



YHTEISTYÖTÄ JA VUORO- VAIKUTUSTA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Helena Horn, Merja A. T. Reunanen ja Kati Vapalahti (toim.)



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Helena Horn, Merja A. T. Reunanen
ja Kati Vapalahti (toim.)

YHTEISTYÖTÄ JA VUOROVAIKUTUSTA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

XAMK KEHITTÄÄ 72

**KAAKKOIS-SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MIKKELI 2019**

© Tekijät ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Kannenkuva: iStock

Osioiden kansikuvat: iStock

Taitto- ja paino: Grano Oy

ISBN: 978-952-344-154-5 (PDF)

ISSN 2489-3102 (verkkójulkaisu)

julkaisut@xamk.fi

ESIPUHE

Tämä artikkelikokoelma, *Yhteistyötä ja vuorovaikutusta sosiaali- ja terveysalalla*, on syntynyt tarpeesta pohtia vuorovaikutus- ja yhteistyökäytänteitä alalla, joka on valtavassa murroksessa. Kokoelmassa korostuu viestinnän merkitys osaamisen jakamisessa, työelämän toimijoiden ja asiakkaiden kuulemisessa sekä yhteiskehittämisessä. Vuorovaikutuksen onnistuessa syntyy toimijoiden välistä yhteyttä, joka lisää voimaantumista, työniloa ja työssä jaksamista. Rehellinen läsnäolo ja avoin dialogi muodostavat vuorovaikutuksen ja viestinnän ytimen niin asiakas- ja potilastyössä, työssä työyhteisöissä ja moniammatillisissa verkostoissa kuin esimies- ja kehittämistyöissäkin.

Artikkelien kirjoittajina on Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun yamk-opiskelijoita useasta eri koulutuksesta. Opiskelijoiden artikkelit ovat pääsääntöisesti syntyneet oppimistehtävinä kahdella eri opintojaksolla. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen yamk-opiskelijat kirjoittivat artikkelinsa sosiaali- ja terveysalan viestinnän opinnoissaan. Monialainen toimintakyvyn edistäminen -ryhmän yamk-opiskelijat työstivät artikkelit osana monialainen työote, viestintä ja vuorovaikutus -opintojaksoa. Artikkeliansa kautta opiskelijat työstävät myös yamk-opintoihin sisältyvien opinnäytetöidensä tai muita oman työnsä kehittämiseen liittyviä teemoja. Mukana kirjoittajina on myös Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun henkilökuntaa ja verkostokumppaneita. Kokoelmassa jaetaan näin vahvaa sote-alan erilaisten työyhteisöjen kokemusta ja osaamista.

Artikkelikokoelma koostuu neljästä osasta. Ensimmäisessä osassa, *Monialainen työote ja vuorovaikutus verkostoissa*, tarkastellaan yhä vahvistuvaa sosiaali- ja terveysalan työn moniammatillisuutta ja monialaisia verkostoja. Kehityskulku kohti monialaista hyvinvointityötä vaatii myös vuorovaikutukseen ja viestintään uudenlaista lähestymistapaa yhteisen ymmärryksen ja dialogin mahdollistamiseksi. Monia käsitteitä, käytänteitä ja normeja joudutaan määrittelemään ja myös neuvottelemaan yhteisesti uudelleen. Sosiaali- ja terveysalan arvopohja ihmisoikeustyönä kuitenkin on yhteinen.

Toisessa osassa, *Työhyvinvointia ja ammatillista kehittymistä, työyhteisöjen viestintää ja vuorovaikutusta* avataan työntekijöiden näkökulmasta. Mistä syntyy työnilo? Mikä merkitys on johtajuudella ja esimiestyöllä työyhteisöjen viestinnässä ja vuorovaikutuksessa? Näitä kysymyksiä yhdistää jatkuvan ammatillisen kehittymisen tarve niin yksilö-, yhteisö- kuin johtamistasollakin.

Kolmannessa osassa, *Onnistumisia ja haasteita vuorovaikutustyössä*, kuvataan sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutusta onnistuneiden käytänteiden sekä arjessa kohdattavien ilmiöiden näkökulmasta. Tässä osassa mukana ovat käytännön työn lisäksi koulutuksen näkökulma. Myös asiakkaat nähdään tärkeässä roolissa palvelujen kehittäjinä.

Artikkelikokoelma päättyy neljänteen osaan, *Parempia palveluja kehittämässä*, jossa kirjoittajat nostavat esiin sosiaali- ja terveysalan ajankohtaisia kehittämisen kohteita sekä kehittämiseen liittyviä ydinteemoja, kuten yhteiskehittämisen ja asiakasosallisuuden lähestymistavat. Työtä kehitetään työntekijöiden osaamisen muutoksiin uskomalla ja ratkaisuja kokeilemalla. Ketterän kehittämisen menetelmät tuottavat uutta intoa ja sitoutumista työhön. Sote-palveluja kehitetään ihmislähtöisesti. Uusia viestinnän välineitä tullaan asiakastyössä hyödyntämään tulevaisuudessa entistä enemmän. Etäpalvelut, sosiaalinen media ja henkilökohtainen budjetti edistävät valinnanvapautta ja vaativat uutta osaamista.

Tämän artikkelikokoelman päätavoite on koota yhteen näkökulmia sosiaali- ja terveysalan työn käytännöistä, koulutuksesta sekä kehittämistyöstä ja -tarpeista vuorovaikutuksen ja viestinnän näkökulmasta. Ylemmän ammattikorkeakoulun sote-alan opiskelijat ovat tässä erityisasemassa. He toimivat vahvoina ammattilaisina tietynlaisessa välittäjän roolissa työelämän ja koulutuksen kehittämisessä. Tämä koulutuksen ja työelämän kehittäminen tulevaisuuden tarpeita vastaavaksi on nyt sote-alan ollessa murrosvaiheessa enemmän kuin ajankohtaista. Kehittämistyö tulee tehdä yhteistyössä koulutuksen ja työelämän toimijoiden kanssa. Siihen tämä sosiaali- ja terveysalan monialainen artikkelikokoelma, Yhteistyötä ja vuorovaikutusta sosiaali- ja terveysalalla, on yksi askel.

Mikkelissä ja Savonlinnassa 21. joulukuuta 2018

Helena Horn, Merja A.T. Reunanen ja Kati Vapalahti



SISÄLTÖ

| | |
|---------------|---|
| Esipuhe | 3 |
|---------------|---|

OSA 1.

MONIALAINEN TYÖTE JA VUOROVAIKUTUS VERKOSTOISSA

| | |
|--|----|
| Monialaisen työn pyörteissä..... | 9 |
| Tiina Rytönen | |
| Monialaista yhteistyötä oppimassa | 13 |
| Anne Lopenen | |
| Moniammatillinen yhteistyö geriatrisella arviointi- ja kuntoutusosastolla..... | 18 |
| Laura Tevana | |
| Yhteispelin avaimia tavoitteen asettamisessa nuoren hoidossa ja kuntoutuksessa | 22 |
| Mervi Hasa | |
| Monialaisen verkoston kehittyminen terveyskeskuksen kuntoutusosastolla..... | 26 |
| Laura Immonen | |
| Asiantuntijana monialaisessa kotiutuspalaverissa..... | 30 |
| Laura Reinikainen | |
| Yhteistyö ja vuorovaikutus työvälineinä työterveyshuollon palvelumuotoilussa..... | 34 |
| Mari Järvisalo ja Marja-Leena Kauronen | |
| Mihin tarvitaan yhteisöllistä argumentointia sosiaali- ja terveysalan muutoksessa?..... | 40 |
| Kati Vapalahti | |

OSA 2.

TYÖHYVINVOINTIA JA AMMATILLISTA KEHITTYMISTÄ.....

| | |
|--|----|
| Työniloa, iloa elämään..... | 46 |
| Jaana Uotinen | |
| Unta silmään - voiko esimies helpottaa alaistensa unensaantia..... | 50 |
| Hanna-Leena Ahonen ja Heidi Rossi | |
| Korvat - esimiehen työkaluista tärkeimmät..... | 55 |
| Riikka Arpiainen ja Mari Granfelt | |
| Hyvä, paha ja viestintä | 59 |
| Noora Haimi | |
| Keinoja hyvinvoinnin edistämiseen..... | 63 |
| Riikka Orava | |
| Johtajana kehittyminen..... | 67 |
| Heini-Tuulia Soini ja Leena Torniainen | |

| | |
|---------------------------------------|----|
| Työkierto osaamisen kehittäjänä | 72 |
| Pirkko Huovinen | |

OSA 3.

| | |
|--|-----------|
| ONNISTUMISIA JA HAASTEITA VUOROVAIKUTUSTYÖSSÄ | 76 |
| Sanat laadun takana | 77 |
| Helena Wright | |
| Temperamentit työpaikalla | 81 |
| Anne Hämäläinen ja Kaisu Jouha | |
| Positiivista ajattelua jatkuvan muutoksen keskellä..... | 85 |
| Kristiina Harjula | |
| Sosiaalisen median käyttö työssä..... | 88 |
| Minna Lunkka | |
| Kaksikielisyys ei ole itsestäänselvyys..... | 93 |
| Jaana Viljakainen | |
| Runot - päihdetyön arkea?..... | 96 |
| Johan Vartiainen | |
| Kun kaksi todellisuutta ei kohtaa..... | 101 |
| Hanne Väisänen | |
| Mistä vaikeavammaisen lapsen osallisuus koostuu omaishoidon asiakassuunnitelman teossa? | 105 |
| Henna Ikävalko ja Pia Mölsä | |
| Englannin kieli viestinnän välineeksi - kokemuksia sote-alan YAMK-opinnoista..... | 110 |
| Merja A.T. Reunanen ja Tiina Luukkainen | |
| Mitä minä opetan, kun opetan viestintää ja vuorovaikutusta?..... | 115 |
| Helena Horn | |

OSA 4.

| | |
|---|------------|
| PAREMPIA PALVELUJA KEHITTÄMÄSSÄ | 122 |
| Kokeilussa osallistava kehittäminen | 124 |
| Reeta Hurskainen | |
| Onnistuuko hyvä ja halpa sote-maailmassa? | 127 |
| Katri Länsivuori | |
| Henkilökohtainen budjetti - askel kohti valinnanvapautta | 133 |
| Päivi Laukkanen | |
| Uutta kokeilemassa - etähoiva kotihoidossa | 135 |
| Titta Immonen ja Mari Salmikunnas | |
| Yhteiskehittämistä ja ihmislähtöistä toimintaa Varkauden kaupungissa | 138 |
| Kirsi Rintala | |
| Etähoitokäyntejä asiakkaan luona | 142 |
| Johanna Uddström | |

| | |
|---|-----|
| Saattohoidon kehittäminen Kouvolan alueella yhteistyössä työelämän kanssa..... | 145 |
| Anna-Kaarina Anttolainen ja Marja-Leena Kauronen | |
| Lapsuus, maailman arvokkain suojelun kohde | 151 |
| Henriikka Ceder ja Anne Haukka | |
| Päiväkirurgisen potilaan hoitopolun kehittäminen | 157 |
| Johanna Kopra ja Minna-Maaria Purhonen | |
| Yhteistyömalli kokemusasiantuntijoille ja ammattilaisille | 162 |
| Minna Juuti | |
| Osallistaminen palvelujen kehittämisessä..... | 167 |
| Elina Koivistoinen | |
| Sosiaalinen sirkus osallistaa nuoria ja huumori luo yhteisöllisyyttä | 172 |
| Henna Ström-Kallio ja Anna Tschernov | |
| Asennemuutos asiakaslähtöisyyteen..... | 178 |
| Lotta Nokelainen | |

OSA 1.

MONIALAINEN TYÖOTE JA VUOROVAIKUTUS VERKOSTOISSA



MONIALAISEN TYÖN PYÖRTEISSÄ

Tiina Rytönen, sosionomi (amk), asiantuntija, sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (yamk) -opiskelija

Yhteistyö eri ammattilaisten kesken on nykypäivää erityisesti sosiaali- ja terveysalalla. Asiakkaiden ongelmat ovat usein monimutkaisia kietoutuen toisiinsa, jolloin ammattilaisen oma osaaminen ja tietämys eivät riitä asiakkaiden haasteiden ratkaisemiseksi. Moniammatillinen ja/tai monialainen työ on siten välttämätöntä. Mitä monialaisessa työssä pitäisi ottaa huomioon, jotta se onnistuisi?

YHDESSÄ TEHDEN - MONIAMMATILLISESTI VAI MONIALAISESTI?

Yhteistyöstä eri ammattilaisten kanssa käytetään monia määritelmiä riippuen määrittelijän orientaatiosta. Käsitteenä moniammatillisuus ymmärretään eri asiantuntijoiden tavoitteellisenä yhteistyönä tai toimintatapoina työyhteisöissä. Moniammatillinen yhteistyö on saman tai usean hallinnon alan eri ammattilaisten organisaation sisäistä tai ulkoista yhteistyötä. (Helander ym. 2017, 107.) Monialainen yhteistyö on käsitteenä laajempi kuin moniammatillinen. Se on eri hallinto- ja tieteenalojen välistä ja rajoja ylittävää yhteistyötä. Se edellyttää yhteistä käsitteistöä ja tavoitetta. (Pukkila & Helander 2016, 53–54.)

On kyseessä sitten moniammatillinen tai monialainen yhteistyö, niin yhteistyön rakentuminen vaatii muutakin kuin työntekijöiden yhteen liittämisen. Onnistuakseen monialainen yhteistyö vaatii aikaa tutustua toiseen ammattilaisena. Pelkän ammattinimekkeen perusteella emme pysty tietämään toisen osaamista ja työtehtäviä, saati hänen työskentely- ja toimintatapaansa. Ammattilaisten tulee oppia tuntemaan toisensa. Toisen tunteminen on edellytys luottamuksen syntymiselle. Epäluottamus voi tulla esille oman työn puolusteluna ja haluttomuutena yhteistyön tekemiseen. Monialaisia työryhmiä perustettaessa tulee johdon paneutua ryhmän kokoonpanoon. Ammattilaisella tulisi olla halu työskennellä monialaisesti. Monialaiseen työhön tulee haluta, ei joutua pakotettuna. Työtehtävien laajentuminen ja yhä nopeampi muuttuminen asettavat organisaatiolle suuret haasteet. Ammattilaisen kohdalle uuden työn vaatimukset voivat olla liian suuria, jolloin hänestä tuntuu vaikealta selvitä työstään.

Eri hallinnon aloilla on omat käsitteensä, tavoitteensa ja arvonsa. Joskus ne voivat olla hyvinkin kaukana toisistaan. Tavoitteellinen, asiakaslähtöinen yhteistyö vaatii yhteisen ymmärryksen työskentelyn perusteluista ja tavoitteista. Yhteinen ymmärrys monialaisesta työstä ei synny lukemalla toimintaan liittyviä ohjeita ja suunnitelmia, vaan asioista tulee

keskustella yhteisen ymmärryksen synnyttämiseksi. Monialaisen työryhmän tulee varata jo toiminnan alkuvaiheessa riittävästi aikaa edellä mainittujen asioiden työstämiseen. Tällöin voidaan välttyä monelta ristiriidalta ja toiminnan sekavuudelta.

YHTEISTYÖTÄ TEKEMÄLLÄ OPITAAN YHTEISTYÖTÄ

Monialaisessa työssä korostuvat yhteistyötaidot. Yhteistyö edellyttää keskinäistä arvostusta, oman aseman ja roolin selkeyttä, vastuunkantoa ja päätöksentekokykyä. Ammattilaisten tulee tuoda oma ammattitaitonsa kaikkien käytettäväksi yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Vuorovaikutus perustuu dialogiin eli vastavuoroiseen ja tasavertaiseen keskusteluun. (Katisko ym. 2014, 11.) Tehtäessä yhteistyötä yhteistyö- ja kommunikaatio- taidoilla on suuri merkitys. Taidot omaava ammattilainen pystyy ilmaisemaan itsensä ymmärrettävästi ja rakentavasti ja tulemaan toimeen kaikkien ryhmän jäsenten kanssa. Yhteisen ymmärryksen löytämisessä ja ristiriitatilanteissa taidoilla on suuri merkitys.



Kuva 1. Monialaisen työryhmän suunnittelupalaveri (kuva: Tiina Rytkönen)

Monialaisessa yhteistyössä ammattilaiset tulevat eri organisaatioista erilaisella osaamisella, mandaatilla ja työskentelytavoilla. Yhteistyö voi olla hyvinkin haastavaa. Ammattilaisilla tulee olla rohkeutta heittäytyä pohtimaan ja työskentelemään hänelle vieraalla tavalla. Vain menemällä pois mukavuusalueelta pystytään oppimaan uutta. Keskinäinen arvostus näkyy tasavertaisena toimintana toisia ammattilaisia kohtaan. Jokaisen ammattilaisen osaaminen ja osuus ryhmän jäsenenä on yhtä arvokasta. Laadukkaassa yhteistyössä osataan hyödyntää ryhmän jäsenten ammattitaito asiakkaiden tarpeisiin. Vain yhteistyötä tekemällä opitaan yhteistyötä.

POLIITTISET RATKAISUT MONIALAISEN TYÖN MAHDOLLISTAJINA

Monialainen yhteistyö rakentuu ryhmän jäsenten työskentelyn perusteella aina omannäköiseksi. Työryhmän voimakkaalla tahtotilalla ja yhteishengellä voidaan saavuttaa hyvä toiminta ja palvelu. Monialaista yhteistyötä voi hankaloittaa eri organisaatioiden säädökset ja normit (Kiilakoski 2014, 72). Vaikka monialainen yhteistyö saataisiin toimimaan, organisaatioiden erilaiset säädökset voivat vaikuttaa yhteistyöhön negatiivisesti. Säädökset voivat olla hyvin ristiriitaisia esimerkiksi sen suhteen, mitkä ovat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet tai toiminnan tavoitteet. Monialainen työryhmä voi päästä yhteisymmärrykseen toiminnan tavoitteesta ja toimintatavasta, mutta välttämättä ne eivät ole kaikkien toimintaan osallistuvien organisaatioiden säädösten mukaisia. Pahimmassa tapauksessa toimintaan joudutaan luomaan eri toimintamalleja samaan tilanteeseen, jottei minkään organisaation säädöksiä rikottaisi. Tämä vaikeuttaa yhteistyötä ja monimutkaistaa asiakkaiden palvelua.

Monialaisen yhteistyön rakentumista voi vaikeuttaa resurssien riittämättömyys ja käytännön toimintaan liittyvät järjestelyt (Kiilakoski 2014, 86–87, 97). Monialaisen yhteistyön suunnitteluvaiheessa tulee tehdä tarkat laskelmat niin aineettomista kuin aineellisista resursseista. Toimintaa varten tulee saada riittävä työntekijämäärä. Pelkkä henkilöstöresurssi ei riitä, vaan tulee huolehtia, että työntekijöillä on käytettävissä toimintaansa varten asialliset toimitilat, rahaa ja nykyaikaiset laitteet. Suunnittelutyöryhmään tulisi kuulua eri alojen asiantuntijoita, jotta edellä mainitut asiat osataan ottaa huomioon. Haasteena monialaisessa työssä on esimerkiksi organisaatioiden tietojärjestelmien yhteensopimattomuus. Tämä voi tarkoittaa, että työntekijät joutuvat tallentamaan saman tiedon useaan tietojärjestelmään tietojärjestelmien yhteensopimattomuuden vuoksi.

Tuleva sosiaali- ja terveysalan ja maakuntauudistus lisää monialaista yhteistyötä. Monialainen yhteistyö lähtee yleensä poliittisista päätöksistä. Ratkaisuillaan valtiovalta voi joko mahdollistaa tai vaikeuttaa monialaisen yhteistyön syntymistä ja säilymistä.

LUE LISÄÄ

Helander, J., Leppänen, A., Pasanen, M., Pukkila, P., Sesay, A. & Uusinoka, S. 2017. Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa. Teoksessa Määttä, M. (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Grano, 102–114.

Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikonen, P. 2014. Moniammatillinen ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/155899_moniammatillinen_ja_monialainen_osaaminen_sosiaali_terveys_kuntoutus_ja_lii.pdf [viitattu 27.5.2018].

Kiilakoski, T. 2014. Koulu on enemmän. Nuorisotyön ja koulun yhteistyön käytännöt, mahdollisuudet ja ongelmat. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 107. Saatavissa: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/koulu_on_enemmän.pdf [viitattu 27.5.2018].

Pukkila, P. & Helander, J. 2016. Työotteena monialaisuus – katsaus Ohjaamojen monialaisen yhteistyön rakentumiseen. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135023/nuorisotutkimus%203%202016%20pukkila%20helander.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 27.5.2018].

MONIALAISTA YHTEISTYÖTÄ OPPIMASSA

Anne Loponen, fysioterapeutti (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Uudella monitoimijakeskus Omatorilla tehdään monialaista yhteistyötä. Kuntoutuksen ammattilaisena olen siellä asiantuntijuuden rajoja tunnistamassa ja ylittämässä sekä yhteistyö- ja kommunikaatiotaitoja oppimassa.

Monialaista toimintakyvyn edistämistä opiskelevalle fysioterapeutille Essoten uusi monitoimijakeskus Omatori on työpaikkana unelma. Samoissa tiloissa työskentelee palveluohjaajia, sairaanhoitajia, fysioterapeutteja, SAS-hoitajia, muistineuvoja, farmaseutti, lääkäreitä ja lukuisia muita ammattilaisia. I&O-kärkihankkeen eli OSSI-hankkeen tuloksena saman katon alle on koottu julkisten palvelujen lisäksi yksityisen sekä kolmannen sektorin palveluita ja toimintoja. Kahvintuoksuisista kohtaamispaikkaa pyörittää vapaaehtoistoimijoiden joukko. Asiakas astuu Omatorille palvelujen äärelle kynnykseltömästi suoraan Mikkelin torilta.

TODELLISTA INTEGRAATIOTA

Olen aikaisemmissa työtehtävissäni erikoissairaanhoidon fysioterapeuttina tehnyt yhteistyötä monissa moniammatillisissa tiimeissä. Tästä huolimatta viime vuoden työssäni Essoten kotikuntoutuskoordinaattorina ja nyt monitoimijakeskus Omatorilla kuntoutuksen ammattilaisena työskennellenä tajuan, mitä sote-integraatio oikeasti on! Omatorin ammattilaisten keskusteluissa vilahtelee usein minulle vieraampia sanoja, kuten sosiaalihuoltolaki tai “veepeeällä” (vammaispalvelulaki), ja havaitsen erilaisia lähestymistapoja asiakkaan asioihin. Meitä kaikkia sote-toimijoita yhdistää kuitenkin yksi asia – asiakkaan paras.

Monitoimijakeskuksen ammattilaisten osaamisen hyödyntäminen ei ole helppoa, ja hyvin alkanut yhteistyö voi helposti alkunnostuksen jälkeen taantua. Onnistumisen tueksi on järjestetty kaikille toimijoille yhteistä ulkopuolista valmennusta, joka alkoi jo ennen Omatorille muuttoa. Monialaisen toimintakulttuurin rakentuminen vaatii suunnitelmallista työtä. Toinen toisemme kunnioittaminen ja luottamus ovat yhteistyön perustana. (Pukkila & Helander 2016.) Puhumme jo luontevasti “meidän” palveluista, mutta mielestäni emme vielä tiedä toistemme osaamisaloista ja työnkuvista tarpeeksi.

Todelliseen integraatioon tarvitaan toki rakenteellisia muutoksia mutta myös paljon uteliaisuutta ja tarkentavia kysymyksiä. “Mitä tarkoittaa kuljetustuki?” “Tiijätkö mitä tarkoitan

toiminnan porrastamisella?” “Ai pitääkö rollaattorin käyttökäsi opetella?” “Missä täällä on mahdollista käyä vesijumppassa?” “Ja mistä sinne vesijumppaan sais vapaaehtoisen avustajan?” “Mitä työ teette palveluohjaajan kanssa yhtä aikaa asiakkaan luona kotikäynnillä? Eiks se oo vähä turhaa ja työajan tuhlausta?”

YHTEINEN TYÖ

Yhteistyöstä asiakkaan parhaaksi puhutaan paljon, kun tehdään asiakastyötä, kehitetään asiakaslähtöisiä toimintamalleja ja palveluita. Keväästä saakka olemme työskennelleet monitoimijakeskuksessa asiakkaiden parhaaksi. Omista yksiköistään siirtyneet ammattilaiset tunsivat toki toisiaan jo ennestään tehtyään yhteistyötä erilaisissa verkostoissa. Yksi ammattilainen vastaa yhteen osaan asiakkaan tarpeista ja toinen tai kolmas muihin tarpeisiin. Muuttuuko yhteistyö yhteiseksi työksi monitoimijakeskuksessa? Eli osaammeko tulla ulos ammatillisista rooleistamme tai toiminnallisista yksiköistämme ja tarjota asiakkaan tarpeisiin sopiva palvelukokonaisuus? Mikä on asiakkaan oma rooli tässä yhteisessä työssä?

Kokemukseni mukaan yhteinen työ vaatii todellista asiakasymmärrystä, arjen ymmärrystä ja asiakkaan vahvan osallisuuden, jotta asiakkaan voimavarat ja palvelujen tai tuen tarpeet saadaan esille. Vasta sitten meidän on mahdollista käyttää monialaista osaamistamme ja tehdä yhteistä työtä eikä mennä palvelut edellä asiakastilanteisiin. Tätä neuvottelevan solmutyöskentelyn mallia terveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen välillä on kuvannut muun muassa Yrjö Engeström (2004, 75).

Omatorilla olen ilolla pannut merkille tapaamiset, joissa ensimmäiset koulutetut kehittäjäkumppanit ovat mukana tuomassa omaa asiantuntijuuttaan palvelujen kehittämiseen ja asiakasymmärryksen rakentamiseen. Kehittäjäkumppaneiden ja myös muiden ammattilaisten omat verkostot tulevat konkreettisiksi, kun heitä tapaa työpajoissa ja kokouksissa monitoimijakeskuksessa.

KUNTOUTUKSEN ASiantuntijuutta

Monitoimijakeskuksessa fysioterapeutin on hedelmällisintä luopua tarkasti rajatusta terapeutin roolista ja edustaa laajemmin kuntoutusta. Kuntoutuksen kentän laaja tuntemus on tarpeen, mutta kuntoutus yksin ei takaa asiakkaan voimavarojen optimaalisinta käyttöä toimintakyvyn edistämiseksi.

Heikko toimeentulo ja sen aiheuttama henkinen kuorma, pelko lähteä asunnosta ulos tai omaishoitajaperheen uupumus voivat olla kuntoutumisen esteinä. Toisaalta mistään palvelusta tai tuestakaan ei ole apua, jos asiakkaalla ei ole toimintakykyä käyttää sitä hyväkseen. Työssäni olen päässyt vahvistamaan linkkiä kotikuntoutuksen kenttään ja kotikäynneillä huomannut, kuinka pienilläkin asioilla voi olla paljon merkitystä toimintakyvyn kohenemisessä.

Yksilöllisiin arjen toimintoihin perehtyminen ja päivittäisten toimintojen arvioiminen vaativat aikaa. Mielestäni olennaisempaa olisi kysyä: ”Mitä sinä vielä pystyt itse tekemään?” sen sijaan, että kysymme: ”Missä tarvitset apua?” Samat kysymykset tulisi esittää myös henkilön läheisille ja omaisille jäljellä olevan toimintakyvyn tukemiseksi ja puolesta tekemisen välttämiseksi.



Kuva 1. Arjen asiantuntijuus on asiakkailta itsellään (kuva: Anne Loponen)

MITÄ ASIAKAS HYÖTYY TÄSTÄ?

Omaishoidon tuen yksikköön tulleen omaishoidon tuen hakemuksen perusteella lähdimme yhdessä palveluohjaajan kanssa arviointikäynnille iäkkään pariskunnan luokse. Ennalta sovittu työnjako toimi, ja minä arvioin miehen toimintakykyä sekä hänen itsensä esittelemän asunnon turvallisuutta ja toimivuutta. Palveluohjaaja keskusteli omaishoitajaksi hakevan rouvan kanssa arjen sujumisesta, tukiverkostosta, haasteista ja voimavaroista. Käynnin lopuksi tehtiin yhteenveto tilanteesta ja sovitusta asioista. Kaikilla oli oma asiantuntijuuden roolinsa.

Joidenkin viikkojen jälkeen omaishoidon tuesta tehtiin myönteinen päätös, ja pariskunnan arkeen oli saatu tukea omaishoitajan vapaapäivien aikaisesta perhehoidosta, ateriapalvelusta, ulkoilua helpottavasta rollaattorista sekä saunan oven pieleen laitetusta tukikahvasta.

Toisessa asiakastapauksessa näkövammaisen omaishoidettavan miehen ulkoilu oli vuoden aikana vähentynyt ja päivittäisten toimintojen avustamisen tarve lisääntynyt merkittävästi. Näön heikentymisen myötä muukin aktiivisuus oli vähentynyt, ja vuoteessa lepäily vei suurimman osan ajasta. Omaishoitajapuoliso oli huolissaan tilanteesta, ja hän kertoi siitä seurantakäynnillä omaishoidon tuen palveluohjaajalle.

Keskustelimme Omatorilla palveluohjaajan kanssa tilanteesta ja tulimme siihen tulokseen, että fysioterapeutin kotikäynti on nyt tarpeellinen. Käynnillä kävi ilmi, että heikko näkö on vaikuttanut arjessa aktiivisuuden lisäksi myös mielialaan. Huoli kaatumisesta ja mahdollisesta kaatumistapaturmasta oli aiheellista myös fysioterapeutin tekemän kaatumisvaaran arvion ja fyysisen suorituskyvyn testistön tuloksen perusteella. Joitain vuosia aiemmin kuntoutusohjaajan tekemä valaistussuunnitelma ei ollut toteutunut, ja ulkoportaista puuttui kaide.

Mies koki kiusalliseksi sen, että puoliso joutui pukemaan hänelle ulkojalkineet, jos vihdoin sai houkuteltua miehensä ulos. Käynnillä keskustelimme valaistuksen merkityksestä erityisesti yöllisillä wc-käynneillä, ja omaishoitaja sanoi hankkivansa ehdottamani yövalon liiketunnistimella. Ulkoportaiden turvallisesta kaiteesta täytimme yhdessä vammaispuolison asunnonmuutostyön hakemuksen. Yhdessä tekemämme ulkoilu onnistui loistavasti, ja pienellä tekniikkavihjeellä mies puki ulkojalkineet itsenäisesti. Ehdotin ulkoilukalenterin aloittamista ja ulkoilukertojen lisäämistä vähitellen.

Muutamien viikkojen päästä piipahdin vielä apuvälineasioissa pariskunnan luona. Joka päivä mies oli ulkoillut itsenäisesti ja jopa pukeutut itse jalkineensa. Hän itse koki mielialansakin kohentuneen ja kasvoilta loisti elämänhallinnan tunne.

MONIALAISEN TYÖN KEHITTÄMINEN

Monialaisen työn osaaminen vastaa yhteiskunnan ja työelämän muutoksiin. Julkisen ja yksityisen sektorin sekä kolmannen sektorin toimijoille riittää varmasti työtä jatkossakin. Asiakkaat ovat entistä tietoisempia palveluistaan ja ilmaisevat palvelujen tarvetta aktiivisemmin. Tehdäänkö työtä tulevaisuudessa tietystä työpaikassa vai hajautuuko työn tekeminen sinne, missä asiakkaat ovat ja liikkuvat?

Omatorin monialaisuuden turvaamiseksi on varmistettava, että kuntoutus on edustettuna. Kuntoutuksen ammattilaisen tarve ja monialaisen yhteisen työn anti näkyvät ajan kanssa yhteistyö- ja kommunikaatiotaitojen kasvaessa sekä asiakkailta ja muilta ammattilaisilta saadun palautteen perusteella. Monialaisen työn kehittäminen jatkuu, ja yhteisen työn alueita sekä rajapintoja ilmaantuu tulevaisuudessa varmasti lisää.



Kuva 2. Toimintakyvyn ja elämänhallinnan tunteen tukeminen arjessa (kuva: Satu Hahl)

LUE LISÄÄ

Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.

Pukkila, P. & Helander, J. 2016. Miten monialainen yhteistyö rakentuu? HAMK Unlimited Professional 16.12.2016. Saatavissa: <https://unlimited.hamk.fi/ammattillinen-osaaminen-ja-opetus/miten-monialainen-yhteistyo-rakentuu/> [viitattu 9.11.2018].

MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ GERIATRISILLA ARVIOINTI- JA KUNTOUTUSOSASTOLLA

Laura Tevana, sairaanhoitaja (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Geriatrinen kuntoutuja on usein raihnaistunut, moniongelmainen ja monilääkitty vanhus. Tällainen vanhus hyötyy moniammatillisesti toteutetusta geriatrisesta arvioinnista ja kuntoutuksesta, jonka avulla voidaan tukea vanhuksen omia voimavaroja ja toimintakykyä. Tässä artikkelissa esitellään, minkälaista on moniammatillisuus geriatrisella arviointi- ja kuntoutusosastolla ja miten moniammatillisuutta voisi hyödyntää vielä lisää tulevaisuudessa.

MONIAMMATILLISUUS GERIATRISISSA YKSIKÖSSÄ

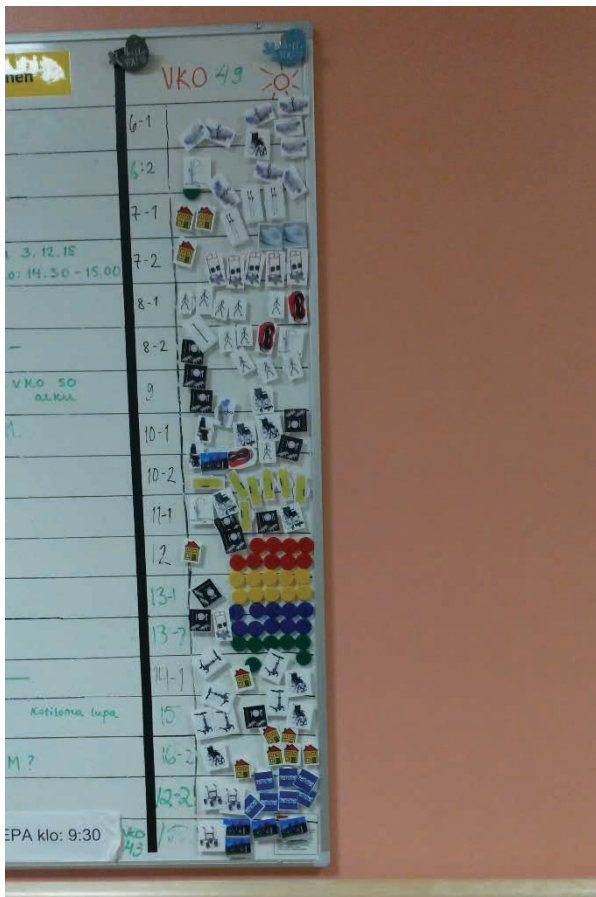
Muutaman viime vuoden aikana moniammatillisuus on kehittynyt työyksikössäni todella paljon. Osastolla työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, fysioterapeutti, kuntohoitaja, osaston lääkäri ja kolmena päivänä viikossa vastaava geriatri. Lisäksi kuntoutumiskeskuksessa on hyödynnettävissä talon yhteinen farmaseutti, ja teemme tiivistä yhteistyötä palveluohjauksen ja kotihoidon kanssa.

Jokaiselle arviointi- ja kuntoutusjaksolla olevalle kuntoutujalle pidetään jakson aikana asiakaskeskustelu, johon osallistuu kuntoutuja, omainen, osastolta hoitaja, fysioterapeutti/kuntohoitaja, lääkäri/geriatri sekä tarvittaessa kotihoidon edustaja ja/tai palveluohjaaja. Asiakaskeskustelussa käydään läpi jakson tavoitteiden toteutumista sekä kuntoutujan jatkosuunnitelmaa yhteisesti.

Pohdimme päivittäin seisomapalaveri- taulujen äärellä jokaisen kuntoutujan osalta kuntoutumisen tavoitteita, jatkosuunnitelmaa ja kotiutumisen ajankohtaa. Seisomapalaveri järjestetään joka aamu osaston käytävällä sijaitsevan seisomapalaveri- taulun edessä. Palaveriin osallistuvat osaston lääkäri, vastaava geriatri (maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin), aamuvuoron hoitohenkilöstö sekä kuntoutushenkilöstö.

| Huone nro/ov | Asunto ADL/AAL | Lätkäminen nyt | Ostavaike | Kelnot | Loppuvaike | Mittarit | Käynnit | Kotiutum |
|--------------|----------------|----------------|-----------|--------|------------|----------|---------|----------|
| 6-1 | 6/10 | 6/10 | 6/10 | 6/10 | 6/10 | 6/10 | 6/10 | 6/10 |
| 6-2 | | | | | | | | |
| 7-1 | | | | | | | | |
| 7-2 | | | | | | | | |
| 8-1 | | | | | | | | |
| 8-2 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10-1 | | | | | | | | |
| 10-2 | | | | | | | | |
| 11-1 | | | | | | | | |
| 11-2 | | | | | | | | |
| 12-1 | | | | | | | | |
| 12-2 | | | | | | | | |
| 13-1 | | | | | | | | |
| 13-2 | | | | | | | | |
| 14-1 | | | | | | | | |
| 14-2 | | | | | | | | |
| 15-1 | | | | | | | | |
| 16-1 | | | | | | | | |
| 16-2 | | | | | | | | |

Kuva 1. Seisomapalaveri-taulu (kuva: Laura Tevana)



Kuva 2. Seisomapalaveri-taulun merkkejä (kuva: Laura Tevana)

MITÄ ON MONIAMMATILLISUUS?

Moniammatillisesta toiminnasta hyöttyy niin kuntoutuja kuin ammattilaisetkin. Moniammatillisuudella tarkoitetaan yhteistyötä, jossa hyödynnetään useita eri tiedon ja osaamisen näkökulmia yhteisen asian parissa työskennellen. Sosiaali- ja terveysalalla tämä monesti tarkoittaa asiakkaan kokonaisuuden hyväksi tehtävää eri asiantuntijoiden yhteistyötä. Asiantuntijat tuovat oman asiantuntijuutensa yhteiseen käyttöön oman asiantuntijuusalueensa näkökulmasta. Keskustelua käydään ennalta sovitulla foorumilla. Tärkeää on kuulla kaikkien osallistujien näkökulma ja mahdollistaa tasa-arvoinen osallistuminen keskusteluun. (Isoherranen 2005, 13–15, 79; Jeglinsky & Kukkonen 2016, 393–394; Rekola 2008, 15–16.)

Moniammatillinen yhteistyö korostaa asiakaslähtöisyyttä, tiedon ja eri näkökulmien koostamista yhteen, vuorovaikutustietoista yhteistyötä, rajojen ylittämistä sekä verkostojen huomioimista. Työntekijöiden välillä on oltava avointa vuorovaikutusta, kommunikoinnin on sujuttava avoimesti. Lisäksi oma asiantuntijuus ja näkemys on kyettävä tuomaan jämäkästi esille, jotta moniammatillinen yhteistyö olisi sujuvaa. (Isoherranen 2005, 13–15, 79; Jeglinsky & Kukkonen 2016, 393–394; Rekola 2008, 15–16.)

MITÄ TULEVAISUUDESSA?

Ajattelisin tulevaisuudessa moniammatillisuuden kehittämisen olevan yksi tärkeimmistä kehittämisalueilta myös omassa työyksikössäni. Moniammatillisesta työotteesta hyöttyy eritoten asiakas. Olemme jo tähän mennessä heitelleet mielenkiintoisia ehdotuksia ilmaan, ja suuri osa näistä hienoista ajatuksista koskee nimenomaan moniammatillisuuden hyödyntämistä.

Olemme tehneet jo jonkun verran moniammatillisia, ennakoivia kotikäyntejä. Kotikäynnille osallistuu osastolta hoitaja, fysioterapeutti sekä farmaseutti. Näitä kotikäyntejä tehdään asiakkaille, joista on tehty lähete geriatriseen yksikköön ja joilla tilanne on hyvin epäselvä. Yleensä tällaisella asiakkaalla ei ole vielä kotihoidon kontaktia, eikä kotitilannetta ole kukaan vielä kartoittanut. Tavoitteena kotikäynnillä on selvittää juurisyy, joka aiheuttaa asiakkaalle kotona pärjäämättömyyttä. Näitä ennakoivia, moniammatillisia kotikäyntejä on tarkoituksena lisätä jatkossa, koska asiakkaat hyöttyvät niistä. Kotikäynnin jälkeen ja esimerkiksi kuntoutusjaksolle tullessa meillä ammattilaisilla on jo selkeä käsitys juurisyyistä ja tavoite ja keinot mietittynä, kuinka kotona pärjäämistä voidaan tukea parhaiten.

Olemme myös suunnitelleet aloittavamme kokeilun siitä, miten toimisi moniammatillinen vastaanotto kuntoutujan tullessa osastolle. Tuolloin jokainen ammattiryhmän edustaja saisi yhden haastattelun aikana muodostetuksi kattavan kuvan kuntoutujan toimintakyvystä, tavoitteista sekä aloitetuksi jatkosuunnitelman pohtimisen. Kuntoutujan ei myöskään tarvitsisi toistaa samoja asioita jokaiselle eri ammattilaiselle, kuten tähän asti on ollut.

Odotan mielenkiinnolla, millaiseksi moniammatillisuus kehittyy geriatrisella arviointi- ja kuntoutusosastolla.

LUE LISÄÄ

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Jeglinsky, I. & Kukkonen, T. 2016. Moniammatillinen yhteistyö kuntoutuksessa. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A.-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. 1. painos. Helsinki: Duodecim, 393–401.

Rekola, L. 2008. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. 1. painos. Helsinki: WSOY, 9–25.

YHTEISPELIN AVAIMIA TAVOITTEEN ASETTAMISESSA NUOREN HOIDOSSA JA KUNTOUTUKSESSA

Mervi Hasa, sosionomi (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

”Merkityksen kokemuksia saamme keskittymällä tärkeisiin tavoitteisiin, jotka todella auttavat meitä itseämme, muita ihmisiä ja lopulta laajempaa kokonaisuutta” (Aaltonen ym. 2015, 14). Työskentelen kuntoutusohjaajana nuorisopsykiatrialla, jossa olen osana moniammatillista työyhteisöä. Työyhteisömme koostuu sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoista, joiden kanssa puhallamme vahvasti yhteiseen ”sote-hiileen”.

13–17-vuotiaiden nuorten hoito ja kuntouttaminen vaativat laajasti monialaista yhteistyötä ja verkostoitumista, jossa läsnä ovat nuoren ja perheen lisäksi ammattilaiset nuoren koti-, koulu- tai muusta toimintaympäristöstä unohtamatta kolmannen sektorin toimijoita. Työskentely edellyttää toiminnan laajentamista ”lähiverkosta” myös ”etäverkkoon”, sillä keskeinen tehtävä on nivoa tavoitteet yhteiseksi kuntoutussuunnitelmaksi.



Kuva 1. Sote-hiilen hehku (kuva: Mervi Hasa)

TAVOITTEEN ASETTELUA

Nuoren ja työntekijöiden yhteispelin tärkein ja tavoiteltavin päämäärä on yhdessä luotu tavoite. Yksi tutuimmista tavoitemalleista on SMART-tavoite. Sen ominaisuuksiksi kuvataan saavutettavuutta, mitattavuutta, aikaan sidottavuutta, rajattavuutta, tärkeyttä ja merkityksellisyyttä. (Aaltonen ym. 2015, 33.)

Sinun, minun vai meidän tavoite? Yhteisen tavoitteen asettelu ei aina välttämättä ole helppoa ja yksinkertaista. Avain onnistumiseen tulee yhteispelin kautta. Se, että käytämme kaikkien aistien kautta tulevaa informaatiota niissä ympäristöissä, joissa nuori toimii, auttaa meitä ammattilaisia saamaan ymmärrystä ja lisäämään tietoisuutta vallitsevasta tilanteesta. Näemme, kuulemme, tunnemme ja kenties jopa haistamme yhteisen tavoitteen, jolla pyrimme muutokseen ja vaikuttavuuteen nuoren parhaaksi.



Kuva 2. Yhteispelin avain (kuva: Mervi Hasa)

Monesti tavoitteen asettelua miettiessämme törmäämme eri toimijoiden toimintaa määrittäviin lakeihin, jotka tuottavat ajoittain hidastetta mutta harvemmin kuitenkaan estettä yhteiselle toiminnalle. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuoltolaki ja oppilas- ja opiskelija-huoltolakikin auttavat määrittämään tarvittavia tukipalveluita ja edistävät siten osallisuutta ja hyvinvointia. Kaikki nämä lait myös korostavat monialaisuutta ja toimijuutta eri tahojen kesken.

Tavoitteen asettelussa on oltava myös pehmeitä arvoja. Myös toiveiden ja unelmien on tultava kuulluiksi, jotta nuorella on mahdollisuus piirtää oma aarrekarttansa tavoitteen saavuttamiseksi. Kaikki ei voi perustua pelkästään mitattavuuteen, siihen, saavutetaanko tavoite vai ei, sillä yksi tärkeimpiä sisältöjä ovat myös merkitykset, jotka luomme tavoitteille. Mikäli nuori vaihtaakin opiskeltavaa alaa, onko se välttämättä epäonnistuminen vai tietoisuuden lisääntyminen omista vahvuuksista ja taidoista jollakin toisella alalla?

ONKO SAAVUTETTU TAVOITE AINA ONNISTUMISEN MITTARI?

Monesti saattaa käydä niin, että pelkäämme asettaa tavoitteita, koska esitämme jo etukäteen kysymyksen: ”Entäs jos se ei toteudukaan?” Mikäli keskittäisimme enemmän ajatuksia merkityksien etsimiselle, olisi myös tavoitteen asettelussa uusi positiivisempi sävy. Tavoitteiden tulisivatkin olla ennemminkin tienviittoja, jotka mahdollistavat kulkemisen oikeaan suuntaan. Päämäärän ei tarvitse aina olla tärkeintä, vaan matka, jonka on kulkenut, voi olla kokemuksena yhtä tärkeä. Yksi kompastuskivi on aika, jota ei tunnetusti ole koskaan riittävästi. Tavoitteen aikajana voi olla ajoittain liian tiukka tai vastaavasti liian laava verkoston eri toimijoille.

OSALLISTAVAA YHTEISTYÖTÄ SYRJÄYTYMISEN EHKÄISEMISEKSI

Työterveyslaitoksen erityisasiantuntija Pauliina Mattila-Holappa selvitti väitöstutkimuksessaan mielenterveyden häiriöiden vuoksi määräaikaisella työkyvyttömyyseläkkeellä olevien nuorten aikuisten taustaa, hoitoa sekä työhön palaamista viiden vuoden seurannalla. Nuorten mielenterveyden häiriöt vievät yhä useamman nuoren työkyvyn. Tutkimuksen mukaan vain puolet nuorista aikuisista oli kiinnittynyt työelämään tai opiskeluun ennen jäämistään työkyvyttömyyseläkkeelle. Vain viidesosa palaa pysyvästi työmarkkinoille. Yhteensä 48 prosenttia oli jossain vaiheessa seurantaa työssä, mutta seurannan päättyessä työssä oli vain 22 prosenttia. (Työterveyslaitos 2018.)

Pauliina Mattila-Holapan väitöstutkimuksessa on keskeinen ja vaikuttava sanoma. Se saa lukijan miettimään aiempaa tarkemmin yhteispelin merkitystä. Vaikeina hetkinä tarvitsemme ympärillemme tukijoita, jotka etsivät vahvuuksia vaikka sitten ”kiven alta” jaksauen tsemptata ja kannustaa eteenpäin tavoitteiden viitoittamalla matkalla. Tämä ei onnistuisi ilman laajaa verkostoa. Työllisyyspalvelut, kaupungin nuorisotoimi ja eri hankkeet tarjoavat monipuolisia palveluja nuorille. On tärkeää tietää toimijat, joiden puoleen voi kysymyksissään kääntyä. Parhaimmillaan yhteistyö on sitä, että istutaan alas, tavataan toisemme ja kehitetään yhdessä palveluja nuorten parhaaksi, jotta jokaiselle löytyisi sopivin muoto kulkea kohti tavoitettaan. Väitöstutkimus osoittaa, että työsarkea on vielä tulevaisuudessakin, siksi onkin tärkeää tiedostaa, että olemme yhteisellä asialla – nuoren parhaaksi.

Tarvitsemme verkostojen kutomiseen toinen toisiamme, muutoin ei voitaisikaan puhua verkostoista vaan omissa kuplissaan työskentelevistä yksiköistä. Nuoren kuntouttavan suunnitelman tueksi tarvitsemme monenlaista osaamista tilanteen arvioinnissa ja selvitteilyssä. Yhteistyöllä ja yhteisellä keskustelulla etsimme parhaimman tavan saada tavoitteet asetetuiksi kunkin nuoren yksilölliset vahvuudet ja haasteet kartoittamalla. Näistä syntyvät parhaimmillaan myös onnistumisen kokemukset niin nuorelle kuin verkostollekin!

LUE LISÄÄ

Aaltonen, T., Ahonen, P. & Pajunen, H. 2015. Merkityksen kokemus. Helsinki: Auditorium kustannusosakeyhtiö.

Työterveyslaitos. 2018. Väitös: Mielenterveyden häiriöt vievät yhä useamman nuoren työkyvyn. uutinen. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/vaitos-mielenterveyden-hairiot-vievat-yha-useamman-nuoren-tyokyvyn/> [viitattu 5.12.2018].

MONIALAISEN VERKOSTON KEHITTYMINEN TERVEYSKESKUKSEN KUNTOUTUSOSASTOLLA

Laura Immonen, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Tarkoituksenani on pohtia, kuinka osastomme on kehittynyt muutamassa vuodessa vuodeosastosta toimivaksi kuntoutusosastoksi, kuinka uudet tuulet on otettu vastaan ja kuinka paljon työnkuva on muuttunut vain muutaman vuoden aikana. Monialaista verkostoitumista tarvitaan toimivaan kuntoutukseen. Kehittäminen innostaa työntekijää työssään ja edistää työssä jaksamista.

MISTÄ LÄHDETTIIN

Kymmenen vuotta sitten, kun tulin osastollemme töihin, osasto oli 43-paikkainen vuodeosasto. Potilaat olivat kaikki vuoteeseen hoidettavia. Yksi kolmasosa osaston potilaista oli eristyspotilaita. Työ oli fyysisesti rankkaa. Tarve tämänkaltaisille osastoille oli tuolloin suuri, koska vuodeosastoja oli pelkästään Savonlinnassa neljä kappaletta perusterveydenhuollon puolella. Työ ei ollut millään tavalla monialaista. Sairaanhoitajia ja lähi- sekä perushoitajia työskenteli osastolla. Yksi lääkäri kiersi osastonhoitajan kanssa, ja vain akuutteja asioita käytiin läpi kolme kertaa viikossa.

Potilaat asuivat osastollamme, koska heille ei ollut tarjolla jatkohoitopaikkoja huonon kuntonsa takia. Vanhainkodit oli tarkoitettu parempikuntoisille potilaille. Vuodeosasto oli ihmisten viimeinen koti, jossa odotettiin kuolemaa. Verkostomaista hoitotyön toimintaa ei tarvittu. Elettiin monia vuosia kuin pysähtyneessä aikakapselissa.

MUUTOS KUNTOUTUSOSASTOKSI, JOSSA TYÖSKENNELLÄÄN MONIALAISESTI

Muutos vuodeosastosta kuntoutusosastoksi syntyi viime vuosien aikana. Tarve kuntoutukseen oli ilmeinen, koska haluttiin ja halutaan edelleenkin taata, että vanhus tai muutkin kuntoutusta tarvitsevat pystyisivät elämään mahdollisimman pitkään omassa kodissaan. Potilaiden toimintakyvyssä on aikaisempaan verrattuna tapahtunut iso muutos. Parempikuntoisia ja toimintakykyisempiä potilaita tuli osastollemme toinen toisensa jälkeen.

Fysioterapeutin tarve nähtiin, ja osastolle saatiinkin yksi fysioterapeutti auttamaan toimintaamme. Vuosien saatossa olemme saaneet nyt toisenkin vakituisen fysioterapeutin, ja kolmannestakin on ollut jo puhe. Potilaspaikkaluku on laskenut vuosien aikana ai-
na muutamalla, koska työnkuormitus on kasvanut niin paljon. Osastomme on nykyään 33-paikkainen kuntoutusosasto.

Nykyään potilaiden toimintakyvyssä on paljon vaihtelua ja moni tarvitseekin vaativaa kuntoutusta. Tavoitteena on päästä kotiin tai johonkin jatkohoitopaikkaan. Osastollemme ei jää enää kukaan asumaan. Lääkinnällinen kuntoutus on suuressa roolissa. Potilaita tulee kotoa joskus sekavassa tilassa. Lääkitysarviointijaksoja tekemällä saadaan monia vanhuksia vielä toimintakykyisinä kotiin.

Sosiaaliset ongelmat ovat nykyään kasvussa vanhuksillakin: rahaongelmat, kodin epäsiisteys tai asumiskelvottomuus, alkoholi-ongelmat, parisuhdeongelmat tai erot sairauden muuttaessa puolisoa. Meillä on myös intervallijaksoilla potilaita, joita omainen hoitaa kotona. Näin omaishoitajan jaksamista tuetaan.

85-vuotiaan elämänennuste on nykyään 5 - 7 vuotta eli korkea ikä ei tarkoita automaattisesti sitä, etteikö tarvitsisi enää jaksaa kuntoutua. Tärkeää on ylläpitää olemassa olevia voimavaroja, kun sairastutaan, ettei päästä passivoitumaan. Yksin jääneitä vanhuksia tulisi tukea elämiseen, koska tyhjiys ja yksin jääminen vievät elämänhalut. (Hänninen 2018, 73–74.)



Kuva 1. Fysioterapian harjoitusvälineitä osastolla kuntoutumisen tueksi. (kuva: Laura Immonen)

Teemme moniammatillista ja -alaista työtä osastollamme päivittäin. Osastolla on kaksi lääkäriä joka päivä. He kiertävät kerran viikossa kaikki potilaat läpi, ja akuutteja asioita hoidetaan päivittäin. Olemme saaneet osastollemme myös kotiutushoitajan, joka huolehtii kaikkien potilaiden kotiutusasioista ja tekee erilaisia lääkärin määräämiä testejä osastolla. Hän myös osallistuu viikoittain moniammatilliseen kuntoutuspalaveriin, jossa ovat mukana osaston lääkärit, fysioterapeutit sekä jonohoitaja. Kuntoutuspalaverissa käydään läpi jokainen osastolla oleva potilas, hänen jatkosuunnitelmansa ja kuntoutustavoitteensa.

Osastomme on jaettu kolmeen eri moduuliin, joille on nimetty oma vastuusairaanhoitaja aina vuodeksi kerrallaan. Tämä vastuuhoidtaja pyrkii aina olemaan oman moduulinsa lääkärin kierrolla mukana ja vastaamaan tiimistään. Aiemmin vastuuhoidtajan toimenkuvaan kuuluivat myös kotiutukset ja kuntoutuspalaveriin osallistuminen. Tämä koettiin kuitenkin liian kuormittavana yhden vastuulle. Olisi pitänyt olla monessa paikassa yhtä aikaa ja olla soittamassa kotihoitoon tai jatkohoitopaikkoihin. Onneksi saimme kotiutushoitajan, joka saa keskittyä vain kotiutuksiin osastollamme. Sairaanhoitajan työnkuva on muuttunut kymmenen vuoden aikana täysin. Potilasvaihtuvuus on niin suuri, että sairaanhoitajalla menee nykyään suuri osa työajasta kirjaamiseen ja lääkäreiden määräysten toteuttamiseen.

Osastollamme yksi moduuli vastaa palliatiivisista ja saattohoitopotilaista. Palliatiiviset potilaat ovat myös kuntoutuspotilaita ja usein kotiutuvat meiltä vielä muutamankin kerran ennen viimeisiä vaiheita. Fysioterapeuteilla on aikaa myös tälle ryhmälle. Osa palliatiivisista potilaista on todella virkeitä vielä ja kotiin haluavia. Palliatiiviseen verkostoon kuuluu tiiviisti kipupoliklinikan ja lääkehoitoyksikön avut. Saimaan syöpäyhdistyksen tukihenkilöt käyvät keskustelemassa virkeiden palliatiivisten potilaiden kanssa osastollamme viikoittain. Sairaalapappi on milloin vain tavoitettavissa niin potilaille kuin omaisillekin. Palliatiivinen hoito pyritään saamaan virkeäksi ja toiminnalliseksi potilaan kunnan mukaan. Kotikäynnit suodaan aina kunnan salliessa. Moni palliatiivinen potilas haluaakin kuolla kotiin.

KEHITÄMME TOIMINTAAMME EDELLEEN

Osastollamme on kuntoutuspotilaan polku kehitteillä. Haluamme kehittää palvelujamme koko ajan toimivammiksi ja saada potilaat liikkumaan ja kuntoutumaan nopeammin. Eräs kehitystiimimme teki potilaan tulohaastattelukaavakkeen. Siinä kysytään muun muassa potilaan oma mielipide omasta kunnostaan ja tavoitteistaan kuntoutua. Tämä on tärkeää, jotta saadaan potilas heti motivoitumaan kuntoutukseen ja innostumaan siitä.

Tavoitteena on saada potilas kuntoutettua ja siirtymään osastolta viimeistään kolmen viikon sisään. Suurin osa potilaistamme lähtee vielä kotiin tai odottaa tehostetun palveluasumisen paikkaa, jos kotona ei enää pärjätä. Yksityisiä palveluasumisen paikkoja on tullut Savonlinnaan paljon viime vuosien aikana. Koko ajan rakennetaan lisää. Ihmiset elävät nykyään vanhemmiksi, koska lääketiede on kehittynyt ja sairauksia voidaan hoitaa. Tällaisia lop-

puelämän palvelukoteja tarvitaan, jotta vanhukset pysyvät vielä virkeänä toiminnallisen ympäristönkin takia.

Kuntoutusosastolla tarvitaan monialaista ammattitaitoa. Monialaisuus työssä on etu ja voimavara. Voimme käyttää toistemme ammattitaitoa hyväksi ja yhdessä verkostoitumalla saamme todella moniammatillisen tiimin kuntoutusta ja hoitoa varten. Verkostoitumalla yhteen taataan mahdollisimman laadukas ja hyvä hoito. Opiskelijoiden uusi harjoittelumuoto, moniammatillinen moduuliharjoittelu, tukee monialaista työskentelyä jo opiskeluvaiheessa. Itsenäisempi työnteko ja päätöstenteko sekä tiedon etsiminen kehittyvät tämän harjoittelumallin avulla.

Tavoitteena kuntoutumiselle on edistää vajaatoimintakykyisen, sairaan tai vammaisen ihmisen toimintakykyä, jotta hän pystyy selviytymään elämästä mahdollisimman itsenäisesti. Kuntoutuminen tuottaa hyvinvointia ja osallistamista. (STM 2018.)

LUE LISÄÄ

Hänninen, J. 2018. Kuolemme vain kerran. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Sosiaali- ja terveyspalvelut: Kuntoutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut/kuntoutus> [viitattu 2.12.2018].

ASiantuntijana monialaisessa kotiutuspalaverissa

Laura Reinikainen, fysioterapeutti, monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Kotiutuspalaveri on hyvä käytännön esimerkki monialaisuudesta työelämässä. Kotiutuspalaverissa sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset yhdessä potilaan kanssa pyrkivät omaa asiantuntijuuttaan hyödyntäen pääsemään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen; potilaan turvalliseen kotiuttamiseen ja kotona elämiseen. Tämä onnistuu kuitenkin vain, jos jokaisen asiantuntijan alaan liittyvä, näyttöön perustuva toiminta osataan nivoa yhteen.

MISTÄ ON PIENET ASiantuntijat tehty?

Tiedosta ja taidosta, kokemuksesta ja kyvystä soveltaa. Laaja-alaisesta ymmärryksestä ja raudanlujasta ammatti-identiteetistä. Niistä on pienet asiantuntijat tehty.

Monialaisissa verkostoissa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen on aina oman alansa asiantuntija. Asiantuntijuus koostuu ammattitiedosta ja -taidosta, jotka ovat peräisin monivuotisista koulutuksista ja sitä täydentävästä työkokemuksesta (Aitta 2007, 7). Hyvä asiantuntija osaa kotiutuspalaverissa myös soveltaa tuota tietoa näyttöön perustuvan toiminnan mukaisesti tilanteeseen, muiden asiantuntijoiden tuottamaan informaatioon ja potilaan tilanteeseen ja toiveisiin.

Ryhmässä asiantuntijana toimiminen vaatii yksilöltä vahvaa ammatti-identiteettiä sekä roolin selkeyttä. Ammattikohtaisesta tietotaidosta on vain vähäisesti hyötyä, jos sitä ei osaa tuoda julki. Se, että yhden asiantuntijan mielipide on eri kuin toisen, ei tarkoita, että kumpikaan niistä olisi toistaan huonompi. Käsiteltävän asian ongelmakohtat vain esittäytyvät kullekin ammattilaiselle heidän oman perustehtävänsä kautta. Kotiutuspalaveri vaatii tilanteena jokaisen asiantuntijan avointa kommunikaatiota ja oman tiedon jakamista, mikä mahdollistaa parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamisen. Esimerkiksi fysioterapeutilla on ammattitaito nähdä apuvälinetarpeet ja -vaihtoehdot eri tavalla kuin päivittäisiä hoitotoimenpiteitä suorittavalla ja lääkehoidosta vastaavalla hoitajalla.

Ammatti-identiteetti ei kuitenkaan tarkoita roolin rajojen ehdotonta varjelua ja niiden sisällä pysymistä. Myös muiden asiantuntijoiden roolien ymmärtäminen voi antaa kotiutuspalaverissa ja ammatillisesti lisää mahdollisuuksia toteuttaa omaa tehtävää. Laaja-alainen

tilannetaju auttaa ryhmätoiminnassa. Tällöin on mahdollista ymmärtää, miksi toinen asiantuntija on sitä mieltä, mitä on. Tämä ei tarkoita, että yksilön tarvitsisi tulla monialaiseksi ammattilaiseksi voidakseen toimia monialaisissa verkostoissa hyvin, mutta toisten asiantuntijoiden perustehtävien ja käytänteiden ymmärtäminen parantaa yhteisen työn soljuvuutta. Kun roolien rajoja ylitetään, voi myös tapahtua oppimista, joka mahdollistaa oman roolin sopeuttamista yhä erilaisemmissa tilanteissa.

YHTEISTYÖLLÄ TULOKSIA

Kotiutuspalaveri voi olla parhaimmillaan hyvinkin seesteinen palveluiden kartoittamisen ja käyttöönoton tilanne, jossa kaikkien osallistujien tavoitteet ja keinot ovat samat. Joskus kotiutuspalaveri voi kuitenkin olla monimutkaisempi sokkelo, jossa maaliin päästäkseen kaikkien tulee tehdä yhteistyötä. Todellinen yhteistyö vaatii avointa kommunikaatiota ja tiedon jakamista ja soveltamista yhteisen päämäärän saavuttamiseksi (Helin 2016, 83–84).

Yhteistyössä yksi tärkeimmistä elementeistä on luottamus. Luottamuksella tarkoitetaan luottamusta omaan osaamiseen, mutta myös muiden. Kun luotetaan siihen, että muutkin osaavat tehtävänsä ja omaavat parhaat mahdolliset tiedot ja taidot ratkaisun saavuttamiseksi, viestintä ja tuloksellisuus paranevat. Luottamus saattaa luoda myös uudenlaisia ratkaisuja, kun avoin kommunikaatio mahdollistaa hurjatkin ideat. Ryhmän sisäinen luottamus näkyy ratkaisumyönteisenä asenteena myös ristiriitatilanteissa.

Kotiutuspalaverissa kaikki toimivat tavoitteen mukaisesti laittaen pöytään parhaimman tietotaitonsa. Avain onnistuneeseen yhteistyöhön onkin siinä, miten eri alojen asiantuntijat tekevät synteetin noista tiedoistaan ja soveltavat sitä asiayhteyteen sopivasti.

POTILAS – OMAN ELÄMÄNSÄ ASiantuntija

Potilas on aina oman elämänsä paras asiantuntija. On muistettava, että kotiutuspalaveri on tilanne, jossa toimitaan lähtökohtaisesti aina potilaan ehdoilla – potilaslähtöisesti. Hänen itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa. Kun potilas kohdataan yksilönä, kysytään ja aidosti kuunnellaan, mitä tämä haluaa elämältään, voidaan hänen subjektiivista asiantuntijuuttaan tukea antamalla tietoa esimerkiksi juuri kotiutumiseen liittyvistä asioista. Tällöin potilas kykenee itse arvioimaan vaihtoehtojaan ja tekemään itselleen hänen omia tavoitteitaan tukevia päätöksiä.



Kuva 1. Oman elämänsä asiantuntija (kuva: Pixabay)

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisena ja asiantuntijana voi olla helppo puolivahingossa päätyä ohjaamaan ja jopa tekemään päätöksiä potilaan puolesta, sillä etenkin iäkkäämmillä potilailla luottamus ammattilaisen osaamiseen on kova (Tuominen 2006, 78). Resurssit voivat ohjata päätöksentekoa joskus hyvinkin paljon, kun esimerkiksi potilas, joka ei halua asua kotona, joudutaan vastoin hänen tahtoaan kotiuttamaan, kun hän ei täytä palveluasumisen kriteereitä. Tällöinkin potilaan tulee kokea tulleen kuulluksi, ja päätöstä on tuettava potilaalle antamalla tietoa hänen tilanteestaan.

Potilasta on siis kuunneltava niin kuin ketä tahansa asiantuntijaa, jopa vielä tarkemmin. Myös esimerkiksi muistisairasta tulee kuunnella eikä ohittaa tämän mielipiteitä sillä verukkeella, että hän ei ymmärrä tilannettaan. Se on kuitenkin hän, se muistisairas, joka elää elämäänsä, ei asiantuntija.

ASiantuntijuus ja yhteistyö – tarpeellinen duo

Onnistunut asiantuntijana toimiminen kotiutuspalaverissa ei siis ole vain tiedon jakamista, vaan sen onnistunutta soveltamista suhteessa muihin tiedonjyväsiin, joita saadaan muilta asiantuntijoilta ja potilaalta itseltään. Yhteistyötaidot ryydittävät päämäärän tuloksellista ja eettistä saavuttamista. Eikö olisikin hieno asia, kun kotiutuspalaverista marssisi ulos tyytyväinen potilas ja tyytyväiset asiantuntijat?

LUE LISÄÄ

Aitta, U. 2007. Asiantuntijatyön lisääntyminen edellyttää muutoksia työelämään. Akavalainen 2, 7–9. Verkkolehti. Saatavissa: https://issuu.com/akava/docs/akavalainen_2_2007 [viitattu 23.11.2018].

Helin, R. 2016. Onnistunut moniammatillinen yhteistyö terveysosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu -työ. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99089/GRADU-1464349049.pdf?sequence=1> [viitattu 23.11.2018].

Tuominen, S. 2006. ”Ei täällä paljon kuunnella ihmistä” Asiakaslähtöisyys geriatrisella osastolla vanhusten kokemana. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu -työ. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93738/gradu01274.pdf?sequence=1> [viitattu 25.11.2018].

YHTEISTYÖ JA VUOROVAIKUTUS TYÖVÄLINEINÄ TYÖTERVEYS- HUOLLON PALVELUMUOTOILUSSA

Mari Järvisalo, TH, työterveyshoitaja, Pihlajalinna Kymijoki Oy,
opiskelija terveyden edistämisen koulutusohjelmassa (yamk)
& Marja-Leena Kauronen, TtT, yliopettaja, terveysala ja ensihoito

Työyhteisössä tapahtuva vuorovaikutus ja yhteistyö olivat keskeisiä kehitettäessä psyykkisesti kuormittuneen työterveyshuoltoasiakkaan hoitopolkua Pihlajalinna Kymijoki Oy:ssä. Toimiva vuorovaikutus työyhteisössä vaikutti erityisesti yhteisen tiedon muodostamiseen, kun palvelumuotoilun menetelmiä käytettiin kehittämisprosessin eri vaiheissa. Kehittämistä edisti myös yhteistyö toisen työterveyshuoltopalveluja tuottavan yrityksen sekä toisaalta työterveyshuoltopalveluja ostavan yrityksen kanssa. Ohjausryhmässä muodostuneita hoitopolkua arvioitiin vilkkaassa ja rakentavassa hengessä täsmennyksiä tehden.

KEHITTÄMISEN TAUSTALLA OLEVAT TEKIJÄT

Työterveyshuollolta odotetaan nykyistä enemmän psyykkistä työkykyä tukevaa toimintaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017), koska yli kolmasosa työkyvyttömyyseläkkeistä myönnetään mielenterveyden ja käyttäytymishäiriöiden perusteella (Eläketurvakeskuksen tilastoja 2017). Tämän vuoksi Pihlajalinna Kymijoki Oy:n työterveyspalveluissa lähdettiin kehittämään psyykkisesti kuormittuneen asiakkaan hoitopolkua, ja tavoitteeksi asetettiin asiakkaan varhainen hoitoon ohjautuminen sekä tarvetta vastaavan avun ja tuen nopea saanti. Kehittämistyötä aloitettaessa vastaanottoaikoja oli joutunut odottamaan useita viikkoja. Kehittäminen koski työterveyslääkärin, -hoitajan, psykologin ja depressiohoitajan palveluja. Hoitohenkilöstön näkökulmasta kehittämisen tavoitteena oli myös palveluprosessin selkiyttäminen.

Kehittämisessä käytettiin Tuulaniemen (2011) palvelumuotoiluprosessia, jossa hyödynnetään palvelun käyttäjien kokemuksia ja sen perusteella muodostunutta asiakasymmärrystä. Lisäksi suunnittelussa huomioidaan toimintaympäristö ja sen kulttuuriset ja historialliset tekijät (Arantola & Simonen 2009). Koska asiakassuhteen luonteen vuoksi suoraa vuorovaikutusta asiakkaan ja suunnittelijan välillä ei ollut mahdollista toteuttaa, kehittämisessä käytettiin vastaanottotyötä tekeviä työterveyshuollon ammattilaisia.

YHTEISTYÖ JA VUOROVAIKUTUS TARPEIDEN MÄÄRITTELYSSÄ JA TAVOITTEIDEN LAATIMISESSA

Hoitopolun kehittämisprosessiin sisältyivät tarpeen määrittelyvaihe, tutkimus- ja suunnitteluvaihe sekä toteutus- ja arviointivaihe. Työyhteisö osallistui aktiivisesti näistä laajimpaan eli tarpeen määrittelyvaiheeseen sekä muodostettujen hoitopolkujen arviointiin ja valintaan. Tutkimus- ja suunnitteluvaiheet puolestaan olivat suunnittelijan itsenäistä työtä.

Tarpeen määrittelyvaiheen tavoitteena oli saada esiin työterveyshuollon asiakasyritysten toiveet hoitopolun kehittämiseksi ja sen lopputulokseksi. Tässä vaiheessa työyhteisössä käytettiin vuorovaikutteisia kehittämistyön menetelmiä, kuten brief-palaveria, innopajaa, benchmarking-menetelmää sekä haastattelua. Määrittelyvaiheen alussa, lyhytkestoisessa brief-palaverissa, johon osallistuivat työterveyslääkäri, depressiohoitaja ja palvelupäällikkö, varmistettiin kehittämisen kohteeksi psyykkisesti kuormittuneen asiakkaan hoitopolku ja sovittiin varsinaisen määrittelyn aloittavan innopajan. Brief-palaverissa kaikki olivat yksimielisiä hoitopolun kehittämistarpeesta ja sitoutuivat sen edellyttämään yhteiseen työskentelyyn.

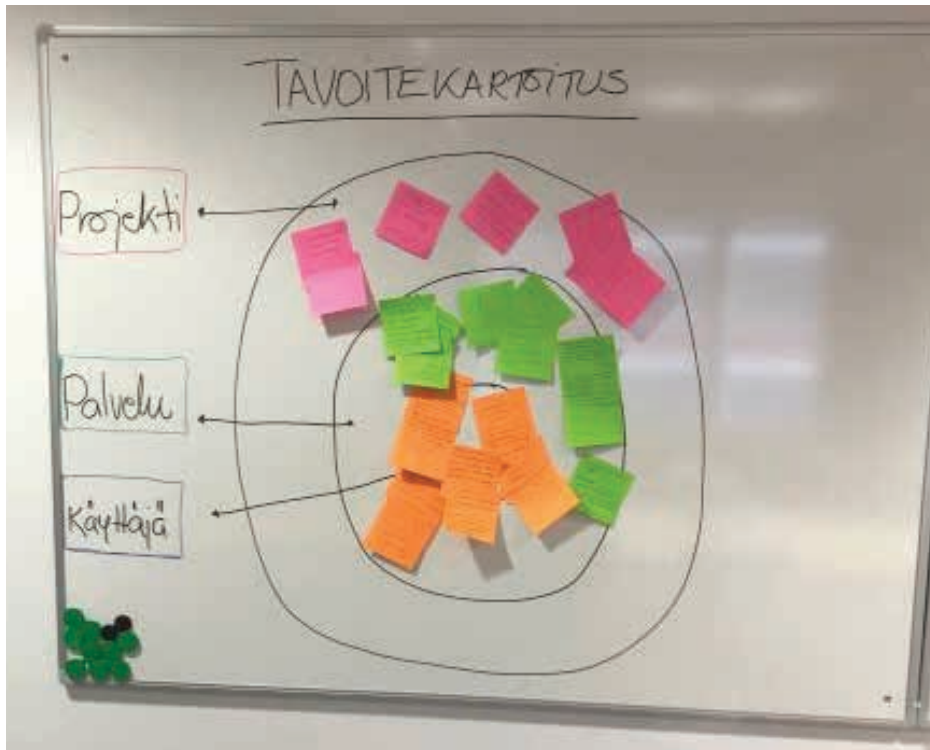
Sovittuna ajankohtana innopajaan osallistuivat työterveyshoitaja, työpsykologi, depressiohoitaja sekä palvelupäällikkö. Hieman myöhemmin toteutettiin toinen innopaja, jotta myös työterveyslääkäriin näkemys saatiin hoitopolun kehittämisen tarpeista ja tavoitteista. Innopajoissa työskentelymenetelmänä käytettiin ns. tavoitekartoitustmallia, jossa jokainen osallistuja kirjoitti tarralapuille (kuva 1) ehdotuksensa asiakasta, palvelua, hoitopolkua sekä koko kehittämisprojektia koskevista tavoitteista. Tavoite-ehdotukset koottiin kohteittain ns. tavoitekartoitus -kuvioon (kuva 2), niistä keskusteltiin ja ne muotoiltiin yhdessä kehitettävän hoitopolun tavoitteiksi.

Innopaja-työskentely koettiin mielekkäänä ja selkeänä tapana kehittää olemassa olevaa hoitopolkua. Pajatyöskentely sujui hyvässä yhteisymmärryksessä, aihe koettiin mielenkiintoiseksi, se sai aikaan paljon keskustelua, ja vetäjä joutuikin muistuttamaan työryhmää työskentelyn aikataulusta. Innopaja-työskentelyn periaatteissa pidetään tärkeänä, että kohde on selkeä sekä yhteinen ja että työtavat mahdollistavat kaikkien tasavertaisen osallistumisen ja avoimen keskustelun (Innokylä 2018). Nämä periaatteet toteutuivat hoitopolun tarpeiden määrittelyssä.

Psyykkisesti kuormittuneen työterveyshuoltoasiakkaan hoitopolun tavoitteisiin haluttiin saada myös toisen työterveyshuoltopalveluja tuottavan yrityksen näkemys, joka toteutui benchmarking-menetelmää käyttäen. Yrityksessä oli vastaavanlainen hoitopolku jo käytössä ja siltä pyydettiin sähköpostitse vastauksia hoitopolun toimivuutta koskeviin kysymyksiin. Vastaukset kysymyksiin saatiin nopeasti, yritys näki tärkeänä hoitopolun kehittämisen ja oli valmis avoimesti jakamaan tietoaan ja hyviä käytäntöjään.



Kuva 1. Innopajatyöskentelyä (kuva: Mari Järvisalo)



Kuva 2. Tavoitekartoituksen kooste (kuva: Mari Järvisalo)

TYÖTERVEYSHOITAJIEN HAASTATTELUILLA TIETOA ASIAKKAIDEN TARPEISTA

Kun hoitopolun kehittämistä koskevat tavoitteet olivat täsmentyneet, palvelumuotoilu-menetelmän (Tuulaniemi 2011) mukaisesti tässä vaiheessa haluttiin lisätä asiakasymmärrystä. Tätä varten haastateltiin kolmea työterveyshoitajaa heidän kokemuksistaan asiakastyöstä ja siitä, minkälaisia valmiuksia he kokivat tarvitsevansa pystyäkseen paremmin vastaamaan psyykkisesti kuormittuneen asiakkaan tarpeisiin. Haastattelu-teemat muodostettiin uuden hoitopolun tavoitteiden mukaisesti. Haastateltavat olivat kiinnostuneita kehitettävästä hoitopolusta, suhtautuivat haastatteluihin myönteisesti ja antoivat kokemuksensa asiakastyöstä kehittämistyössä hyödynnettäväksi. Haastattelut sujuivat hyvässä yhteisymmärryksessä.

HOITOPOLKIJEN VERTAILU OHJAUSRYHMÄSSÄ JA PÄÄTÖS VALINNASTA

Psyykkisesti kuormittuneen työterveyshuollon asiakkaan hoitopolkua varten suunniteltiin kaksi vaihtoehtoa, jotka esiteltiin ohjausryhmälle. Ohjausryhmän muodostivat työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työpsykologi, depressiohoitaja ja palvelupäällikkö. Ensimmäinen

hoitopolku perustui nykyisin käytössä olevaan, toinen taas oli kokonaan uusi. Siinä asiakas pääsisi suoraan psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotolle, mutta hoitopolku olisi vaatinut lisäresursseja. Ohjausryhmä valitsi nykyisin käytössä olevaan hoitopolkuun perustuvan vaihtoehdon, jossa vahvistetaan henkilöstön puheeksi ottamisen taitoja ja ratkaisukeskeistä työtettä koulutuksen avulla. Asiakkaan psyykkiseen kuormittumiseen ja sitä aiheuttaviin tekijöihin kiinnitetään myös aiempaa enemmän huomiota. Lisäksi psyykkisesti kuormittunut asiakas ohjataan ajanvarauksessa tämän omalle työterveyshoitajalle. Ohjausryhmässä hoitopolun vaiheista keskusteltiin yksityiskohtaisesti ja niihin tehtiin vielä täsmennyksiä. Keskustelu oli vilkasta ja rakentavaa.

Tämän jälkeen hoitopolku esiteltiin työyhteisölle, jossa se nähtiin toteuttamiskelpoisena. Kokouksessa sovittiin vielä kriteereistä, joita käytetään psyykkisesti kuormittuneen työterveyshuoltoasiakkaan ohjaamisessa eri asiantuntijoille. Lisäksi käytiin lyhyesti läpi psyykkisen anamneesin laatiminen, masennukseen, unettomuuteen ja työuupumukseen liittyviä asioita sekä ratkaisukeskeiseen työotteeseen liittyviä periaatteita. Uuden hoitopolun käsittely ja hedelmällinen vuorovaikutus työyhteisössä tuotti käytännön työtä ohjaavia kriteereitä, periaatteita ja ohjeita sekä juurrutti hoidon suuntaviivoja.

Kehitetty hoitopolku esiteltiin myös Pihlajalinnan työterveyshuollon kehittämistiimille, joka jatkaa polun kehittämistä toteutusvaiheeseen.

YHTEISÖLLISEN KEHITTÄMISEN TUOTTAMA LISÄARVO

Yhteistoiminnallisesta hoitopolun kehittämisestä on hyötynyt koko työyhteisö. Asioista keskustellaan yhdessä entistä avoimemmin ja mietitään sopivia ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin yhdessä. Työterveyshoitajien rooli on vahvistunut psyykkisesti kuormittuneiden asiakkaiden hoidon suunnittelussa ja hoidossa, ja se on myös osaltaan helpottanut asiakkaiden ohjautumista oikea-aikaisesti työterveyslääkärin tai työterveyshuollon asiantuntijoiden vastaanotolle.

Palvelumuotoilu menetelmänä on yhteistoiminnallinen, joten onnistuakseen se edellyttää hyvää vuorovaikutusta suunnittelijan ja asiakkaan välillä. Tässä kehittämistyössä ohjausryhmän osallistuminen ja tuki olivat innovatiivista ja positiivista koko kehittämisprosessin ajan. Avoin vuorovaikutus koko työyhteisön kesken lisäsi myös kehittämisprosessin mielekkyyttä ja laaditun hoitopolun luotettavuutta käytännössä, koska sen tekemiseen kaikki pääsivät vaikuttamaan.

LUE LISÄÄ

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan – asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009.

Eläketurvakeskuksen tilastoja. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.etk.fi/wp-content/uploads/tilasto-suomen-elakkeensaajista-2016.pdf>. [viitattu 5.12.2018].

Innokylä. 2018. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/> [viitattu 5.12.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Työterveyshuollon tulevaisuuden haasteena ovat työkyvyn edistäminen ja työkyvyttömyyden ehkäisy. Tiedote 12/2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyoterveyshuollon-tulevaisuuden-haasteena-ovat-tyokyvyn-edistaminen-ja-tyokyvyttomyyden-ehkaisy [viitattu 5.12.2018].

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

MIHIN TARVITAAN YHTEISÖLLISTÄ ARGUMENTOINTIA SOSIAALI- JA TERVEYSALAN MUUTOKSESSA?

Kati Vapalahti, KT, lehtori, sosiaali- ja terveysalan koulutusyksikkö

Sosiaali- ja terveysala on muutoksen edessä. Palvelurakennetta ja palvelujen tuottamista ollaan uudistamassa. Henkilöstöltä vaaditaan uudenlaista ammatillisuutta, joka perustuu aidon osallisuuden, monialaisen työn ja dialogin periaatteille. Työn toimintakulttuurin muutos lähtee koulutuksen sisältä. Käsittelin väitöskirjassani yhteisöllistä argumentointia sosiaalialan koulutuksessa avoimia ongelmia ratkottaessa (Vapalahti 2017). Yhteisöllistä argumentointia tarvitaan vuorovaikutuksessa sekä palveluiden käyttäjien kanssa, että monialaisessa työskentelyssä. Tarkastelen tässä artikkelissa yhteisöllisen argumentoinnin mahdollisuuksia sosiaali- ja terveysalan ammatillisissa vuorovaikutustilanteissa.

MITÄ TARKOITETAAN YHTEISÖLLISELLÄ ARGUMENTOINNILLA?

Yhteisöllinen argumentointi on keskustelua, jossa pyritään yhteiseen lopputulemaan väitteiden esittämisen ja niiden perustelujen kautta. Keskustelun tavoitteena on yhteinen ymmärrys. Yhteisöllinen argumentointi perustuu parhaimmillaan rehellisiin ja tosiin väitteisiin relevantein teoreettisiin ja moraalisiin perusteluihin. Tavoitteena ei ole voittoa debattia tai pyrkiä muuttamaan toisten näkökantaa, vaan pikemminkin laajentaa ja syventää sitä, tarkastella erilaisia vaihtoehtoja ja näin saattaa päätöksenteko mahdollisimman luotettavalle perustalle. (Noroozi ym. 2012.)

Yhteisöllinen argumentointi on dialogin yksi muoto. Toisaalta taas aito dialogi sisältää hyvää yhteisöllistä argumentointia, jossa erityisesti vasta-argumentoinnilla on tärkeä merkitys vaihtoehtojen etsimisessä ja yhteisen ymmärryksen syventymisessä. Yhteisöllisessä argumentoinnissa erilaiset näkökulmat kommunikoivat tavoitteellisesti. Tämä vaatii keskustelijoilta rohkeutta nostaa avoimesti esille ristiriitoja ja reunaehdoja sekä halukkuutta rakentaa ymmärrystä kaikkien keskusteluun osallistuvien ehdoilla. Joskus tämä vaatii keskustelijalta selkärankaa myöntää, että oma argumentti ei ollut paras, mikä saattaa aiheuttaa oman näkökannan uudelleen rakentamista. Tällainen toimintakulttuuri edellyttää avoimuutta, kuuntelua ja ajatusten jakamista. Se edellyttää myös keskeneräisyyden ja epävarmuuden sietämistä, koska usein, joskaan ei aina, ammatilliset vuorovaikutustilanteet perustuvat

vajavaiseen tietoon, jotka voivat täydentyä ja muuttua uusien näkökulmien ilmaantuessa. (Vrt. Walton 2005.)

YHTEISÖLLISTÄ ARGUMENTOINTIA VUOROVAIKUTUS- TYÖSSÄ PALVELUN KÄYTTÄJIEN KANSSA

Usein sote-alan vuorovaikutustilanteissa ollaan tekemissä avoimen ongelmanratkaisun kanssa. Avoimet ongelmat ovat siinä mielessä hankalia, että niihin ei ole olemassa yhtä, valmista, selkeää ratkaisua, ja myös ratkaisupolkuja on useita. Näissä tilanteissa ratkaisut löytyvät yhteisöllisen argumentoinnin kautta, joskus helpommin ja joskus haasteellisemmin, toisinaan tuloksena paremmat ratkaisut, toisinaan huonommat, riippuen monista keskusteluun liittyvistä tekijöistä. Tällaisia keskustelutilanteeseen liittyviä tekijöitä ovat esimerkiksi tilanteen turvallisuus, mikä vaikuttaa siihen, uskalletaanko ristiriitoja ja realistisia reunaeh-toja nostaa avoimesti esille. Myös keskustelun tasa-arvoisuuteen pyrkiminen unohtamatta kuitenkin virallisten roolien mukaisia velvoitteita asiantuntijuuden jakamisessa - niin ammatillisen kuin kokemuseräisenkin - vaikuttaa ratkaisun laatuun.

Palvelun käyttäjien kanssa tehtävässä työssä erilaisten näkökulmien huomioiminen on oleellista. Tämä tarkoittaa usein yhteisöllisiä argumentatiivisia keskusteluja palvelun käyttäjän, hänen lähteistensä ja eri alan ammattilaisten kesken. Tällöin keskustelussa korostuu argumentatiivinen ulottuvuus ristiriitojen, reunaehtojen sekä mahdollisuuksien avoimen esille tuomisen muodossa. Yhteisöllistä ulottuvuutta taas tarvitaan keskustelussa vastakkainasettelun välttämiseksi sekä yhteiseen tavoitteeseen ja ymmärrykseen pyrkimiseksi. Tämä vaatii aikaa, jota usein työhön tarjotaan rajoitetusti. Joskus kuitenkin väljemmällä aikaresursilla voi yhteinen ymmärrys syntyä vahvemmin ja työ olla tuloksellisempaa kuin tiukoilla aikarajoitteilla.

Yhteisöllisen argumentoinnin hengessä voidaan tukea myös palvelun käyttäjiä heidän oman näkökulmansa luomisessa ja perusteluiden rakentamisessa. Tässä korostuu ammattilaisen rooli keskustelun fasilitoijana, jolloin hän helpottaa palvelun käyttäjää kysymyksiin jäsentämään argumenttejaan ja sitä kautta mahdollisesti myös elämäntilannettaan. Tämä osaltaan tukee palvelun käyttäjän voimaantumista, mikä on hyvinvointialan työn pohjimmainen tavoite. Tämä vaatii ammatilliselta taitoa esittää avoimia kysymyksiä. Usein ammatillisissa ohjaustilanteissa ajaudutaan kuitenkin helposti valmiiden vastauksien ja johdattelevien kysymysten esittämiseen. Syynä voivat olla ajalliset rajoitteet, asenteelliset ja totutut ohjaustavat, joista poisoppiminen on vaikeaa.

Sote-alan työ palvelun käyttäjien kanssa pohjautuu ihmisoikeuksiin, itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen. Työntekijöiden oman työn perusteleminen näin ollen pohjautuu niin ikään ensisijaisesti näille periaatteille. Tämän eettisen työperustan ollessa vankka helpottuu usein ennalta määrittelemättömät kohtaamiset aidon läsnäolon periaatteella.



Kuva 1. Yhteisöllistä argumentointia parhaimmillaan (kuva: Pixabay)

YHTEISÖLLISTÄ ARGUMENTOINTIA MONIALAISISSA TYÖSSÄ

Käsillä oleva sote-uudistus luo tarvetta sote-alan työn ja palvelujen yhteiselle kehittämiselle moniammatillisissa tiimeissä. Keskusteluun täytyy tuoda oman ammattialan näkökulma selkein perusteluin sellaisella kielellä, jota kaikki keskustelijat ymmärtävät. Lisäksi tulee pyrkiä ymmärtämään myös muiden alojen intressit ja orientaatio tavoitteena yhteinen lopputulos oman tavoitteen ajamisen sijaan. Moniammatillinen työ voi olla tehotonta ja johtaa konfliktteihin, mikäli ammattilaisten vuorovaikutustaidot ovat riittämättömät (Isoherranen 2012).

Perustelujen esittämisen taito on lähtökohtana hyvälle keskustelulle. Hyvänä argumentaationa pidetään yleisesti sitä, että perusteet ovat eettisesti hyväksyttäviä, johtopäätöksiensä kannalta asiaan kuuluvia eli relevantteja sekä riittävän vahvoja. Kun ollaan tekemisissä avoimien ongelmien kanssa, joihin ei ole olemassa yhtä selkeää vastausta tai ratkaisua, korostuu hyvän keskustelemisen ja perustelemisen taito. Moniammatillisessa kehittämis- ja yhteistyössä usein esiintyy enemmän tai vähemmän erimielisyyttä eri ammattialojen edustajien tuodessa näkökulmia omista viitekehyksistään. Nämä tilanteet ovat mitä otollisimpia oppimismahdollisuuksia, mikäli keskustelu perustuu hyvään argumentaatioon. Mikäli keskusteltavana oleva aihe ei ole jokin yksiselitteinen fakta liittyen vaikkapa lääketieteelliseen evidenssiin, niin silloin yhteisölliselle argumentaatiolle on sijaa. Makuasioista voidaan aina kiistellä.

Kuten keskusteluissa palvelun käyttäjien kanssa pätevät monialaisissa keskusteluissa samat tasa-arvoista dialogia tukevat piirteet, joita ovat turvallinen ja arvostava ilmapiiri, keskustelijoiden halu kuulla ja pyrkiä ymmärtää toistensa näkökantoja sekä motivaatio tukea muita keskustelijoita esittämään mielipiteensä. Näitä hyvän keskustelun piirteitä haastavat kuitenkin monet seikat.

Turvallisuutta ja arvostavaa ilmapiiriä tukee se, että käytetään kieltä, jota kaikki ymmärtävät ja johon kaikki ovat osallisia. Sote-alan yhteistyössä ja kehittämisessä ei ole yhdentekevää tasa-arvoisuuden näkökulmasta, puhutaanko potilaista, asiakkaista vai kenties palvelun käyttäjistä, kuten tässä artikkelissa. Myös monet muut käsitteelliset erot vaativat yhteistä määrittelemistä ja kenties jopa uusien käsitteiden luomista, jotta tasa-arvoisuus ja yhteinen ymmärrys voivat toteutua. Tämä ei kosketa pelkästään sote-alan ammattilaisten yhteistyötä hyvinvointipalvelujen uudenaikaisessa tuottamisessa. Yhteistyön tarve laajenee yhä uudemmille kentille, kuten yhteistyöhön esimerkiksi taiteilijoiden, kulttuurin tuottajien sekä luonto- ja maatilapalvelujen tuottajien kanssa. Tällöin vuorovaikutukselliset taidot ammatillisen osaamisen osana ja yhteisen kielen rakentaminen korostuvat entisestään.

Erilaiset dialogityypit edellyttävät hieman eriasteista argumenttikritiikkiä liittyen esimerkiksi virhepäätelmiin (argumentteihin, jotka näyttävät päteviltä, mutta eivät sitä ole). Keskustelijoiden on hyvä olla tietoisia keskustelutyypistä; ollaanko esimerkiksi tiedustelussa mielipiteitä vai käydäänkö kriittistä keskustelua ja missä vaiheessa keskustelutyyppi muuttuu. Myös institutionaalisista ja sosiokulttuurisista taustaoletuksista on hyvä olla tietoinen monialaisissa keskustelutilanteissa. Argumentointi nimittäin vaihtelee: joissakin instituutioissa ja tilanteissa argumentointi voi perustua tiukkoihin sääntöihin tai lakeihin ja joissakin muissa tilanteissa olla vapaampaa. Sosiokulttuurinen tausta taas usein määrittää, millä statuksella on oikeus argumentoida erilaisissa tilanteissa ja miten tai kuinka paljon erimielisyyttä sallitaan ilman suhteiden vaarantamista. (Muller Mirza ym. 2009.)

YHTEISÖLLISEN ARGUMENTOINNIN OPETTELUA

Aina yhteisöllisessä argumentoinnissa ei toki päästä yhteiseen ymmärrykseen, eikä tarkoitus olekaan luoda saman mielisyyttä, vaan perustelujen kautta pyrkii ymmärtämään omasta poikkeavia näkökantoja. Yhteiskunnassamme esiintyvät ongelmat ovat useimmiten aitoja, ja niistä ja etenkin niiden taustalla olevista syistä tulee voida keskustella järkevästi argumentoiden hyvän keskustelun pelisäännöin, joista yksi on se, että kaikki aiheet ovat avoimen keskustelun arvoisia. Vihapuheen takaa löytyy usein tarina, joka kaipaa kuulijaa. Ilman pysähtymistä kuuntelemaan, keskustelemaan, esittämään erilaisia, perusteltuja näkökantoja, jäävät saman mieliset vahvistamaan omaa näkemystään ja kasvattamaan muuria itsensä ja niiden välille, jotka ajattelevat eri tavoin. Kriittisten kysymysten esittäminen ja perusteiden vaatiminen väitteille erilaisilla keskustelufoorumeilla on hyvää valistusta.

Pysähdymmekö kuuntelemaan? Olemmeko niin rohkeita ja henkisesti viitseliäitä, että esitämme oman rehellisen, toden ja relevantisti perustellun näkemyksemme? Olemmeko valmiita muuttamaan tarvittaessa näkökantaamme? Tällainen keskustelu vaatii aikaa ja rohkeutta, mutta edistää oppimista. Yhteisöllinen argumentointi on ajankohtaista nyt, koska kriittistä asennetta ja asioiden moninäkökulmaista ymmärtämistä tarvitaan yhä enemmän vaihtoehtoisten medioiden ja väitteiden yksipuolisen perustelemattoman esittämisen aikana.

Kriittinen asenne ja asioiden syvälinen ymmärtäminen erilaisista näkökulmista on kansalaistaito. Argumentointi on osa demokratiaa. Se edistää oppimista ja sivistystä. Se vaatii koulutukseen uudenlaista ymmärrystä asiantuntijuudesta monipuolisempaa kuin vain tutkintojen kautta hankittuna. Sosiaali- ja terveysalalla tämä näkyy jo nyt ja vahvistuu tulevaisuudessa uudenlaisena ammatillisuutena, joka perustuu oman substanssiosaamisen lisäksi yhä vahvemmin monialaiselle yhteistyölle ja asiakasosallisuudelle. Opetusasteiden merkitys koulutuksessa vahvistuu. Jos koulutus on monialaista ja osallisuutta tukevaa, siirtyvät nämä asenteet uusien ammattilaisten mukana myös kentälle.

LUE LISÄÄ

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus - Moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Muller Mirza, N., Perret-Clermont, A.-N., Tartas, V. & Iannaccone, A. 2009. Psychosocial processes in argumentation. Teoksessa Muller Mirza, N. & Perret-Clermont, A.-N. (toim.) *Argumentation and education: Theoretical foundations and practices*. Lontoo: Springer, 67–90.

Noroozi, O., Weinberger, A., Biemans, H. J. A., Mulder, M. & Chizari, M. 2012. Argumentation-based computer supported collaborative learning (ABCSCCL): A synthesis of 15 years of research. *Educational Research Review* 7 (2), 79–106.

Vapalahti, K. 2017. Yhteisöllinen argumentointi sosionomikoulutuksessa avoimia ongelmia ratkottaessa. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden ja psykologian tiedekunta. Väitöskirja.

Walton, D. 2005. *Abductive Reasoning*. Alabama: University of Alabama Press.

OSA 2.

TYÖHYVINVOINTIA JA AMMATILLISTA KEHITTYMISTÄ



TYÖNILOA, ILOA ELÄMÄÄN

Jaana Uotinen, sosionomi (amk), palveluohjaaja, monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Kun aamuisin lähdet töihin, miltä sinusta tuntuu? Lähdetkö innostuneena ja odottavaisin mielin, koska et voi tietää, mitä mukavaa uusi päivä tuo tullessaan? Vai pyöriikö mielessäsi vain tunnit, jotka joudut töissä olemaan, ja harmittelet, että on vasta maanantai? Palaatko töistä tyytyväisenä päivääsi vai onko päällimmäisenä tunteena helpotus siitä, että jälleen on yksi päivä selätetty?

KUN TYÖ ON ILO, ON ELÄMÄ NAUTINTO

Ei ole itsestään selvää, että ihminen kokee työniloa. Jotta työstään voi iloita, tulee työn olla tarpeeksi motivoivaa, tavoitteellista, riittävän haastavaa, ja sen pitää tuottaa onnistumisen kokemuksia. Työ ei saisi olla liian helppoa ja rutiininomaista, koska silloin työn sisäinen palkitsevuus häviää. Työn tulisi olla sellaista, että sitä voidaan organisoida aina uudelleen tuottamaan iloa. Työssä pitäisi olla mahdollisuus kokeilla uusia asioita. Työnilo puolestaan lisää myönteistä minäkuvaa ja halua tehdä työtä hyvin ja entistä paremmin. (Varila & Viholainen 2000, 123–124, 105–107.)

Työniloa syntyy, kun tapahtumat työssä etenevät halutusti ja vastaavat asetettuihin toiveisiin ja tarpeisiin. Dunderfeltin (2010, 15) mukaan ilon kokemiseen tarvitaan muutakin kuin ulkoisia objektiivisia asioita. Hänen mukaansa ilo syntyy jokaisen oman tulkinnan, asenteen tai muutoksen tuloksena. Hän kutsuu tätä ilon psykologiaksi. Keskeistä siinä on oman mielialan muuttaminen siten, että on mahdollista luoda positiivista asennetta ilman ulkopuolisia tahoja. Tämä tarkoittaa sitä, että koettu tunne ei tule kulloisestakin tilanteesta vaan omasta suhtautumisesta siihen. (Dunderfelt 2010, 23.)

Työniloa ihmisille voivat tuottaa monet eri asiat. Keskeisimpiä iloa tuottavia asioita ovat työn arvostaminen, työssä onnistuminen sekä työn hauskuus. Arvostus työssä voi ilmetä monin eri tavoin. Positiivinen palaute lisää arvostusta. Vastuun antaminen on myös arvostamista. Arvostusta on myös se, että virheetkin sallitaan. Jokainen tekee joskus virheitä, ja jos joku ei niitä koskaan tee, ei hän sitten yleensä tee muutakaan. Arvostus lisää työn merkitystä ja se puolestaan työniloa. Onnistumiset ja niiden huomioiminen lisäävät työniloa. Vastuulliset tehtävät puolestaan lisäävät luottamusta ja niiden myötä lisääntyy työn arvostaminen, työssä onnistuminen ja työnilo. (Furman ym. 2004,13–15, 22.)

JAETTU ILO ON KAKSINKERTAINEN ILO

Työn ilo on tunnetila, jota koetaan yleensä yhdessä työkavereiden kanssa. Se on jaettua ja sosiaalista iloa. Tätä voidaan vahvistaa suuntaamalla työssämme huomio siihen, mikä työssä ja tekemisessämme on hyvää sen sijaan, että keskityttäisiin negatiivisiin asioihin.

Useimmat ihmiset kokevat, että työnteon pitäisi olla hauskaa. Tällä he tarkoittavat lähinnä sitä, että työyhteisössä olisi leikkimieltä ja hyvää huumoria. Työn ohessa voisi laskea leikkiä ja tehdä hauskoja asioita yhdessä toisten kanssa. (Furman ym. 2004, 28.)



Kuva 1. Yhdessä iloiten (kuva: Jaana Uotinen)

Jotta työn ilo voi olla, täytyy olla työpaikka, jossa välitetään ja pidetään huolta työntekijöistä. Esimies on velvollinen huolehtimaan työpaikalla monista asioista, mutta hyvän ilmapiirin ja luottamuksen luominen on jokaisen työyhteisön jäsenen tehtävä. (Furman ym. 2004, 30.) Me-henki, positiivisuus, toisten huomioiminen, kiitos ja hymy ovat asioita, jotka eivät maksa mitään mutta antavat paljon saajalleen.

JOS TYÖ ON VELVOLLISUUS, ON ELÄMÄ ORJUUTTA

Jos työssäkäynti ei tuota iloa vaan on pelkästään velvollisuus, on pysähtymisen aika. Silloin kannattaa ottaa asia vakavasti mietintään ja keskustella asiasta jonkun kanssa. Voiko asialle tehdä jotain? Miksi tunnen ja ajattelen näin? Ihminen on kokonaisuus, ja kaikki vaikuttaa kaikkeen. Jos oma elämä ei ole kunnossa, on vaikea nauttia muistakaan asioista.

Kenenkään etu ei ole, että koemme työn orjuutena. Se johtaa toivottomuuteen ja valittamisen kierteeseen. Negatiivinen asenne nakertaa kantajaansa, se tarttuu toisiin ja musertaa helposti työpaikan ilmapiiriä.

YHDESSÄ TYÖSTÄ ILOITEN

Jotta voimme ilon kautta tehdä työtämme, on tärkeää, että työt organisoidaan oikein. Töiden joustava rakenne on edellytys joustavalle organisoinnille. Jos työn sisältö on liian rajoitettua, jäykkää ja asemavaltaan perustuvaa, se ei johda hyvään lopputulokseen. Työntekijöiltä häviää työnilo, joustavuus ja osallisuus. (Virtanen & Sinokki 2014, 149.)

Osaamisen kehittämiseen tulee myös kiinnittää huomiota. Hyvä esimies on kiinnostunut alaiensa taidoista ja niiden kehittamisestä. Kehittäminen lisää oppimista ja oppiminen työniloa. Työssä on tärkeää pitää yllä innostuneisuutta. Se edellyttää arvostamista ja luottamusta. (Virtanen & Sinokki 2014, 149.) Näitä kokiessaan työntekijä ponnistelee paremmin tavoitteiden eteen ja kokee iloa. Tästä seuraa halu kehittyä, ja ammatillinen itsetunto kasvaa. Nämä kaikki lisäävät yhdessä onnistumisia.



Kuva 2. Kohti yhteisiä tavoitteita (kuva: Jaana Uotinen)

Yhdessä olemme enemmän kuin yksin. Elämä ei ole vaan odottamista, toivomista ja haaveilemistä; se on tekemistä, olemista ja joksikin tulemista. Kun pidät siitä, mitä teet, onnistut varmasti. Onnistuminen lisää onnellisuutta, ja onnellisuus on avain menestykseen.

LUE LISÄÄ

Furman, B., Ahola, T. & Hirvihuhta, H. 2004. Työpaikan pelisäännöt ja kuinka ne tehdään. Helsinki: Tammi.

Dunderfelt, T. 2010. Ilon psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Varila, J. & Viholainen, T. 2000. Työnilo tutkimuksen kohteeksi. Mitä uusia tuulia ja virikkeitä työnilon kokemukset tarjoavat henkilöstön tai organisaation kehittämiseen. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia n:o 79. Joensuun yliopisto.

Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma Oy.

UNTA SILMÄÄN – VOIKO ESIMIES HELPOTTAA ALAISTENSA UNENSAANTIA

Hanna-Leena Ahonen, sairaanhoitaja (amk, aoh) & Heidi Rossi, sairaanhoitaja (amk), sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk)

Ihminen viettää suuren osan elämästään työpaikalla, jonka oloihin emme aina voi vaikuttaa. Viime vuosina tehtyjen tutkimusten mukaan paremmalla johtamisella ja hyvillä työoloilla voidaan vähentää työstressiä ja unihäiriöitä sekä parantaa työkykyä. Unta edistävässä johtajuudessa korostuvat oikeudenmukaisuuden elementit. Tässä artikkelissa käsittelemme työntekijän unta ja nukkumista osana työntekijän työhyvinvointia sekä esimiehen toimintaa työntekijöiden virkistävien yönien takaamiseksi.

MEISTÄ JOKAINEN TARVITSEE UNTA

Nukkuminen on ihmisen perustarve. Tavallisesti ihminen tarvitsee unta 7 - 8 tuntia vuorokaudessa. Nukahtamiseen ja unessa pysymiseen vaikuttavat monet eri tekijät. Kevyen ja syvän unen vaiheet vaihtelevat luontaisesti sykleittäin unen aikana, ja havahtuminen kesken unien on normaalia, jos henkilö nukahtaa pian uudelleen. Unen aikana aivojen ja koko elimistön toimintakyky palautuu ja elpyy seuraavaa päivää varten. Normaalin unen merkkinä pidetään sitä, että ihminen tuntee olonsa virkeäksi heräämisen jälkeen ja toimintakykyiseksi päivän aikana. (Järnefelt & Hublin 2012, 8–18.)

Unettomuutta on yksilön vaikeus nukahtaa, herääminen kesken yönien, liian aikainen herääminen sekä virkistymätön uni. Pitkittyneen unettomuuden keskeinen piirre on elimistön ylivireystila. Ylivireystila estää elimistön kokonaisvaltaista rauhoittumista nukkumisen eri vaiheissa. Ylivireystila syntyy monien biologisten ja sisäsyntyisten tekijöiden sekä ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta. Osittain periytyviä ominaisuuksia ovat herkkäunisuus ja unesta havahtumisen kynnys sekä vuorokausityyppi (aamu- ja iltatyyppinen yksilö). Kun unettomuusongelma on kestänyt tarpeeksi kauan, huolestuminen unettomuusoireilusta jo itsessään lisää vireystilaa. (Järnefelt & Hublin 2012, 20–22.)

Unettomuuden yksilölliset ja sosiaaliset vaikutukset ovat merkittäviä. Valvotun yön jälkeen olo tuntuu tahmealta heikentyneen tarkkaavaisuuden säätelyn ja pidentyneen reaktioajan vuoksi. Myös toiminnanohjaus, kuten päätöksentekokyky, luovuus ja joustavuus sekä muisti

heikkenevät. Pitkittyessään unettomuus aiheuttaa tulehdusjärjestelmän aktivoitumisen myötä metabolista oireyhtymää ja sydän- ja verisuonisairausriskin kasvua. Yksilön mieliala ja immunitetti laskevat sekä elämänlaatu heikkenee. (Järnefelt & Hublin 2012, 17.)

Unettomuutta hoidettaessa pyritään osaltaan vaikuttamaan niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat keskushermoston vireystilaa kohottavasti. Usein on ehtinyt syntyä noidankehä, jossa haitalliset nukkumistottumukset, elämäntavat, ylivireys ja unettomuuden seuraukset alkavat ylläpitää itseään. Se, mitä yksilö itse voi tehdä unettomuusongelman ratkaisemiseksi, pitää sisällään unen huoltoon liittyviä seikkoja, jotka tukevat nukahtamista ja unessa pysymistä. Tärkeää on pyrkiä säännöllistämään unirytmä, varmistamaan riittävä palautuminen, rauhoittuminen ja rentoutuminen sekä unta ja vireyttä tukevat elämäntavat ja nukkumisolosuhteet. (Järnefelt 2012, 36–48.)

TYÖN MERKITYS UNETTOMUUDEN HOIDOSSA

Etsittäessä syytä yksilön unettomuudelle on syytä aina kääntää katse myös työpaikalla vallitsevaan tilanteeseen. Ihmiset viettävät suuren osan elämästään työpaikalla. Jatkuva kiire, aikapaine ja työyhteisössä vallitsevat muutostilanteet heikentävät unen laatua. Työasioiden miettiminen työpäivän jälkeen ennustaakin voimakkaasti huonoa unen laatua. (Sallinen ym. 2012, 165.) Yleiseurooppalaisen ESENER-2-tutkimuksen mukaan työssä esiintyvä kiire ja vaikeat tilanteet aiheuttavat stressiä, mutta tätäkin hankalammiksi on koettu psykologiset riskitekijät, jotka ilmenevät muun muassa vaikutusmahdollisuuksien vähäisyytenä, pelkona työpaikan menetyksestä, kiusaamisena ja työpaikkahäirintänä (ESENER-2 2015).

Unen kannalta psykososiaalisista tekijöistä merkittävimpiä ovat tasapaino omien voimavarojen ja työn vaatimusten välillä, työtovereiden ja esimiehen sosiaalinen tuki työyhteisössä sekä omat vaikutusmahdollisuudet työssä. Mikäli jokin edellä mainituista tekijöistä ei ole kunnossa, unettomuuden riski lähes kaksinkertaistuu. (Sallinen ym. 2012, 165.) Kronholmin (2011) mukaan uniongelmia ratkaistessa tulisi kiinnittää huomio kohdistaa sosiaalisten suhteiden merkitykseen yksilön terveydelle ja unen rooliin emotionaalisten reaktioiden säätelyssä.

OIKEUDENMUKAISUUS EDISTÄÄ UNTA

Oikeudenmukaisuutta on jo pitkään arvostettu yhtenä työelämän arvokkaimpana pääomana ja työhyvinvoinnin lähteenä. Johtajuuteen liittyvä oikeudenmukaisuus ilmenee muun muassa työntekijän mielipiteiden huomioimisena, esimiehen ennakoasenteiden vähäisyytenä, esimiehen johdonmukaisena viestintänä, ystävällisenä, huomioonottavana ja aitona käytöksenä alaista kohtaan sekä siinä, että pitää työntekijän puolia. Toimintoihin liittyvä oikeudenmukaisuus ilmenee muun muassa päätöstä koskevan henkilöstön kuulemisena ja päätöksentekoon ja palautteen antoon kannustamisena. Päätöksenteon tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. (Lallukka ym. 2017.)

2000-luvun vaihteen jälkeen on alettu tutkia oikeudenmukaisuuden yhteyttä työntekijöiden terveyteen. Terveiden indikaattoreina ovat tällöin olleet muun muassa hyvinvoinnin tunne, loppuun palaminen, terveysongelmat ja sairauspoissaolot. Ruotsissa tehdyn tutkimuksen mukaan epäoikeudenmukaisuus ja tiedonkulun ongelmat työyhteisössä lisäsivät sekä työntekijöiden lyhyitä että pitkiä sairauspoissaoloja. Pelko työpaikan menetyksestä aiheutti myös epäoikeudenmukaisuuden tunteita. (Leineweber ym. 2017.)

Työterveyslaitoksen tutkimuksessa, joka oli osa Kuntasektorin seurantatutkimusta, tutkittiin työntekijöiden (N = 2 4287) työolojen ja unihäiriöiden välistä syy-seurausyhteyttä. Tutkimuksen lähtökohtana olivat tutkimustulokset työpaikalla koetun epäoikeudenmukaisuuden yhteydestä unihäiriöihin. Tämän tutkimuksen mukaan epäoikeudenmukainen johtaminen lisäsi unihäiriöitä 15 %:lla ja työperäinen stressi 32 %:lla henkilöistä, joilla lähtötilanteessa ei ollut unihäiriöitä. Tutkijat suosittelivat johtajuuskoulutusta, jossa kiinnitettäisiin huomiota esimiesten reiluuutta ja empaattisuutta korostavaan vuorovaikutukseen. (Lallukka ym. 2017.)

UNI EI OLE VIELÄ MENETETTY

Nukkumiseen vaikuttavat monet toisiinsa yhteyksissä tekijät, eikä vähäisimpänä työelämä ja esimiestyön laatu. Työhyvinvoinnin edistämisen, mukaan lukien unihäiriöiden ennaltaehkäisyyn, tulisi olla jokaisen organisaation tehtävälisissä hyvin korkealla. Unettomuudesta seurausvaikutuksineen koituu sairauspoissaoloja, mikä tulee työnantajalle kalliiksi. Työterveyshuollolla on keinoja puuttua tilanteeseen vaikuttamalla työn kuormitustekijöihin sekä edistämällä yksilöiden unen saantia tukevia terveellisiä elämänvalintoja. Tilanteen kärjistyessä työntekijä voi työterveyshuollon kautta hakeutua esimerkiksi aikuisten uni-kouluun. (Suomala 2014, 76; Sallinen ym. 2012, 164–165.)

Psykososiaalisten riskitekijöiden vähentämiseksi esimiehen tulee lisätä työntekijän vaikutusmahdollisuuksia työssä ja edesauttaa työtovereiden ja esimiehen tuen jakamista työyhteisössä. Muutostilanteiden aktiivinen ja oikealla tavalla johtaminen vähentää alaisten unettomuutta. Muutosten pyörteissä tulee antaa alaiselle mahdollisimman selkeä, ajantasainen ja rehellinen tilannekuva sekä luoda alaiselle mahdollisuus vaikuttaa muutokseen. Kiireen keskellä esimiehen on varmistettava, että alaiselle ei koidu työstä kohtuuttomia suoriutumisvaatimuksia. (Sallinen ym. 2012, 164–165.)

Vuorotyö aiheuttaa monella alalla jo lähtökohtaisesti väsymystä ja uneliaisuutta. Niin sanottu eteenpäin siirtyvällä työvuororytmillä on katsottu olevan yhteys hyvään unen laatuun ja vähäisiin työ-perheristiriitoihin. Tutkimusten mukaan hyvä esimies antaa alaisille myös mahdollisuuden vaikuttaa oman työvuororytmin suunnitteluun ja mahdollisuuteen vaihtaa työvuoroja. Edellä mainituilla seikoilla esimies voi pyrkiä varmistamaan sen, että työntekijä työpäivän jälkeen pystyy irrottautumaan työajatuksista, eivätkä työasiat ole päällimmäisenä mielessä nukkumaan mennessä. (Sallinen ym. 2012, 164–165.)



Kuva 1. Rauhoittava järvimaisema vie ajatukset pois työelämän kiireistä (kuva: Simo Paajanen)

LUE LISÄÄ

ESENER-2. 2015. Euroopan yrityksille tehdyn toisen kyselytutkimuksen (ESENER-2) ensimmäiset tulokset uusista ja kehittyvistä riskeistä. Saatavilla: <https://osha.europa.eu/fi/tools-and-publications/publications/reports/esener-ii-first-findings.pdf/view> [viitattu 31.5.2018].

Järnefelt, H. 2012. Unettomuuden lääkkeettömän hoidon lähtökohdat. Teoksessa Järnefelt, H. & Hublin, C. (toim.) Työikäisten unettomuuden hoito. Tampere: Tammerprint, 36–49.

Järnefelt, H. & Hublin, C. 2012. Unen ABC. Teoksessa Järnefelt, H. & Hublin, C. (toim.) Työikäisten unettomuuden hoito. Tampere: Tammerprint, 8–18.

Kronholm, E. 2011. Uniongelmien ja unen keston epidemiologia ja yhteiskunnallinen merkitys. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 48, 114–122.

Lallukka, T., Halonen, J., Sivertsen, B., Pentti, J., Stenholm, S., Virtanen, M., Salo, P., Oksanen, T., Elovainio, M., Vahtera, J. & Kivimäki, J. 2017. Change in organizational justice as a predictor of insomnia symptoms: longitudinal study analyzing observational data as a non-randomized pseudo-trial. *International Journal of Epidemiology* 4, 1277–1284. Saatavilla: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28065888> [viitattu 31.5.2018].

Leineweber, C., Bernhard-Oettel, C., Peristera, P., Nyberg, A. & Westerlund, H. 2017. Interactional justice at work is related to sickness absence: a study using repeated measures in the Swedish working population. *BMC Public Health* 1, 912–921. Saatavilla: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5721595/> [viitattu 31.5.2018].

Sallinen, M., Hakola, T. & Lagerstedt, T. Hyvästä työstä hyvää unta. Teoksessa Järnefelt, H. & Hublin, C. (toim.) Työikäisten unettomuuden hoito. Tampere: Tammerprint, 164–172.

Suomala, T. 2014. Työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen. Teoksessa Ranta, I. & Tiihonen, E. (toim.) Työhyvinvoinnin keinot. Hoitotyön vuosikirja 2014. Bookwell: Porvoo, 76–88.

KORVAT – ESIMIEHEN TYÖKALUISTA TÄRKEIMMÄT

Riikka Arpiainen, sairaanhoitaja (amk), sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk) -opiskelija, & Mari Granfelt, terveydenhoitaja (amk), sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk) -opiskelija

Sote-uudistusten myllerryksessä johtajien ja esimiesten on huolehdittava tiedonkulun toimivuudesta ja vuorovaikutuksesta henkilökunnan kanssa, sillä muutos- ja kriisitilanteissa tehokkaan viestinnän ja vuorovaikuttamisen tarve tutkitusti korostuu. Henkilöstöhallinto-osaaminen nouseekin muutostilanteissa merkittävään asemaan. Alalla on päästävä eroon mikromanageroinnista ja pyrittävä vaikuttamaan henkilöstöhyvinvoinnin kehittämiseen ja muutosjohtamisen osaamiseen. Tuntuu, että autoritaarinen johtaminen ja hierarkkiset toimintamallit ovat edelleen liiaksi vallalla. Olisiko nyt aika tehdä tilaa hyvinvointi- ja muutosjohtamiselle?

ORGANISAATION PARHAAKSI TYÖYHTEISÖÄ TUKIEN

Hyvinvoiva työyhteisö kykenee parhaiten tuottamaan laadukkaita palveluja. Merkittävä tekijä työtyytyväisyyden ja hyvän työilmapiirin luomisessa on onnistunut, vastavuoroinen ja kuunteleva viestintä. Organisaation vision ja strategian näkyvyyden lisääminen sekä henkilöstölle että asiakkaille auttaa yhteisen tavoitteen saavuttamisessa. Perustehtävän kirkastaminen työntekijöille ja suunnan näyttäminen on esimiestyön tärkeimpiä tehtäviä. Säännöllinen asioiden toistaminen, reaaliaikainen tiedonkulku ja toiminnan läpinäkyvyys vähentävät henkilöstön ennakkoluuloja ja auttavat työntekijää arvostamaan omaa työpanostaan sekä kokemaan työnsä merkitykselliseksi.

Tehokas viestintä on vuorovaikutusosaamista, joka on nykynäkemyksen mukaan johtajan tärkeimpiä ominaisuuksia (Sydänmaanlakka 2015, 155). Viestinnän tulee olla ennakoivaa ja suunniteltua. Johtajien ja esimiesten on kyettävä aitoon ja kuuntelemaan keskusteluun. Organisaation sisäisen viestinnän voidaan katsoa olevan oppivan organisaation kulmakivi, ja siitä on vastuussa ihan jokainen työntekijä (Viitala 2015, 206). Onnistunut viestintä on dialogia, joka mahdollistaa työyhteisön joustavuuden muuttuvissa tilanteissa. Toimivassa dialogissa sekä kokonaiskuva että tarkennettu kuva selkiytyvät työntekijöille, ja parhaimmillaan saadaan esiin kysymyksiä ja näkökulmia, joita esimiehet eivät ole itse tulleet ajatelleeksi. (Juholin 2009, 148.)



Kuva 1. Vuorovaikutus on viestinnän avainsana (kuva: Riikka Arpiainen)

JUROTTAJIA JA TIETOTULPPIA

Johtajan ja esimiehen merkitys hyvän vuorovaikutuksen alullepanijana ei poista sitä huomi-onarvoista seikkaa, että jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta roolistaan viestijänä. Meidän kaikkien on muistettava ottaa huomioon erilaiset ominaisuutemme ja piirteemme viestijöinä, sillä viestijöitä on yhtä monta erilaista kuin on ihmisiäkin. Esimiehen on edis-tettävä viestinnän toteutumista optimaalisesti ja pystyttävä katkaisemaan huhuilta siivet mahdollisimman nopeasti.

Työyhteisössä on usein henkilöitä, joihin tiedonkulku ja yhteisesti sovitut uudet käytänteet usein katkeavat. Epäilemättä jokainen tunnistaa työyhteisöstään tyyppin, joka jurottaa joka kerta uusien asioiden edessä eikä suostu yhteistyöhön. Joskus esimiehestä tuntuu kuin puhuisi seinille. Esimiesten tulisi kannustaa vuoropuheluun ja aktiivisesti etsiä menetelmiä vuoropuhelujen tukemiseksi erilaiset temperamentit huomioon ottaen.

Työntekijöiden keskinäisen viestinnän tukeminen auttaa muodostamaan positiivista orga-nisaatiokulttuuria. Johtamisessa ja työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa olisi parempi keskittyä ongelmien etsimisen sijaan siihen, että painopiste olisi enemmän positiivisissa seikoissa ja onnistumisissa. Ongelmien ruotimista ei toki tule kokonaan välttää, mutta niiden tulisi olla aina oppimiskokemuksia, ei syyllisten osoittelua. On kuitenkin johtajan tehtävä luoda aktiivisesti avointa keskustelukulttuuria työntekijöiden ja eri työryhmien välille. (Työterveyslaitos 2017.)



Kuva 2. Viestintä on yhteispeliä (kuva: Pixabay)

ESIMIES, MENIKÖ VIESTI PERILLE?

Vuorovaikutus on monensuuntaista. Viestintä on toimivaa, jos viesti kulkee eri suunnissa ja organisaation eri tasoilla luotettavasti ja viestiä myös kuunnellaan ja siihen reagoidaan. Kuuntelemisesta on vastuussa jokainen itse. Myös työntekijöiden olisi hyvä herätä tutkiskelemaan omaa kuuntelemisosaamistaan. Esimies ei ole nimittäin ainoa, jonka on kuunneltava muita. Hyvä kuuntelija osaa asettua toisen asemaan ja haluaa ymmärtää erilaisia näkökulmia, mielipiteitä ja niiden perusteluja. Myös päätöksenteko pohjautuu erilaisten näkökulmien kuuntelemiseen. Aito ja keskusteleva viestintä on hyvinvointi- ja muutosjohtamista parhaimmillaan.

Huhuu, kuuliko kukaan?

LUE LISÄÄ

Heiskanen, H. 2008. Tavoitteena oppiva organisaatio: Tutkimus aikuiskoulutusorganisaatioissa. Kuopion yliopisto. Kauppatieteiden laitos. Informaatioteknologian ja kauppatieteiden tiedekunta. Pro gradu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20090024> [viitattu 18.12.2018].

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen. Talentum Media Oy.

Työterveyslaitos. 2017. Hyvä johtaja kysyy, kuuntelee ja kannustaa. Internet-sivusto. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/hyva-johtaja-kysyy-kuuntelee-ja-kannustaa/> [viitattu 17.12.2018].

Viitala, R. 2015. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

HYVÄ, PAHA JA VIESTINTÄ

Noora Haimi, sairaanhoitaja (AMK), hoito- ja kuntoutuspäällikkö, sosi-aali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (YAMK) -opiskelija

”En oo taaskaan nukkunut viime yönä. Eilen oli kokous, koko kokous meni taas siinä, että selittelin omia puheitani. Taas ne oli vääristyneet eteenpäin mennessä. Tuntuu että taballaan halutaan vääristellä. Miksi multa ei kysytty, jos on epäselvää? Tuntuu ihan selkään puukottamiselta. Tuntuu pahalta jo aamuisin mennä töihin. Ja väsyttää, kun en nuku, mahakin reistaa koko ajan. Musta tuntuu, että en kohta jaksa.” (Esimies, 38 v.)

SUOJASSA SELÄN TAKANA

Miksi pitää puhua selän takana? Eikö olisi helpompaa puhua edessä? Mikä siinä pelottaa? Pelottaako oman ymmärtämättömyyden esiin tuominen, toisen erilaisuuden hyväksyminen, toisen persoonaan tutustuminen ja sitä kautta toisen ymmärtäminen? Jo lapsille opetetaan, että ei saa seurassa kuiskailla.

Selän takana puhuttujen asioiden oikaisu syö mielettömän määrän työaika. Kaikki tarmo menee puheiden oikaisuun ja perustehtävän hoitaminen hidastuu.

Mitä selän takana puhumisella halutaan saada aikaan? Työkaverille pahaa mieltä? Mitätöidä työkaverin osaamista ja suorituksia? Miksi? Ollaanko hänelle kateellisia? Halutaanko kenties miellyttää niitä henkilöitä, joille puhutaan?

Pekka Hämäläinen (2005) kuvaa kirjassaan Ihmisen kokoinen työyhteisö miellyttämisen johtuvan pelosta. Työntekijä ei halua tulla työtovereidensa hylkäämäksi tai joutua epäsuosioon, ja tämän vuoksi hänellä on tarve miellyttää. Mikäli yksi ja sama ihminen toistuvasti puukottaa selkään, pelkääkö hän seisoa jäməkästi omien mielipiteidensä takana ja ottaa vastaan mahdollisen kritiikin.

Selän takana puhuja on kuin pelokas pieni lapsi, joka pelkää tulevansa vanhempiensa hylkäämäksi. Hän puhuu ihmisille, joiden kokee olevan vahvoja, joilta kokee saavansa työkaveriin kohdistuvalla negatiivisella viestinnällä itselleen hyvänolon ja voimaantumisen tunteita.

VIESTINTÄ JA TYÖHYVINVOINTI

Selän takana puhumisen viesti on selvä sille, josta tai jonka toiminnasta puhutaan: häntä ei arvosteta, häntä ei ymmärretä. Mitä selän takana puhuminen aiheuttaa itse puhujalle? Hänen arvostuksensa laskee, luottamus katoaa. Mitä tiimityössä tarvitaan eniten? Luottamusta.

Mikäli tällainen selän takana puhuminen on toistuvaa ja jatkuvaa, on kyse kiusaamisesta. Psykkisestä väkivallasta, joka aiheuttaa oireita ihan kuin lyönti mustelman. Nämä oireet vain eivät näy niin nopeasti päällepäin. Miltä tuntuisi mennä töihin tietäessään, että saa lyönnin joka päivä. Kuka meistä löisi työkaveria päivittäin? Uskon, että ei kukaan.

Miksi viestinnän keinoin tapahtuvaan kiusaamiseen ei niin herkästi puututa? Selän takana puhuja on jo varmasti kasannut ympärilleen vakituisen kuulijaklaanin, jotka silmät selälään kuuntelevat ja nyökkäilevät puhujan totuudesta kadonneita ”faktoja” kuunnellessaan. Mikä on puukotuksen kohteen asema tässä klaanissa? Ulkopuolinen. Ei uskottava. Nopeasti pääsee vallalle toimintatapa, jossa puukotetun puhetta ei kuulla, ei kuunnella, ei uskota. Puukotuksen kohde on yleensä oman alansa asiantuntija, substanssiosaaja, joka tuntee työnsä, työympäristönsä, asiakkaat ja työntekijät parhaiten. Klaanin keskuudessa hän on mitätön. Vai onko hän uhka toisten osaamiselle?

Mitä tapahtuu työntekijälle, joka toistuvasti kokee, että häntä ei kuulla. Hämäläisen (2005) mukaan hän lakkaa puhumasta, hän lakkaa esittämästä omia mielipiteitään, hän alkaa hyväksyä kaiken, hän ei kehitä, hänen työtehonsa laskee, hänen innostuksensa työtä kohtaan loppuu. Hänestä tulee suoriutuja. Päivästä toiseen suoriutuja, joka odottaa lomaa ja vapaapäiviä. Hän uupuu. Hän ei hae sairauslomaa, koska se olisi merkki luovuttamisesta. Työvoitto puukottajalle ja tämän klaanille. Hän yrittää puhua esimiehelleen. Tuloksetta. Puukottaja on miellyttämisen tarpeella saanut esimiehenkin klaaninsa jäseneksi.

Epäammatillisella viestinnällä työkaverit ovat menettäneet tiimensä yhden työntekijän, yhden mausteen. Kastike ilman suolaa on mautonta. Onko meillä varaa menettää yhtäkään työntekijää?



Kuva 1. Uupuvan taakka on raskas (kuva: Pixabay)

KERRO, KERRO KUVASTIN

Mikä tahansa ryhmä, oli kyse sitten työtiimistä, johtoryhmästä tai kehittämistyöryhmästä, koostuu ihmisistä, persoonista. Jokainen ihminen tuo ryhmään oman osaamisensa ja oman persoonansa. Jokaisen ryhmäläisen vastuulla on hyväksyä toisen persoona ja osaaminen. Opetella tuntemaan toinen ihminen ja tämän tapa vuorovaikuttaa.

Selkään puukottaminen ei kuulu työyhteisöön. Työyhteisössä pitäisi pyrkiä keskinäiseen luottamukseen ja luottamuksen myötä toisen arvostukseen. Pauli Juuti (2016) kuvaa luottamuksen perustana olevan kokemus toisen rehellisyydestä. Mikäli luottamusta ei ole, ei työntekijöiden välillä ole avointa vuorovaikutusta eikä arvostusta. Luottamuksen rakentamisen kannalta tärkeintä on aito pyrkimys tehdä hyvää toiselle.

Ahneus, kateus, kokemus omasta paremmuudesta ja seksuaaliseen mielihyvään liittyvät impulssit on meidän, tulevaisuuden esimiesten, suljettava pois, jotta voimme toimia eettisesti, oikeudenmukaisesti sekä esimerkillisesti (Juuti 2016).

Meidän, tulevaisuuden esimiesten, on entistä hanakammin puututtava rohkeasti tilanteisiin, joissa työntekijä kokee työyhteisössä tapahtuneen viestinnän tai vuorovaikutuksen aiheuttaneen haittaa hänelle. Ikärakenteen muutoksen vuoksi työikäisten määrä vähenee ja hoidettavien, kuntoutettavien ja hoivattavien määrä kasvaa. Meillä ole varaa menettää yhtään työntekijää liian aikaisin.

Meidän esimiesten on rohkaistava työyhteisöä avoimeen, suoraan, rehelliseen ja kursailemattomaan vuorovaikutukseen. Meidän itsemme on oltava rohkeita. Meidän itsemme on oltava valmiita kohtaamaan myös itseemme kohdistuva rakentava kritiikki. Meidän on oltava itsevarmoja, neutraaleita. Meidän on oltava aitoja. Meidän on oltava läsnä. Meidän on puututtava ongelmakäyttäytymiseen välittömästi. Meidän on kyettävä tekemään oikeudenmukaisia ja tiukkoja päätöksiä. Meidän on oltava roolimalli. (Salmimies & Ruutu 2013.)

Ja ennen kaikkea, meidän on muistettava, että jokainen työyhteisön jäsen on yksilö. Jokainen yksilö kokee asiat oman historiansa kautta. Yksi ja sama ei päde jokaiseen. Meidän on oltava työntekijöidemme luottamuksen arvoisia. On puututtava, autettava silloin, kun meiltä apua pyydetään, ja myös silloin, kun ihminen ei enää jaksaa apua pyytää. Meidän on tehtävä määrätietoisesti työtä selkään puukotuksen lopettamiseksi ja avoimen viestinnän ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi.

Meistä lähtee se, mitä työyhteisömme on.

LUE LISÄÄ

Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Helsinki: Tammi.

Juuti, P. 2016. Johtamisen kehittäminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Salmimies, R. & Ruutu, S. 2013. Ratkaisuja esimiestyön haasteisiin. E-kirja. Alma Talent.

KEINOJA HYVINVOINNIN EDISTÄMISEEN

Riikka Orava, sairaanhoitaja (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

“Esimies, älä ole joustava, äläkä luota henkilöstösi, epäile aina vähän. Muista laatia työvuorolistat niin, ettei se palvele ketään. Jätä ainakin yksi kokenut työntekijä sijaisten kanssa lomien ajaksi, kyllä se pärjää! Kasaa työtehtävät niin, että työntekijät juuri ja juuri ne ehtivät tekemään työpäivän aikana. Älä kuuntele työntekijöitä, anna asioiden mennä ohii. Kyllä ne asiat siitä selviää, kun aikaa kuluu. Perehdytys on turbaa ajanhukka! Työ opettaa. Osallistuta työntekijöitä mahdollisimman vähän koulutuksiin tai kehittämistehtäviin, säilytä vanhat turvalliset rutiinit ja käytänteet.”

TYÖHYVINVOINTI VAI PAHOINVOINTI?

Onko edellä kuvattu tuttua? Toivottavasti ei! Tänä päivänä puhumme paljon työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta. Miksi tämä aihe on edelleen niin pinnalla? Mikä saa työntekijän voimaan pahoin työpaikalla? Joustamattomuus? Kuormittavuus? Huonot johtamisen taidot? Kenen on vastuu siitä, että työssä voidaan hyvin? Mitä tarkoittaa hyvinvoiva työyhteisö?

Työhyvinvoinnilla voidaan tarkoittaa monia eri asioita. Ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät. Työhyvinvointi on organisaation, esimiehen ja kaikkien työnyhteisöön kuuluvien vastuulla. Työhyvinvoinnin johtamista on henkilöstön tilan tietäminen, tyytyväisyyden ja osaamisen selvittäminen, riskien tunnistaminen, työn kuormittavuuden tutkiminen, varhainen puuttuminen sekä ongelmien ennaltaehkäisy ja turvallisuuden turvaaminen. (Manka & Manka 2016, 67.) Esimiehellä on suuri vaikutus siihen, kuinka hän johtaa henkilöstöä ja osaamista sekä ylläpitää motivaatiota. Motivaation puuttuessa työnimu katoaa, ja se estää työntekijöitä kehittymään sekä muuttamaan muutoksien mukana.

Kuinka me sitten voidaan hyvin? Työntekijä on ihminen, kokonainen sellainen, ja hän yrittää voida hyvin jatkuvassa muuttuvassa elämän pyörteessä. On todella tärkeää, että työntekijä pystyy toteuttamaan työtään rauhassa ja hallitusti asiakkaiden parhaaksi. Kuukaan ei ole robotti. Työn kuormittavuudella on suuri merkitys työhyvinvointiin, ja riskit tulisi tunnistaa. Kuormitustekijät ovat fyysisiä ja psyykkisiä. Fyysisiä kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi työasennot, liikkeet tai työntekijän terveydentila, työntekijän työasennot, työtilat ja välineet. Psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat mm. työyhteisön ongelmat, työtehtävien kasaantuminen sekä liian vähäiset työtehtävät. Alikuormitus turhauttaa ja tylsistyttää

työntekijää, kun taas ylikuormitus uuvuttaa ja heikentää työntekijän suoriutumista. Jos ylikuormitus jatkuu, se johtaa työntekijän stressitilaan. Työpaikan ja työntekijän odotukset ja edellytykset pitäisi olla tasapainossa keskenään, tällöin vältämme ali- tai ylikuormitusta sekä stressiä. (Viitala 2013, 214–217.)

JOHTAMINEN

Esimiehiltä vaaditaan tänä päivänä laajaa osaamista, johtajuustaitoja ja vuorovaikutustaitoja sekä mm. turvallisuusjohtamista. Hyvällä johtamisella on selvä yhteys työhyvinvointiin. Hyvinvointiin kannattaa satsata. Hyvinvoiva henkilöstö näkyy hyvinvoivana tavoitteellisena organisaationa. Kun organisaatio näyttyy tavoitteellisena, se tarkoittaa, että organisaatiolla on visio ja toimintasuunnitelma tämän toteuttamiseen. Ja tähän tarvitaan hyvinvoivaa henkilöstöä toteuttamaan sitä. Puhutaan siis strategisesta henkilöstön johtamisesta. Henkilöstöstrategiassa tärkeintä on tavoitteiden määrittely ja arviointi, henkilöstön hankkiminen ja heidän osaamisensa kehittäminen, palkitseminen ja siitä huolehtiminen, että henkilöstö on innokasta ja motivoitunutta. (Viitala 2009, 61–62.)

Henkilöstöä olisi hyvä osallistaa mahdollisuuksien mukaan tavoitteiden luomiseen, sillä mitä enemmän he saavat vaikuttaa, sen innovatiivisemmin he työskentelevät tavoitteita kohti. (Manka & Manka 2016, 80–81; Viitala 2013, 212, 229.) Henkilöstön hyvinvointi näkyy työn tuloksissa.



Kuvat 1-2. Tärkeää on, että työntekijä voi hyvin (kuvat: Riikka Orava)

KEINOJA HYVINVOINNIN EDISTÄMISEEN

Esimiehen työtä on jokapäiväinen henkilöstön johtaminen, työn ja osaamisen suunnittelu, perehdyttäminen, turvallisuusasioista tiedottaminen ja huolehtiminen, vastuiden jakaminen, koulutuksien mahdollistaminen, työntekijän kehityksen tukeminen, ilon ja toivon ylläpitäminen, palautteen antaminen ja ottaminen ja kaikkea siltä väliltä.

Esimies ei pysty kaikkeen yksin. Hän tai kukaan muukaan ei pysty yksin ylläpitämään työhyvinvointia. Esimies luo puitteet työpaikalle, jossa työntekijöiden on hyvä ja turvallista olla, ja se auttaa tulokselliseen työskentelyyn. Organisaation sekä eri yksiköiden esimiesten tulisi myös ymmärtää työntekijän työn ja perhe-elämän välinen yhteys. Näiden yhdistäminen ei ole aina helppoa. Esimerkiksi työvuorojen ja lomien suunnittelulla on suuri merkitys työntekijän vapaa-aikaan, eikä tätä pitäisi vähätellä.

Esimiehen olisi pystyttävä tunnistamaan, mikä auttaa henkilöstöä onnistumaan työssään, ja hänen tulisi olla kiinnostunut työntekijöistään. Avoin keskustelu auttaa usein. Säännölliset kehityskeskustelut ovat työntekijän ja esimiehen luottamuksellinen hetki käydä läpi työntekijän tavoitteet, kehittämistarpeet ja osaaminen. Tämä edesauttaa esimiestä tunnistamaan ja tutustumaan henkilöstöönsä sekä sen tarpeisiin. Esimiehen kiinnostus työntekijöitään kohtaan synnyttää luottamusta. Jos luottamus puuttuu, se saa aikaan työntekijöissä jatkuvaa negatiivista asennetta ja epäluuloja esimiestä kohtaan. Mutta entäpä oma tehtävämme työhyvinvoinnin suhteen? Voisimmeko panostaa itse työhyvinvointiimme?

Tärkeintä on, että työntekijä voi hyvin. Itsensä tunteminen on tärkeää. Työntekijän pitäisi pitää itsestään ja omasta hyvinvoinnistaan huolta. Näin omalta osaltamme hallitsemme työssä tulevaa fyysistä ja psyykkistä kuormitusta ja pystymme tunnistamaan ne paremmin. Myös vahvalla itseluottamuksella on yhteys työhyvinvointiin. Usko omaan osaamiseen ja ammattitaitoon auttaa asettamaan tavoitteita sekä arvioimaan omaa työtään ja vastaanottamaan palautetta. Onnistumiset vahvistavat itseluottamusta. Hyvinvoiva ihminen luo väkisininkin hyvää ilmapiiriä. Vaikka työmme vie suuren osan vapaa-ajastamme, emme saisi unohtaa itseämme ja sosiaalista verkostoaamme. Tarvitsemme jokainen vapaa-aikaa ja harrastuksia. Työ ja vapaa-aika olisi hyvä erottaa toisistaan.

Työntekijöillä tulisi olla myös työpaikalla henkilö, jolle puhua, jos on tarvetta; tämä voi olla esimerkiksi oma esimies. Avoin keskustelu on yksi tärkeimpiä asioita työntekijän ja esimiehen yhteyden välillä. Työnkuvia olisi kehitettävä työpaikoilla, esim. työkierto olisi mahdollistettava. Tämä mahdollistaa työntekijän kehittymistä ja oppimista. Monet organisaatiot käyttävät myös ns. hyvinvointiohjelmiä, joilla parannetaan työntekijöiden fyysistä tai psyykkistä hyvinvointia sekä ehkäistään ongelmien syntymistä työssä. Keinoja ja työkaluja on monia, ja niitä olisi vain käytettävä. (Viitala 2013, 229.)

Työhyvinvoinnin johtaminen on onnistunutta silloin, kun töihin on mukava mennä ja sieltä on mukava lähteä. Pyritään kaikki osaltamme tähän!

LUE LISÄÄ

Manka, M.-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 1. - 2. painos. Helsinki: Edita Prima oy.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

JOHTAJANA KEHITTYMINEN

Heini-Tuulia Soini, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja & Leena Torniainen, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja, kotihoidon ja asumispalveluiden esimies, sosiaali- ja terveystalouden kehittäminen ja johtaminen (yamk) -opiskelijoita

Sosiaali- ja terveyspalveluissa on parhaillaan meneillään suuri muutos, jonka onnistuminen edellyttää pitkäjänteistä kehitystyötä. Jotta muutokseen pystytään valmistautumaan ja kehitystyössä onnistutaan, on tärkeää, että yksiköiden johtajat pystyvät kehittämään itseään.

ARVOT TYÖN OHJAAJANA

Me tämän artikkelin kirjoittajat toimimme itse sosiaali- ja terveyspalveluissa esimiehinä. Olemme huomanneet, että työympäristön muuttuessa on myös esimiehen pystyttävä sopeuttamaan toimintatapojansa kulloisenkin tilanteen mukaan. On hyvä tiedostaa omat voimavaransa, arvonsa, asenteensa ja kehitettävät asiat, jotta pystymme vastaamaan työelämän tarpeisiin ja toimimaan alaistemme innostajina.

Johtajan työ vaatii pohjimmiltaan hyvää henkistä kuntoa. Ihmisellä on hyvä henkinen kunto, kun hän tiedostaa omat arvonsa ja toimii niiden mukaan. Tällöin hän pystyy toimimaan tasapainoisesti itsensä ja ympäristönsä kanssa. Arvot ovat ajatuksia ja tunteita, jotka ohjaavat ihmisen käyttäytymistä. Ihmisen arvot voidaan jakaa fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja henkisiin. Arvot ja periaatteet muokkautuvat sekä omatunto kehittyä koko ihmisen eliniän. Arvot sisäistetään nuorena, mutta elämän eri vaiheet saattavat muuttaa arvopohjaamme. Vasta kun ihmisellä on terve arvopohja ja omatunto, voi hän kantaa vastuuta omasta elämästään. Arvot antavat suuntaa ihmisen tavoitteille ja toimivat innostajina sekä energian antajina. (Sydänmaanlakka 2006, 20, 207–220.)

ITSEARVIOINTIA, TESTEJÄ JA TAVOITEKARTTOJA KEHITTÄMISEN VÄLINEINÄ

Työpaikoillamme ja yleensä työelämässä tapahtuu muutoksia tänä päivänä jatkuvasti. Johtajan tulee pystyä toimimaan muutoksessa joustavasti ja innovatiivisesti, huomaamaan kehitettävät asiat nopeasti ja uudistamaan itseään. Itsensä kehittäminen on tärkeää myös johtajan itsensä vuoksi. Ihminen haluaa hallita elämänsä, voida hyvin ja toteuttaa itseään sekä kehittyä. (Sydänmaanlakka 2006, 16.)

Työelämän muutokset edellyttävät johtajilta jatkuvaa kykyä uudistua. Se, miten me uudistumme ja kehittämme itseämme, vaatii kehittämistyökalujen käyttöä. Sydänmaanlakka (2006, 17, 310–315) kertoo, että itsensä johtamisessa voi kehittyä harjoittelemalla ja tekemällä itsearviointia. Hänen mukaansa kehittyäkseen johtajan tulee ensiksi selvittää oma johtamisen visionsa ja luoda toiminta-ajatus sekä tehdä itsearvio johtamisen osaamisalueistaan. Sydänmaanlakka (2006, 310) on kehittänyt tähän itsearvioinnin testin. Arvioinnissa on kuusi väittämin mitattavaa osaamisaluetta:

- fyysinen kunto
- psyykinen kunto
- sosiaalinen kunto
- henkinen kunto
- ammatillinen kunto
- uudistuminen

Nämä johtamisen osaamisalueet kartoitetaan itsearvioinnissa käyttäytymistä kuvaavilla väittämillä (Sydänmaanlakka 2006, 310).

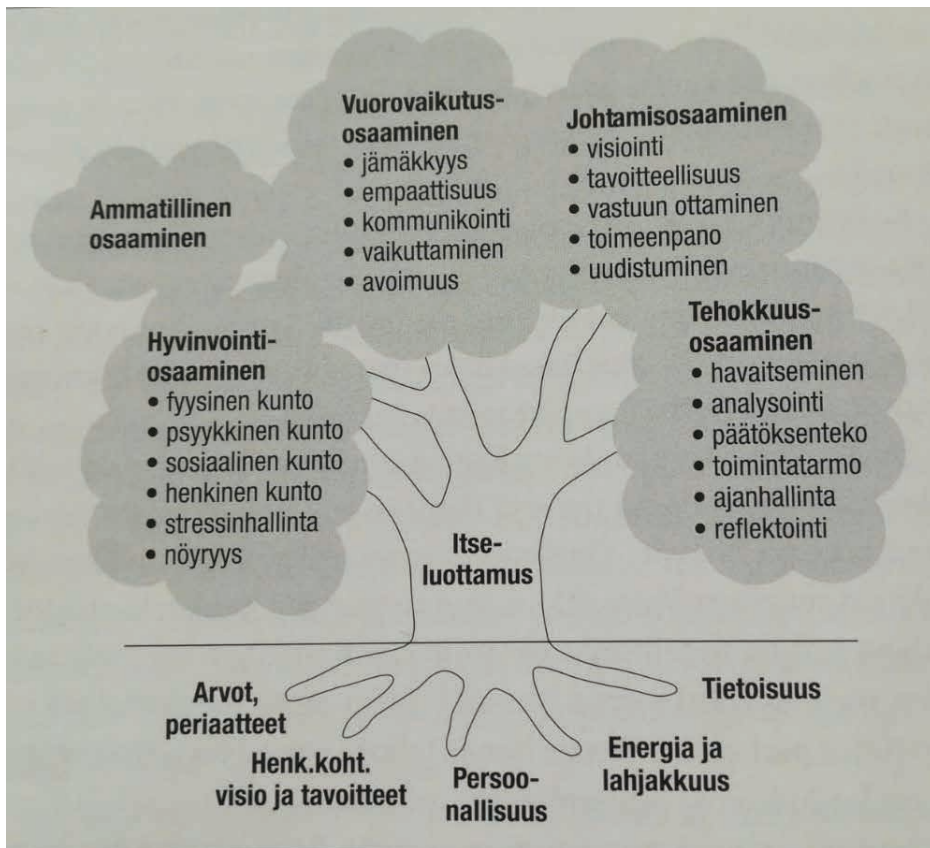
Itsearvioinnin tulosten avulla me hoitotyön esimiehet muodostamme itsellemme ensin johtamisen tavoitekartan ja seuraavaksi johtamisen osaamiskartan. Osaamiskartta sisältää sekä johtajan vahvuudet että kehitettävät asiat. Näitä asioita on esimerkiksi toisten kanssa toimeen tuleminen tai itsensä ja ympäristön kanssa tasapainossa oleminen. Tavoitekartan ja osaamiskartan avulla pystymme Sydänmaanlakan (2006, 17, 310–315) mukaan pyrkimään aina vain parempiin tuloksiin ja tulevaisuuteen.

ITSENSÄ KEHITTÄMINEN OSAAMISEN KAUTTA

Oppiminen alkaa ihmettelystä. Jos ajattelemme, että tiedämme jo kaiken kaikesta, olemme tuskin motivoituneita oppimaan uutta tai kehittämään itseämme. Tarvitaan siis uteliasta mieltä, motivaatiota ja halukkuutta poistaa oppimisen esteitä. Oppimisen esteeksi voi muodostua esimerkiksi vaikeus mennä oman mukavuusalueen ulkopuolelle, saamattomuus tai urautuminen toimimaan aina samoin. (Sydänmaanlakka 2006, 80–84.)

Me tämän artikkelin kirjoittajat olemme huomanneet, että palautteen saaminen ja työn analysointi kehittävät johtajaa ja auttavat tulevissa tehtävissä. Johtaja lisää osaamistaan reflektoidulla sekä palautetta saamalla. Sydänmaanlakka (2006, 81–83) kertoo, että mitään ei saisi työelämässä pitää itsestään selvänä. Asioita tulee analysoida ja sen jälkeen tehdä tapahtuneesta johtopäätökset. Seuraavan kerran, kun johtaja joutuu samaan tilanteeseen, tietää hän, kuinka toimii. Myös palautteen saaminen kehittää johtajaa ja auttaa häntä kasvamaan, vaikka varsinkin rakentava palaute herkästi torjutaan.

Sydänmaanlakka (2006, 87–89) on rakentanut johtajan työvälineeksi elämän osaamispuun. Puun lehvistön ja juuriston osioiden avulla mahdollistuu hyvän elämän koostaminen. Puun lehvistössä on osaamisen alueina ammatillinen osaaminen, vuorovaikutusosaaminen, tehokkuusosaaminen, johtamisosaaminen, hyvinvointiosaaminen ja itsetuottamus. Puun lehdistö kuvaa, mitä johtaja tekee, ja juuret, millainen hän on. Puun juuristossa on johtajan arvot ja periaatteet, visio ja tavoitteet, persoonallisuus, energia ja lahjakkuus sekä tietoisuus. Arvot ja periaatteet antavat suuntaa valinnoille, visio ja tavoitteet ohjaavat niiden suuntaan. Lisäksi johtajan on tunnettava oma persoonallisuutensa ja lahjakkuutensa alueet, se, mikä motivoi ja energisoi itseä. Juuristossa oleva tietoisuuden alue on sitä, että johtaja on löytänyt itsensä, monella tasolla, laaja-alaisesti, käytännöllisesti ja syvällisesti.



Kuva 1. Elämän osaamispuu (Sydänmaanlakka 2006, 88)

Yksi vaikeimmista ja tärkeimmistä kehitettävistä johtajan osaamisalueista etenkin muutoksessa on tiedottaminen ja viestintä. Näin myös me tämän artikkelin kirjoittajat koemme. Vähemmän onnistunut viestintä on tärkeämpää kuin jättää viestimättä lainkaan. Viestinnän

ohella on tärkeää järjestää tilaisuuksia keskusteluille. Johtajan on tärkeää olla läsnä ja vastata mieltä askarruttaviin kysymyksiin. (Myllymäki 2017, 85–86.) Koemme, että viestijänä voi kehittyä ja taitoa pystyy vahvistamaan. Onnistunut ja oikea-aikainen viestintä maksaa itsensä takaisin hyvinvoivana, tehokkaana ja tyytyväisenä työyhteisönä.

Loppukevennyksenä tässä artikkelissa haluamme tuoda esille onnen. Hyvä elämä sisältää mielestämme onnellisia hetkiä, ja myös johtajan työssä tarvitaan onnea. Kehittyäkseen johtajana hänen tulee pyrkiä lisäämään omaa onneaan. Johtaja kohtaa vastoinkäymisiä, mutta ne voidaan aktiivisesti toimimalla kääntämään voimavaraksi. Onnea voi tavoitella seuraavasti:

Taulukko 2. Wisemanin onnen reseptin neljä sääntöä (Myllymäki 2017, 109)

| | |
|--|---|
| 1. Maksimoi mahdollisuutesi onnenpotkuihin. Kohtaa enemmän ihmisiä ja juttele heidän kanssaan. Ota rennompia ote elämään. Ole avoin uusille kokemuksille. | 2. Hyödynnä vaistojaasi. Kuuntele sisäistä ääntäsi ja kehitä intuitiotaasi. |
| 3. Odota tulevaisuudelta hyvää. Odota onnesi jatkuvan. Kun tavoittelet jotakin, älä lannistu, vaan jatka sinnikkäästi. Odotta sosiaalisilta suhteiltasi hyvää. | 4. Käännä huono tuuri hyväksi. Luota siihen, että pitkällä aikavälillä vastoinkäymiset muuttuvat onnenpotkuiksi. Älä jää murehtimaan vastoinkäymisiä. |

Johtajan työ pohjautuu hänen arvoihinsa ja asenteisiinsa, mutta silti hän pystyy koko ajan kehittymään ja uudistamaan toimintaansa. Keinoja tähän ovat reflektointi, palautteen hyödyntäminen, itsearviointin testit ja eri johtamisalueiden osaamisen lisääminen. Nämä asiat lisäävät kaikkiaan johtajan osaamista ja vahvistavat sekä kehittävät johtajan toimintaa. Itsensä kehittäminen auttaa paitsi johtajaa itseään, myös työyhteisöä, jossa hän toimii.

LUE LISÄÄ

Juuti, P. 2016. Johtamisen kehittäminen. Juva: Bookwell Oy.

Myllymäki, R. 2017. Muutosjohtamisen opas. Johda muutosta, jotta muutos ei johtaisi sinua. Vantaa: Ketterät kirjat oy.

Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen. Miten rakentaa älykäs verkostoyhteiskunta. Helsinki: Talentum.

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum.

TYÖKIERTO OSAAMISEN KEHITTÄJÄNÄ

Pirkko Huovinen, sairaanhoitaja (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Työkiertoa pidetään jatkuvan oppimisen ja kehittämisen välineenä. Työkierto antaa mahdollisuuksia itsensä kehittämiseen ja ammattitaidon syventämiseen. Se on hyvä vaihtoehto ylläpitämään työntekijän työkykyä, jos tuntuu, että entinen työ puuduttaa eikä sillä ole mitään annettavaa enää. Se avartaa näkökulmia tehdä työtä eri tavalla kuin ennen. Esimies on tärkeässä roolissa oppimista tukevan työyhteisökulttuurin kehittämisessä, jakamassa tietoa työkierron mahdollisuudesta ja organisoimassa toimivaa työkiertosysteemiä.

TAVOITTEELLINEN TYÖKIERTO

Työkierrolla tarkoitetaan yleisimmin työntekijän joustavaa liikkumista työyhteisöstä toiseen vapaaehtoisesti tietyn ajanjakson ajan. Työkierto voi olla suunnitelmallinen osa urakehitystä, jota tarkennetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Työkierto pohjautuu esimiesten ja työntekijän välillä sovittuihin asioihin. Tavoitteellisissa työkierrossa työntekijä laatii itselleen oppimistavoitteet, jotka hän sitten esittelee uudessa työyhteisössä. Tavoitteet voivat liittyä osaamisen syventämiseen tai oman asiantuntijuuden ja osaamisen jakamiseen uudelle työyhteisölle. Tavoitteellisissa työkierrossa olevalle työntekijälle on nimetty tukihenkilö. Työkierron lopussa käydään esimiesten, tukihenkilön ja työntekijän kesken palautekeskustelu, jossa työkierrossa ollut antaa palautetta työyhteisön hyvistä käytänteistä ja mahdollisesti rakentavat kehittämisehdotukset. (Partanen 2009, 36; Miinalainen 2017, 14.)

TYÖKIERRON EDUT TYÖNTEKIJÄLLE

Työkierto lisää osaamisen vahvistumisen lisäksi itseluottamusta, sopeutumiskykyä, edistää muutosvalmiutta ja toimii hiljaisen tiedon hyödyntäjänä. Uudessa työyhteisössä vahvistuvat sosiaaliset taidot ja syntyy mahdollisuuksia luoda uusia yhteistyöverkostoja. Työkierto lisää työntekijän rohkeutta tuoda ajatuksiaan esille työyhteisöissä. (Partanen 2009, 30–31.) Usko omiin kykyihin ja osaamiseen vahvistuu, kun huomaa pärjäävänsä uudessakin työyhteisössä. Työn mielekkyyttä lisää oman osaamisen käyttäminen ja monipuolinen hyödyntämään työtehtävissä. Oma tapa tehdä työtä selkenee ja joustavuus vahvistuu, kun voi joutua menemään oman mukavuusalueensa ulkopuolelle. (Miinalainen 2017, 15.)

Työkierto antaa työntekijälle uudistumisen mahdollisuuksia, tilaisuuksia ihmetellä ja kyseenalaistaa omia työhön liittyviä ajattelu- ja toimintatapoja. Se edistää uuden oppimista ja laajentaa asioiden kokonaisvaltaisempaa hahmottamista, herättää mielenkiintoa uusiin asioihin ja halua kehittää lisää omaa osaamista lisäkouluttautumisen avulla. Työkierto palauttaa mieleen ja vahvistaa entistä osaamista. Lisäksi oma ammatti-identiteetti voi vahvistua, kun miettii, mitä työtä haluaisi tehdä ja millainen on hyvä työyhteisö. Houkutteena työkierrolle voivat toimia myös itselle sopivimmat työajat ja parempi palkka. (Miinalainen 2017, 27–29.)

TYÖKIERRON NEGATIIVISET VAIKUTUKSET

Työkiertoon liittyy monenlaisia pelkoja. Uudessa työyhteisössä työkavereita kuormittaa uuden tulokkaan perehdyttäminen, työtehtävien uudelleen järjesteleminen ja vastuun lisääntyminen. Yksikössä, josta lähdetään työkiertoon, voidaan pelätä pätevän työntekijän menettämistä. Työkiertoon lähtijää voi pelottaa oman asiantuntijuuden menettäminen ja syväosaamisen häviäminen. Muita huonoja puolia ovat epävarmuuden tunne siitä, että ei osaa tehdä työtehtäviä itsenäisesti vaan joutuu pyytämään apua. Vierauden tunne oudossa työyhteisössä voi pelottaa, pettymyksiä voivat tuottaa omat odotukset työkierrosta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Turhautumista voi aiheuttaa puutteellinen tiedonkulku ja huonosti organisoitu työkiertosysteemi. Eettisiä ristiriitatilanteita voi tulla eteen. Työkiertoon lähteminen voi merkitä myös pidentynyttä työmatkaa. (Miinalainen 2017, 30–36.)

Työkierron negatiivisiin vaikutuksiin kuuluvat vähentynyt työn tuottavuus, vastuukysymykset, työyhteisöön kuulumattomuuden tunne ja työyhteisön muut sosiaaliset tekijät (Miinalainen 2017,12).



Kuva 1. Työkierto samassa organisaatiossa (kuva: Pirkko Huovinen)

TYÖKIERRON ANTI TYÖYHTEISÖILLE

Työkierron jälkeen työntekijän uutta osaamista, oppimiskokemuksia ja asiantuntijuutta tulisi osata hyödyntää työyhteisössä. Työyhteisön ja organisaation etuna on, että työntekijöistä löytyy monipuolisen osaamisen omaavia työntekijöitä. Positiiviset kokemukset työkierrosta toimivat työkierron sisäisenä markkinoijana ja sitouttavat osaavia työntekijöitä organisaation palvelukseen. Esimiehen roolina on taata hyvin suunniteltu ja organisoitu työkierto, hyvä perehdyttäminen ja vastaanottaminen työkiertoyksiköissä. Aiemmin työkierrossa ollut voi toimia tukihenkilönä toiselle työkierrossa olijalle ja voi tuoda esille kehittämisehdotuksia, miten työkiertosysteemiä voidaan kehittää tehokkaammaksi. (Miinalainen 2017, 46.)

Työkierto lisää oman työn ja toisessa työyksikössä tehdyn työn arvostamista, mahdollistaa vertailuoppimisen, uusien toimintatapojen tuomisen työyhteisöön, auttaa kyseenalaistamaan entisiä toimintamalleja ja kenties yhtenäistämään organisaation toimintatapoja. Toiminnan tehokkuus voi lisääntyä, kun tiedetään toisen työyksikön työtehtävät ja toiminnan sisältö. Yhteisten asiakkaiden hoidossa arjen toiminta järkevöityy, kun päällekkäiset välivaiheet jäävät pois. Henkilöstöresurssien jakaminen on helpompaa monialaisten osaavien työntekijöiden kanssa. (Partanen 2009.)

Työkierto voi antaa hyvää harjoitusta tulevaisuuden esimies- ja johtotehtäviin. Sen avulla voidaan kehittää erilaisia prosesseja, valmentaa uusia tulevia johtajia uusiin tehtäviin ja siirtää asiantuntijuutta toiseen yksikköön (Partanen 2009, 31). Työkiertoa voidaan käyttää houkuttimena rekrytoinnissa ja esiteltäessä työskentelymahdollisuuksia usealla erikoisalalla (Miinalainen 2017, 13).

OMA POHDINTA SISSINÄ TOIMIMISESTA

Toimin organisaationi sisäisenä sijaisena eli sairaanhoitajasissinä. Teen työvuoroja 1–3 päivää samassa työyksikössä, esim. sairausloman tuuraajana, ja sitten jatkan taas seuraavaan työyksikköön, työyksiköiden tarpeen mukaan. Kiertoalueeni on kahdeksan eri työyksikköä perusterveydenhuollon terveysasemilla, terveyskeskussairaaloissa ja kehitysvammahuollossa. Kiertävänä sairaanhoitajana toimin jatkuvassa työkierrossa, eikä minulle ole laadittu suunnitelmallista työkierto-ohjelmaa, mutta tunnistan työkierron sekä hyvät että huonot puolet.

Vaikka työkierron alussa työteho on heikentynyt ja syväosaamista ei pysty hyödyntämään, jää osaamisen kehittyminen ja ammattitaidon vahvistuminen ehdottomasti plussan puolelle. Olen oppinut tunnistamaan ammattitaitoni rajat, tiedän osaamiseni vahvuudet ja kehittämisaalueet. Sosiaaliset suhteeni ovat vahvistuneet saatuaani valtavan määrän uusia työkavereita. Ymmärrän laajemmin organisaation rakenteita ja sen tarjoamia palveluvaihtoehtoja. Uskon, että työkiertokokemukset toimivat myöhemmin osaamiseni vahvuutena asiantuntijatehtävissä tai esimiestehtävissä.

LUE LISÄÄ

Miinalainen, R. 2017. Hoitohenkilöstön työkierto ja ammatillinen osaaminen sairaalassa. Haastattelututkimus. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu. PDF-dokumentti. Saatavissa: epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20170189/urn_nbn_fi_uef-20170189.pdf [viitattu 21.11.2018].

Partanen, A. 2009. Työkierto tavoitteelliseksi. Terveystieteiden laitoksen lähiesimiesten näkemyksiä työkierron työhyvinvoinnin välineenä. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bistream/handle/123456789/22639/URN_NBN_fi_jyu-200912154525.pdf?sequence=1. [viitattu 21.11.2018].

OSA 3.

ONNISTUMISIA JA HAASTEITA VUOROVAIKUTUSTYÖSSÄ



SANAT LAADUN TAKANA

Helena Wright, sairaanhoitaja (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk)

Asiakkaan ihmisarvoinen kohtaaminen on laadukkaan palvelun tärkein tunnusmerkki. Hyvät vuorovaikutustaidot eivät kuitenkaan yksin riitä. Laadukas toiminta vaatii tietoon perustuvaa suunnitelman mukaista ja tavoitteellista toimintaa. Vuorovaikutusosaaminen on noussut yhdeksi tulevaisuuden keskeisistä osaamisalueista ja menestystekijöistä.

Ihmisten välistä vuorovaikutusta on verrattu osuvasti tanssiin, jossa osapuolet kutsuvat toisiaan tietynlaisiin askelkuvioihin. Askelkuvioita voidaan kutsua vuorovaikutusasemiksi, jotka suuntaavat vuorovaikutuksen kulkua ja määrittävät toimijoiden asemaa keskustelussa. Tanssissa, kuten vuorovaikutuksessaakin, säädellään läheisyyttä ja etäisyyttä, joilla myös viestitään suhdetta toiseen osapuoleen. Siinäkin, kuten asiakastyössä, toinen voi dominoida tai taitamattomuuttaan astua toisen varpaille. (Mönkkönen 2018, 88.)

VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN

Vuorovaikutusosaamiseen liitetään yleensä viestinnän selkeys, tarkkuus, ymmärrettävyys ja dialogisuus mutta myös tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Tehokkuudella tarkoitetaan sitä, miten viestinnän tavoitteet saavutetaan vuorovaikutustilanteessa. Tarkoituksenmukaisuus viittaa tilanteeseen sopivaan ja sosiaalisesti hyväksyttävään käyttäytymiseen. Dialogisuus ymmärretään vastavuoroisuutena, jossa jokainen osapuoli pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun. Vuorovaikutusosaaminen edellyttää näiden vuorovaikutussuhteiden hienosäätöjen ymmärtämistä ja kykyä kommunikoida toisten ihmisten kanssa tavalla, jossa oma tieto sulautuu osaksi yhteistä tietoa. (Mönkkönen 2018, 25.)

SANAT TYÖVÄLINEENÄ

Saimaan Syöpäyhdistys tarjoaa tietoa, tukea ja toimintaa syöpään sairastuneille ja heidän läheisilleen. Kysyttäessä yhdistyksen tarjoamasta palvelusta, toiminnanjohtaja Niina Turunen (2018) korostaa sanojen merkitystä ja tärkeyttä silloin, kun koko palvelu perustuu kohtaamiseen ja keskusteluun.

Sanoilla on palvelussa suuri merkitys. Sanoilla ja vuorovaikutuksella voimme mahdollistaa asiakkaalle yhdenvertaisen asiakaskokemuksen. Ne ovat työvälineemme, Turunen toteaa.

Turusen mukaan laadukas tieto on oikea-aikaista, ajankohtaista ja luotettavaa. Tiedonvälitys perustuu sanoihin. Asiakaspalvelussa hyvä laatu toteutuu silloin, kun asiakas kiittää selkeäsanaisesta neuvonnasta; kun hoitaja puhuu sellaisin termein, että tavallinenkin ihminen ymmärtää. He luottavat hoitajan sanaan.

Tieto auttaa asiakasta vain, jos se menee perille. Tuki auttaa asiakasta vain, jos hän saa sitä tarvitsemassaan muodossa ja oikeaan aikaan. Hyvä vuorovaikutus ei synny pakottamalla. Joskus tärkeintä ja laadukkainta on vain olla läsnä, ilman sanoja. Sekin on laatua, jos ymmärtää olla hiljaa, Turunen pohtii.

KUINKA PÄÄSTÄÄN HYVIN ONNISTUNEeseen, MOLEMPIA OSAPUOLIA TYYDYTTÄVÄÄN VUOROPUHELUUN?

Hyvämuusa Oy on johtamiseen sekä laadun- ja riskienhallintaan erikoistunut yritys. Haastattelun yrityksen toimitusjohtajaa, laatuasiantuntija ja pääauditoija Aila Pärnäst (2018) saadakseni selville, mitä asioita hän pitää tärkeänä laadukkaassa toiminnassa laadunhallinnan näkökulmasta. Hän kertoi liittävänsä laatuun viisi tärkeää sanaa: asiakaslähtöisyys, jatkuva parantaminen, rajapinnat, poikkeamat ja juurianalyysi.

Asiakaslähtöisyys pitää sisällään asiakkaan tarpeet ja toiveet. Palvelun on oltava oikeanai-kaista. Asiakkaan on koettava tulleen kuulluksi ja kohtelun on oltava asiallista, Pärnänen sanoo. Jatkuvaan parantamiseen liittyy mittaamista, tiedon analysointia ja toiminnan muu-
tosta saatujen tulosten perusteella. Se on vaiheittaista loputonta uudistamista, toiminnan muuttamista mittaustulosten ja analysoinnin perusteella.

Pärnäsen mukaan palveluja tuottavien yksiköiden välisillä rajapinnoilla on kehitettävää. Rajapinnoilla tehdään usein päällekkäistä työtä. Siellä voi olla asioita, joista ei olla yhdessä sovittu. Rajapinnoille kohdistuu odotuksia ja oletuksia. Niihin on entistä enemmän kiin-
nitettävä huomiota.

Poikkeamat antavat arvokasta tietoa laadun kehittämisessä. Poikkeamia ovat mm. asiakkaan ilmaisema epäkohta tai puute, prosessien toimimattomuus, virheellinen päätös, tarpeiden, odotusten tai vaatimusten täyttämättömyys. Poikkeamat korjataan, ne dokumentoidaan ja käsitellään sovitulla tavalla. Poikkeamiin johtaneet syyt analysoidaan ennaltaehkäisyyn vuoksi, Pärnänen huomauttaa.

Juurisyyanalyysi liittyy poikkeamien käsittelyyn ja analysointiin. Juurisyyanalyysissä esite-
tään viisi kertaa kysymys miksi. Näin päästään syvälle virheellisen toiminnan tai tapahtu-
man juurille, siihen perimmäiseen syyhyn, missä tapahtumat menivät niin kuin ne menivät. Saadut vastaukset dokumentoidaan kyselyjärjestyksessä, Pärnänen korostaa.

Tänään ja tulevaisuudessa ei enää riitä, että vuorovaikutus koetaan tapahtumina, joiden sisällön ja tason luovat vain kohtaamisen osalliset. Vuorovaikutusosaaminen on ymmärrettävä taitona, jota laadunhallinnan menetelmin arvioidaan ja kehitetään.



Kuva 1. Onnistunut sanallinen vuorovaikutus kohtaamisissa kantaa ja antaa rohkeutta jatkaa elämää eteenpäin (kuva: Juha Wright)

ONNISTUNUT SANALLINEN VUOROVAIKUTUS

Parhaimmillaan asiakastyötä onnistutaan kehittämään sellaiseksi, että se hyödyttää asiakasta, työntekijät nauttivat työstään ja työ on tuloksellista. Vuorovaikutus, vaikka se tuntuukin usein itsestänselvyydeltä, on hyvin vaativa laji. Hyvät vuorovaikutustaidot eivät edellytä pitkää kouluttautumista, vaan ne voidaan nähdä olennaisena osana vuorovaikutusosaamista ammattilaisen työssä. (Mönkkönen 2018,166–167.)

Palvelujen vaikuttavuutta kuvastaa ihmisten lisääntynyt hyvinvointi ja turvallisuuden tunne. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen ja vahvasti riippuvainen sen osapuolista. Onnistuneen kohtaamisen seurauksena asiakkaan elämässä voi tapahtua isoja muutoksia, jos hänessä itsessään syntyy halu toimia uudella tavalla. (Mönkkönen 2018, 15.)

LUE LISÄÄ

Mönkkönen, K. 2018.Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.

Pärnänen, A. 2018.Toimitusjohtaja. Haastattelu 19.11.2018. Hyvämuusa Oy.

Turunen, N. 2018. Toiminnanjohtaja. Sähköpostikeskustelu 20.11.2018. Saimaan Syöpäyhdistys ry.

TEMPERAMENTIT TYÖPAIKALLA

Anne Hämäläinen, sairaanhoitaja, Essote mielenterveys- ja päihdevastaanotto, sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (yamk) -opiskelija & Kaisu Jouha, sairaanhoitaja, Essote psykoosipoliklinikka, sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (yamk) -opiskelija

Synnynnäiset temperamentit ovat nähtävissä jo naperofutiskentällä. Toinen jää rauhassa kentän laidalle katselemaan pelin kulkua, ja toinen puolestaan juoksee jo pallon perässä puolivälissä kenttää. Kuka kuulee ohjeistuksen? Kuka on nopein? Temperamenteiksi kutsutut erot yksilöiden välillä ilmenevät jo varhain vauvaiällä (Keltinkangas-Järvinen 2008, 16). Mutta kysymys kuuluu, vaikuttaako temperamentti siihen, menestyykö temperamentiltaan vetäytyvä vai korkeasti aktiivinen paremmin työelämässä? Harvoin työpaikkailmoituksissa peräänkuulutetaan hiljaista tai hyvää keskittymiskykyä omaavaa työntekijää.

KYLLÄ, SEN KANSSA ON ELETTÄVÄ

Temperamentti koostuu joukosta taipumuksia, joiden valossa ihminen kokee asioita itselleen tyypillisellä tavalla. Temperamentti nähdään yleisesti melko pysyvänä, mutta siihen on tutkimusten mukaan nähty jonkin verran vaikuttavan myös kasvuympäristön. Temperamentti säilyy melko samana, mutta ilmiasu muuttuu kehityksen, oppimisen ja kasvatuksen myötä. (Mylly & Peltoniemi 2007, 8.)

Temperamentti ei kerro mitään yksilön älykkyydestä tai kognitiivisista kyvyistä. Temperamentti vaikuttaa vuorovaikutukseen niin äidin ja lapsen kuin kahden työntekijän välilläkin (Selin 2006, 30–33.) Hyvin erilaiset temperamentit työelämässä voivat toisinaan aiheuttaa hämmennystä, jo toisen saapuminen samaan tilaan saattaa nostaa karvat pystyyn, toisen kanssa yhteistyön sävel löytyy saman tien.

Toisen ihmisen temperamentin, kuten omankin, ymmärtäminen on usein tärkeä apu sosiaalisissa suhteissa. Toisen ihmisen temperamenttia ei valittamalla tai ohjaamalla voi muuttaa. Aamupalaverissa yksi mietti vielä työmatkalla näkemiään omenapuita, toinen ei pidä kahvin vahvuudesta ja kolmas on jo ratkomassa esimieheltä tullutta pyyntöä ratkaista työhyvinvointi-illan ohjelma. Omien ja ehkä työkaverinkin temperamenttipiirteitä tunnistamalla voi olla helpompaa selviytyä työryhmässä tai missä tahansa vuorovaikutustilanteessa.



Kuva 1. Temperamentti vaikuttaa kaikissa vuorovaikutustilanteissa (kuva: Anne Hämäläinen)

TEMPERAMENTISTA SUOJAKILPI?

Mitä tahansa käytöstä ei toki voi paeta temperamenttinsa taakse. Työpaikoilla kuitenkin vallitsevat omat sääntönsä, joiden mukaan kaikkien odotetaan käyttäytyvän. Kasvatuksella ja kulttuurilla on vaikutus siihen, kuinka temperamenttia voi osoittaa ja mitä temperamentin osaa voi tuoda ilmi (Keltinkangas-Järvinen 2008, 18).

Toisaalta työelämässä on opittava myös suvaitsemaan erilaisia temperamentteja. Toinen vaatii oman rauhan ja hiljaisuuden työskentelyyn, ja tämä tulisi pyrkiä hänelle suomaan. Toinen taas ilmaisee itseään kiihkeämmin, mutta haitanneeko se, jos sanoma on asiallinen. Usein työyhteisön kriisitilanteet saavat esille temperamenttien kirjoa. Temperamentti korostuu varsinkin poikkeustilanteissa ja ääriolosuhteissa. (Keltinkangas-Järvinen 2008, 237.)

TEMPERAMENTTIEN KIRJOA

Taulukossa 1 esitellään eri temperamenttipiirteitä Keltinkangas-Järvisen (2016) mukaan.

Taulukko 1. Temperamenttipiirteitä (Keltinkangas-Järvinen 2016)

| | |
|---------------------------------------|--|
| AKTIIVISUUS | Matalasti aktiivinen syö hitaasti, ei aiheuta meteliä, viihtyy rauhallisissa harrastuksissa. Korkeasti aktiivinen käyttää paljon energiaa käsillä olevaan asiaan. |
| SOSIAALISUUS | Matalasti sosiaalinen viihtyy myös yksin, toisten seuralla ei ole yhtä suurta arvoa kuin hyvin sosiaaliselle ihmiselle. |
| INTENSIIVISYYS | Intensiivisyys tarkoittaa voimaa, jolla ihminen ilmaisee tunteitaan. |
| RYTMISYYS | Rytmys tarkoittaa niin biologisten toimintojen rytmisiä kuin kaiken elämän järjestelmällisyyttä. |
| LÄHESTYMINEN/ VETÄYTYMINEN | Yllättävä tilanne saa estyneen ihmisen reagoimaan epävarmuuden tunteella. Ei-estynyt on samassa tilanteessa spontaani, puhelias eikä koskaan kovin pelokas. |
| ELÄMYS- HAKUISUUS | Usein korkeasti aktiivisen piirre. Elämyshakuinen innostuu uudesta ja kammaa tylsyyttä. |
| SOPEUTUVUUS | Tarkoittaa kykyä muuttaa käytöstään toivottuun suuntaan, kun tilanne tätä vaatii. |
| HÄIRITTÄVYYS | Kuinka helposti ihmisen huomio kääntyy pois suoritamastaan tehtävästä. Korkea häirittävyys haittaa keskittymistä mutta tekee hyvän havainnoijan. |
| SENSITIIVISYYS | Sensitiivinen ihminen on jatkuvasti sekä fyysisesti että psyykkisesti tietoinen siitä, mitä ympärillä tapahtuu. Jos sensitiivisyys on korkea, ihminen seuraa kaikkea ja huomaa kaiken. |
| SINNIKKYYS | Sinnikkyyttä mittaa se, kuinka kauan ihminen kykenee jatkamaan toimintaansa häiriöistä huolimatta. |
| MIELIALA | Missä suhteessa myönteiset ja kielteiset emootiot ovat toisiinsa; kummat ovat valta-asemassa. Onko hyvän-tuulisuus ihmiselle luonteenomaista vai onko hän aina äreä. |
| PALKINTO- RIIPPUVUUS | Ihmisen taipumus ylläpitää käytöstä, jonka on havainnut tuottavan hänelle mielihyvää. |

MENESTYKSEN MITTA

Työelämässä monenlaisia temperamentteja kohdanneena voimme todeta, että hyvä ja hedelmällinen yhteistyö ei ole temperamentista kiinni. Futisjunnulla, joka on korkeasti aktiivinen ja intensiivinen, on voimaa rynnä läpi pelikentän. Silti joukkueessa pelaava sensitiivinen ja ohjeita noudattava on kokonaisuuden kannalta kullanarvoinen. Tärkeintä kuitenkin on pelata tiimissä! Täytyy muistaa, että työelämässä tulisi myös pyrkiä hyödyntämään jokaisen asiantuntijuutta ja osaamista tämän temperamentista riippumatta.

LUE LISÄÄ

Keltinkangas-Järvinen, L. 2016. Hyvät tyytit. Temperamentti ja työelämä. Helsinki: WSOY.

Keltinkangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY.

Mylly, H. & Peltoniemi, J. 2007. Temperamentti yksilöllisyyden kuvastajana. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu -työ. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/10565/URN_NBN_fi_jyu-2007414.pdf?sequence=1 [viitattu 20.5.2018].

Selin, S. 2006. Liisa Keltinkangas-Järvinen johdatteli temperamenttien maailmaan. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.ebm-guidelines.com/dtk/shk/avaa?p_artikkeli=ttl00381 [viitattu 15.5.2018].

POSITIIVISTA AJATTELUA JATKUVAN MUUTOKSEN KESKELLÄ

Kristiina Harjula, sairaanhoitaja (amk), sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk) -opiskelija

Työyhteisömme on kokenut paljon muutoksia viime vuosina. Ja suuria muutoksia on taas edessä. 1½ vuotta sitten terveystakeskuksemme siirrettiin kokonaisulkoistuksen myötä yksityiselle palveluntuottajalle. Nyt yritys on myymässä sote-keskuksemme toiminnan uudelle palveluntuottajalle. Jatkuva muutos saattaa kuormittaa työyhteisöä ja vaikuttaa myös työilmapiiriin laskevasti. Tarkoituksenani on herätellä työyhteisöä etsimään positiivisia ajatuksia ja näkökantoja muutoksen keskellä. Onko positiivisuudesta hyötyä muutoksen vastaanottamiseen?

MUUTOS MAHDOLLISUUTENA

Aloitin aiheen käsittelyn sillä, että pyysin työyhteisöä miettimään, millaisia positiivisia ajatuksia muutos sanana heissä herättää. Vastaukset eivät olleet kovin innostuneita. Tämä johtune siitä, että meillä on työpaikalla tällä hetkellä hankala tilanne muun muassa huonon lääkäritilanteen vuoksi. Henkilökunta on venynyt koko kevään ajan, ja työ on ollut raskaampaa kuin yleensä. Aikani kyselyäni sain vastaukseksi, että muutos koetaan positiivisena haasteena. ”On mukavaa, kun on haasteita ja saa kehittää itseään.” ”Vaihtelu virkistää.” Vanhemmilta työntekijöiltä vastaukseksi sain, että muutos ei ole välttämättä huono asia, mutta iän myötä muutoksen hyväksymiseen ja käytäntöön panon tarvitaan enemmän aikaa. Esimiehen roolissa tärkeää olisikin ymmärtää työntekijöiden erilaiset persoonallisuudet.

Työyhteisössä muutos lähtee johdosta. Jos johto ei kehitä itseään ja suhtaudu positiivisesti muutokseen, on se mielestäni este koko työyhteisön kehittymiselle. Ilmarisen työhyvinvointiopas (2018) on eritellyt mielestäni hyvin onnistuneen muutoksen tekijät. Oppaan (2018, 3) mukaan muutoksen onnistumisen edellytyksenä on henkilöstön sitoutuminen muutokseen, eli ihmiset tekevät muutoksen yhdessä ja se toteutuu vasta, kun muutos on integroitunut henkilöstön työhön. Henkilöstön hyvinvoinnista on tärkeä pitää huolta muutostilanteessa, jotta epävarmuudenkin keskellä työt sujuvat ja muutoksen onnistuminen edistyy.

Johdonmukainen, avoimuuteen perustuva jatkuva viestintä, muutoksen tavoitteiden selkeys, johdon oikeudenmukaisuus ja henkilöstön mukaan ottaminen takaavat työhyvinvoinnin myös muutoksen aikana. Avoimella viestinnällä saadaan työyhteisö ymmärtämään muutoksen tarkoitus. Jatkuva toiminnan uudistus ja kehittäminen sekä muutosten ennakointi on edellytys yrityksen menestykselle.



Kuvat 1-2. Vanhan on uudistuttava (kuvat: Kristiina Harjula)

ANNA HYVÄN KIERTÄÄ

Ritva Taivalkoski (2012, 5) on tutkimuksessaan kuvannut, että positiivisuus on muun muassa erilaisuuden ja erilaisten ajatusten hyväksymistä. Kaikista työyhteisöistä löytyy erilaisia persoonallisuuksia ja käyttäytymistapoja. Erilaisuuden ja sen hyväksyminen, että toinen ei ajattele asioista samalla tavoin kuin minä, on ensisijaisen tärkeää työyhteisön toimivuudelle.

Työyhteisöä ravistavat muutokset tuovatkin usein esille erilaiset reaktiot. Joku kokee muutoksen haasteena, toinen mahdollisuutena. Taivalkosken (2012, 5) mukaan negatiivinen ajattelukaan ei aina ole pahasta, vaan se saattaa antaa taitoa katsoa asioita eri näkökulmista. Sopiva määrä pessimismää ja ennakkoluuloisuutta luo uusia ongelmanratkaisumalleja.

Harri Palmolahti (2018) tuo kirjoituksessaan esille, että ikävä kyllä nykyajan työelämässä kriittinen ajattelu ei ole hyve, vaan se leimataan helposti muutosvastarinnaksi. Palmolahden mukaan esimiesten on helpompi sivuuttaa työntekijöiden perusteltukin huoli, kun se pistetään muutosvastarinnan piikkiin. Mielestäni oikein ymmärrettynä positiivisuus antaa tilaa kriittisellekin pohdinnalle.

Toisaalta mietin, miksi positiivinen suhtautuminen asioihin on useimmiten niin haastavaa? Etenkin, kun kyse on muutoksesta tai kehityksestä. Liittyykö vaikeus nähdä asioiden hyvät puolet suomalaiseen mentaliteettiin? Jokainen meistä on varmasti kuullut lausahduksen ”ennen kaikki oli paremmin” tai ”näin on aina tehty ja näin tullaan aina tekemään”. Omalta kohdaltani voin myöntää, että myös positiivisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen ei sekään ole aina helppoa.

Harjoitus tekee mestarin, myös positiivisuudessa. Omaa työyhteisöäni aion herätellä myönteiseen ajatteluun Juhana Helmenkalastajan kehittämällä Keskinäisen Kehumisen Kerhon menetelmällä. Menetelmä perustuu siihen, että kehu on positiivisten asioiden sanomista ääneen, ja se kertoo aidosta henkilökunnan osaamisen ja tekemisen arvotuksesta. Helmenkalastajan mukaan tämä menetelmä rakentaa työntekijöiden välille positiivisen palautteen antamisen ja vastaanottamisen kulttuurin. (Keskinäisen Kehumisen Kerho s.a.) Tämä on mielestäni loistava harjoitus, josta voimme kaikki hyötyä ja ottaa oppia. Ehkä minäkin opin tämän harjoituksen myötä kertomaan positiivisia asioita sekä itsestäni että muista ääneen.

LUE LISÄÄ

Ilmarinen. s.a. Onnistunut muutos. Tukea onnistuneen muutoksen suunnitteluun ja läpivientiin. Saatavissa: <https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-onnistunut-muutos.pdf> [viitattu 3.6.2018].

Keskinäisen Kehumisen Kerho. s.a. Saatavissa: <http://www.kehumisenkerho.fi> [viitattu 3.6.2018].

Palmolahti, H. 2018. Mihin katosi ihmisten muutosvastarinta? Yritykset palkkaavat itsenäisiä ajattelijoita, mutta haluavat heidän heti muuttuvan lampaiksi. Yle-uutiset, työelämä 23.5.2018. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10181675> [viitattu 3.6.2018].

Taivalkoski, R. 2012. Positiivisuus osaamisen johtamisen työkaluna. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/60975/Taivalkoski.Ritva.pdf?sequence=2> [viitattu 3.6.2018].

SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ TYÖSSÄ

Minna Lunkka, valmennuspäällikkö, monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Sosiaalisen median käyttö on vuosi vuodelta yleistynyt eri-ikäisten ihmisten keskuudessa. Sosiaalisen median käyttö ei enää liity vain yksityiselämään, vaan yhä enemmässä määrin sitä käytetään myös työssä. Erilaisten yhteisöpalvelujen avulla eri organisaatiot voivat tuoda omaa toimintaansa näkyväksi ja sitä kautta lisätä mm. palveluidensa tunnettavuutta. Sosiaalisen median käyttö on helppoa, mutta vaatii säännöt ja ohjeistuksen etenkin, kun sitä käytetään organisaation nimissä.

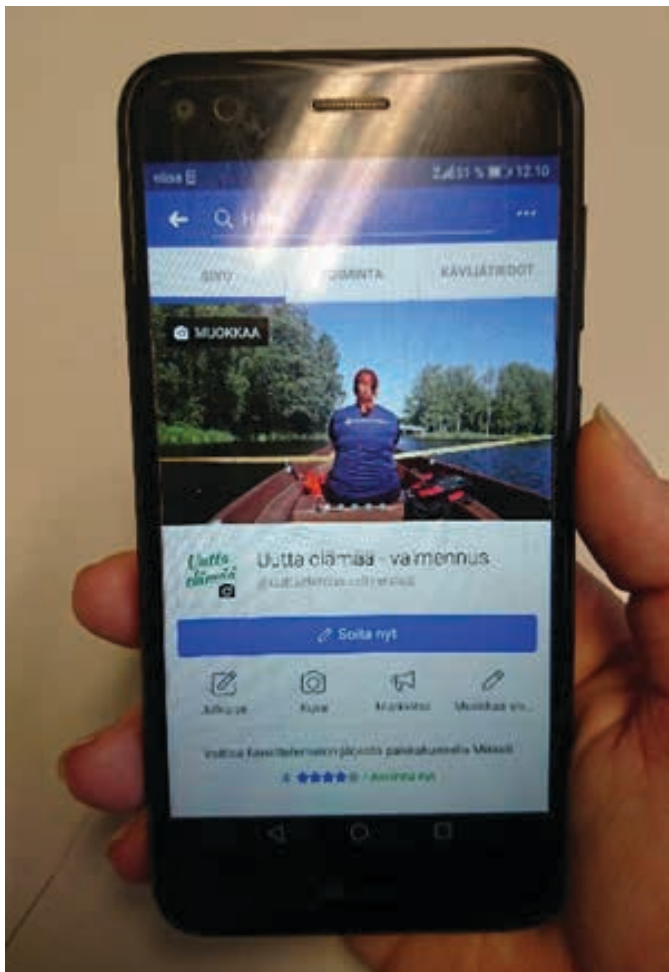
SOSIAALISEN MEDIAN SUOSIO

Sosiaalisen median käyttö työelämässä on selkeästi kasvava trendi. Sosiaalinen media on nykyään jo iso osa markkinointia, ja muutenkin sosiaalinen media on jo monissa organisaatioissa osa työskentelyä. 25–44-vuotiaista henkilöistä 38 % oli käyttänyt yhteisöpalveluja työhön tai ammattiin liittyen (Kärkkäinen & Valtari 2017, 2, 6). Organisaatiossamme Mikkelin Toimintakeskuksen valmennuspalveluissa olemme ymmärtäneet, kuinka sosiaalisen median avulla voimme saada näkyvyyttä työllemme. Niinpä kesällä 2018 otimme käyttöömme Facebook- ja Instagram-tilit. Myöhemmin loimme valmennuspalveluillemme myös Youtube-tilin. Sosiaalinen media on erittäin varteenotettava vaihtoehto eri palvelujen markkinoimiseksi ja toiminnan näkyväksi tekemiseksi.

Sosiaalisen median kanavia on useita (Facebook, Instagram, Snapchat, Youtube jne). Tilastokeskus tekee joka vuosi ihmisten internetin ja sosiaalisen median käytöstä tutkimuksen, jossa tutkitaan, kuinka moni ihminen on käyttänyt sosiaalista mediaa kolmen kuukauden sisällä. Tutkimuksessa selviää, että suomalaisten sosiaalisen median käyttö on lisääntynyt kaikissa eri ikäluokissa. Kaikista suurinta kasvu on ollut 35–44-vuotiaiden ja 45–54-vuotiaiden ikäryhmissä. Suomessa käytetyin sosiaalisen median kanava on Facebook, jolla on 2,6 miljoonaa suomalaista käyttäjää, ja kaksi miljoonaa heistä käyttää sitä päivittäin. Suosittu videoalusta Suomessa puolestaan on Youtube, josta löytyy yli puoli miljoonaa suomalaista sisällöntuottajaa. (Kärkkäinen & Valtari 2017, 5, 7.)

SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ TYÖSSÄ

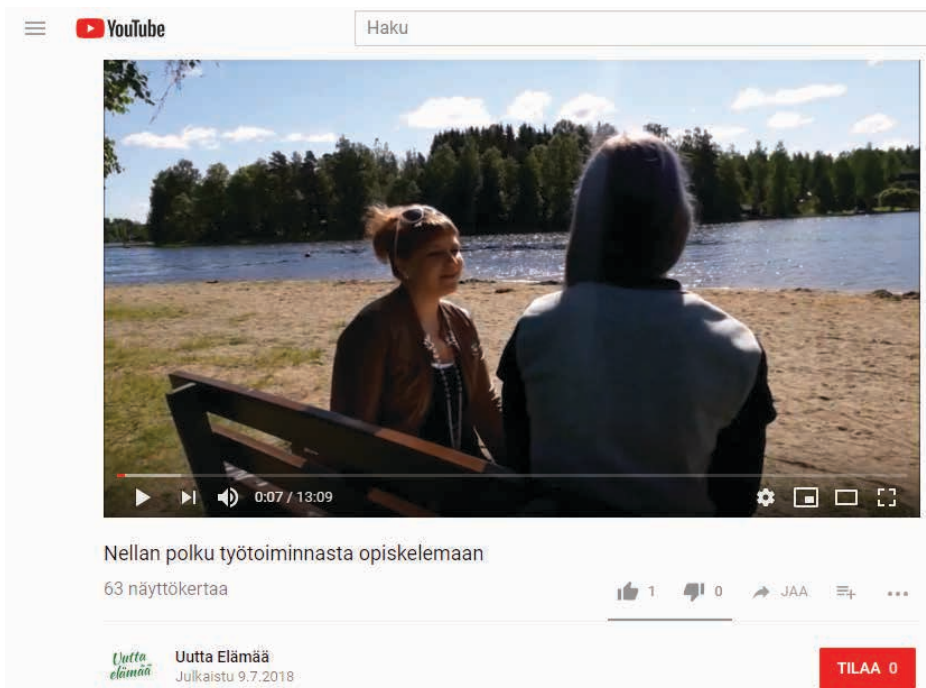
Sosiaalisen median käytöllä on hyvä olla selkeät tavoitteet, mihin sillä halutaan pyrkiä. Tavoitteita voivat olla mm. tunnettavuuden tai myynnin lisääminen ja asiakkaiden sitouttaminen. (Kärkkäinen & Valtari 2017, 8.) Kun omassa organisaatiossamme lähdettiin suunnittelemaan sosiaalisen median käyttöönottoa, aloitimme työskentelyn tekemällä suunnitelman ja määrittelemällä tavoitteet siitä, mitä sosiaalisella medially pyritään saavuttamaan. Meidän tavoitteenamme oli ensisijaisesti saada näkyvyyttä valmennustyoillemme. Olemme Mikkeliissä iso työllistäjä ja tarjoamme erilaisia valmennuspalveluja työttömille ihmisille, mutta kuinka moni oikeasti tietää, mitä teemme. Halusimme sosiaalisen median avulla näyttää myös, kuinka taitavia valmentautujamme ovat (esitellä heidän töitään) ja tuoda heidän tarinoitaan esille (miten he ovat edistyneet valmennusjaksomme aikana).



Kuva 1. Uutta Elämää -valmennuksen Facebook (kuva: Minna Lunkka)

Olemme ottaneet sosiaalisen median päivittämiseen valmentautujiamme mukaan. Olemme yhdessä valmentautujien kanssaideoineet, millaista sisältöä tuotamme eri sosiaalisen median kanavissamme. Esimerkiksi tällä hetkellä meillä on työn alla erilaisia toimipisteidemme ja työosastojemme esittelyvideoita. Esittelyvideoiden sisältöä varten kävimme avointa keskustelua valmentautujiemme kanssa siitä, mitä heidän mielestään videolla olisi hyvä olla. Valmentautujiamme antoivat idean siitä, voisiko videolla näkyä esimerkiksi se, mistä työosastolle konkreettisesti tullaan sisälle, kun usein ensimmäinen kerta on muutenkin jännittävä.

Toivottavasti esittelyvideoiden avulla pystymme kuvaamaan työtämme valmentautujille sekä eri verkostoille, joiden kanssa työskentelemme. Toivomme, että uusien valmentautujien on helpompi ohjautua meille, kun videon avulla saavat käsityksen, millaiseen paikkaan ovat tulossa. Jotkut valmentautujistamme ovat myös ottaneet julkaisemiamme kuvia, ja se on ollut heille mieleistä.



Kuva 2. Valmentautujan haastattelu Uutta Elämää Youtube-kanavalla (kuva: Minna Lunkka)

MITÄ SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖSSÄ TULEE HUOMIOIDA

Sosiaalisen median käyttäminen on vielä joillekin ihmisille vierasta, ja eri kanavien hyödyntäminen vaatii harjoittelua. Eri sosiaalisen median kanavat ovat helppokäyttöisiä, kun niitä lähtee rohkeasti käyttämään esimerkiksi yhdessä toisen kokeneemman käyttäjän kanssa. (Kärkkäinen & Valtari 2017, 15.) Usein jokaisesta organisaatiosta löytyy joku tai joitakin ihmisiä, jotka ovat tottuneita sosiaalisen median käyttäjiä.

Meidän organisaatiossamme perustimme ”sosiaalisen median tiimin”, joka lähti yhdessä suunnittelemaan ja ottamaan vastuuta sosiaalisen median kanavien aktiivisesta päivittämisestä. Kaikki valmennustiimimme jäsenet eivät ole kiinnostuneita sosiaalisen median käytöstä, ja tämän vuoksi olemme sopineet, että eri somekanaviamme päivittävät vain tietyt ihmiset, jotka ovat itse siitä kiinnostuneita. Jokainen valmennustiimimme jäsen saa kuitenkin olla mukana miettimässä sisältöjä, joita haluamme sosiaalisen median kanavilla tuoda esille.

Sosiaalisen median käytön voi yhdistää luontevasti normaaliin työntekoon. Sosiaalisen median avulla voidaan mahdollistaa erilainen vuorovaikutustapa asiakkaiden kanssa ja jopa mahdollistaa asiakaslähtöinen palveluiden tuottaminen. Sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää myös erilaisiin ammatillisiin verkostoihin, yhteistyöhön eri yhteistyökumppaneiden kanssa sekä osaamisen kehittämiseen. (Rauramo ym. 2014.) Sosiaalisen median kautta saa nykyään paljon tuoretta tietoa erilaisista tulevista uudistuksista, muutoksista, työmenetelmistä jne. Tämän vuoksi seuraamme useita meille tärkeitä verkostoja sosiaalisessa mediassa.

Organisaatiossa on hyvä tehdä säännöt ja ohjeet, miten sosiaalista mediaa käytetään. On eri asia käyttää sosiaalista mediaa yksityishenkilönä kuin työroolissa organisaatiota edustaen. Tietoturvaan ja yksityiseen liittyvät asiat on myös hyvä huomioida. (Rauramo ym. 2014.)

Meidän organisaatiossamme on sovittu, että asiakastyötä tekevillä työntekijöillä on Facebookissa omat työprofiilit, joiden kautta he voivat pitää yhteyttä omiin valmentautujiinsa. Olemme tehneet myös ihan erilliset ohjeet siitä, millaista sisältöä sosiaalisen median kanavilla julkaistaan, mitä hashtagia käytämme, millaisia verkostoja seuraamme yms. Me olemme tehneet selkeän työnjaon sosiaalisen median päivittämisestä, jotta se ei kuormittaisi yhtä tiettyä henkilöä. Olemme sopineet jokaiselle jonkun päivän, milloin eri sosiaalisen median kanavia päivitetään. Näin varmistamme myös sen, että sosiaalista mediaa tulee päivitettyä säännöllisesti. Olemme harjoitelleet sosiaalisen median käyttöä työssä vasta vähän aikaa, mutta pikkujalkaa kehitymme ja opimme lisää.

LUE LISÄÄ

Kärkkäinen, S. & Valtari, M. 2017. Sosiaalinen media Suomessa 2017. Someco. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://someco.fi/wp-content/uploads/2016/12/Sosiaalinen-media-Suomessa-2017.pdf> [viitattu 26.11.2018].

Rauramo, P., Kiiskinen, J., Lehtoranta, T., Harjanne, K. & Schrooten, H. 2014. Digijulkaisu: Sosiaalisen median työkäyttö - työsuojelunäkökulma. Työturvallisuuskeskus. Www-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisu/sosiaalisen_median_tyokaytto_-_tyosuojelunakokolma [viitattu 26.11.2018].

KAKSIKIELISYYS EI OLE ITSESTÄÄNSELVYYS

Jaana Viljakainen, kättilö (amk), sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk) -opiskelija

Sote-uudistus asettaa uudenlaiset odotukset sairaanhoitopiireille kaksikielisyyden toteutumisesta. Paljon on tehtävää, jotta vaatimuksiin pystytään vastaamaan. Kieli- taidon kehittäminen vaatii ylipäättään innovatiivisuutta ja rohkeutta kokeilla jotain uutta. Me tartuimme haasteeseen ja vietimme osastollamme intensiivisen kieliviikon.

UUDISTUSTEN AIKA

Sote- ja maakuntauudistus tuo mukanaan uudenlaiset vaatimukset kaksikielisyydelle. Maakunnat, jotka koostuvat kaksikielisistä tai erikielisistä kunnista, ovat velvollisia järjestämään sosiaali- ja terveysalan palvelut kansalliskielillä eli suomeksi ja ruotsiksi. Asiakkaalla on oikeus valita kieli, jolla hän asioi terveydenhuollossa. (Sote- ja maakuntauudistus 2017, 2–4.)

Myös sote-uudistuksen tuoma valinnanvapaus tuo asiakkaalle uudenlaisen vapauden valita hoitopaikkansa. Tämän uudistuksen myötä potilaista tulee asiakkaita, joista palvelun tarjoajat kilpailevat. Pysyäkseen tässä kilpailussa mukana on julkisen sektorin panostettava palveluun aiempaa enemmän. Yksi konkreettinen panostus on juuri kaksikielisen palvelun takaaminen.

IHANAN KAMALA KAKSIKIELISYYS

Avatessani työpaikkani kahvihuoneen oven kuulen iloisen elävää keskustelua, josta ymmärrän vain sanan sieltä ja toisen täältä. Vie hetken, ennen kuin totun taas kuuntelemaan keskusteluja toisella kansalliskielellämme ruotsilla. On noloa myöntää, että oma ruotsin kielen taito on heikko. Kaltaisiani heikosti ruotsia puhuvia hoitajia on kuitenkin paljon. Jotta tulevaisuuden visio kaksikielisyydestä toteutuisi, tukitoimia kielellisen osaamisen tueksi tarvitaan.

Työskentelen kaksikielisessä organisaatiossa, jossa potilaalla on oikeus saada palvelua sekä suomen että ruotsin kielellä. Kaksikielisyyys ei kuitenkaan toteudu toivotulla tavalla, vaikka resurssit sen toteutumiseen ovatkin olemassa.

Työyhteisöni on vahvasti kaksikielinen. Henkilökunnasta kolmasosa puhuu äidinkielenään ruotsia, ja asiakkaista lähes joka toinen on ruotsinkielinen. Molempia kansalliskieliä siis tarvitsemme jokapäiväisessä työssä.

YHDESSÄ KOHTI LAADUKKAAMPAA HOITOTYÖTÄ

Kaksikielisen hoidon takaaminen nousi osastomme kehittämisen kohteeksi. Kaksikielisyydestä puhuttaessa ajatellaan usein, että vain ruotsin kieli kaipaa tehostamista ja tukitoimia, mutta osastollamme kehittämistä kaivattiin molemmissa kansalliskielissä. Äidinkielenään ruotsia puhuvat kokivat erityisesti kaipaavansa tukea suomen kielen kirjoittamiseen. Kehitettävää oli siis niin ruotsin kuin suomen kielen taidoissa.

Otimme haasteen vastaan ja päätimme kokeilla toinen toiseltamme oppimista. Normaalisti tehtävän itsenäisen työn sijaan päätimme tehdä viikon ajan töitä pareittain. Ruotsinkielisten potilaiden kohdalla päävastuu hoidosta oli ruotsin kielen taitajalla ja suomenkielisten potilaiden kohdalla toisinpäin.



Kuvat 1-2. Materiaalia viestinnän tueksi. Työparini Pernilla ja minä (kuvat: Jaana Viljakainen)

MITEN KOKEILU ONNISTUI?

Omalla kohdallani huomasin, että viikon edetessä kohtaaminen ruotsin kieltä puhuvien asiakkaiden kanssa muuttui luontevammaksi. Alkuviikon hiljaisuus muuttui rohkeudeksi kohdata asiakkaat heidän omalla äidinkielellään. Viikon aikana huomasin myös, että en-

sivaikutelmalla on valtavan suuri merkitys. Aiemman ” jag kan inte tala svenska ” -fraasin sijaan, kun potilaan kohtaa tämän äidinkielellä, potilaskontaktista tulee heti välittömämpi. Ensikohtaamisen merkitys näkyi myös jatkohoidossa. Omalla äidinkielellään kohdatut potilaat antoivat tilaa kielellisille virheille ja olivat yhteistyökykyisiä, jotta yhteinen tapa kommunikoida löytyi.

Viikon kestävä intensiivinen tiimityö oli mielestäni todella hyödyllinen myös muun kuin kielellisen kehityksen kannalta. Omat pinttynneet toimintatavat saivat uutta näkökulmaa, ja toisen tavasta toimia ja ratkaista ongelmia löytyi itselle uusia keinoja hyödynnettäviksi. Koin myös, että osaston ilmapiiri parani viikon aikana ja tunnelma oli yhteen hiileen puhaltava.

MITÄ OPIMME TÄSTÄ?

Viikosta opimme sen, että yhteistyössä on voimaa. Palaute niin asiakkaiden kuin kollegoiden suunnalta on ollut ainoastaan positiivista. Kaikki kokivat hyötynensä viikosta jollain lailla. Lisäksi osaston yhteishenki on saanut selkeästi kevättä rintaan, ja yhteistyötä tehdään selkeästi aiempaa enemmän.

Opimme myös, että asenteella on merkitystä. Se, millä asenteella potilaan kohtaa, luo pohjan jatkohoidolle. Asiakkaan kokiessa, ettei hänen äidinkieltään huomioida, hän voi jopa kokea tullessa loukatuksi.

Kaksikielisyys on haaste, joka ajaa meidät pois omalta mukavuusalueelta. Haasteet kuitenkin opettavat ja pitävät työn mielenkiintoisena.

LUE LISÄÄ

Sote- ja maakuntauudistus. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Perustuslakivaliokunta HE 15/2017 vp. Kielelliset oikeudet ja saamelaisten oikeudet.

RUNOT – PÄIHDETYÖN ARKEA?

Johan Vartiainen, sairaanhoitaja, yhteisötyönohjaaja, työyhteisökouluttaja, sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk)-opiskelija

Runot tavoittavat ihmisiä eri elämäntilanteissa sukupolvesta toiseen. Niiden salaisuus verhoaa meidän salaisuuttamme: jotain, joka on kuin piilotettuna meissä, joka runojen kautta voi syntyä tietoiseksi. Ihmisyyttä kohdataan syvimmillään usein mm. päihdetyössä, jossa ihmistä on riisuttu ja puettu monella tavalla. Runojen syväkeskustelevaa luonnetta onkin mielenkiintoista tarkastella niiden erilaisia merkityksiä herättävien prosessien kautta. Ne ovat kuin hiljaista puhetta, jota ne käyvät lukijansa kanssa. Tämän artikkelin tarkoitus on tuoda jotain tästä puheesta esille yhden päihdetyön luovan menetelmän kuvauksen kautta. Samalla tarkoitus on auttaa meitä katsomaan omiin jalkoihimme ja hyväksymään näkemämme.

KOHTALONYHTEYTTÄ SANOITETAAN LAULUISSA, KERTOMUKSISSA JA RUNOISSA

*Niin mä kerran
tieni aloin.
Niin mä kuljen:
paljain jaloin.*

Näin aloittaa Uuno Kailas runonsa Paljain jaloin. Runon alku johdattaa katsomaan sekä taaksepäin, tähän hetkeen, että alaspäin. Huomaamme, että matkalainen kulkee paljain jaloin. Meidän kulttuurissamme ymmärrämme, että jotain puuttuu. Ilman kenkiä oleva huomataan, vaikka kengättömyys onkin syntymässä kaikilla ihmisillä yhteistä. Toiset saavat kengät, toiset eivät.

Mitä yhteistä on runoilla ja päihdetyöllä? Jos runot mielletään kuuluvan korkeakulttuuriin, voisi ajatella, että ei paljoakaan. Toisaalta jos korkeakulttuuri vähänkään voisi kohdata valtakulttuurin marginaalissa elävää ihmistä, juuri runot voivat olla se, joka koskettaa, yhdistää ja ymmärtää ihmistä ihmisenä. Vailla yhteiskunnan normittamaa hyväksyntää elävät ihmiset kokevat usein suurta kohtalonyhteyttä keskenään. Sitä on sanoitettu lauluissa, kertomuksissa ja runoissa. Siten runoilla ja päihdetyöllä voi olla paljonkin yhteistä.

Kesäiltana veden äärellä, mökkimaisemassa, iltanuotion äärelle on kokoontunut joukko nuoria ihmisiä. Takana on usean vuoden päihdeiden käyttöä, pelkoa, rikki menneitä ihmis-

suhteita. Usko ihmisyyteen on monella heikko. Vaikka ulkokuori olisikin karu, luottamus itsen ja omaan pystyvyyteen on hauras, luottamus toisiin on vielä hauraampaa. Ehkä itketty on viimeksi joskus lapsena, jos siihen silloinkaan oli lupa. Huolella valitut runot laitetaan jakoon, yksi jokaiselle.

Vuoron perään jokainen avaa paperin, lukee runon ensin hiljaa itsekseen ja sitten ääneen. Tuli räiskyy, aurinko laskee. On hiljaista tuulen lailla. Eräs tyttö ei voikaan lukea runoan ääneen muiden tavoin. Kyllä hän koettaa, mutta ääni särkyy. Kaveri auttaa.

Miten runo kuvaa omaa elämää, antaako se toivoa, mitä tunteita se herättää? Jokainen saa kertoa ajatuksensa ensin omastaan, sitten myös toisen runosta. Jos oli jotain, mistä halusi luopua, oli se nyt kuvainnollisesti mahdollista. Jos oli jotain, mitä halusi ottaa mukaan, nyt sai toivoa. Juuri nyt oli kaikki mahdollista. Nyt oli tunnetta, nyt oli taikaa.



Kuva 1. Runo on kuin hiljaista puhetta lukijan kanssa (kuva: Pixabay)

JOS TOIVO EI HERÄÄ, SITÄ PITÄÄ HERÄTELLÄ

Paljain jaloin, katse alhaalla... Miten kauan näin oli kuljettukaan. Lopulta on pakko katsoa paljaisiin jalkoihin; hyväksyä mennyt, tunnistaa itsensä. Pikkuhiljaa on aika nostaa katsetta. Toivo on kaikille hyväksi. Jos se ei herää, sitä pitää herätellä. Toivon herääminen kannattelee kauas, mutta yksin se ei riitä. Kesäilta nuotiolla, itsen ja toisen kohtaaminen herkässä tuulen vireessä herkistynein aistein runon äärellä on keino herättää toivoa. Siinä voidaan venyttää tunneskaalaa, ymmärtää itseä ja muita. Sanomatta jäänyt voidaan sanoittaa, tuntematta jäänyt tuntea. Keväisen, uuden kasvun voima on ihmeellisen vahva. Uutta kasvua on hyvä vahvistaa talven tuulen ja tuiskun varalle.

Työyhteisöt tunnetaan tarinoistaan. Ne luovat ihmisten välille siteitä ja luovat yhteistä todellisuutta. Parhaimmillaan ne innostavat ja sitouttavat yhteiseen työhön ja tuottavat hyvinvointia monelle. Pahimmillaan työyhteisöissä kerrotaan tarinoita, jotka ovat enemmän hajottavia kuin rakentavia.

Päihdetyössä on tärkeä olla hereillä tarinoiden kanssa. Joskus hyviä tarinoita syntyy henkilökunnan osaamisen tuloksena, joskus henkilökunnasta huolimatta. Yksi henkilökunnan tärkeimmistä tehtävistä on mielestäni toivon herättäminen ja ylläpitäminen. Kun se on tapahtunut, alkaa mennyt elämä suruineen ja iloineen tehdä tilaa uusille tarinoille. Jos taas jäädään vanhoihin tarinoihin, mikään ei muutu.

Muutos toteutuu monissa muodoissa. Runoterapiaa tutkinut Karoliina Kähmi kuvaa väitöskirjassaan (2015) runoterapiaryhmissä syntyneitä merkityksellisiä hetkiä. Hän liittää toivon heräämiseen elämän merkitykselliseksi kokemisen hetken ja omanarvontunnon lisääntymisen. Hän luettelee yhteensä viisitoista merkityksellistä hetkeä, joita runoterapiaryhmään osallistuvat kokivat. Runojen metaforat tavoittavat ihmisen. Jokaista metaforaa ei tarvitse tulkita, vaan ne voidaan myös ohittaa. (Kähmi 2015, 183–186.)

Lasten saduissa hyvä voittaa. Kauan sitten edesmennyt päihdelaitoksen johtaja joskus toikaisi, että ”hyvin ei käy kuin saduissa”. Se laitto nuoren päihdetyöntekijän ajattelemaan. Jos todellisuus on näin raaka, miten kukaan jaksaa tehdä päihdetyötä ja miten koskaan kukaan voisi toipua. Todellisuus on onneksi osoittautunut toisenlaiseksi, mutta tokaisu on hyvä pitää mielessä. Jotta saduista voisi tehdä totta, tarvitaan kosketuspintaa todellisuuteen. Kun ihminen itse kertoo tarinaansa, rakentaa hän maailmankuvaansa. Jotta tarina saadaan alulle, siihen löytyisi tunnetta ja siihen saataisiin merkityksiä, estradille tuodaan runo.

Joskus runon haluaisi työntää pois, joskus se kipeydessään tarjoaa peilin. Tarinaan kutsuva runo ei tuomitse, ei häpeile, ei sammuta toivoa. Se kipinöi totuutta. Joskus se tölväisee lukijaansa tylästi, joskus kantaa meren myrskyistä rannalle lepäämään. Ihmisen oman tarinan kannalta on hyvä kuulla muiden tarinoita, samaistua ja hyväksyä mennyt mennyksi, ollut oluksi ja ottaa vastuu tulevasta.

Hyvä runo puhuttelee usein siksi, että siitä löytää itsensä. Siinä voi olla ihmisen pahimmat pelot: kuolema, menetyks, viha, kaltoinkohtelu, yksinäisyys, kauhu. Ihminen, joka on käynyt läpi pahimpia pelkojaan, voi jäädä niihin tiedostamattaan kiinni. Ihmisellä on taipumus joskus toistaa omaa traumaansa. Runojen kautta ihminen voi kohdata uudestaan traumaansa, käydä läpi kriisejään, itkeä itkujaan ja päästä eteenpäin.

ITSETUHOSTA ITSETUNTEMUKSEEN

Joskus ihmisten tarinat henkivät kohtalonuskoa hyvässä, joskus ihmiselle turmiollisessa merkityksessä. Joskus ihminen pyrkii selittämään toimiaan ja valintojaan rationaalisesti. Oli niin tai näin, ihmisen elämä tuntuu rakentuvan hänen ajattelunsa varaan; se, mitä ja miten ajattelet, vaikuttaa siihen, mitä tunnet ja miten toimit. Tullessaan tietoiseksi ajattelustaan voi muuttaa toimintaansa. Väistämättä myös tunnettyöskentely on tällöin keskeisessä asemassa. Jos tunne ei muutu muutokselle myönteiseksi, muutos on vaikea viedä käytäntöön. Runojen tunnemaailma on laaja. Niihin voi sijoittaa paljon omasta elämästään, ja siksi hyvä runo kuljettaa lukijansa yhdestä tunnemaailmasta toiseen. Joskus itselleen anteeksi antaminen auttaa eteenpäin. Rohkeus aloittaa alusta, kääntää puhdas, uusi sivu omassa kirjassa, on valtava mahdollisuus kenelle tahansa.

Entä se tyttö, joka saanut runoan luetuksi? Hän kertoi myöhemmin, että se oli ihan valtavan tärkeä hetki hänen kuntoutuksessaan. Vaikka se oli vaikea monestakin syystä, oli se auttanut häntä kokemaan sellaista hyväksyntää, jota ei muistanut kokeneensa ennen. Voidaan siis myös nähdä, että vaikka runot tarjosivat mahdollisuuden tähän kokemukseen, hyväksynnän antoivat runon lisäksi toiset ihmiset.

Runojen voima on valtava. Ne pysäyttävät, herkistävät, antavat toivoa, auttavat antamaan anteeksi ja luovat uusia merkityksiä itselle ja elämälle. Ne sopivat moneen tilanteeseen, niillä voi yllättää, niillä voi järkyttää. Runoja voi lukea, kuunnella, kirjoittaa. Ne puhuvat meille meidän omaa kieltämme, tahdoimme tai emme.

Aloitimme runolla, päätämme runoon. Kailaan hieno runo ansaitsee tulla luetuksi kokonaan. Se tarjoillaan nyt hyvien tarinoiden kuorruttamana, täynnä itsehyväksyntää ja kyynelkimaltein koristeltuna. Ole hyvä.

*Niin mä kerran
tieni aloin,
niin mä kuljen:
paljain jaloin.*

*Avohaavat
syvät näissä
ammottavat
kantapäissä:
rystysihin
joka kiven
jäänyt niist' on
verta hiven.*

*-Mutta niin kuin
matkan aloin,
päätän myös sen:
paljain jaloin.*

*Silloinkin, kun
tuska syvin
viiltää, virkan:
- Näin on hyvin.
- Tapahtukoon
tahtos sinun,
Kohtaloni,
eikä minun.*

Uuno Kailas 1932

LUE LISÄÄ

Kailas, U. 1932. Runoja. Porvoo: WSOY.

Kähmi, K. 2015. ”Kirjoittaminen on tie minuun, minusta sinuun” Ryhmämuotoinen kirjoittaminen ja metaforien merkitys psykoosia sairastavien kirjallisuusterapiassa. Jyväskylän yliopisto. Taiteiden ja kulttuurin tutkimuksen laitos. Väitöskirja. Scriptum Creative Writing Research Journal 3.

KUN KAKSI TODELLISUUTTA EI KOHTAA

Hanne Väisänen, terveydenhoitaja (amk), psykoterapeutti, monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Yli yhdeksän vuotta Sosterissa päihdehoitotyötä tehneenä voin sanoa, ettei yksikään hoitoon hakeutunut asiakas ole tietoisesti päättänyt ryhtyä päihderiippuvaiseksi. Kaikki me synnymme tänne maailmaan ilman ribman kiertämää, viattomina ihmistaimina. Elämäntarina alkaa syntymästä, ja jokaisen elämänhistoria muodostuu omanlaisekseen, myös päihteenkäyttäjillä. He ovat nuoria tai aikuisia, isiä tai äitejä, isovanhempia tai lapsenlapsia. Jonkun ystävä, toisen työkaveri. Päihderiippuvuus on sairaus, joka on hoidettavissa, mutta se vaatii resurssien lisäksi asennemuutoksia.



Kuva1. Elämä yllättää ja nämä yllätykset eivät aina ole mieluisia. Menetykset ja elämänmuutokset voivat tahtomattamme muuttaa arkea, jolloin päihheet voivat tuntua helpotukselta. (kuva: Pixabay)

Päihdeongelmat ovat tällä hetkellä merkittävä yhteiskunnallinen haaste. Vaikka alkoholin kokonaiskulutus on kääntynyt laskuun vuoden 2008 jälkeen, ovat juomakertaa kohden kulutetut alkoholimäärät Suomessa huolestuttavan suuret. Alkoholin runsas käyttö lisää sairastumisen riskiä sekä lyhentää elinikää; humalahakuinen juominen lisää vielä erityisesti riskiä tapaturmiin ja sosiaalisiin haittoihin. Erityisesti nuorten keskuudessa on AD-HD-lääkkeiden väärinkäyttö lisääntyvä ilmiö. Erilaiset lääkeriippuvuudet koskettavat tosin kaikkia ikäryhmiä. Kulunut sanonta pitää hyvin paikkansa, kipulääkkeet ovat hyvä renki, mutta huono isäntä. A-klinikan asiakaskunta koostuu pääasiallisesti tavallisista työikäisistä ihmisistä, jotka opiskelevat, käyvät töissä tai ovat jo eläkkeellä. He ovat osa omaa perheverkostoaan ja lähipiiriään. Päihdeongelmat koskettavat kaikkia ikäryhmiä syntymättömistä lapsista vanhuksiin. (Mäkelä ym. 2018, 23–25, 226.)

Kunnan tehtävänä on päihdehuoltolain (41/1986) mukaan järjestää päihdeongelmaisen ja hänen omaisensa riittävä ja asiallinen hoito. Määritelläänkö tarve hoidolle tällä hetkellä asiakaslähtöisesti? Lain mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon yleisiä palveluja tulee kehittää siten, että niiden piirissä pystytään riittävästi hoitamaan päihteiden ongelmakäyttäjiä sekä tarvittaessa ohjaamaan hoidon ja tuen tarpeessa oleva henkilö erityisesti päihdehuoltoon tarkoitettujen palvelujen piiriin. (Päihdehuoltolaki 41/1986.)

PÄIHDERIIPPUVUUDEN KÄYPÄ HOITO

Suomalaiset Käypä hoito -suositukset ovat tutkimusnäyttöön perustuvia, riippumattomia kansallisia hoitosuosituksia, ja niitä on laadittu reilun 20 vuoden aikana yli sataan kansanterveydellisesti merkittävään vaivaan. Niin alkoholi- kuin huumeongelmaisen Käypä hoito -suosituksen tavoitteena on selkeyttää ja parantaa hoitoa, tehostaa ongelman ehkäisyä ja tunnistamista, lisätä moniammatillista yhteistyötä, jakaa tietoa sekä vaikuttaa asenteisiin. Katkaisuhoidon on lähtökohtaisesti aina perusta päihderiippuvaisen jatkohoidolle ja kuntoutumiselle. Hoidon suunnittelussa on tärkeää myös huomioida päihdeongelman mahdollinen kytkeytyminen mielenterveyden problematiikkaan. Päihdeongelmaisten hoidossa yhteistyö on usein tarpeen psykiatrisen ja päihdepsykiatrisen erikoissairaanhoidon kanssa. Monikaan ei tule ajatelleksi, mutta suurin osa (60–70 %) alkoholiriippuvaisista on työelämässä ja esimerkiksi huumeongelmaisen hoitaminen tulee yhteiskunnalle halvemmaksi kuin hoidotta jättäminen. (Alkoholiongelmaisen hoito 2015; Huumeongelmaisen hoito 2018.)

Tästä voit kätevästi klikkaamalla tutustua Käypä hoito -suosituksiin:



MISTÄ ON TÄHÄN TULTU?

Savonlinnan A-klinikka on perustettu vuonna 1982. Alkuun se oli Savonlinnan kaupungin sosiaalitoimen tuottamaa palvelua. Terveystieteiden toiminnaksi A-klinikkapalvelut muuttuivat vuonna 2007. 2000-luvun loppupuolelle asti alkoholikatkaisuhoidon tuotettiin terveyskeskuksen vuodeosastolla yhden paikan verran, lisäksi huumevieroitus- ja päihdekuntoutuspalveluita ostettiin ulkopuolisilta palveluiden tuottajilta. Sosiaalihuollon alaisuudessa toiminut päihdehuoltokeskus on tarjonnut asumispalvelua päihdeongelmaisille aina 2010-luvulle saakka. Vuonna 2013 sen profiilia muutettiin nimeä myöten yksipuolisen hoitomallin mukaisesti asumispalveluista enemmän hoidolliseen ja kuntoutukselliseen suuntaan, jolloin muun muassa katkaisuhoidon määrää saatiin nostettua kahdeksaan. Tämä on ollut lähipalveluna myös taloudellisesti kannattavaa. Ennen kaikkea asiakkaalla on ollut mahdollisuus saada oikeanlaista apua oikeaan aikaan.

Muutoksen tuulet puhaltavat organisaatiossamme. Päihdepalveluitakin on pyritty koko 2010-luvun ajan systemaattisesti kehittämään vastaamaan nykypäivän lisääntyviä tarpeita. Avopuolen kuntouttavaa tukea on mahdollista saada helposti, mikäli siihen on asiakkaan oma tahtotila olemassa. Ajankohtaisena ja kriittisenä pulmana on katkaisuhoidon järjestäminen. Tällä hetkellä katkaisuhoidon tarpeen arviointi onnistuu A-klinikalla arkisin päivystysajan puitteissa. Toteutuneen arvioinnin perusteella konsultoiva lääkäri ohjeistaa asiakkaan avokatkaisulääkehoidon kotona tapahtuvaksi tai päättää lääkkeellisestä laitoshoidosta päihdekuntoutuskeskuksella. Kriteereiden mukaan huonokuntoiseksi arvioitu asiakas ohjautuu tarkempiin tutkimuksiin päivystykseen ennen katkaisuhoidon aloitusta. Alkoholivieroitusoireiden vakava komplikaatio delirium voi vaatia jopa erikoissairaanhoidon vaativaa tehohoitoa.

MITEN TÄSTÄ ETEENPÄIN?

Alkoholinkäytön puheeksi otto tulisi olla osa jokapäiväistä työtä terveydenhuollon eri osa-alueilla, missä asiakasta kohdataan tarpeineen ja toiveineen. Siinä missä terveyttä edistävänä huolena tarkastellaan liikunnan ja unen riittävyyttä, tulisi kysäistä suhdetta päihteiden käyttöön. Kysymykset havahduttavat asiakasta pohtimaan omaa tilannettaan, jolloin totuttuihin tapoihin on mahdollista reagoida ja välttää suurkulutuksen muuttuminen riippuvuudeksi vuosien kuluessa.

Palveluprosessin näkökulmasta on lisäksi edelleen olemassa puutteita, jotka vaativat tarkempaa arviointia ja kehittämistä. Yhteistyö eri erikoisalojen kanssa on paikoin haasteellista. Päivystyksessä ja psykiatriassa koetaan, että päihdeongelmaisten hoito ei kuulu heille, vaikka Käypä hoito -suositusten mukaan yhteistyö on ehdottoman tärkeää. A-klinikan lääkäriresurssit ovat riittämättömät. Hoitosuhteessa on tärkeää asiakkaan kunnioittava kohtaaminen, läsnäolo sekä työntekijän hyvät vuorovaikutustaidot. Terapeuttisen kes-

kustelun tavoitteena on herättää asiakkaassa muutostivaatio, tukea sen kehittymistä sekä luoda perusta pysyvälle elämänmuutokselle, mutta se ei riitä korvaamaan tarvittavaa lääketieteellistä erikoisalojen osaamista. Kuka kantaa vastuun?

Kuinka päihdeongelman asiakkaan palveluprosessista saataisiin saumaton ketju sekä kaikkien toimijoiden yhteistyö joustavaksi? Olemme uuden edessä, ja kaikki on mahdollista. Minkälaisilla resursseilla tulevaisuudessa tarjoamme Sosterissa tukea ja hoitoa päihderiippuvuuteen? Päihderiippuvuuteen, joka koskettaa jollain tavalla varmasti meitä kaikkia: ystävää, työkaveria tai läheistä. A-klinikka ei siihen pelkästään yksin pysty, mikäli lakeja, asetuksia ja suosituksia aiotaan noudattaa.

LUE LISÄÄ

Alkoholi-ongelman hoito. 2015. Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Päihdelääketieteen yhdistyksen asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=hoi50028> [viitattu 26.11.2018].

Huume-ongelman hoito. 2018. Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Päihdelääketieteen yhdistyksen asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=hoi50041> [viitattu 26.11.2018].

Mäkelä, P., Härkönen, J., Lintonen, T., Tigerstedt, C. & Warpenius, K. (toim.) 2018. Näin Suomi juo. Suomalaisen muuttuvat alkoholinkäyttötavat. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.

Päihdehuoltolaki 41/1986. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041> [viitattu 26.11.2018].

MISTÄ VAIKEAVAMMAISEN LAPSEN OSALLISUUS KOOSTUU OMAISHOIDON ASIAKASSUUNNITELMAN TEOSSA?

Henna Ikävalko, sosionomi (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen - opiskelija (yamk) & Pia Mölsä, yhteisöpedagogi (amk), suunnittelija, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry

Jokaisella lapsella tulee olla oikeus osallistua omaa elämäänsä koskeviin suunnitelmiin ja päätöksiin. Onkin tärkeää, että myös yhteiskunnan puolelta tuetaan vaikeavammaisen lapsen täysivaltaista osallistumista arjen asioihin. Miten omaishoidon asiakassuunnitelmassa voidaan mahdollistaa vaikeavammaisen lapsen osallisuus ja toimijuus? Miten sitä voitaisiin kehittää?

MONIAMMATILLINEN SUUNNITELMA PERHEEN TUKENA

Omaishoito on kokonaisuus, joka koostuu hoitopalkkiosta, omaishoitoa tukevista palveluista sekä omaishoitajan lakisääteisistä vapaapäivistä. Jotta omaishoitotilanteen ainutlaatuisuus ja yksilöllisyys tulee huomioitua, laaditaan omaishoidettavalle asiakassuunnitelma. (THL 2017.)

Omaishoidon asiakassuunnitelma laaditaan kaikille omaishoidon tuen sopimuksen tehneille asiakkaille. Sen laatimiseen osallistuvat omaishoitaja ja omaishoidettava. Heidän osallistumistaan edellytetään suunnitelmaa laadittaessa. Asiakassuunnitelma laaditaan hoidettavalle, mutta se sisältää koko perheen jaksamista tukevia palveluja. Moniammatillisuus suunnitelmassa näkyy kokonaistilanteen arviointina ja sektorirajat ylittävänä palvelujen laatimisena. (THL 2017.)

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymässä (Essotessa) on kehitetty hallituksen kärkihankkeena muun muassa kaikenikäisten omaishoitoa. Yhtenä kehittämiskohdeena on ollut omaishoidon asiakassuunnitelman (entinen hoito- ja palvelusuunnitelma) uudistaminen. Asiakassuunnitelman sisältö on uudistettu vastaamaan omaishoitolain (7. §) vaatimuksia ja tukemaan omaishoitoperhettä kokonaisvaltaisemmin. Kehittämisessä on huomioitu asiakassuunnitelman käytettävyys sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. (STM 2016, 14–16.)

Asiakassuunnitelman sisältö rakentuu kahdella tapaamisella: arviointikotikäynnillä ja suunnitelmatapaamisella. Jatkossa asiakassuunnitelma päivitetään vähintään vuosittaisilla seurantatapaamisilla tai aina tilanteen muuttuessa. (Essote 2018.) Omaishoidettavan osallistuminen suunnitelman laatimiseen on toisinaan koettu haasteelliseksi, eikä varsinaisesta osallisuudesta ole voitu puhua. Vaikeavammaisten lasten kohdalla haaste liittyy usein siihen, että yhteinen kieli puuttuu.

OSALLISTUMISESTA OSALLISUUTEEN JA TOIMIJUUTEEN

Osallisuus lienee monenlaisten yhteisöjen, yhteiskunnan ja yksilöiden tavoitteena. Osallisuus on syrjäytymisen vastakohta ja siksi niin kovin tärkeä tavoite. Ihmisen on hankalampaa kasvaa osalliseksi ja täysivaltaiseksi, jollei saa harjoitella vaikuttamisen taitoja lapsesta asti. Osallisuutta ei kuitenkaan pidä sekoittaa osallistumiseen, osallistumisesta kun puuttuu osallisuudelle tunnuksenomainen toimijuus. (Leeman & Hämäläinen 2015.) Asiakas voi osallistua esimerkiksi asiakassuunnitelmaan tekoon ilman varsinaista osallisuutta, toimijuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Eteläpellon (2011) mukaan ihminen on toimija, kun hän tekee tekoja ja päätöksiä itse, toimii itsenäisesti ja mahdollisimman omatoimisesti, saa kaikista vaihtoehdoista ja niiden kaikenlaisista seurauksista tietoa. Lisäksi hän saa päättää toimintaan ryhtymisestä itse ja voi toimia myös toisella tavalla. Oleellista on, että hän tekee merkityksellisiä asioita, joiden tekemisellä tai tekemättä jättämisellä on vaikutuksia. Hän saa myös tarvittaessa tukea toimijuutensa toteuttamiseen.

Asiakassuunnitelman teossa kaikki toimet, jotka tähtäävät asiakkaan toimijuuden lisääntymiseen, ovat toivottavia. Näitä tekoja voisivat olla esimerkiksi (mukaiillen Leeman & Hämäläinen 2015):

- lisääjän antaminen asiakkaan oman mielipiteen selvittämiseksi käyttäen kaikkia mahdollisia kommunikoinnin keinoja
- kaikkien vaihtoehtojen kertominen sekä vaihtoehtojen mahdollistaminen
- asiakkaan omien valintojen kunnioittaminen, jos jokin valittu asia ei ole mahdollinen; selittäminen, miksi se ei ole mahdollista
- pakettiratkaisujen välttäminen, yksilöllisten tarveperustaisten ratkaisujen lisääminen
- mahdollisuus vaikuttaa omien palveluidensa sisältöön

Toimija käyttää aina päätösvaltaa (Leeman & Hämäläinen 2015). Asiakassuunnitelman teossa on syytä miettiä tarkkaan, missä asioissa asiakkaalla on mahdollisuuksia käyttää valtaansa ja kertoa näistä mahdollisuuksista suunnitteluun osallistuville.

ELMON PERHEEN KOKEMUKSET TOIMIJUUDESTA

Ristiinalainen Päivi Liukkonen on ollut poikansa Elmon omaishoitaja 2005 vuodesta alkaen, jolloin Elmo syntyi. Alkukesästä 2018 heidän kanssaan laadittiin omaishoidon asiakassuunnitelma, entisen hoito- ja palvelusuunnitelman sijaan. Elmo ei silloin halunnut osallistua sen laatimiseen.

Liukkonen kokee osallisuuden ja toimijuuden tukemisen merkityksellisiksi asioiksi, joita ehdottomasti tulisi tukea lapsen kasvaessa. Vuosittainen kuntoutussuunnitelman laatiminen on tuonut aitiopaikan seurata lapsen osallisuuden mahdollistumista häntä koskevissa asioissa. Kokemukset ovat olleet hyviä, ja pojan kannanotot on otettu hyvin huomioon.

Toimijuutta tukevia työkaluja mietittäessä Liukkoselle nousi ajatus yksilöllisesti suunnitellusta lomakkeesta, johon voisi etukäteen lapsen kanssa tutustua. Sen voisi täyttää joko vanhemman tai muun läheisen ihmisen kanssa. Lomake koskisi lapselle tärkeitä asioita, joiden kautta päätöksentekoa voisi harjoitella. Sama lomake voisi toimia myös ohjenuorana muille tahoille, jotka tapaavat lasta, esimerkiksi kotiin tuotetun palveluasumisen palvelutuottajalle. Lomake voisi olla myös digitaalinen, jolloin lapsi voisi mahdollisesti itsenäisesti täyttää sen. Lomake ja sen päivitettyt versiot voisivat olla esimerkiksi lapsen Kanta.fi-palvelussa koko verkoston saavutettavissa.

KOHTI TÄYSIVALTAISUUTTA JA OSALLISUUTTA

Vaikeavammaisen lapsen osallisuuden tukemisella on itse asiassa suurempi merkitys kuin uskommekaan. Se alkaa arjen päätöksistä, ratkaisuista ja mahdollisuuksista tehdä niitä itse, määränpäänä olla täysivaltainen omista asioistaan päättävä aikuinen. Osallisuuden ja toimijuuden tukeminen kulkevat omia reittejään asiakkaan palvelupoluissa ja palvelutuottajan palveluissa. Vaikeavammaiselle lapselle on tärkeää kasvaa osallisuuden ja toimijuuden ilmapiirissä, ja palveluiden tulee tukea tätä yli sektorirajojen.

Ratkaisuksi saattaa nousta yksilöllisesti suunniteltu lomake tai lapselle tehty yksi asiakassuunnitelma. Se myös säästäisi perheiden voimavaroja ja työntekijöiden resursseja. Monialainen sektorirajat ylittävä yhteistyöverkosto omaishoitoperheen ympärillä voi edistää lapsen osallisuutta ja toimijuutta.



Kuvat 1-2. Yhdessä tekeminen on aina ollut Elmon perheen juttu (kuvat: Päivi Liukkonen)

LUE LISÄÄ

Eteläpelto, A. 2011. Mitä on toimijuus ja mihin sitä tarvitaan? Saatavissa: <https://www.jyu.fi/hankkeet/interaktiivinen/yleisluentodiat/etelapelto> [viitattu 12.11.2018].

Essote. 2018. Omaishoidon toimintamalli ja erityiset omaishoitotilanteet. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/8296785/A%29+1.+Omaishoidon+toimintamalli+ja+erityiset+oh+tilanteet_posteri_Essote.pdf/42e2561d-a7ee-4437-a022-b67f64d66481/A%29+1.+Omaishoidon+toimintamalli+ja+erityiset+oh+tilanteet_posteri_Essote.pdf.pdf [viitattu 10.11.2018].

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa www.thl.fi/sokra [viitattu 5.11.2018].

STM. 2016. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten kotihoitoa. Hankesuunnitelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75191/STM_RAPORTTI.pdf?sequence=1 [viitattu 26.10.2018].

THL. 2017. Vammaispalvelujen käsikirja. Omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelma. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/omaishoito/omaishoidon-hoito-ja-palvelusuunnitelma> [viitattu 20.10.2018].

ENGLANNIN KIELI VIESTINNÄN VÄLINEEKSI – KOKEMUKSIA SOTE-ALAN YAMK-OPINNOISTA

Merja A.T. Reunanen, YTT, yliopettaja & Tiina Luukkainen, FM, lehtori

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto edellyttää, että opiskelijalla on vaativaan kansainväliseen viestintään tarvittavaa osaamista omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä. Miten Xamkin yamk-koulutuksessa sitä tuetaan? Artikkelissa esitellään hyviä käytäntöjä ja opiskelijoiden sekä opettajien kokemuksia englannin kielen osaamisen kehittymisestä ja kehittämisen keinoista sosiaali- ja terveysalan yamk-opinnoissa Savonlinnassa.

ENGLANNIN KIELEN KÄYTTÖ VOI OLLA ”PEIKKO”

Kun sosiaali- ja terveysalan ammattilainen aloittaa ylempään ammattikorkeakoulututkintoon tähtäävän koulutuksen, voi edellisistä opinnoista olla jo vuosia. Ammattikorkeakoulun perusopinnoissa opiskellaan sekä ruotsia että englantia, mutta vieraan kielen käyttö ei välttämättä saa arjessa harjaannusta. Kielitaito passivoituu helposti, jos sitä ei säännöllisesti käytä myös aktiiviseen tuottamiseen. Lisäksi luottamus itseen vieraan kielen käyttäjänä heikkenee ajan myötä. Kun sitten yamk-opinnot käynnistyvät, vieraan kielen vaatimusten kohtaaminen voi nostattaa pintaan osaamattomuuden tunteet, jotka saattavat olla peräisin edellisistä opinnoista ja jopa kouluajoilta asti: minähän olen ”niin huono englannissa”. Ja vaikka amk-tutkinto osoittaa, että sote-alalle riittävä kielitaito on aikanaan saavutettu, oma kokemus voi olla toinen ja vieraan kielen käytön vaatimus voi aluksi tuntua kohtuuttomalta.

KIELITAITO SISÄLTYY AMMATILLISEEN YDINOSAAMISEEN

Monialainen toimintakyvyn edistäminen yamk-koulutuksessa Savonlinnassa on määrätietoisesti vahvistettu erityisesti englannin kielen käyttöä myös ydinosaamisen opinnoissa. Kaikkiin opintojaksoihin sisältyy englanninkielistä opiskeluaineistoa ja linkkejä kansainvälisiin tai englanninkielisiin sivustoihin. Opiskelijat ohjataan aktiivisesti etsimään ja hyödyntämään englanninkielisiä lähteitä oppimistehtävissään.

Tämän lisäksi opiskelijat esittelivät oman alansa tutkimuksen englanninkielisessä seminaarissa heti ensimmäisenä opiskelusyksynä. Opettaja tuki tutkimusartikkelien lukemista

mm. nauhoitteella, jossa yhtä englanninkielistä artikkelia esimerkkinä käyttäen ohjattiin artikkelin kokonaisuuden hahmottamiseen, tiivistelmään paneutumiseen, tutkimuksen raportoinnissa keskeisten käsitteiden tunnistamiseen ja asiasisällön ymmärtävään lukemiseen sanatarkan kääntämisen sijaan. Näin opiskelijoiden kynnystä käyttää vierasta kieltä madallettiin.

Opintojen edetessä vieraan kielen taitoa vahvistetaan edelleen erityisellä opintojaksolla, jossa on mukana englannin opettaja ja viestinnän opettaja kuntoutus- ja terveysalan yliopettajan lisäksi. Tämä opintojakso, monialainen työote, viestintä ja kuntoutusverkostot, keskittyy erityisesti vieraan kielen käyttämiseen viestinnän välineenä. Opintojakson yhteiskehittelystä ja ensimmäisestä toteutuksesta on raportoitu aiemminkin (Horn ym. 2016).

MITEN VIERAS KIELI MUUTTUU VIESTINNÄN VÄLINEEKSI

Viestinnän opintojakson 2 opintopisteen englannin osiossa korostuu vieraan kielen tehtävä viestinnän välineenä. Ammattikorkeakoulun kielinopetuksen tavoite on opettaa ammatin ja ammatillisen kehittymisen kannalta keskeistä kielitaitoa. Painotukset kielitaidon osa-alueissa ovat erilaiset eri ammateissa, mutta suullinen viestintä on tärkeää kaikissa ammateissa. Englannin osion keskeinen tavoite on vahvistaa opiskelijan suullisia viestintätaitoja ja madaltaa hänen kynnystään käyttää olemassa olevaa, ehkä puutteellistakin kielitaitoaan.

Viestinnän opintojakson englannin kielen osuudessa on kolme periaatetta: opiskelu perustuu jokaisen opiskelijan yksilölliseen oppimispolkuun, kommunikointi nostetaan keskiöön ja kaikilla oppimistehtävillä on suora yhteys opiskelijan työhön tai opinnäytteeseen. Yksilöllisyys tarkoittaa sitä, että opiskelija aktivoi ja kehittää olemassa olevaa kielitaitoaan oman työnsä ja opintojensa viitekehyksessä. Suullisen viestinnän taitoja edistetään kaikissa oppimistehtävissä niin, että kirjallisiin tehtäviin kuuluu myös opitun jakaminen suullisesti muille. Suora yhteys opiskelijan työhön tai opinnäytteeseen saadaan siihen ohjaavilla tehtävänannoilla.

Englannin osioon kuuluu kolme oppimistehtävää. Ensimmäisessä tehtävänä on ensin kirjoittaa kuvaus omasta työstä ja sen jälkeen esitellä oma työ ja organisaatio englanniksi lähijakson aikana muille pienissä ryhmissä.

Toisessa oppimistehtävässä opiskelija etsii työhönsä tai opinnäytteeseensä liittyvän englanninkielisen tutkimusartikkelin, laatii siitä tiivistelmän englanniksi ja jakaa oppimansa suullisesti muille lähijaksolla. Jakaminen tehdään yhteistoiminnallisin menetelmin niin, että opiskelijat joutuvat kertomaan eteenpäin oman artikkelinsa lisäksi myös muilta oppimansa. Työtapa ohjaa siihen, että opiskelija pystyy kommunikoimaan vaativankin tekstin pääsisällön suullisesti riittävän selkeästi ja toisaalta ymmärtämään vaativiakin aiheita pelkän suullisen esityksen perusteella.

Kolmannessa oppimistehtävässä opiskelija valitsee aiheen, joka liittyy suoraan hänen omaan työhönsä tai opintoihinsa. Teema voi olla esimerkiksi oman työn tai organisaation kuvaus, kehittämisprojektin kuvaus, asiakkaalle suunnattu ohje- tai esittelymateriaali tai vaikkapa tietyn hoitomenetelmän kuvaus. Opiskelija laatii teemasta kirjallisen raportin ja posterin, jonka hän esittelee suullisesti englanninkielisessä posteriseminaarissa. Galleriakävely on valikoitunut menetelmäksi sen vuoksi, että samalla tehdään arvio opiskelijan suullisesta taidosta ja se on tilanteena rennompaa kuin ryhmän edessä tehty esitys.

Viestinnän opintojaksolla pureudutaan englanninkieliseen viestintään intensiivisemmin, mutta keskeistä on, että englanti kulkee mukana työkielenä koko opintojen ajan.



Kuvat 1-3. Pienryhmässä oman työn esittely englanniksi tuntuu luontevalta (kuvat: Merja Reunanen)

OPISKELIJOILTA UUSIA IDEOITA KEHITTÄMISEEN

Syksyllä 2018 Monialainen toimintakyvyn edistäminen yamk-koulutuksen opiskelijat vastasivat kyselyyn, jossa selvitettiin heidän kokemuksiaan englannin kielen osaamisensa kehittymisestä yamk-koulutuksen aikana. Kyselyyn vastasi 13 opiskelijaa, jotka olivat suorittaneet opinnoissaan jo kaikki ydinosamisen opintojaksot ja suurimman osan täydentävistä opinnoistaan. Opinnäytetyöt olivat suunnitelmavaiheissa.

Englanninkielisen tekstin lukeminen oli kyselyn mukaan harjaantunut kaikkiin opintojaksoihin sisältyvissä tehtävissä, koska ne edellyttivät englanninkielisten lähteiden käyttämistä. Tutkimusartikkelien lukeminen oppimistehtäviä ja opinnäytetyön suunnitelmaa varten oli joillekin ”aika työlästä, mutta mitä enemmän luki, sitä helpompaa”.

Englannin kielellä kirjoittamista opiskelijat harjoittelivat ensimmäisellä ydinosamisen opintojaksolla, jossa englanninkielinen seminaari edellytti PowerPoint-esityksen koostamisen oman alan tutkimusartikkeleista. Englannin opettajan osuudessa mainitulla viestinnän opintojaksolla kirjoittamista harjoiteltiin enemmän. Suomalaisia ja kansainvälisiä kuntoutusverkostoja opiskelijat esittelivät Facebook-ryhmässä jakamalla kokemuksiaan verkostojen toiminnasta ja perustelemalla verkostojen merkitystä.

Vieraan kielen kuullun ymmärtämisessä ja puhumisessa harjaantuminen näytti toteutuneen lähinnä mainitulla viestinnän opintojaksolla. Tähän opintojaksoon opiskelijat liittivät ainoastaan myönteisiä kokemuksia, vaikka lähtötilanteessa raportoitiin peloista ja jännityksestä.

Taulukko 1. Opiskelijoiden kokemuksia englannin kielen osaamisen kehittymisestä (n = 13)

| Mikä edisti osaamisen kehittymistä? | Millaisia kokemuksia sait englannin kielen käytön aktivoimisesta? |
|--|---|
| Rento ilmapiiri. Huumori. Oma, tuttu ryhmä kannusti ja tuki. | Kynnys madaltui niin puhumiseen kuin lähteiden käyttöön. |
| Posterin teko ja galleriakävely. | Ruosteiset taidot aktivoituivat. |
| MOT-sanakirja. Hyvät opettajat. | Osasin ja uskalsin enemmän kuin oletin. |
| Ryhmätöyt. Mielenkiintoiset aiheet. | Rohkaisevia. Myönteisiä. Kannustavia. |
| Ymmärrys siitä, että oleellisempaa on ymmärtää kokonaisuus kuin joka sana. | Pelosta huolimatta positiivinen kokemus, joka vahvisti rohkeutta käyttää kieltä jatkosakin. |

Osa opiskelijoista koki, että nyt käytetyt menetelmät vieraan kielen käytön aktivoimiseksi olivat riittävän vaativia tällaisenaan. Useat kuitenkin ehdottivat, että opintoihin voisi lisätä linkkejä englanninkielisiin lähteisiin eri vaativuustasoilla hyödynnettäväksi oppimistehtävissä. Näin kynnys lukemiseen madaltuisi vähitellen. Myös pienimuotoisia kirjoittamisen tehtäviä ja esityksiä voisi lisätä. Pareittain tai pienryhmissä keskustelutehtäviä vieraalla kielellä voisi myös olla enemmän. Skype-keskusteluja englanniksi kannattaisi toteuttaa soveltuviissa yhteyksissä. Tässä kansainväliset kumppanit olisivat osuva yhteistyötaho.

LUE LISÄÄ

Horn, H., Luukkainen, T. & Reunanen, M. 2016. Mitä useampi kokki, sitä huonompi soppa? Teoksessa Haikara, A. & Horn, H. (toim.) Kuha kokeilin – kansainvälisyys, kielet ja viestintä ammattikorkeakoulussa, 52–55. Vapaamuotoisia julkaisuja 69. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

MITÄ MINÄ OPETAN, KUN OPETAN VIESTINTÄÄ JA VUOROVAIKUTUSTA?

Helena Horn, FM, lehtori, suomen kieli ja viestintä

Olen toiminut viestinnän opettajana Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa (aiemmin Mikkelin ammattikorkeakoulussa) lähes 30 vuotta, monissa eri koulutus- sissa mutta enimmäkseen sosiaali- ja terveysalalla sekä amk- että yamk-opinnoissa. Opettajan työhön samoin kuin muuhunkin asiantuntijatyöhön kuuluu se, että silloin tällöin kyseenalaistaa työnsä ja ne valinnat, joita on vuosien saatossa tehnyt. Siis: Mitä minä opetan, kun opetan viestintää ja vuorovaikutusta? Mitä pitäisi opettaa ja miten? Tässä artikkelissa pohditaan amk-opetuksen reunaehdoja yleisesti sekä esitellään kaksi yamk-opintojaksoa, joista toinen liittyy yhteisölliseen tiedonmuodostukseen ja tiedon jakamiseen ja toinen vuorovaikutukseen sote-alalla.

VIESTINNÄN JA VUOROVAIKUTUKSEN OPETUSTA AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Opintojaksoja, joita olen opettanut, on ollut monenlaisia, esimerkiksi viestintätaidot (amk), sosiaali- ja terveysalan viestintä (yamk), terveysalan tutkimus ja kehittäminen (amk), monialainen työote, viestintä ja kuntoutusverkostot (yamk), raportoi ja tiedota kehittämisestä (yamk), tietojenkäsittely organisaatiossa (amk), ryhmädynamiikka ja vuorovaikutustaidot (amk), taidelähtöisiä yhteistyö- ja ohjausmenetelmiä (yamk), ryhmien ohjaus (amk) ja tutki, kehitä, raportoi (amk).

Opintojaksoja on ollut vastikään toiselta asteelta ammattikorkeakouluun siirtyneille amk-opintojaan aloittaville ja vasta vähän työelämää tunteville opiskelijoille mutta toisaalta myös ammatissaan jo vuosia tai vuosikymmeniä asiantuntija- tai esimiestehtävissä toimineille opiskelijoille. Opintojaksot ovat olleet enimmäkseen pituudeltaan 1 - 5 op, ja niitä on toteutettu lähiopetuksena tai osin tai kokonaan verkossa. On ollut opintojaksoja, joissa kokonaisuus on ollut kokonaan minun vastuullani, mutta myös opintojaksoja, joissa on toteutettu yhteisopettajuutta sen eri muodoissa.



Kuvat 1-2. Yhteisöpedagogiopiskelijoita opiskelemassa ryhmädynamiikkaa ja vuorovaikutusta (kuvat: yhteisöpedagogiopiskelijät)

OPETUKSEN REUNAEDOT JATKUVASSA MUUTOKSESSA

Opintojaksojen nimet, sisällöt ja tavoitteet ovat muuttuneet viime vuosina varsin nopeassa syklissä. Yhtä opetussuunnitelmaa ei ole aina ehditty vetää opiskelijoiden valmistumiseen asti, kun uusi on jo aloitettu. Sisällöt ja tavoitteet ovat liittyneet paitsi ammatissa tarvittaviin taitoihin, myös ammattiin opiskelussa tarvittaviin suullisen ja kirjallisen viestinnän taitoihin sekä geneerisiin metataitoihin, kuten lukemisen ja kirjoittamisen taitoihin, vuorovaikutukseen, tiedonmuodostukseen, ongelmanratkaisuun ja argumentointiin.

Koko ammattikorkeakoulukentällä muutokset ovat olleet niin nopeatahtisia, että välillä hirtittää. Ryhmäkokoja on suurennettu ja siirretty digitaalisiin välineisiin. Koulutuksia on aloitettu ja lopetettu, koulutuspaikkakuntia on vaihdeltu. Oppilaitoksia on yhdistelty, eroteltu ja lakkauteltu. Opintojaksoja lisätty, poistettu, yhdistelty ja eroteltu. Henkilökuntaa on irtisanottu ja palkattu. (Ks. OAJ 2018.)

Onko todellista muutosta kuitenkaan tapahtunut? Minkälaiseen tietoperustaan ops-uudistukset tai yksittäiset opintojaksot pohjaavat? Onko muutos ollut vain tyhjää tempoilua tai sanallista uudelleen määrittelyä vai onko opetuksen laatu oikeasti muuttunut ja vielä aiempaa parempaan suuntaan? Opetetaanko tällä hetkellä oikeita vai vääriä asioita? Oikealla vai väärällä tavalla?

SUURRYHMÄOPETUKSEN LAADUKKUUS EI AINA TOTEUDU

Tärkein omakohtainen havaintoni opettajanurani aikana on koko ajan syvenevä osaamisen kahtiajako amk-opintoihin tullessa. On lahjakkaita opintojaan aloittavia amk-opiskelijoita, jotka haluavat koko ajan oppia lisää, ja toisaalta amk-opiskelijoita, jotka tarvitsisivat paljon henkilökohtaista opastusta ja rohkaisua. Lahjakkaat ovat selkeästi sekä suullisessa että kirjallisessa ilmaisussaan aiempaa parempia, heillä on ilmaisurohkeutta, tilannetajua, luovan ja joustavan mutta toisaalta myös kriittisen ajattelun ja argumentoinnin taitoa ja esimerkiksi tietoa tekstilajien käytänteistä ja digitaalisten välineiden mahdollisuuksista. Toisaalta on opiskelijoita, joilta saattaa puuttua kokonaan abstrakti käsitteistö, he eivät joko rohkene lainkaan osallistua dialogiin tai he saattavat jumittua omiin rajallisesti argumentoitaviin vahvasti esitettyihin mielipiteisiin, ja erityisesti kirjallisen viestinnän taidot voivat olla lähtötilanteessa heikot.

Ammattikorkeakouluissa on osin säästösyistä siirrytty suuryhmäopetukseen ja verkossa toteutettavaan opetukseen. Toisaalta oppimisprosessi toteutetaan osaamisperustaisesti yksilöllisesti ja korostetaan työelämäläheisyyttä ja TKI-yhteyttä. Arkiajattelullakin ymmärtää, että opettaja on varsin mahdollottoman tehtävän edessä. Välineitä, keinoja ja malleja tämän yhtälön ratkaisemiseen on vähän. Resursseja kehittämiseen ei ole juurikaan annettu. On itsestään selvää, että oppimistulokset voivat kärsiä yksittäisen opiskelijan kohdalla.

VUOROVAIKUTUKSEN IKITRENDIT

Oli kyse sitten opiskelutilanteesta tai työelämän viestintätilanteesta, vuorovaikutus on aina sidoksissa kontekstiin; on otettava huomioon viestintätilanteen luonne ja toiminnan tavoitteet, puhujien status ja päätösvalta. On otettava huomioon arvostava ihmisen kohtaaminen ja ihmissuhteiden jatkuvuus sekä ymmärrettävä ryhmän suhteet toisiin ryhmiin ja verkostoihin. On tehtävä tulosta ja toimittava taloudellisesti. On ajateltava notkeasti ja kehitettävä ketterästi. On kyettävä ottamaan vastuuta ja osallistumaan mutta on kyettävä myös osallistamaan muita. (Vrt. Horila 2018, 16–21.)

Miten opettaa siis vuorovaikutusta esimerkiksi opintojaan aloittavalle 46 amk-opiskelijan ryhmälle, jolla on vain vähän työkokemusta ja jonka vuorovaikutuskokemukset rajoittuvat kouluun ja lähipiiriin? Kuinka opettaa heitä valitsemaan oikea kielellinen koodi kulloiseenkin tilanteeseen? Avainsanoja on varmasti mahdollisimman aidot tai aitojen kaltaiset vaihtelevat caset ja reflektiivinen harjoittelu sekä avoin palautteenantokulttuuri. On harjoiteltava perustellun mielipiteen esittämistä mutta toisaalta myös kuuntelua ja tilan antamista toiselle. On harjoiteltava erilaisia toiminnallisia ja mikseipä taidelähtöisiäkin ryhmätyöskentelyn muotoja mutta myös rohkeaa yksin esillä olemista ja vakuuttavaa perustelua. On osattava toimia muutoinkin kuin digitaalisesti. Nykypäivänäkin.



Kuvat 3-4. Yhteisöpedagogiopiskelijoita opiskelemissa ryhmädynamiikkaa ja vuorovaikutusta (kuvat: yhteisöpedagogiopiskelijat)

VIESTINNÄN JA VUOROVAIKUTUKSEN POHDINTAA YAMK-OPINTOJAKSOLLA

Esimerkiksi viestinnän ja vuorovaikutuksen yamk-opinnoista otan sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen ja johtamisen -opinnoissa pakollisina opintoina olevan opintojakson, jonka nimi on sosiaali- ja terveystalouden viestintä (5 op). Opintojaksolla harjoitellaan suomenkielistä viestintää ja vuorovaikutusta 3 op:n verran ja englanninkielistä 2 op:n verran. Opintojaksoa on toteuttamassa omalta osaltaan englannin opettaja. Kuvaan seuraavassa suomenkielisen opintojakson 3 op:n osuutta.

Opintojakson opiskeluaineistot liittyvät organisaatioviestintään ja esimiestyöhön, yhteistyötaitoihin ja vuorovaikutukseen, presentaatioihin ja tiedottamiseen. Opintojakson tavoitteena on mm. tunnistaa vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä ja oivaltaa viestinnän merkitys työn tuloksellisuuden kannalta. Näitä harjoitellaan keskustelemalla kalamallissa opiskelijoiden etukäteen valitsemista työelämän viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvistä teemoista. Tarkoituksenmukaista viestintää ja vuorovaikutusta harjoitellaan tehtävässä, jossa pedagogisen draaman keinoin ratkaistaan neuvottelussa esimies-alaisviestinnän pulmatilanteita. Uusia toiminnallisia ja taidelähtöisiä menetelmiä harjoitellaan pitämällä opetus- tai ohjaustuokioita.

Opintojaksolla muokataan yksi oman työpaikan dokumentti paremmaksi niin, että otetaan huomioon myös se, miten dokumentti heijastaa työyhteisön arvoja. Opiskelijat antavat vertaispalautetta toistensa tekstimuunnoksista. Asiantuntijaviestintää ja tehtyjen valintojen perustelua ja vaikuttavuutta harjoitellaan tekemällä blogijuttu työelämän uusista tuulista. Lisäksi tehdään tehtävä, jossa arvioidaan, miten työyhteisöviestintää suunnitellaan, ohjataan, toteutetaan ja viestinnän toimivuutta arvioidaan sekä kehitetään opiskelijan omassa työyksikössä. Mielestäni on tärkeää, että tehtävät liittyvät opiskelijan omaan työhön ja että tehtävissä on aina jonkin verran valinnaisuutta.

Opintojaksosta saatu palaute on ollut vaihtelevaa mutta pääosin myönteistä. Opintojakso on koettu tarpeelliseksi. Lisäksi opettajien asenteen merkitys ja yhteys opiskelijoihin nousee palautteissa esiin. Ohessa on palaute viimekertaiselta opintojaksolta, jossa yhteistyökumppaninani englannin opettajana oli lehtori Sirpa Juusola.

”Ihana aihe ja niin tarpeellinen kurssi... Minun työssäni viestintä on hurja tärkeää ja näissä opinnoissa kaipaisin kouluttamiseen ja esiintymiseen liittyen opetusta. Kun viestintä on kaikkea sitä vuorovaikutusta, minkä vaikutuksessa kaiken aikaa olemme. Olette kumpikin aivan ihania opettajia, kohtelette tosi kauniista ja kannustavasti opiskelijoita.”

YHTEISÖLLINEN TIEDONMUODOSTUS

Vuorovaikutusta voi tarkastella myös yhteisöllisen tiedonmuodostuksen kontekstista käsin. Puhutaan ns. käytäntötutkimuksesta, jossa uusi tieto tuotetaan tutkijoiden ja eri toimijoiden välisessä dialogissa. Näin tutkimustietoa voisivat paremmin hyödyntää tutkijoiden lisäksi käytännön työntekijät, palveluiden käyttäjät ja päätöksentekijät. (Ks. Julkunen & Karvonen-Niinikoski 2014.) Yhteisöllinen dialoginen ja moniääninen tiedonmuodostus ei ole helppoa yamk-opiskelijoillekaan, joiden pitää joskus myös poisoppia entisistä, jotta voisivat oppia uusia opiskelu- ja työskentelytapoja. Pelkästään käytettävät käsitteet voivat olla opintojen alussa vieraita: mitä on yhteisöllinen tiedonmuodostus, tutkiva yhteiskehittäminen, evaluointi tai reflektio, mitä ovat toiminnalliset osallistavat työn kehittämisen menetelmät.

Yhteisöllisestä tiedonmuodostuksesta yhtenä esimerkkinä on yamk-opinnäytetyö ja sitä tukevat opinnot. Kehittämistyönä toteutettava opinnäytetyö liitetään omaan työpaikkaan ja tämänhetkisiin työtehtäviin mutta myös ammattialan kehittämiseen tai aluekehitykseen. Keskeistä kehittämistyössä on kehittämistiimin ja työyhteisön sitouttaminen muutokseen, asiakkaita osallistava palvelumuotoilu sekä moniammatillinen työote ja vuorovaikutus verkostoissa. Kehittämisen tulokset on juurrutettava arkityöhön ja jaettava tarkoituksenmukaisille sidosryhmille. (Kuva 3.)



Kuva 5. Yhteisöllinen tiedonmuodostus ja tiedon yhteiskäyttö (kuva: Helena Horn)

YHTEISÖLLISEN TIEDONMUODOSTUKSEN HARJOITTELUA YAMK-OPINTOJAKSOLLA

Esimerkiksi tiedonmuodostuksen kehittämiseen liittyvistä yamk-opinnoista otan monialaisen valinnaisen kokonaan verkossa toteutettavan opintojakson, jonka nimi on raportoi ja tiedota kehittamisestä (5 op). Opintojakso on kehitetty tukemaan opiskelijan oman oppimisympäristön prosessia.

Opintojakson suunnittelua ovat ohjanneet seuraavat periaatteet ja kysymykset: Kun yhteisöllistä tiedonmuodostusta dokumentoidaan ja raportoidaan, siinä on huolellisesti avettava prosessia ja perusteltava tehtyjä valintoja. Mikä on ollut kehittämisen tarve? Kenen näkökulmasta ja keiden kanssa ongelmaa on ratkaistu? Miten toteutettua ja käytettyjen menetelmien toimivuutta arvioidaan? Mukana on myös kehitetyn tiedon jakamisen harjoittelua. Miten kehitettyä jalkautetaan ja kehittämistä jatketaan? Missä muodossa muodostettua tietoa jaetaan ja keille?

Opintojakso koostuu teorian lisäksi tehtävistä, jotka on suunniteltu liitettäväksi opiskelijan omaan oppimisympäristöön. Aluksi kertaillaan raportointia; tehdään testejä yleiskielestä ja oppilaitoksen raportointikäytänteistä. Haetaan tietoa ja kirjoitetaan kirjallisuuskatsausta omaan oppimisympäristöön. Analysoidaan aiemmin valmistunut oppimisympäristö, ja pohditaan tutkimus- ja työn kehittämisen menetelmiä. Sitten siirrytään osallistamisen menetelmiin ja videoidaan yksi neuvottelutilanne oppimisympäristön sidosryhmien kanssa.

Seuraavaksi tehdään oppimisympäristöön liittyvä viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelman mukaisesti harjoitellaan oppimisympäristöstä tiedottamista esimerkiksi ottamalla uusia some-foorumia haltuun, kirjoittamalla mediatiedotteita, blogijuttuja ja artikkeleita. Tiedottamisosassa on paljon valinnaisia tapoja suorittaa tehtäviä, jotta opiskelija löytää omaan prosessiinsa sopivat keinot. Mielestäni tärkeää on, että tiedottamistekstit myös julkaistaan oikeasti, mitään ei tehdä leikisti, vaan kaikki tieto pyritään aina jakamaan hyötykäyttöön.

Opintojaksosta saatu palaute on ollut vaihteleva mutta kokonaisuutena erittäin hyvä. Koska kurssi on valinnainen, se on kuitenkin ollut helppo jättää kesken. Kesken jättäneet ovat todenneet, että kurssi olisi hyödyllinen mutta ei istu aikatauluun ja on työläs. Joillekin tuntuu opintojaksosta avautuneen ihan uusi maailma.

”Tehtävät ja alusta on erittäin mielenkiintoisesti suunniteltu. Tehtävät herättävät innostuksen tarttua niihin ja samalla oppii mukavalla tavalla. Hienosti hyödytti työelämää ja oppimisympäristöä.”

”Hienoa, että sain tehdä tämän kurssin etänä ja erityisen hienoa, että tehtäviin annettiin vaihtoehtoisia toteutustapoja. Jokainen löysi varmasti näistä. Itse en olisi ulkomailta suorittanut näistä, jollei näitä vaihtoehtoisia olisi ollut. Blogi-tehtävä oli itselleni kaikkein mieluisin ja antoisin...Viestintäsuunnitelma tuntui tehtävänä helpolta, mutta aiheutti eniten päänvaivaa sisällön suhteen.”

LUE LISÄÄ

Horila, T. 2018. Vuorovaikutusosaamisen yhteisyys työelämän tiimeissä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in humanities 344. Väitöskirja. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58225/978-951-39-7452-7_v%C3%A4it%C3%B6s16062018.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 4.12.2018].

Julkunen, I. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.) 2014. Special issues: Practice research. Nordic Social Work Research. Routledge - Taylor & Francis Group.

OAJ. 2018. Ammattikorkeakoulujen opettajilta puuttuu aikaa osaamisen kehittämiseen. Tiedote 14.12.2018. Saatavissa: https://www.oaj.fi/ajankohtaista/uutiset-ja-tiedotteet/2018/ammattikorkeakoulujen-opettajilta-puuttuu-aikaa-osaamisen-kehittamiseen/?fbclid=IwAR1oyvXvW4qYafV4UAjdEwjxZgS9Xncf9KjRSCNFZp88ED8xU_94RW5TNdk [viitattu 15.12.2018].

OSA 4.

PAREMPIA PALVELUJA KEHITTÄMÄSSÄ



KOKEILUSSA OSALLISTAVA KEHITTÄMINEN

Reeta Hurskainen, sairaanhoitaja, monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Otimme osallistavan kehittämisen osaksi sairaanhoitajien vastaanottoiminnan kehittämistä Mikkelissä. Kokeilimme yhdessä kehittämistiimin kanssa ketterän kehittämisen menetelmiä osana laajempaa kehittämistä. Mukaan valikoitui minuuttikierros, joka osallistaa tasavertaisesti kaikki kehittämiseen. Konkreettisina kehittämiskohteina olivat työympäristö sekä sairaanhoitajien työn organisointi.

MITÄ KOKELTIIN?

Teen yamk-opinnäytetyötä työpaikalleni. Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jossa tavoitteena on kehittää sairaanhoitajien työhyvinvointia kehittämällä työympäristöä ja työn organisointia. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui toimintatutkimus, jolle tyypilliseen tapaan järjestimme kehittämistiimin kanssa kehittämispäivän. Kehittämistiimiin valikoituivat minun lisäksi yksikön kolme sairaanhoitajaa sekä toimipaikan päällikkö. Osana kehittämispäivää lähdin kokeilemaan osallistavaa kehittämistä hyödyntäen ketterän kehittämisen menetelmiä. Menetelmäksi ensimmäiseen kehittämispäivään valikoitui minuuttikierros.

Tausta ja tarve kehittämiselle nousevat työstä. Toimin esimiehenä, joten minulle on tuotu esiin työn tekemiseen liittyviä haasteita, työtilojen epäkohtia sekä puutoksia työn organisoinnissa. Koska esimiestyön lisäksi teen samaa perustyötä kuin tiimin sairaanhoitajat, ovat nämä samat esiin nostetut haasteet ja ongelmakohdat vastassa myös minulla päivittäisessä työssä. Tiimissä on ollut viimeisen vuoden aikana myös paljon vaihtuvuutta, mikä kertoo muutoksen tarpeesta. Näiden asioiden siivittämänä muodostuivat raamit kehittämiselle.

OSALLISTUMISESTAKO SITOUTUMISTA?

Osana muutoksen johtamista työntekijöiden osallistaminen nousee keskiöön. Yhdessä kehittämällä on mahdollista muodostaa laaja yhteinen käsitys asioista, jolloin pystytään löytämään ratkaisuja sekä luomaan uusia toimintamalleja. Yhdessä kehittäminen on toimivien käytänteiden edellytys. Osallistava kehittäminen sitouttaa, koska työntekijät pääsevät itse vaikuttamaan. (Pirinen 2014, 85–86.)

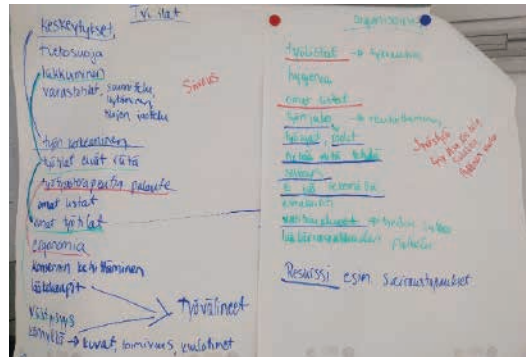
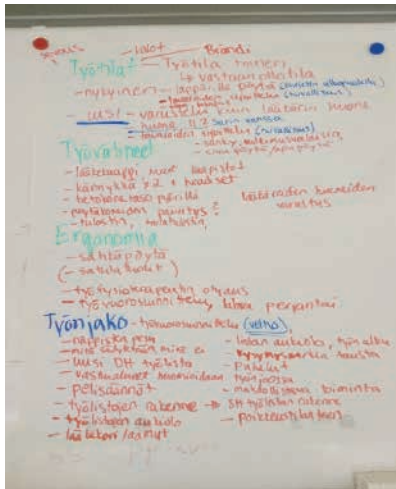
Kaikkien työyhteisön jäsenten äänen kuuleminen on tärkeää, jotta todellisuus ja konkreettiset kehittämistarpeet nousevat esille. Kukin työyhteisön jäsen on myös yksilö, ja jotta tämä voidaan huomioida työhyvinvoinnin kehittämisessä, on työntekijöiden kuuleminen sekä osallistaminen tärkeää. Parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi työympäristön ja työn sisällön kehittämiseen on otettava mukaan asiantuntijat, joita ovat työntekijät itse. (Puttonen ym. 2016, 28.)

Kun kaikki saavat osallistua, koetaan yhteistä vastuunkantoa sekä yhteishenkeä. Tämä näkyy etuna, kun uusia käytänteitä otetaan käyttöön. Yhdessä päätettyihin asioihin muodostuu ns. ryhmäkuri, jolloin työntekijät pitävät ryhmässä huolen siitä, että sovitusta asioista pidetään kiinni. Päätöksiin osallistuminen ja niihin vaikuttaminen lisäävät myös ryhmän itseohjautuvuutta sekä omatoimisuutta, koska työntekijät tietävät, kuinka edetä, ja ovat sitoutuneet yhdessä päätettyjen asioiden eteenpäin viemiseen. Haasteena osallistavassa kehittämisessä on löytää menetelmät, joilla saadaan kaikkien ääni kuuluviin. Myös kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun löytäminen saattaa muodostua haasteeksi. (Pirinen 2014, 85–86.)

KEHITTÄMISKOYTEIDEN ETSINTÄ MINUUTTIKIERROKSEN AVULLA

Osallistavaa kehittämistä lähdin hyödyntämään kehittämisiltapäivässä, johon sairaanhoitajat työpaikaltani osallistuivat. Nykytilan kartoittamiseksi sekä kehittämiskohteiden esiin nostamiseksi hyödynsin ensimmäisessä kehittämisiltapäivässä minuuttikierrosta. Valitsin tähän ensimmäiseen kehittämisiltapäivään minuuttikierroksen, jotta kunkin tiimiläisen ääni saataisiin kuuluviin.

Minuuttikierron on puheenvuorokierros, jossa kukin osallistuva jäsen saa yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua (Innokylä 2018a). Jokaisella osallistujalla on minuutti aikaa esittää omat näkemyksensä, kantansa ja ajatuksensa ennalta määrättyyn asiaan (Innokylä 2018a). Pidimme minuuttikierroksen kaksi kertaa, jolloin kullakin osallistujalla oli yhteensä kaksi minuuttia aikaa puhua ennalta määrättyistä aiheista. Ensimmäisellä minuutilla kukin sai esittää ajatuksensa hoitajien työympäristöön liittyen. Toisella kierroksella kukin osallistuja toi ilmi ajatuksiaan työn organisointiin liittyen. Vetäjänä kirjasin kunkin puheenvuorosta nousseita aihealueita ja asioita ylös. Kierrosten loputtua vedimme yhdessä tiiminä yhteen esiin nousseet asiat.



Kuvat 1-2. Kehittämispäivän tuotoksia (kuvat: Reeta Hurskainen)

TULOKSIA

Kehittämismenetelmä aktivoi kaikki työntekijät osallistumaan. Se herätti vapaata, avointa ja kunnioittavaa keskustelua osallistujissa. Ideoita käsiteltiin rakentavasti. Muutama työntekijä ei tuossa hetkessä osoittanut vahvaa sitoutumista kehittämiseen, mutta kehittämispäivän jälkeen heissä oli kuitenkin nähtävissä sitoutumista sovituihin asioihin. He alkoivat aktiivisesti hoitaa omia vastuutehtäviään sovitun tapaan. Minuuttikierros antoi loistavaa pohjaa yhdessä kehittämiseksi ja kaikkien osallistumiselle. Koen, että tuon menetelmän avulla löysimme ja pääsimme juurikin kaikkia osapuolia tyydyttäviin ratkaisuihin. Ainakin menetelmä toimi polkuna oikealle tielle.

Kehittämiprojekti jatkuu Mikkeliissä edelleen. Toimintatutkimuksessa olemme päässeet jo toteutusvaiheeseen. Uusia toimintatapoja ja yhteisesti sovittuja käytänteitä on alettu ottaa käyttöön. Myös muiden toimintojen esimiehet ovat olleet kiinnostuneita minuuttikierroksesta menetelmästä. Sitä on kokeiltu myös muiden toimintojen kehittämispäivissä. Kollegat ovat pohtineet ottavansa menetelmän käyttöön osaksi arkisempia tiimipalaveria.

LUE LISÄÄ

Innokylä. 2018a. Minuuttikierron WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli116572> [viitattu 27.8.2018].

Pirinen, H. 2014. Esimies muutoksen johtajana. Helsinki: Copyright Talentum Media Oy.

Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, M. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Helsinki: Työterveyslaitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.tyoelama2020.fi/files/1353/TTL_Tyohyvinvointi_paremmaksi_kannet_22062016.pdf [viitattu 19.11.2018].

ONNISTUUKO HYVÄ JA HALPA SOTE-MAAILMASSA?

Katri Länsivuori, ensihoitaja-sairaanhoitaja, projektipäällikkö (Eksote), sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (yamk) -opiskelija

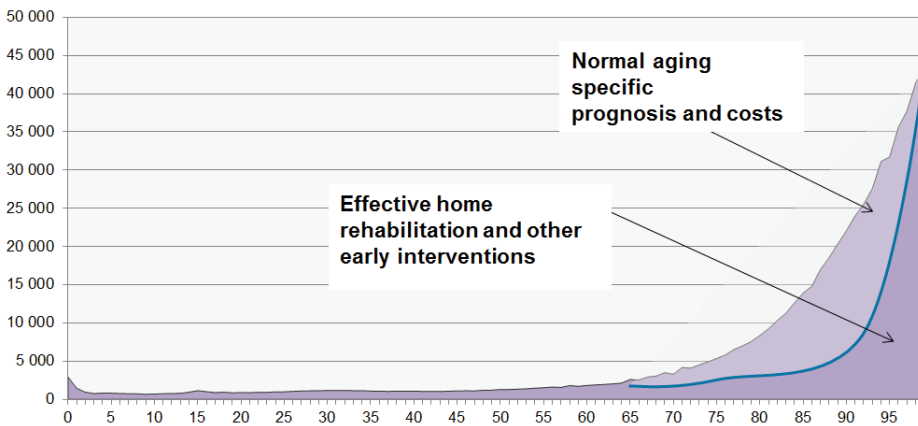
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Eksoten) tavoitteena on varmistaa palvelujen yhdenvertainen saatavuus Etelä-Karjalassa, ylläpitää ja kehittää palveluiden laatua ja samalla hillitää kustannusten kasvua. Palvelujärjestelmän kehittämisen pohjana on tieto todellisista sosiaaliturvaan perustuvista kustannuksista. Eksoten integroitu palvelurakenne ja tiedolla johtamisen malli mahdollistavat kansalaisten sosiaali- ja terveystietojen kokonaisvaltaisen hyödyntämisen myös reaaliaikaisesti palvelutilanteissa. Uusilla palveluntuottamisen malleilla on todistetusti pystytty samanaikaisesti parantamaan kustannustehokkuutta ja asiakastytyväisyyttä.

SOTEN ON PAKKO UUDISTUA

Väestön ikääntyminen ja maalta kaupunkiin suuntautuva muuttoliike aiheuttavat haasteita harvaan asuttujen alueiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuotannolle. Suomessa keskitetään lääketieteellistä erityisosaamista ja laitteistoa yhä harvempiin sairaaloihin ja laitoshoitopaikkoja vähennetään. Haasteena on, että ikääntyvien suhteellinen osuus väestöstä kasvaa. Ihmiset elävät pidempään, ja tämän myötä palveluntarve lisääntyy. Työkäinen väestö ei pysty kattamaan kasvavaa huoltotarvetta nykyisillä palvelumalleilla. Muuttuvassa palveluympäristössä erittäin merkitykselliseen rooliin on noussut hoidontarpeen ja palveluntarpeen arviointi sekä asiakasohjaus. Muutoksen vuoksi myös hajautettujen palveluiden merkitys on lisääntynyt. Ennalta ehkäiseviä, kevyitä ja kustannustehokkaita palvelumalleja on kehitettävä, jotta huoltosuhteen heikkenemisen vaikutuksista selvitään kunnialla. (SVT s.a.; Tepponen 2017.)

Sote-uudistuksen tuoma valinnanvapaus tulee vaikuttamaan lähtökohtiin, miten tulevaisuudessa kehitetään palvelukokonaisuutta. Myös julkiselta palveluntuottajalta uudistukset tulevat vaatimaan entistä enemmän liiketoiminnan näkökulmaa. Julkisella sektorilla on perinteisesti pikemminkin tehty hoidon tarpeen arviota moneen kertaan ennen asiakkaan päästämistä palveluun. Nyt palveluita pitäisi alkaa markkinoida uudella tavalla. Asiakkaan hyvä kokemus palvelusta kiinnostaa ihmisiä ja puhututtaa sosiaalisessa mediassa. Keskustelua ei siis niinkään käydä palvelun laadusta lääketieteen näkökulmasta.

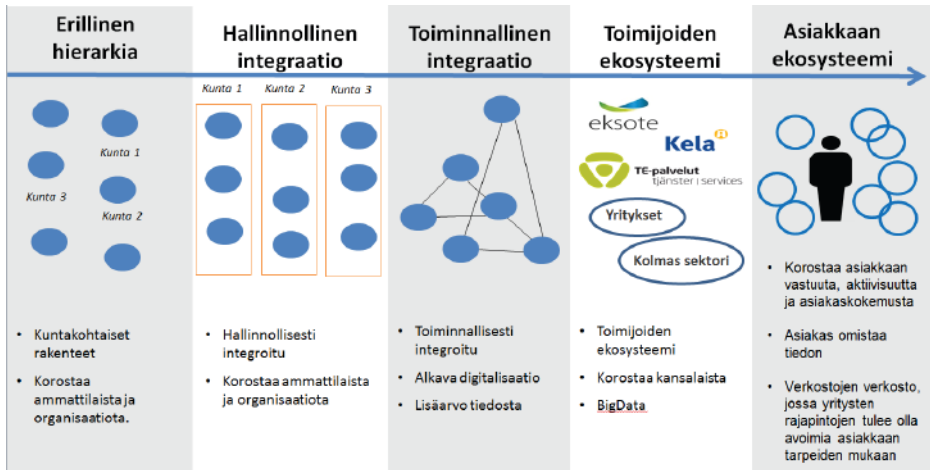
Nykyistä suurempaan merkitykseen tulee rahoituksen ja resurssien riittävyys. Riittävätkö julkisen terveydenhuollon potilasmäärät ylläpitämään tiettyjen erikoisalojen vaatimaa osaamista muualla kuin yliopistosairaaloissa, ja onko sille tarvetta? Nähtäväksi jää myös, kuinka uudistukset tulevat vaikuttamaan palveluiden todellisiin kokonaiskustannuksiin valtakunnassa. Kuvassa 1 kuvataan tehostetun kotikuntoutuksen ja muiden varhaisten interventioiden vaikutusta kustannuksiin suhteessa normaaliin ikääntymisen kustannusennusteeseen.



Kuva 1. Tehostetun kotikuntoutuksen ja muiden varhaisten interventioiden vaikutus kustannuksiin suhteessa normaaliin ikääntymisen kustannusennusteeseen (mukaihen Pekurinen 2017)

TIETOA HYÖDYNTÄEN PAREMPAA LAATUA JA KUSTANNUSTEHOKKUUTTA

Väestön ikääntyminen Etelä-Karjalassa aiheuttaa yhdestä kahteen prosenttiin sote-palvelutarpeen kasvun vuosittain. Eksoten tavoitteena on ollut ammattinimikkeisiin perustuvan organisaation muuttaminen kansalaisen tarpeista lähteväksi palvelujärjestelmäksi, jossa tuotetaan palvelut sinne, missä asiakas on. Eksotessa on edetty organisaatorakenteiden integroinnista ja resurssien optimoinnista toiminnalliseen eli prosessien integraatioon ja rinnalla kehittyneeseen digitalisaatioon ja tiedon integraatioon. Tulevaisuudessa asiakkaan itse keräämässä verkostossa asiakas on tiedon omistaja sekä hallitsija ja valitsee sopivat toimijat tuottamaan palvelunsa. Asiakkaan ekosysteemi on verkostojen verkosto, joka korostaa asiakkaan vastuuta, aktiivisuutta ja asiakaskokemusta. (Tepponen ym. 2017.)



Kuva 2. Integroidun palvelujärjestelmän kehittämisen vaiheet (Suihko 2017)

Eksotessa palvelujärjestelmän kehittäminen tapahtuu yhteisen tiedon ja tietojohdamisen mallin avulla nimenomaan kokonaiskustannusten näkökulmasta, jolloin ei ajauduta kehittämään pistemäisesti osaoptimoiden. Eksoten strategian visio ”toimintakykyisenä kotona” tarkoittaa sitä, että sairaalaan joutuvat vain ne potilaat, jotka sairaalahoitosta todella hyötyvät ja että sairaalasta kotiudutaan tuetusti mahdollisimman pian. Integroitu palvelurakenne mahdollistaa kansalaisten sote-tietojen ja tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin, ja kehittämisen taustalla on arvio siitä, miten palvelut kannattaa tuottaa. Sairaalahoidon on kallista, ja asiakkaiden kускаileminen päivystykseen ja sitä kautta osastohoitoon on kokonaiskustannusten näkökulmasta huomattavan kustannustehotonta. (Klemola ym. 2014.)



Kuva 3. Keskitetyistä palvelumalleista koordinoitua palvelukokonaisuuteen (Tepponen ym. 2017)

Ikääntyvän väestön toimintakyvyn ja terveydentilan muutokset tapahtuvat nopeasti. Syn-tyneitä tarpeita hoitavat useat eri sote-palveluiden ammattilaiset. Kun palveluita koordinoi- daan kokonaisuutena (kuva 3), vältetään päällekkäisten resurssien käyttöä ja samalla

estetään asiakkaiden väliinpuotoaminen ja tarpeeton siirtely. Kustannussäästöt syntyvät ammattilaisten osaamisen tehokkaasta hyödyntämisestä. Tämä korostuu entisestään harvaan asutuilla alueilla, joilla tehtäviä on verrattain vähän. (Tepponen ym. 2017.)

Eksotessa toimii rajapinnaton asiakaslähtöinen kotiin vietävien palveluiden kokonaisuus. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat ennakoiva ja ehkäisevä kotihoito eli toimintakykyä tukeva kuntoutus, arjen apu, sosiaalista osallisuutta tukeva toiminta ja tätä kokonaisuutta tukeva vapaaehtoistyö ja omaishoito. Päivystävä koordinaattori ottaa vastaan tukipyynnöt kaikilta sairaalan ulkopuolisilta ammattilaisilta. Yhteistyössä ensihoidon kenttäjohdon, kotihoidon toiminnanohjauksen ja esimerkiksi sosiaalipäivystyksen kanssa paikalle saadaan tarkoituksenmukainen osaaminen. Koordinaattorille tuodaan sote-asiakkuusnäkömään tietojohdantamisen mallista kootusti tieto asiakkaan palveluiden käytöstä, kustannuksista ja terveydentilasta. Sote-asiakkuusnäkömään avulla voidaan ottaa heti huomioon asiakkaan kokonaistilanne. (Suihko 2017.)

KEHITYS KEHITTYY TULEVAISUUDESSAKIN

Uudenlaisilla toimintamalleilla ja osaamisen kehittämällä ja koordinoinnilla on saavutettu hyviä taloudellisia tuloksia ja lisätty asiakastyytyvyyttä. Uudistuksen jatkuessa on edelleen rohkeasti digitalisaation avulla parannettava palvelun sisältöä. Eksoten poikkeuksellisen kattava asiakastietopohja mahdollistaa tekoälyä ja ennakoivaa analytiikkaa hyödyntävien ratkaisujen kehittämisen. Etäpalvelut, virtuaali- ja sähköiset palvelut eivät poista inhimillisen läsnäolon tarvetta, mutta ne antavat mahdollisuuksia parempaan läsnäoloon, yksilölliseen palveluiden suunnitteluun ja myös aikaa aitoon kanssakäymiseen. Palveluiden digitalisaation tulee perustua asiakkaan roolin ja omatoimisuuden korostamiseen ja tuoda aina auki oleva palvelujärjestelmä asiakkaan tueksi kotiin.

Koordinaation tueksi tarvitaan ennakoivaa, ennustavaa analytiikkaa, jotta tietoa voidaan hyödyntää entistä paremmin reaaliaikaisesti itse palvelutilanteissa. Sote-sektorin monien toimijoiden yhteistyötä ja jatko-ohjausta on kehitettävä ketterämmäksi. Vanhanaikaiset raskaat lähetekäytännöt eivät ole asiakaslähtöisiä eivätkä edes kustannustehokkaita järjestelmän näkökulmasta. Hyvin organisoidun sairaalan ulkopuolisen palvelukokonaisuuden avulla voidaan välttää asiakkaiden tarpeettomia päivystyskäyntejä ja hoitovuorokausia sekä huomioida asiakkaan kokema hoidon laatu. Tämä tarkoittaa tehokasta luottamus pohjaista ja ennen muuta asiakaslähtöistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

LUE LISÄÄ

Klemola, K., Uusi-Ilkainen J. & Askola T. 2014. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tietojohdattamisen käsikirja. Helsinki: Sitra.

Pekurinen, M. 2017. Suomalainen terveydenhuolto eurooppalaisessa vertailussa. Esitelmä, Martti Taljan juhlasymposium 20.2.2017.

Suihko, T. 2017. ICT and Integration of Social and Health Care. Esitelmä, ruotsalaisen delegaation vierailu Eksotessa 31.10.2017.

SVT. s.a. Väestöennuste. Suomen virallinen tilasto. Www-dokumentti. Tilastokeskus. Helsinki. Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/vaenn/index.html> [viitattu 23.5.2017].

Tepponen, M., Viitikko, T., Lehmus, R., Heikkilä, H., Nurmiainen, S., Nummela, T., Suhola, T., Länsivuori, K., Lehtonen, M., Kaljunen, L., Kapulainen, K., Kanerva, J., Immonen, M., Koivuniemi, J., Mitikka, M., Vidén, M., Klemola, K., Villikka, M., Majoinen, V., Vaittinen, P., Helminen, K., Laasonen, K. & Behm, M.-M. 2017. Kuntouttavat toimintamallit iäkkäiden palveluissa (TEAS) -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa: http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/68_Kuntouttavat+toimintamallit+i%C3%A4kk%C3%A4iden+palveluissa_loppuraportti3010.pdf/81f00367-ead9-43c6-8c20-5bf26da1182f?version=1.0 [viitattu 15.5.2018].

HENKILÖKOHTAINEN BUDJETTI – ASKEL KOHTI VALINNAN- VAPAUTTA

Päivi Laukkanen, sosionomi (amk), vammaissosiaalityön palveluohjaaja, monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Hallitus valmistelelee hartaudella suurta sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaisuudistusta, ja samanaikaisesti on valmisteilla useita muitakin lakiuudistuksia. Yksi uusista lakiuudistuksista koskee sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauslakia. Valinnanvapauslaki pitää toteutuessaan sisällään myös subjektiivisen oikeuden henkilökohtaisen budjetoinnin laatimiseen sosiaalipalveluiden toteutuksessa. Suomessa kokemuksia henkilökohtaisen budjetin (HB) käyttämisestä palvelujen järjestämisessä on vielä verrattain vähän, mutta kokemukset näyttävät asiakaslähtöisinä ja valinnanvapautta sekä osallisuutta lisäävinä. Olemmeko matkalla oikeaan suuntaan? Uskalletaanko ottaa uusi askel ja katsoa tulevaisuuteen rohkeasti?

VALINNANVAPAUSSLAKI TULEE, OLENKO VALMIS?

Valinnanvapauslainsäädännöllä pyritään lisäämään asiakkaan mahdollisuutta valita, miten ja millä keinoin tulee parhaiten autetuksi. Laajentamalla valinnanvapautta nähdään tulevaisuuskuva, jossa asiakkaan vaikutusmahdollisuudet ovat paremmat ja palvelujen laatu sekä saatavuus kasvavat ja lisäksi kaikki tämä on kustannustehokkaampaa palvelujen tuottamista. (Avain kansalaisuuteen -hanke 2016–2019.) Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on aina ollut tukea kuntalaisia sellaisessa elämäntilanteessa, jossa he eivät koe pärjäävänsä ilman apua. Olemme pikkuhiljaa siirtyneet palvelut ja asiantuntija edellä porskuttelevasta yhteiskunnasta asiakaslähtöiseen ja asiakas asiantuntijana -ajatteluun.

Tämänhetkisen tiedon mukaan valinnanvapaus sote-palveluissa astuisi voimaan vuonna 2021 alkaen vaiheittain, ja henkilökohtaisen budjetoinnin nähdään käynnistyvän 1.1.2022 (Valtioneuvosto s.a.a). Tulevasta muutoksesta on kuitenkin keskusteltu jo niin kauan, että välillä ei itsekään ole varma, toteutuvatko uudistukset vai jäävätkö toteutumatta. Totuus on kuitenkin, että elämme jatkuvassa muutoksessa ja toteutuupa valinnanvapauslakiuudistus tai ei, joka tapauksessa laki lisää valinnanvapauden lisäksi myös vastuutani kansalaisena. On uskallettava kysyä itseltä, olenko valmis muuttamaan ajattelutapaani ja toimintaani? Olenko valmis ottamaan enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistani?

HENKILÖKOHTAINEN BUDJETTI RIIHIKUIVAA RAHAA VAI JOTAIN MUUTA

Roolien vaihtuessa ja asiakkaan astuessa keskiöön tulee myös palvelujen, työkalujen ja menetelmien muuttua ja kehittyä samanaikaisesti. Mielessäni risteilevät mahdollisuudet ja riskit, joita henkilökohtaiseen budjetointiin voi liittyä. Erilaisia henkilökohtaiseen budjetointiin liittyviä pilotteja ja kokeiluja toteutetaan parhaillaan ympäri Suomea STM:n rahoituksella useille eri kohderyhmille. Piloteissa kohderyhmänä ovat laajasti erilaisia sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitsevia vanhus- ja vammaispalvelujen asiakasryhmiä. Oikeus henkilökohtaiseen budjettiin on sellaisilla henkilöillä, joille on laadittu sosiaalipalveluihin asiakassuunnitelma, ja joiden palveluntarve on arvioitu ja määritelty. Nämä kokeilut ja pilotit antavat tärkeää tietoa tulevaa lakiuudistusta ja sen käytännön toimeenpanoa varten. (Valtioneuvosto s.a.b.)

Henkilökohtainen budjetti ei tarkoita seteleistä pullottavaa lompakkoa tai saranat liitoksistaan narsevaa pankkitiliä, vaan budjetti määräytyy ja sitä arvioidaan suhteessa palveluntarpeeseen. Budjetti on ikään kuin maksusitoumus tiettyihin palveluihin, joita asiakas voi sitten hankkia itselleen asiakassuunnitelmaan kirjatulla tavalla. Henkilökohtaisesti laadittu budjetti poikkeaa asiakassetelistä ainoastaan sillä tavalla, että palveluntuottaja ei ole määritelty ja asiakkaalla on mahdollisuus valita itselleen omaa henkilökohtaista hyvinvointiaan lisäävän ja tarpeellisen palvelun (Käyhkö 2018).



Kuva 1. "Kaikki on vaikeaa, ennen kuin se on helppoa." (Goethe 1749-1832) (kuva: Päivi Laukkanen)

MIKÄ MUUTTUU PALVELUOHJAUKSESSA?

Siinä, missä palveluvalikon sisältö ja tapa tuottaa palveluja muuttuu, tulee työntekijöidenkin olla valmiina muuttamaan ajattelutapaansa ja tapaansa tehdä työtä. Tulevaisuudessa ei myönnetä pelkkää palvelua, vaan tarkoituksena on ennemminkin tukea asiakasta tekemään hänen omaa elämäänsä parhaiten tukevia valintoja. Muutoksella tavoitellaan asiakasosallisuuden lisäämisen ja vahvistamisen rinnalla kustannusten hillitsemistä ja niiden kasvun hidastumista. Asiakastyön näkökulmaan peilaten palveluohjauksen merkitys tulee lisääntymään. Asiakkaiden tiedottamisesta ja budjetin toteutumisen seurannasta tulee uusi työtehtävä sosiaalityöhön.

Henkilökohtaisesti haluan uskoa huomiseen, jossa asiakkaalla on vahvempi vastuu omasta elämästään. Näen tarpeen muutokseen ja haluan olla mukana siirtämässä tuota vastuuta asiakkaalle ja olla tukemassa vammaisten henkilöiden mahdollisuutta rakentaa omannäköinen ja -kokoinen elämä. Valinnanvapaus ja henkilökohtainen budjetti lisäävät uskoa ja antavat siihen mahdollisuudet.

*”Asioita ei muuteta taistelemalla nykyisiä realiteetteja vastaan.
Jos tahdot muutosta,
rakenna uusi malli, joka vanhentaa nykyisen mallin.”*

(Keksijä Buckminster Fuller 1895–1983)

LUE LISÄÄ

Avain kansalaisuuteen -hanke. 2016 - 2019. Henkilökohtainen budjetointi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://henkilokohtainenbudjetointi.fi/> [viitattu 16.11.2018].

Käyhkö, M. 2018. Palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen budjetoinnin kokemuksia Uudenmaan alueellisessa valinnanvapauskokeilussa. Valtioneuvosto. Saatavissa: https://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/palvelusetelilla-toteutettavan-henkilokohtaisen-budjetoinnin-kokemuksia-uudenmaan-alueellisessa-valinnanvapauskokeilussa [viitattu 4.12.2018].

Valtioneuvosto. s.a.a. Maakunta- ja soteuudistus. 2018. Saatavissa: <https://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus> [viitattu 3.12.2018].

Valtioneuvosto. s.a.b. Maakunta- ja soteuudistus. 2018. Saatavissa: https://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/mika-on-henkilokohtainen-budjetti_valinnanvap_ukk22 [viitattu 4.12.2018].

UUTTA KOKEILEMASSA – ETÄHOIVA KOTIHOIDOSSA

Titta Immonen, sairaanhoitaja (amk), palvelukoordinaattori, sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk) -opiskelija & Mari Salmikunnas, sairaanhoitaja (amk), palveluesimies, sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittämien (yamk) -opiskelija

Väestön ikääntyminen ja huoltosuhteen heikkeneminen ovat tulevaisuuden Suomen haasteita. Tähän tulevaisuuden ongelmaan on tartuttu nostamalla ikäihmisten kotihoidon kehittäminen yhdeksi hallitusohjelman kärkihankkeeksi. Digitalisaatio on koko hallitusohjelman läpi leikkaava teema. (Ratkaisujen Suomi 2015, 9, 21, 26.) Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymässä (Essote s.a.) digitalisaatio näkyy Digisote-hankkeen etäasiointien erilaisina kokeiluinä. Tässä artikkelissa käsittelemme etähoivapalvelun kokeilua.

MISTÄ KAIKKI ALKOI

Essotessa toteutetaan Digisote-hankkeen aikana useita digitaalisten palvelujen kokeiluja ja tehdään laaja-alaista kehittämistyötä. Tavoitteena on luoda toimintamalli, jonka avulla tuetaan digitaalisten palveluiden käyttöönottoa ja siihen liittyvää oppimisen kehittymistä tulevaisuudessa.

Tulevaisuuden kasvava palvelutarve edellyttää uusien palvelumuotojen kehittämistä ja käyttöönottoa. Uusien palvelumuotojen tavoitteena on tuottaa palvelut nykyistä tehokkaammin ja hillitä menojen kasvua. Palveluiden muuttaminen sähköiseen muotoon tavoittaa laajemman asiakaskunnan pienemmillä resursseilla. (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2014, 7,16). Etähoiva kotihoidossa on osa Digisote-hankkeen etäasiointia. Palvelun kokeilua toteutetaan eri toimintamalleilla Juvalla, Mikkelissä ja Pertunmaalla, ja se toteutetaan VideoVisit eCare- virtuaalihoivapalveluteknologialla.

Palvelu on osa kotihoitoa, ja palvelu sisältyy aikaperusteiseen maksuun. Palvelu täydentää tai korvaa asiakkaan muita kotihoidon palveluja. Palvelu on soveltuva asiakkaalle, joka tarvitsee esimerkiksi muistuttelua ja ohjausta arkisissa asioissa. Etähoiva-palvelun kokeilu kestää toukokuulle 2018, ja sen jälkeen tavoitteena on siirtyä pysyvään toimintaan. Kokeilussa on mukana 20 asiakasta, kotihoidon esimiehet ja henkilökunta sekä hankehenkilöstö. Palvelu toteutetaan tabletin välityksellä, ja asiakas saa ohjauksen laitteen käyttöön henkilökunnalta.

ETÄHOIVAN TOTEUTUS

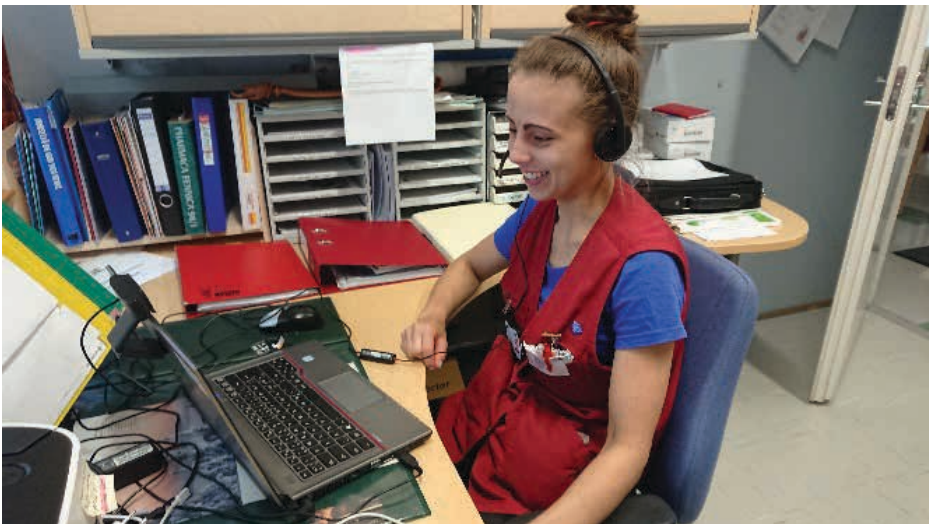
Etähoivan kokeilu alkoi joulukuussa 2017. Tuolloin kotihoidon henkilökunta teki arviointia asiakkaista ja etsi palveluun soveltuvia henkilöitä. Asiakasvalinnassa huomioitiin asiakkaan toimintakyky, halukkuus ja palvelun tarve. Jo selkeästi muistisairas henkilö ei tähän palvelumuotoon sovellu. Kevääseen 2018 mennessä palvelun piirissä oli 20 asiakasta.

Etähoiva-palvelu on asiakaslähtöistä ja perustuu asiakkaan kanssa yhteisesti laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Yhteydenotto asiakkaaseen tapahtuu ennalta sovitun aikataulun mukaisesti ja mukautuu asiakkaan palveluntarpeen mukaan. Yhteydenottoja voidaan lisätä esimerkiksi akuuteissa tilanteissa.

Etähoiva-yhteyden kautta voidaan esimerkiksi muistuttaa asiakasta ottamaan lääkkeitä, mitata veren sokerin tai aloittamaan ruokailun. Yhteyden aikana on luontevaa keskustella muutoinkin arjen sujuvuudesta ja arvioida palveluntarvetta. Asiakkailta on mahdollisuus samalla hyödyntää ammattilaisen monipuolista kokemusta.

KÄYTÄNNÖN NÄKÖKULMIA

Pertunmaan kotihoidossa etähoivakokeilun vastuuhenkilönä työskentelevä lähihoitaja Elina Kämppi (2018) kokee uuden palvelumuodon erittäin mielenkiintoiseksi ja kertoo sen tuoneen myös uutta sisältöä omaan työhön: ”Mielestäni etähoiva palvelee parhaiten sellaisia asiakkaita, joilla ei ole tavanomaisia kotihoidon käyntejä. Vaan nimenomaan niitä, joille etähoiva on päivän ainut kontakti. Koen, että asiakkaan henkisen hyvinvoinnin kannalta tämä on hyvin merkityksellistä ja uusi tapa tukea kotona selviytymistä.”



Kuva 1. Lähihoitaja Elina Kämppi ottamassa etäyhteyttä asiakkaaseen (kuva: Mari Salmikunnas)

Kämppi tuo esille useita myönteisiä asioita liittyen uuteen palvelumuotoon: ”Ikäihmisille uusien teknisten asioiden käyttöönotto voi ajatuksena tuntua vaikealta, ja tämä palvelu voi osaltaan vahvistaa teknistä osaamista. Sen lisäksi uuden opettelu ja oppiminen tuo sisältöä elämään ja voi vahvistaa kokemusta oman elämän hallinnasta.”

Uuden palvelumuodon kokeilussa on ollut myös haasteita. Alun teknisten haasteiden jälkeen Kämppi kertoo tekniikan sujuneen varsin hyvin. Hänen mielestään tulevaisuutta ajatellen on hyvä pohtia vielä tarkemmin sitä, kenelle palvelu parhaiten soveltuu. Kämppi kokee, että jatkossa täytyisi panostaa niihin asiakkaisiin, jotka eivät vielä ole kotihoidon säännöllisiä asiakkaita. Näin etäpalvelujen avulla voitaisiin tukea niitä, joilla on esimerkiksi turvattuuden tunnetta ja sitä kautta haasteita selviytyä itsenäisestä elämästä.

Tulevaisuudessa digitaaliset palvelut ovat merkittävässä roolissa sosiaali- ja terveystalvveluissa. Yhtenä haasteena saattaa olla, kuinka hyvin asiakas tulee kohdatuksi yksilönä. On toivottavaa, että palveluntuottajat huomioivat, että asiakas on edelleen keskiössä eikä digitaalisuus itsessään.

LUE LISÄÄ

Essote, s.a. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvvelujen kuntayhtymän strategia 2017–2018. Saatavissa: <https://www.essote.fi/tietoa-meista/hallinto-ja-paatoksenteko/strategia/> [viitattu 23.5.2018].

Kämppi, E. 2018. Lähihoitaja. Haastattelu 19.5.2018. Essote ky/kotihoido Pertunmaa. Ratkaisujen Suomi. 2015. Hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015.

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. 2014. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Sosiaali- ja terveystalvvelministeriö.

YHTEISKEHITTÄMISTÄ JA IHMIS- LÄHTÖISTÄ TOIMINTAA VARKAUDEN KAUPUNGISSA

Kirsi Rintala, sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
(yamk) -opiskelija

”Onnistuminen on asenne. Se on avoimuutta uusille ideoille, halukkuutta kuunnella, innokkuutta oppia, halua kasvaa ja joustavuutta muuttua.” B.J. Gallagher

TULEVAISUUDEN TYÖNTEKIJÄT

Tulevaisuuden työssä tarvitaan uudenlaista ajattelua, tietoa, taitoa, asiantuntijuutta, heittäytymiskykyä, kiinnostusta sekä oikeanlaista suhtautumista työhön, asennetta. Oman alan työssä, sosiaali- ja terveysalalla, sote-muutoksen myötä työntekijöiltä edellytetään uusia työ- ja toimintatapoja sekä laaja-alaista asioiden hallintaa. Työ on entistä enemmän asiantuntijatyötä, jossa yhdistyy monialaisuus, verkostoituminen, osaamisen jakaminen ja asiakaslähtöisyyden huomioiminen. Valinnanvapauden lisääntyminen muuttaa myös työnjakoa eri ammattiryhmien ja -alojen niin julkisen, yksityisten kuin kolmannen sektorinkin toimijoiden keskuudessa. Hallituksen kärkihankkeissa kiinnitetään entisestään huomiota osaamiseen, koulutukseen ja moderniin oppimiseen liittyviin tavoitteisiin.

POSITIIVISTA PÖHINÄÄ VARKAUDEN KAUPUNGISSA

Varkauden kaupungilla eri työyksiköissä on meneillään yhteiskehittämisen työpajoja. Raamin kehittämiselle ovat luoneet valtakunnallinen Sipilän hallituksen kärkihankeohjelma ja paikallisesti uudistuva Varkauden kaupunkistrategia sekä 100 tekoa varkautelaisten hyväksi -kampanja. Punaisena lankana ovat olleet tavoitteellinen yhteistyö, ketterämmän toimintakulttuurin muodostaminen sekä asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien tuottaminen ja kehittäminen yhdessä työelämän toimijoiden sekä asiakkaiden kanssa. Kehittämisessä panostetaan kokeilukulttuuriin, kokeilevaan toimintaan ja uusien toimintatapojen edistämiseen omassa työssä ja työyhteisöissä.

KETTERÄÄ KEHITYSTÄ JA LUPA TOIMIA

Kaupungin toiminnassa on aiemmin toteutettu sisäisten kehittäjien koulutus, jossa esimiesten rinnalle valmennettiin ”tahtiairoja” muutosten läpivientiin. Työyhteisöjen ideointipajoissa syntyneiden ajatusten siivittämistä lähdettiin toteuttamaan työntekijöiden omiin, asiakkaiden ja toiminnan tarpeisiin liittyvää kokonaisuutta yhdessä esimiesten kanssa. Useimmissa kehittämishankkeissa esille nousi moniammatillisuus, osallistuminen, osallistaminen, asiakaslähtöisyyden lisääminen, työyhteisöjen yhdessä tekeminen, yhteisöllisyys mutta myös ketterän kehittämisen ideologia.

Esimiesten, sisäisten kehittäjien ja työyhteisön moniammatillisen henkilöstön lisäksi työyhteisöllä on ollut mahdollista varata oman organisaation sisäisiä asiantuntijoita omiin prosesseihinsa. Ulkopuolisina yhteistyökumppaneina ovat olleet mm. Kunteko (Kunta- ja maakunta-alan työelämän kehittämisohjelma) asiantuntijoinen ja työyhteisövalmentajat.

IHMISLÄHTÖINEN TOIMINTAKULTTUURI TEHOSTETUSSA PALVELUASUMISESSA

Omalla palvelualueella, Varkauden kaupungin tehostetussa palveluasumisessa, viidessä eri yksikössä toteutettiin työyhteisövalmennusta Taina Semin johdolla. Palveluasumisen toimintakulttuurissa huomioitiin erityisesti asiakaslähtöisyys, ihmisyyden, suvaitsevaisuus, osallistuminen ja osallistaminen. Yhdessä mietittiin asioita, mitä voitaisiin tehdä, eikä sitä, mikä ei onnistuisi. Työyhteisövalmennuksen ja 100 tekoa varkautealaisten hyväksi -kampanjan tiimoilta kehitettyjä toimintamuotoja tehostetuissa palveluasumisen yksiköissä olivat mm. asiakasraadit, viikon henkilö hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana, tanssin ja taiteen eri toimintamuodot, musiikki, kädentaitopajat, muistojen polku, tehostetun palveluasumisen päivätoiminta ja tulevien työntekijöiden perehdyttäminen vanhustyöhön.



Kuva 1. Varkauden kaupungin tehostetun palveluasumisen henkilökuntaa ja esimiehiä Taina Semin Ihmislähtöinen toimintakulttuuri -seminaarissa 13.12.2017 (kuva: Kirsi Rintala)

Suhteellisen lyhyessä ajassa toimintaan on tullut lisää ulottuvuutta. Toiminta itsessään on ollut matka, jolle kaikki ovat osallistuneet tavalla tai toisella, ja matka jatkuu edelleen. Pienistä puroista kasvaa virta – yhteisöllinen toiminta. Yhdessä tehden monia asioita on saavutettu. Henkilöstön innovatiivisuus, rohkeus erilaisten asioiden kokeiluun, osaaminen, taidot, tiedot ja moniammatillisuus ovat yhdistyneet asukkaiden ja henkilöstön yhteiseen hyvään. Muutos ei ole useinkaan vaatinut rahallista resursointia, vaan pieniä asioita yhdessä tehden. Panostus suunnitteluun ja toteutukseen sekä lupa toimia uudella tavalla on saanut aikaan muutosprosessin. Muutos on hyödyttänyt, ilahduttanut sekä sykähdyttänyt niin itseäni kuin omaa henkilökuntaa, asukkaita, läheisiä, omaisia ja yhteistyökumppaneita. Koen, että tästä on hyvä jatkaa eteenpäin!

”Muutoksen salaisuus on keskittää kaikki voimasi, mutta ei vanhan vastustamiseen, vaan uuden rakentamiseen.”

Socrates



Kuvat 2-7. Ihmislähtöistä toimintakulttuuria 2017-2018 (kuvat: Kirsi Rintala)

LUE LISÄÄ

KT, Kuntatyönantajat. 2017. Sosiaali- ja terveysalan murroksessa tarvitaan uusia työtapoja ja uudenlaista ajattelua. Uutinen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2017/sosiaali-ja-terveysalan-murros-digitalisaatio> [viitattu 16.1.2018].

Kunteko. 2020. Varkaus kehittää 100 tekoa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://view.creator.24mags.com/kunteko/2020#/page=34> [viitattu 20.1.2018].

Semi, T. 2015. Mieleen tatuoitu minuus, GeroArt muistityön käsikirja I. Ihmislähtöinen elämäntapa muistityössä. 1. painos. Semi, T. & J. Oy / Geroartist: Finnprinters.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 12.1.2018].

Valtioneuvoston kanslia. 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_net-ti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82 [viitattu 9.1.2018].

Varkaus. Varkauden kaupunki. 2017. Kaupunkistrategia. Strategiatyö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://beta.varkaus.fi/varkauden-kaupunki/kaupunkistrategiat/strategiatyö> [viitattu 1.1.2018].

ETÄHOITOKÄYNTJÄ ASIAKKAAN LUONA

Johanna Uddström, sairaanhoitaja, vastaava palveluneuvoja, terveyden edistäminen (yamk) -opiskelija

Etähoito on kuva- ja äänivälitteistä hoivapalvelua, jossa kotona asuva asiakas ja Palvelukeskus Helsingin terveydenhoitoalan ammattilainen kohtaavat tablet-laitteen välityksellä. Etähoito on osa kotihoitoa, ja palvelu tuotetaan yhteistyössä Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan kotihoidon ja Palvelukeskus Helsingin kanssa.

”MIKÄ METSÄNHOITAJA”, VASTASI ASIAKAS, KUN HUHUILIN HÄNTÄ ETÄLAITTEEN LUO

Olen työskennellyt Helsingin kaupungin tuottamassa etähoidossa ns. keikkatyöntekijänä muutaman vuoden ajan n. 8–12 tuntia viikossa. Suhtauduin ennen ensimmäistä työvuoroani tulevaan työhöni varsin epäillen. Hoito ei voi olla etänä yhtä tasokasta kuin käynti asiakkaan luona. Kuinka osaan ns. ruudun takaa auttaa iäkästä asiakasta pistämään itsenäisesti insuliiniin? Riittääkö ammattitaitoni havainnoimaan asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset? Käsitykseni ja mielipiteeni ovat kuitenkin täysin muuttuneet työtä tehdessäni.

Vuoroni aikana tiedustelen mm. asiakkaan vointia, opastan verensokerin mittaamisessa ja insuliinin pistämisessä. Muistutan asiakasta lämmittämään päivällisen tai hakemaan iltapalan jääkaapista. Käynnin syynä voi olla myös kehotus viedä koira ulos illalla.

Asiakkaana on kaikenikäisiä ihmisiä, paitsi alle 18-vuotiaita. Palvelu voi olla lyhytkestoista. Tartuntatautilaki velvoittaa ottamaan esim. tuberkuloosin hoitoon käytettävät lääkkeet ammattihenkilön valvonnassa. Myös tämä on mahdollista toteuttaa etähoidon avulla.

Jos asiakasta ei tavoiteta, yritetään häneen saada yhteys puhelimella, soitetaan omaiselle tai kotihoitoon. Jos asiakas on myös turvapalvelun asiakas, tekee partio asiakkaalle tarvittaessa tarkastuskäynnin. Asiakasta ei koskaan jätetä tavoittamatta.

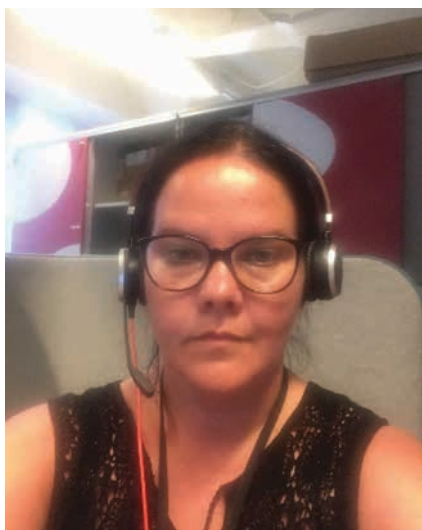
Tilanteet voivat joskus olla akuuttejakin. Eräs diabeetikko oli sokissa ja jouduin soittamaan ambulanssin paikalle. Häätäkeskuksen työntekijällä meni hetki aikaa ymmärtää, kuka olen ja mistä soitan. Minuutit tuntuivat todella pitkille ”ruudun takana”, kun odotin apua paikalle.

MAHDOLLISTAA UUDEN TEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMISEN

Terveydenhuollossa digitalisointi on laajentunut pidemmälle kuin sosiaalihuollossa. Tasapainoisen sote-kehityksen turvaamiseksi on tulevaisuudessa varmistettava, että myös sosiaalihuollon palveluja digitalisoidaan. Valtio on perustanut SoteDigi-kehitysyhtiön, jonka tavoitteena on kehittää digitaalisia ratkaisuja edullisten, laadukkaiden ja asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen varmistamiseksi. (Kauppila ym. 2018, 7.) Digitaalisuus on ekologista ja ympäristöä säästävää. Turhia kotihoidon ajokilometrejä säästyy vuosittain lukuisia.

Etähoitokäynnit tehdään asiakkaan ja Helsingin kotihoidon kanssa etukäteen sovittuina ajankohtina. Asiakas voi myös itse muodostaa etäyhteyden Palvelukeskukseen muuna aikana, jos hänellä on siihen tarvetta. Palvelu toimii ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Palvelu tuo myös yksin asuvan omaiselle turvaa.

Kotiturvahankkeen (2016) tulosten perusteella todettiin, että asiakkaat kokivat kuvayhteyspalvelun sopivan yksinäisyyden, alavireisyyden ja turvattomuuden tunteiden vähentämiseen, ruokailujen muistuttamiseen ja ohjaukseen, kuntoutukseen motivoimiseen sekä omaishoitajan jaksamisen tukemiseen. Jos asiakas ei halua etähoitoa, on pystyttävä tarjoamaan myös vaihtoehtoisia palveluja. Ammattilaisten kokemusten perusteella kuvayhteys soveltui suullisen ohjauksen varassa toimimaan kykeneville, hyvän tai kohtalaisen toimintakyvyn omaaville kotona asuville asukkaille. Hankkeen tuloksena todettiin myös, että asiakkaat oppivat helposti tabletin käytön, vaikka heillä ei ollut aikaisempaa kokemusta tietokoneen käytöstä. Pelot laitteen vahingoittumisesta ja siitä, etteivät osaa käyttää laitetta, hälvenivät perusteellisen ohjauksen jälkeen. (Vanhustyön keskusliitto 2018,19–22.) Sama käytännön kokemus on myös minulla.



Kuva 1. Työhönsä keskittynyt etähoitaja (kuva: Johanna Uddström)

KUVAYHTEYSVÄLITTEINEN PALVELU EDELLYTTÄÄ AMMATILAISelta UUDENLAISTA OSAAMISTA

Digitaaliset palvelut vaativat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta uudenlaista osaamista ja lähestymistapaa. Monet työntekijät voivat tuntea epävarmuutta laitteiden käytössä, ja oma osaaminen saattaa kyseenalaistua ja heijastua ammatilliseen osaamiseen. Tämän vuoksi perehdyttäminen teknologiaan on erittäin tärkeää. Lisäksi teknologian ja käytettävien laitteiden pitää olla asianmukaiset ja käytettyyn tarkoitukseen soveltuvat.

Partasen ja Backmanin (2018) tekemän tutkimuksen mukaan terveydenhuollon henkilöstön digitaalinen osaaminen on rikkonaista, ja ammattilaisilla on eritasoinen lähtötaso. Ammatillaisen tulisi hallita tietoteknisten taitojen perusteet, jotta voi omaksua uutta ja neuvoa myös asiakkaita. Tutkimukseen osallistuneet ehdottivat kaikille terveydenhuollon ammattilaisille digitaalisen osaamista, jonka perusteella voitaisiin kohdistaa tason mukaista koulutusta. Eri-ikäisten osaaminen tulisi huomioida koulutuksissa. (Partanen & Backman 2018, 48.) Suosittelen lämpimästi kaikille ennakkuulotonta asennoitumista ja osallistumista sähköisiin palveluihin ja digitalisaatioon. Ne eivät ole uhka vaan mahdollisuus. Ihminen on aina ihminen, eikä sitä voi robotilla korvata. Silti robotti voi olla rinnalla kulkeva hyvä kaveri ja tiennäyttävä.

LUE LISÄÄ

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 17.12.2018].

Vanhustyön keskusliitto. 2018. Kotiturva-hankkeen Kotimiks-kuvayhteyskokeilu. Näin rakentui kuvayhteyskokeilu kunnan asiakkaiden, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisien ja korjausneuvojen kesken. Saatavissa: http://www.vtkl.fi/document/1/2618/1202e16/Kotimiks_Raportti_WEB.pdf [viitattu 17.12.2018].

Partanen, A. & Backman, L. 2018. Digitaalinen osaaminen terveydenhuollossa. Selvitys Helsingin terveysasemien henkilöstön terveydenhuollon digitaalisesta osaamisesta ja koulutustarpeista. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Sosiaali- ja terveyspalvelujen digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen. Opinnäytetyö (yamk). Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153472/Backman_Laura_Partanen_Aleksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 19.12.2018].

SAATTOHOIDON KEHITTÄMINEN KOUVOLAN ALUEELLA YHTEIS- TYÖSSÄ TYÖELÄMÄN KANSSA

Anna-Kaarina Anttolainen, THM, lehtori & Marja-Leena Kauronen, TtT,
yliopettaja

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) on antanut alueellisten ja paikallisten saattohoidon mallien kehittämiseksi ohjeet, joita on tarkennettu vuonna 2017 (Saarto ym. 2017). Niissä saattohoidon mallia suositellaan kehitettävän erikseen perus- ja erityistasolle sekä vaativalle erityistasolle. Tässä artikkelissa kuvataan saattohoidon käytänteiden kehittämistä Kouvolan kaupungin alueella ja siihen liittyvän täydennyskoulutuksen rakentumista, jonka Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (Xamk) toteutti kehittämisestä nousevien koulutustarpeiden mukaan.

TYÖELÄMÄN KOULUTUSTARPEET TÄYDENNYS- KOULUTUKSEN JA YHTEISTYÖN POHJANA

Hoitotyön osaamisvaatimuksia arvioitaessa on monesti kysymys useasta eri tekijästä (vrt. Helakorpi 2010a). Tässä osaamisen uudistamiseen vaikuttivat eniten saattohoidon valtakunnalliset suositukset, joiden tavoitteena on mahdollisimman hyvä potilaan elämän loppuvaihe ja arvokas kuolema. Kouvolan alueella paikallinen ja yhteneväinen saattohoidon malli puuttui. Mallin kehittäminen käynnistyi osana Kouvolassa vuosina 2013–2015 toteutettua Kotona kokonainen elämä -hanketta. Hankeen alkuvaiheessa Kouvolan seudun peruspalvelujen henkilöstölle suunnattiin saattohoidon tilannetta koskeva kysely. Kyselyn tuloksena oli, että saattohoitoon tarvitaan varsinaisen toimintamallin lisäksi käytäntöjen, ohjeistuksen ja paikallisten toimijoiden välisen yhteistyön kehittämistä ja täydennyskoulutusta.

Terveydenhuollon täydennyskoulutuksesta säädetään Terveydenhuoltolaissa (2010/1326). Täydennyskoulutusasetuksen (1194/2003) 1. §:n mukaan täydennyskoulutuksella tarkoitetaan suunnitelmallista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä työntekijän ammattitaitoa ja osaamista sekä tukea terveydenhuollon toimintaa. Tässä tarkoitus oli lisätä sekä sairaanhoitajien että lähihoitajien ammattitaitoa ja parantaa saattohoidon tasoa. Täydennyskoulutuksessa pyrittiin saamaan esiin ja vahvistamaan saattohoitoon liittyvää teorian tietoa, kokemuksellista tietoa ja työtapoja (Kolb & Kolb 2008) sekä saattohoitoon liittyvää hiljaista tietoa (Ferguson 2011).

Lähtökohtana täydennyskoulutuksen suunnittelussa oli käsitys oppivasta organisaatiosta, joka kykenee hakemaan, siirtämään ja luomaan tietoa sekä muuttamaan toimintaansa uuden tiedon ja käsitysten mukaisesti. Saattohoidon kehittämiseen ajatusmalli sopi hyvin, koska sen tiimit, yhteistyö ja tiedon välittäminen yksiköstä toiseen tapahtuivat jo organisaatiomallien päivittäiseen toimintaan liittyen. (Vrt. Helakorpi 2010a, 24.)

Osaamisvaatimukset, joihin täydennyskoulutuksen tulisi vastata, kiteytyivät lähiesimiesten keskusteluissa ja edelleen ylihoitajan ja ammattikorkeakoulun täydennyskoulutuksesta vastaavien henkilöiden välisissä tapaamisissa. Kun puuttuva osaaminen oli tunnistettu, tarkasteltiin sekä saattohoidon että ammatillisen oppimisen ja opettamisen toimintamalleja tarkoituksena laajentaa oppimistapahtuma koulusta myös työhön, jolloin teoreettinen tieto tukisi opittavan asian reflektointia työyhteisöissä. Tavoitteena oli rakentaa silta näiden kahden maailman kohtaamiseksi, jossa myös asenteiden ja arvojen muuttamisella oli paikkansa. (Vrt. Helakorpi 2010a, 20–21.)

Kun työn edellyttämä osaaminen on koko työyhteisöön liittyvää, on luontevaa ja tehokasta, että oppiminen ja ammattipätevyuden uusiutuminen tapahtuvat sosiaalisena ilmiönä, työyhteisössä työntekijöiden keskuudessa sekä esimiesten ohjeistamana ja tukemana (vrt. Helakorpi 2010a, 26). Tässä koulutuksessa saatu uusi tieto sovellettiin käytäntöön osasto- ja tiimikohtaisissa työyhteisöissä, jolloin mahdollisiin soveltamisongelmiin voitiin etsiä ratkaisuja yhdessä. Samalla tieto ja käytännöt levisivät potilas-/asiakastietojen kirjaamisen ja raportoinnin kautta.

TÄYDENNYSKOULUTUKSEN SUUNNITTELU JA OSALLISTUJEN VALIKOITUMINEN

Asiantuntijuus nähdään dynaamisena ilmiönä, joka uusiutuu jatkuvasti ja jossa työntekijän osaaminen kehittyy. Osaaminen on reflektiivistä ja kollektiivista, ja siinä yhteistyö, vuorovaikutus- ja kommunikaatiokyky ovat suoraan yhteydessä työn tekemisen prosesseihin ja työntekijän taitoihin. Yksilöllinen ja yhteisöllinen osaaminen liittyvät kiinteästi toisiinsa. (Helakorpi 2010a, 26–32.) Terveystieteiden toiminnan kannalta täydennyskoulutuksen ensisijainen tarkoitus oli parantaa saattohoidon laatua ja vahvistaa alueellista toimintamallia. Työn tekemisen kannalta tarkoitus oli myös vahvistaa yhteisen tavoitteen saavuttamista kaikissa perustason työyksiköissä ja tavallaan sosiaalista työntekijät tältä osin paikallisesti laajempaan työyhteisöön.

Tarvekartoituksen jälkeen opetussisällöt laadittiin ylihoitajan, täydennyskoulutussuunnittelijan ja hänen lisäksi toisen opetuksesta vastaavan opettajan kanssa. Yhteissuunnittelussa saattohoidon täydennyskoulutuksen tavoitteet ja sisällöt rakentuivat ja tarkentuivat. Täydennyskoulutus suunniteltiin 10 opintopisteen laajuiseksi, prosessinomaisesti eteneväksi ja yhdeksän kuukauden ajanjaksoissa toteutettavaksi.

Täydennyskoulutuksen tavoitteena oli paitsi yksilöllisten tietojen ja taitojen karttuminen, samanaikaisesti rakentaa saattohoidon toimintakäytäntöjä osallistujien omaan työyksikköön. Jotta saattohoidon uudet suositukset ja työmenetelmät saataisiin jalkautumaan alueelle mahdollisimman nopeasti ja laajasti, osallistujat täydennyskoulutusryhmään valittiin useista eri yksiköistä samalla, kun osallistujat olivat perustutkinnoltaan erilaisia. Opiskelu edellytti osallistujilta omaa kiinnostusta aiheeseen, itsenäisiä verkko-opiskelu- ja tiedonhakutaitoja, ajatusten vaihtoa ryhmässä ja opitun asian työhön reflektointia.

TÄYDENNYSKOULUTUKSEN TOTEUTUS

Koulutus rakentui seitsemästä lähipäivistä ja se eteni aihealueittain. Luennoitsijat olivat alueen saattohoidossa toimivia asiantuntijoita, kuten palliatiivisen poliklinikan lääkäri ja sairaanhoitaja, sairaalapastori, Kymenlaakson syöpäyhdistyksen sairaanhoitaja, saattohoidon koulutetut tukihenkilöt ja omaiset. Luentojen sisältöjä refleктоitiin pienryhmissä.

Lähipäivien yhteydessä osallistujille annettiin päivien aiheisiin liittyviä ns. välitehtäviä, joissa aiheita syvennettiin esimerkiksi artikkeleilla ja pienimuotoisilla harjoitustehtävillä. Oppimistehtävissä omat ja työyhteisön saattohoitoon liittyvät asenteet, tiedot ja taidot pyrittiin tunnistamaan ja tuomaan tietoiseen tarkasteluun, esimerkiksi koulutuksen ennakkotehtävässä osallistuja tarkasteli omaa elämänpolkuun. Välitehtäviksi annetuissa harjoitteissa taas opeteltiin ottamaan asioita puheeksi omaisten kanssa ja kuunneltiin heidän toiveitaan ja ajatuksiaan. Prosessimaisen opiskelun onnistuminen edellytti osallistumista lähipäiviin ja välitehtävien hyväksyttyä suoritusta.

Välitehtävien lisäksi osallistujan tuli laatia omaan työyksikköön liittyvä saattohoidon kehittämistehtävä. Kehittämistehtävän aiheet sovittiin yhdessä esimiesten tai yksikkökohtaisten tiimien kanssa ja niiden työstäminen aloitettiin koulutuksen alkuvaiheessa. Lähipäivien teemat ja niiden syventäminen välittyivät kehittämistehtävissä, joissa käsiteltiin yksiköiden saattohoidon toimintakäytäntöjä ja hoitoon liittyvää ohjeistusta, esimerkiksi kivun hoitoa sekä omaisten ja läheisten ohjausta ja tukemista. Kehittämistehtävä eteni vaiheittain, ja sen prosessia sekä tuotosta arvioitiin.

OPPIMISEN TAUSTALLA OLEVAT OPPIMISKÄSITYKSET

Koska koulutuksen tietoperusta haluttiin liittää työyhteisössä oppimiseen, sen periaatteiksi valikoituivat rakentava dialogisuus (Mönkkönen 2018), sosiokonstruktivismi (Tynjälä 1999) ja refleksiivisyys (Tiuraniemi 2002). Sosiokonstruktivismi korostaa tiedon sosiaalista rakentamista yhteisöissä, jolloin vuorovaikutukselliset ja yhteistoiminnalliset prosessit painottuvat. Käytetyt opetusmenetelmät, kuten ryhmäkeskustelut ja työyhteisöön liitetyt oppimistehtävät, valittiin siten, että ne tietoisesti tukivat ja syvensivät lähipäivän teemaa ja yksiköissä käytävää, omaa saattohoidon toimintamallia rakentavaa keskustelua.

Sosiokonstruktivismin mukaisesti uusi tieto liitettiin aiempaan saattohoitoa koskevaan tietoperustaan yksiköissä.

Dialogisuus ja refleksiivinen työote mahdollistivat saattohoidon arvojen ja kulttuurin tarkastelun työyhteisössä. Tuloksena rakentui kollektiivinen asiantuntijuus ja kyky tuottaa laadukasta saattohoitoa juuri omassa yksikössä. (Vrt. Helakorpi 2010b, 63–68.) Refleksiivisyys menetelmänä auttoi erityisesti vaikeissa, usein tunteita sisältävissä saattohoidon päätöksentekotilanteissa (Tiuraniemi 2002). Koska saattohoitotyössä korostuu inhimillinen kohtaaminen sekä potilaan ja omaisten vaikuttaminen hoitoa koskevaan päätöksentekoon, kehittämis- ja koulutusprosessissa oli tilaa myös osallistujien tunteille. Tunneälyn (Goleman 1999) käyttö herkässä hoitotapahtumassa hoidettavan ja omaisten toiveiden tunnistamiseksi ja kuulemiseksi nähtiin tärkeänä. Opetusmenetelmät myös tukivat tähän liittyvän reflektion käynnistymistä koulutuksessa.



Kuva 1. Kuvan otsikko (kuva: Anna-Kaarina Anttolainen)

YHTEISTYÖSSÄ KEHITTYNEET SAATTOHOIDON KÄYTÄNTEET

Tätä kirjoitettaessa sosiaali- ja terveysalan noin 140 työssä olevaa ammattilaista on osallistunut Xamkin Kouvolan kampuksella toteutettuun saattohoidon täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutukseen osallistuneet ovat kehittäneet työyhteisöissään saattohoidon ohjeistusta, toimintatapoja ja käytäntöjä. Seuraavassa on saattohoidon täydennyskoulutukseen osallistuneen palveluasumisen sairaanhoitajan kokemuksia koulutuksesta ja osaamisen soveltamisesta työyksikön toimintaan:

”Koulutukseni myötä saattohoito on selkiytynyt yksikössä. Henkilöstön, läheisten ja asukkaiden tietämys hoitolinjauksista on lisääntynyt. Saattohoitoasiakkaan hoitoa ja kohtaamista on pohdittu ja kirjattu ylös. Tärkeänä saattohoidossa pidän asukkaan kohtaamista yksilönä ja ymmärrystä kivun moniulotteisuudesta; fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen, läsnäoloa, empatiaa ja ammatillista välittämistä.”

”Saattohoitokoulutuksen myötä sain paljon rohkeutta kohdata asiakas ja läheiset. Kun taustalla on teorian tietoa, on helpompi olla se rauhallinen turvaolkapäätä ammatillisuus säilyttäen tässä ainutkertaisessa tilanteessa. Olen tuonut tietoa saattohoidon kulmakivistä työyhteisölleni ja kyennyt paremmin tukemaan työtovereitani haasteellisissa tilanteissa. Omista tunteista on myös lupa puhua avoimemmin, jolloin työyhteisön keskinäinen tuki paranee.”

Artikkelissa kuvattua saattohoidon täydennyskoulutusta on toteutettu Xamkin Kouvolan kampuksella. Koulutuksesta ovat vastanneet ja toteuttaneet hoitotyön lehtorit Anne Sundström ja Anna-Kaarina Anttolainen.

LUE LISÄÄ

Asetus terveydenhuollon täydenniskoulutuksesta 1194/2003.

Ferguson, L. M. 2011. From the perspective of new nurses: What do effective mentors look like in Nurse Education in Practice 2, 119–123. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2010.11.003> [viitattu 5.12.2018].

Goleman, D. 1999. Tunneäly työelämässä. Helsinki: Otava.

Helakorpi, S. 2010a. Yhteiskunta ja työ. Teoksessa: Helakorpi, S., Aarnio, H. & Majuri, M. (toim.) Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 1, 19–30. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015060812756>

Helakorpi, S. 2010b. Työ ja ammattitaito. Teoksessa: Helakorpi, S., Aarnio, H. & Majuri, M. (toim.) Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 1, 55–80. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015060812756>

Kolb, A. Y. & Kolb, D. A. 2008. Experiential Learning Theory: A Dynamic, Holistic Approach to Management Learning, Journal of Education and Development 9, 312–317.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Saarto, T. ja asiantuntijatyöryhmä. 2017. Palliatiivisen hoidon ja saattohoidon järjestäminen. Työryhmän suositus osaamis- ja laatuksiteereistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmälle. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja ja muistioita 44.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004. Täydenniskoulutusta koskeva laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 3.

Terveydenhuoltolaki 2010/1326.

Tiuraniemi, J. 2002. Refleksiivisyys asiantuntijan työssä. Teoksessa Niemi P. & Keskinen E. (toim.) Taitavan toiminnan psykologia. Psykologian oppimateriaaleja. Turku: Turun yliopisto.

Tynjälä, P. 1999. Oppiminen tiedon rakentajana. Konstruktivistisen oppimisen perusteita. Tampere: Kirjayhtymä Oy.

LAPSUUS, MAAILMAN ARVOKKAIN SUOJELUN KOHDE

Henriikka Ceder, sosionomi (amk), Lapsiperheiden Kotiin vietävät palvelut, Lastensuojelun tehostettu perhetyö, perheohjaaja, Kouvolan kaupunki & Anne Haukka, sosionomi (amk), kotihoidon vastaava, Rautalammin kunta, sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk) -opiskelijat

Suomessa eletään isojen yhteiskunnallisten muutosten aikakautta. Maakuntahallitus ja sote-järjestelmä herättävät keskustelua sekä päättäjissä että kansalaisissa. Mediasta voi päivittäin seurata, miten eri näkökulmista esitetään kannanottoja uudistusten puolesta ja vastaan. Muutoksia tulee, ollaanko valmiita?



Kuva 1. Muutosten kuviot (kuva: Anne Haukka)

PÄRJÄÄVÄTKÖ VAIN VAHVIMMAT LAPSIPERHEIDEN PALVELUIDEN VIIDAKOSSA?

Nykyisellä hallituksella useita kärkihankkeita, joista yksi on Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE. Muutosohjelman tavoitteena on uudistaa lapsi- ja perhepalveluja siten, että ne paremmin vastaavat lasten, nuorten ja perheiden tarpeita. Sosiaali- ja terveysministeriö (2018) muistuttaa, että muutosten myötä vastuu lasten ja nuorten hyvinvoinnista ja kasvusta on kuntien ja maakuntien yhteinen.

Tuleva maakuntauudistus yhdistää järjestämisvastuun lasten, nuorten ja perheiden palveluista kunnan sivistystoimen ja maakunnan sosiaali- ja terveystoimen kesken. Ministeriö lupaa, ettei muuttuva järjestelmä saa huonontaa nykyisiä palveluita, mutta kansalaisilla on kova huoli ja epäselvyys palvelujen saatavuudesta. Edelleen ministeriö muistuttaa sellaisen varhaisen tuen merkityksestä, joka ennaltaehkäisee raskaampien tukitoimien tarvetta. Lisäksi palveluiden tulee olla lapsi- ja perhelähtöisiä sekä toimia osana lapsen, nuoren tai perheen arkea. Tämä tarkoittaa, että palvelujen tulee olla lähellä ja työntekijöiden on pystyttävä perehtymään asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulun tulee olla esteetöntä ja toimintaa on ulotettava yli rajapintojen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

LAPE-muutosohjelmassa kehitetään perhekeskusmallia jokaiseen tulevaan maakuntaan. Perhekeskukseen sijoitetaan kaikki ne julkiset palvelut, jotka edistävät lasten nuorten ja perheiden hyvinvointia ja osallisuutta sekä tukevat vanhemmuutta. Perhekeskukset toimivat yhteistyössä kolmannen sektorin, seurakunnan ja järjestöjen kanssa. Toiminta perustuu alueittain sovittuun yhteistyörakenteeseen. Tavoitteena on, että perhekeskus tarjoaa perheille, lapsille ja nuorille avoimen kohtaamispaikan, jossa on mahdollisuus varhaiseen tukeen ja palveluohjaukseen. Perhekeskusmalli kuulostaa hyvälle ratkaisulle, jossa asiakkaat voivat itse valita palvelunsa eri toimijoiden tarjonnasta. Miten tämä käytännössä toimii, on vielä arvailujen varassa. Riittääkö kaikilla toimijoilla ammattitaito palvelujen ohjaamisessa?

UUSIA TUULIA LASTENSUOJELUUN

Muutoksia on tulossa, ja viime aikoina kunnat ovat valmistautuneet uuteen toimintamalliin varsin kirjavasti. Joissakin kunnissa ei ole tehty juuri mitään muutosten eteen, ja joissakin on lähdetty luomaan uusia käytäntöjä palvelujen kehittämiseksi. Yksi muutokseen valmistautuneista on Kouvolan kaupunki, joka on ottamassa käyttöön Hackney-mallin lasten, nuorten ja perheiden palvelujen tueksi. Hackney-malli on lähtöisin Itä-Lontoosta vuonna 2008 ja levinnyt sieltä kovaa tahtia muualle maailmaan.

Uudesta lastensuojelun toimintamallissa lastensuojelutyötä tehdään jatkossa tiimeissä, ja lapsiperheet ovat koko tiimin asiakkaita, eivät vain yhden työntekijän asiakkaita. Toimintamallin viitekehys tuo haasteita koko palveluorganisaatioille, ja uutta toimintamallia lähdetään toteuttamaan työntekijöiden koulutuksilla. On tutkittu, että Hackney-mallin avulla ennaltaehkäisevään tukeen on panostettu enemmän, jolloin kodin ulkopuolelle sijoitukset ovat vähentyneet. Työntekijät ovat viihtyneet paremmin työssään. Asiakasperheet ovat saaneet enemmän aikaa työntekijöiltä, ja työntekijät ovat saaneet kolminkertaisesti enemmän aikaa asiakasperheiden kanssa työskentelyyn.



Kuva 2. Onnellinen lapsuus kuuluu kaikille lapsille (kuva: Anne Haukka)

KOUVOLASSA OTETAAN KÄYTTÖÖN UUSI LASTENSUOJELUN TOIMINTAMALLI

Kouvolan kaupungin Lapsiperheiden kotiin vietävien palvelujen palveluvastaava Riikka Mauno ja lastensuojelun tehostetun perhetyön vastaava ohjaajaa Kaisa Hertteli systeemisen lastensuojelun tiimityöstä kertovat Kouvolan pilottihankkeesta, jossa kehitetään lastensuojelun toimintaa. Systeemisen lastensuojelutyön hankkeeseen haettiin kouluttajia eri puolelta Suomea, ja Kouvolan kaupunki tarttui tilaisuuteen. Systeeminen lastensuojelutyö on osa LAPE-hanketta, ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos toimii vahvana taustatukena kehittämistyössä. Maunun kertoman mukaan tärkein ajatus on, että lastensuojelussa pitää saada jotain muutettua.

Kouvolan kaupunki on satsannut kehittämistyöhön. Sekä Kaisa Herttelin että Riikka Maunun työajasta on irrotettu osa pilotointiryhmässä ja LAPE-hankkeen parissa toimimiseen. Heidän lisäksi pilotointiryhmään kuuluvat perheterapeutti/kliinikko, kaksi sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaaja/koordinaattori. Pilottiryhmän lisäksi Kouvolan kaupungin lastensuojelun työntekijöistä on koulutettu toinen tiimi, joka aloittaa työnsä elokuussa 2018, ja myöhemmin koulutetaan vielä kaksi uutta tiimiä toimintaan. Tavoitteena on kouluttaa

kaikki Kouvolan kaupungin lastensuojelun työntekijät sekä johtoa. Kouvolalla on kaksi omaa lastensuojelulaitosta, ohjaus- ja päivystystiimi, avohuolto ja sijaishuolto tehostetun lastensuojelun perhetyön lisäksi. Koulutukset tapahtuvat työajalla, ja osassa maksajatahona on LAPE-hanke. LAPE-hankkeessa on laadittu valtakunnallinen kirje, jossa tiedotetaan systeemisestä lastensuojelusta asiakasperheille.

Hertteli kertoo, että konkreettisia tavoitteita tulevaisuudessa ovat tiimityön myötä työntekijöiden kuormittavuuden vähentyminen, jonka uskotaan parantavan työssä jaksamista sekä viihtyvyyttä. Asiakaslähtöisyys nousee entistä tärkeämmäksi palvelujen lähtökohdaksi, ja se nostaa yhdeksi tavoitteeksi tavoitettavuuden. Jatkossa asiakas saa aina kiinni jonkun työntekijän omasta tiimistään. Siten tavoitettavuus paranee ja asiakastarpeisiin pystytään vastaamaan nopeammin, kun asiakasperheiden tilannetta kannattelee koko tiimi. Uusia näkökulmia lastensuojelutyöhön tuo tehdyn työn tuloksien arviointi sekä perheterapeuttisen näkökannan esiin tuonti. Laaditut tavoitteet ovat valtakunnallisia ja pyrkimyksenä on saada tasalaatuiset lastensuojelun palvelut koko Suomeen. Tavoitteet ovat suuria, ja haasteeksi nousevat suuret asiakasmäärät.



Kuva 3. Riikka Mauno ja Kaisa Hertteli (kuva: Henriikka Ceder)

MITÄ HYÖTYÄ SYSTEEMISESTÄ LASTENSUOJELUSTA ON?

Lapsiperheiden palvelut ja lastensuojelu on puhututtanut kansalaisia viime vuosien aikana. Riikka Maunon mukaan lastensuojelutyö on myös Kouvolassa ollut tulipalojen sammuttamista kovalla kiireellä. Jatkossa työtä halutaan tehdä suunnitelmallisemmin ja miettiä rauhassa, mikä lastensuojelun tukimuoto auttaa asiakasperhettä parhaiten. Uuden toimintamallin myötä sosiaalityöntekijät pystyvät myös perehtymään asiakasperheeseen ja heidän taustaansa ja tilanteeseensa aikaisempaa enemmän. Lisäksi työntekijöiden ajattelua saadaan hidastumaan, ettei lähdetä hätiköiden tekemään ”sitä sun tätä”. Näin päästään pirstaloituneesta palvelumallista pois. Maunon mukaan asetettuihin tavoitteisiin päästään, kun asiakasperheitä tavataan tiiviisti ja päästään ymmärtämään koko perhettä ja perheen vuorovaikutusta. Hän lupaa, että akuutteihin tilanteisiin reagoidaan jatkossakin välittömästi.

Kaisa Hertteli kertoo uuden toimintamallin tuovan asiakkaille palveluiden tasalaatuisuutta, tiiviimpiä tapaamisia, aitoja kohtaamisia, syvyyttä lapsen vanhemman omaan elämään, itsetuntemusta ja itseymmärrystä. Terapeutin mukanaolo tuo uudenlaiset työmenetelmät, ja tiimi pohtii yhdessä työskentelylinjoja. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaasta oivalletaan enemmän ja asiakas pääsee puolustautumaan sekä tuomaan esille omia mahdollisuuksiaan ja muutoksiaan. Hertteli toivoo, että asiakkaan osallisuus ja kuulluksi tuleminen vähentävät asiakkaiden syyllisyyden tunnetta sekä antavat tilaa asiakkaan omalle aktivoitumiselle. Hertteli jatkaa, että tulevaisuudessa työntekijät tekevät yhdessä töitä perheiden eteen ja työntekijöiden erilaiset näkökulmat, vahvuudet ja osaaminen otetaan työvälaineiksi ja hyödynnetään asiakastyöhön. Systeminen lastensuojelun tiimityö antaa siis paljon mahdollisuuksia etenkin asiakkaille, mutta myös työntekijöille. Kouvolassa ajatellaan, että toiminta on avointa ja asiakkaat otetaan tiimityöhön jollakin tavalla mukaan.

SYSTEEMISEN LASTENSUOJELUN TULOKSET, ONKO NIITÄ?

Valtakunnallisesti Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on tekemässä laajaa tutkimusta systeemisen lastensuojelun vaikuttavuudesta eri puolella Suomea. Tämän tutkimuksen kautta Kouvolan kaupungin lastensuojelu saa tietoa, miten asiakasperheet ja työntekijät ovat kokeneet systeemisen lastensuojelun toimintamallin muualla Suomessa. Kouvolassa kokemukset pilottiryhmän toiminnasta ovat olleet positiivisia. Herttelin mukaan pilottiryhmä on innostunut uudesta mallista ja kokee sen lisäävän työhyvinvointia ja viihtyvyyttä. Innostunut ote ja työssä viihtyminen näkyy myös asiakastyössä. Riikka Maunon mukaan suurin etu asiakkaille on se, että perheet tulevat yksilöllisemmin huomioiduksi ja paremmin tunnetuksi.

Uusi toimintamalli kuulostaa erittäin lupaavalta ja asiakaslähtöiseltä. Työn painopiste muuttuu avoimemmaksi ja tämän myötä kyttävistä lastensuojelutien leimasta päästään toivottavasti kokonaan pois ja lapsiperheiden ajatusmaailma saadaan kääntymään, että he ovat ammattilaisille tärkeitä ja heidän vuokseen tehdään hyvää ja arvokasta työtä.

LUE LISÄÄ

Mauno, R. & Herrteli, K. 2018. Sosiaalitoimi. Kouvolan kaupunki. Haastattelu 24.5.2018.

Perhekeskus. 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/perhekeskus> [viitattu 29.5.2018].

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2017. Perhekeskusmalli Lappiin. Systemisen lastensuojelun toimintamalli. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/toimiva-kotihoito-lappiin/index_html [viitattu 3.6.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Ministerit Saarikko ja Grahn-Laasonen kehottavat kuntia ja maakuntia yhteistyöhön lapsiasioissa. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ministerit-saarikko-ja-grahn-laasonen-kehottavat-kuntia-ja-maakuntia-yhteistyohon-lapsiasioissa [viitattu 29.5.2018].

PÄIVÄKIRURGISEN POTILAAN HOITOPOLUN KEHITTÄMINEN

Johanna Kopra, sairaanhoitaja, sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (yamk) -opiskelija & Minna-Maaria Purhonen, sairaanhoitaja, sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (yamk) -opiskelija

Suomen hallituksen terveystaloudelliset linjaukset ovat viime vuosina kannustaneet sairaanhoitopiirejä palvelurakenteen uudistukseen, jossa laitoshoidon vähennetään ja tilalle kehitetään asiakaslähtöisiä, kevyempiä palvelumalleja, jotka yhteiskunnan kokonaiskustannusten näkökulmasta ovat pääsääntöisesti myös kustannustehokkaampia. Pyrkimyksenä on, että sairaalassa ei vietettäisi yhtään ylimääräistä vuorokautta. (Tepponen ym. 2017, 50.) Hallituksen terveystaloudellisten linjausten sekä asiakasyrityksestä nousseiden tarpeiden pohjalta lähdimme kehittämään päiväkirurgisen potilaan hoitopolkua Uudellamaalla sijaitsevassa yksityisessä päiväkirurgisessa yksikössä.

PÄIVÄKIRURGIAA KEHITETÄÄN ASIAKASNÄKÖKULMASTA

Päiväkirurginen potilas tulee sairaalaan samana päivänä, kun leikkaus suoritetaan ja kotiutuu 12 tunnin sisällä. Vuodesta 1990 päiväkirurgisten leikkausten osuus kaikista ennalta suunnitelluista leikkauksista Suomessa on kasvanut viidestä prosentista yli 56 prosenttiin. Tähän on vaikuttanut anestesia- ja leikkausmenetelmien kehittyminen sekä kotona tehtävän seurannan ja hoidon mahdollisuuksien monipuolistuminen. Turvallinen kotona toipuminen voidaan monella alueella varmistaa seurantayhteydenotolla tai sairaanhoitajan kotikäynnillä, jossa mahdollistetaan vieridiagnostiikka ja suonensisäiset lääkitykset. (Korttila 2000, 7–8; Rautiainen & Rasilainen 2011, 5–8.)

Päiväkirurgisen potilaan hoitopolun kehittämisessä tavoitteena oli prosessievaluuoinnin menetelmin tunnistaa ja tehdä näkyväksi asiakasnäkökulmasta tärkeimmät kehittämis-kohteet asiakasprosessissa sekä kuvata uusi sujuva, asiakaslähtöinen malli (vrt. Ukkola ym. 2001, 389).

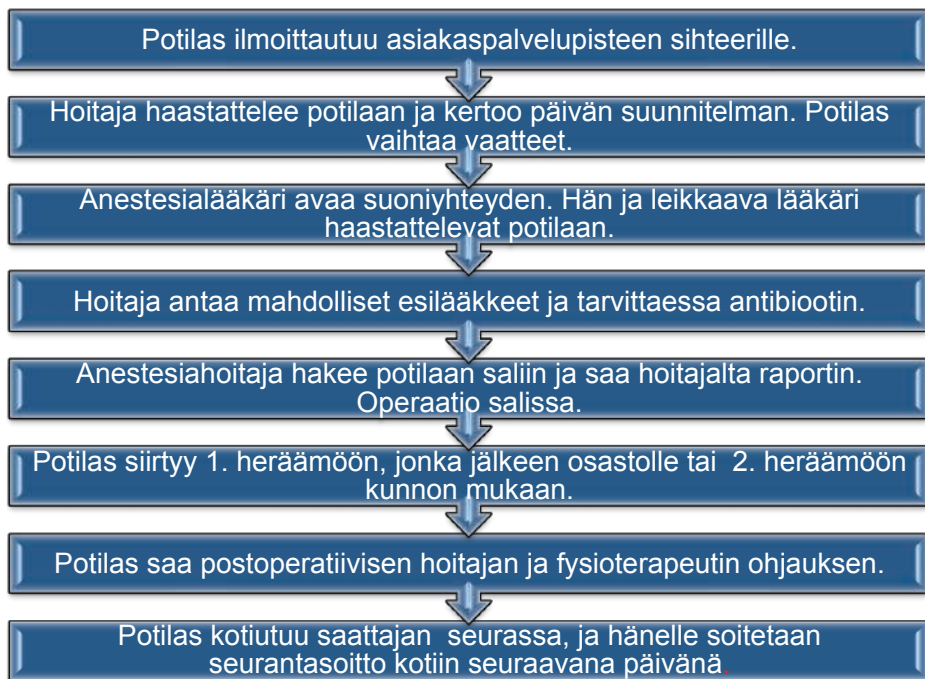
Päiväkirurgisen toiminnan yleistyessä on asiakasyrityksessä alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota palveluprosessin toiminnallisuuksiin ja laatuun myös asiakasnäkökulmasta. Päiväkirurgisen yksikön potilaiden asiakasprosessissa on todettu useita kehittämistarpeita. Näitä tarpeita tuli ilmi asiakaspalautteista ja henkilöstön sekä esimiesten välisistä keskusteluista.

Nykyisessä prosessissa potilas ilmoittautuu asiakasneuvojille, missä yhteydessä tarkistetaan maksuasiat sekä osoite- ja muut yhteystiedot. Tämän jälkeen hoitaja hakee potilaan tuloau-
lasta, ja potilas menee sairaanhoitajan kanssa pukuhuoneeseen, jossa potilaan tulohaastattelu
tapahtuu. Potilas vaihtaa vaatteet, minkä jälkeen hän siirtyy osaston aulaan odottamaan.
Tässä vaiheessa hoitaja mittaa verenpaineen ja pulssin sekä antaa tarvittavat esilääkkeet
sekä mahdolliset suonensisäiset antibiootit. Anestesia lääkäri ja leikkaava lääkäri käyvät
vielä tapaamassa potilasta.

Kun leikkaussali on valmis vastaanottamaan potilaan, hakee anestesiahoitaja potilaan
kävelen saliin. Leikkauksen jälkeen potilas siirtyy 1. heräämöhön ja tämän jälkeen joko
tuolitarkkailuun (2. heräämöhön) tai osaston puolelle sänky paikalle. Fysioterapeutti käy
potilaiden kanssa läpi kuntoutusohjeet, ja leikkannut lääkäri tapaa vielä potilaan. Hoitajat
käyvät läpi kotihoito-ohjeet. Potilaat kotiutuvat osaston aulasta. Leikkausta seuraavana
päivänä potilaille soitetaan kotiin postoperatiivinen soitto, jossa kysytään, kuinka leikkauksen
jälkeinen yö on mennyt, onko haavasta vuotoa sekä ovatko potilaan kivut hallinnassa.
Kehittämistyön alussa asetimme työlle tavoitteet ja vision: Tavoitteena oli tunnistaa tärkeim-
mät kehittämiskohteet asiakasnäkökulmasta systemaattisen prosessievaluuauation menetelmin.
Visiomme oli mallintaa uusi sujuva, asiakasystävällinen päiväkirurgisen potilaan prosessi.

UUSI PÄIVÄKIRURGISEN POTILAAN HOITOPOLKU

Uusi asiakasprosessi (kuva 1) suunniteltiin asiakasnäkökulmasta sujuvaksi ja mahdollisim-
man miellyttäväksi. Samalla huomattiin, että uudella prosessilla voidaan myös säästää yhden
hoitajan työpanos muuhun työhön, ja prosessi muuttui kustannustehokkaammaksi myös
palvelun tuottajan näkökulmasta. Uudessa asiakasprosessissa potilasta ei siirrellä turhaan
tilasta toiseen, vaan ammattilainen tuodaan asiakkaan luokse. Myös tilojen yksityisyyteen
ja viihtyvyyteen kiinnitettiin huomiota. Ammattilaisten tekemiä toimintoja yhdisteltiin
asiakkaan näkökulmasta mielekkäällä tavalla, niin ettei henkilö, jonka kanssa asioidaan,
vaihdur turhan usein.



Kuva 1. Uusi asiakaslähtöinen palveluprosessi

Uudessa asiakasprosessissa potilaat tulevat sairaalaan ja ilmoittautuvat asiakasneuvojille tuolaulassa. Asiakasneuvoja tarkastaa potilaan henkilötiedot ja maksuun liittyvät asiat ja kirjaa tiedot potilastietojärjestelmään. Tämän jälkeen hoitaja hakee potilaan vaihtamaan vaatteita ja pukuhuoneessa hoitaja käy potilaan kanssa läpi esitiedot: sairaudet, allergiat, ravinnotta olemisen, ihon kunnon ja otetut lääkkeet. Hoitaja käy päivän ohjelman (asiakasprosessin) läpi potilaan kanssa ja laittaa hänelle potilasrannekkeen. Potilas siirtyy osaston aulaan, jossa hän tapaa leikkaavan lääkärin sekä anestesia lääkäriä, joka avaa hänelle suoni yhteyden. Hoitaja mittaa potilaalta verenpaineen ja pulssin ja antaa lääkärin määräämät esilääkkeet ja mahdolliset antibiootit sekä merkitsee tietojärjestelmään aikaleiman, että potilas on valmis siirtymään leikkaussaliin. Kun leikkaussali on valmis vastaanottamaan potilaan, tulee anestesiahoitaja hakemaan potilaan vanhasta 2. heräämöstä. Käytössä on hiljainen raportti.

Leikkauksen jälkeen potilas siirretään sängyllä ”ykkösheräämöhön”. Täällä anestesiahoitaja hoitaa potilasta niin kauan kuin tämä on valmis siirtymään vuoteella tai kävellen osastolle joko potilashuoneeseen tai aulaan istumaan. Tässä vaiheessa potilas saa välipalaa ja juotavaa. Fysioterapeutti ja sairaanhoitaja käyvät kotihoito-ohjeet läpi tässä tilassa, sekä leikkannut lääkäri käy kotiuttamassa potilaan. Kun potilas on kotiuttamiskuntoinen, siirtyy hän hoitajan tai fysioterapeutin avustuksella vaihtamaan vaatteet ja odottamaan ilmoittautumisaulaan hakijaa kotiin. Jos potilas on siirtynyt vuoteella osaston puolelle jatkohoitoon, käydään kotiuttamisasiat läpi potilashuoneessa.

PROSESSI SUJUVOITUNUT, ASIAKASINFORMOINTI PARANTUNUT – JA RESURSSIJA SÄÄSTYNYT

Monessa organisaatiossa sosiaali- ja terveydenhuollossa ollaan siirtymässä määrän mittaamisesta asiakkaalle tuotetun arvon mittaamiseen. Asiakkaan palveluprosessin onnistumista ja tuloksellisuutta mitataan yhä useammin enemmän laadullisilla kuin määrällisillä asioilla. Kun uusi asiakasprosessi otetaan käyttöön päiväkirurgisessa yksikössä, on tarkoituksena arvioida sitä potilaspalautteiden ja prosessiin osallistuvien ammattilaisten palautteiden perusteella. Tarvittaessa yhtenä mittarina voitaisiin käyttää myös potilaiden läpimenoaikojen seuranta.

Mielestämme yksi merkittävimmistä parannuksista uudessa asiakasprosessissa on potilaan pitäminen tietoisena päivän kulusta prosessin eri vaiheissa. Samoin potilaiden turha siirtely paikasta toiseen tuo turvallisuuden tunnetta potilaille sekä vähentää hoitajien turhaa liikkumista. Nyt leikkaukseen tulevat potilaat eivät myöskään tapaa jo leikattuja potilaita, eikä heidän tarvitse samassa tilassa ollessaan katsoa, kun jo leikatut potilaat syövät, kun itse ovat ravinnotta. Potilalta ja lääkäreiltä saatu palaute on ollut positiivista. Kaikki osapuolet kokevat, että prosessi on sujuvoitunut ja selkiytynyt. Hoitohenkilöstö otettiin prosessin suunnitteluun alusta asti mukaan, mikä lisäsi sitoutumista uuteen prosessiin. Lisäksi toiminnan tehostamisen myötä vapautunut yksi hoitajaresurssi siirrettiin leikkausajanvaraukseen.

LUE LISÄÄ

Holma, T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U., & Sainio, S. 2002. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa. Kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Suomen kuntaliitto, Stakes.

Korttila, K. 2000. Päiväkirurginen anestesia tänään. *Finnanest* 1, 7–8.

Rautiainen, H. & Rasilainen, J. 2011. Toimenpiteelliset hoitajaksot 2010. Tilastoraportti 41/2011. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. Helsinki: Stakes. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf [viitattu 23.3.2018]

Tepponen, M., Viitikko, T., Lehmus, R., Heikkilä, H., Nurmiainen, S., Nummela, T., Suhola, T., Länsivuori, K., Lehtonen, M., Kaljunen, L., Kapulainen, K., Kanerva, J., Immonen, M., Koivuniemi, J., Mitikka, M., Vidén, M., Klemola, K., Villikka, M., Majoinen, V., Vaittinen, P., Helminen, K., Laasonen, K. & Behm, M.-M. 2017. Uudistuva palvelukonaisuus – kuntouttava kotihoito ja asiakaslähtöinen kotona asumisen tuki. Kuntouttavat toimintamallit iäkkäiden palveluissa (TEAS) -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 68. Saatavissa: http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/68_Kuntouttavat+toimintamallit+i%C3%A4kk%C3%A4iden+palveluissa_loppuraportti3010.pdf/81f00367-ead9-43c6-8c20-5bf26da-1182f?version=1.0 [viitattu 22.3.2018].

Ukkola, V., Ahonen, J., Alanko, A., Lehtonen, T. & Suominen, S. 2001. Kirurgia. Helsinki: WSOY.

YHTEISTYÖMALLI KOKEMUS- ASiantuntijoille ja AMMATTILAISILLE

Minna Juuti, sosionomi, toiminnanjohtaja, sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (yamk) -opiskelija

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yhdistyksessä Virikkeellä laadittiin yhteistyömalli kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyöhön. Ammattilaisten kokemuksia aiheesta kerättiin heille järjestetyssä koulutusseminaarissa kyselylomakkeilla. Tämän jälkeen kokemusasiantuntijat kokoontuivat kehittämispäivään vastaamaan ammattilaisten ajatuksiin laatimalla yhteistyöhön mallin. Mallista koottiin kokemusasiantuntijoiden kehittämispäivässä esite, jonka avulla kokemusasiantuntijuutta ja yhteistyön muotoja päästään tekemään tutummaksi.

KOKEMUSASiantuntija MIELENTERVEYS- JA PÄIHDETYÖSSÄ

Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta sairastumisesta ja kuntoutumisesta sekä tietoa, millaista on elää ja kamppailla näihin liittyvien ongelmien kanssa. Hänellä on kokemusta sosiaali- ja terveyspalveluista asiakkaan näkökulmasta. Kokemusasiantuntijana toimiminen edellyttää kuntoutumisen olevan riittävän pitkällä, jotta omaa tilannettaan voi reflektoida välimatkan päästä. Kokemusasiantuntija on saanut tehtävänsä koulutuksen, mikä antaa hänelle valmiuksia tehtävässä toimiseen häntä itseään kuin yhteistyökumppaneita ajatellen. Kokemusasiantuntijuus on vuonna 2018 erityisen ajankohtainen aihe, koska sosiaali- ja terveysministeriön (STM) pitkään valmisteleva päihde- ja mielenterveyslain säädännön kokonaisuudistus valmistuu tänä vuonna. Siihen tullaan kirjaamaan, että ammattilaisten tulee tehdä yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa ja että kokemusasiantuntijatoimintaa tulee kehittää. (Sosiaali- ja terveysministeriön verkkopalvelut 2018.)

Virikkeellä otettiin uutinen lakiin kirjaamisesta iloitin vastaan. Virike on ollut Etelä-Savon alueella suunnannäyttäjä toteutettaessa kokemusasiantuntijatoimintaa. Virike on kouluttanut viiden vuoden aikana 50 kokemusasiantuntijaa erilaisiin tehtäviin. Tyypillisimpiä kokemusasiantuntijatehtäviä ovat vertaisryhmän ohjaaminen, kokemuspuheenvuorot oppilaitoksissa, palveluiden kehittäjänä toimiminen ja työparityöskentely ammattilaisen kanssa.

Virikkeellä toimii työparimalli, jossa toinen palkatuista työntekijöistä tuo ammattilaisen näkökulmaa ja toinen on taustaltaan kokemusasiantuntija. Pelkästään kokemusasiantuntijakoulutuksella on haastavaa tehdä kokopäivätyötä, joten Virikkeen kokemusasiantuntija on suorittanut myös päihdetyön ammattitutkinnon.



Kuva 1. Työpari Minna Juuti ja Mimmi Tick (kuva: Ritva Valjakka)

JAETTU ASiantuntijuus – Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyö

Mäki-Frantin (2016) mukaan ammattilaiset kokevat saavansa yhteistyöstä kokemusasiantuntijan kanssa uusia työkaluja asiakastyöhön ja syvempää ymmärrystä ja realismia asiakkaan tilanteeseen. Kokemusasiantuntija tarjoaa puolestaan asiakkaalle tärkeää toipumisuskoa. Onnistunut yhteistyö edellyttää molemmilta osapuolilta avarakatseisuutta, jotta se tuntuu tasavertaiselta. Yhteistyö ei tarkoita kummankaan luopumista omasta asiantuntijuudestaan vaan pikemminkin uudentyyppisen jaetun asiantuntijuuden hyödyntämistä. (Mäki-Franti 2016, 48–54.)

Ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan toimiessa työparina nousee erityisen tärkeänä sekä työparin välinen että työparin ja asiakkaan välinen tasapuolisuus ja epämuodollisuus. Työparin vastavuoroinen ja molemminpuoliseen arvostukseen perustuva suhde välittyy merkittävänä myös muille yhteistyöhön osallistujille. Kokemusasiantuntijan kokemustieto ja arkilähtöinen puhetapa auttaa luomaan keskustelupohjan yhteiselle työskentelylle,

joka näyttää kuntouttavan myös ammattilaista. Kokemustarinat auttavat ammatti- laisia kohtaamaan asiakkaat kokonaisina ihmisinä ja näkemään asiakkaan tyypillisestä auttamistilanteesta poikkeavalla tavalla. Tämä auttaa ammattilaista herkistymään asiakkaan yksilöllisille tilanteille, purkamaan tietoisesti rutineja ja oivaltamaan työn ja palveluiden tarkoituksen uudella tavalla ammatillisesti ja henkilökohtaisella tasolla. (Vrt. Hietala & Rissanen 2017, 175–179.)

KEHITTÄMISPÄIVÄSSÄ LUOTIIN MALLI YHTEISTYÖHÖN

Virikkeellä on halu kehittää kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyötä. Selvitimme ammattilaisten näkemyksiä yhteistyöstä keräämällä heiltä aiheesta tietoa kyselylomakkeilla Jaettu asiantuntijuus -seminaarissa. Tämän jälkeen järjestettiin kokemusasiantuntijoille kehittämisspäivä, jossa purettiin ammattilaisten vastauksista tehty yhteenveto. Kehittämisspäivään osallistui yhdeksän kokemusasiantuntijaa.

Kokemusasiantuntijoiden kokemuksen mukaan ammattilaisten asenne kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan jakaa ammattilaiset kahteen ryhmään. Toisten kanssa on luontevaa tehdä yhteistyötä, kun taas joissain paikoin kohtaa ennakkoluuloja ja epätietoisuutta kokemusasiantuntijoita ja kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan. Kokemusasiantuntijat pohtivat, mahtavatko ammattilaiset ymmärtää, kuinka suuri merkitys on sillä, että he käyttäisivät yhteistyökumppaneinaan koulutettuja kokemusasiantuntijoita. He pitävät tärkeänä, että koulutettuna kokemusasiantuntijana saa kouluttajan tarjoaman tuen, ohjauksen ja seurannan tehtävänsä. Kouluttamattomana voi jäädä yksin tehtävästä seuraavien tunnereaktioidensa kanssa, ottaa liikaa työtehtäviä ja uuvuttaa itsensä. He toivat esille, että myös tilaajan näkökulmasta paras vaihtoehto on tilata kokemusasiantuntija suoraan kouluttajalta, koska heillä on rekisteri koulutetuista kokemusasiantuntijoista. Tällöin tilaaja toimii vastuullisesti huomioiden oman tarpeensa lisäksi kokemusasiantuntijan hyvinvoinnin.

Kokemusasiantuntijoiden mukaan oppilaitosten ja sosiaalialan ammattilaisten kanssa tehtävä yhteistyö tuntuu jo melko luontevalta, kun taas terveydenhoitoala on vielä yhteistyökumppanina vieraampi. Kehittämisspäivässä sovimme, että yhteistyön kehittämisessä lähdemme vahvistamaan sellaista toimintaa, joka tuntuu yhteistyökumppaneista tässä vaiheessa luontevalta, kuten kokemusasiantuntijaluennot ja palveluiden kehittäminen.

Kokemusasiantuntijat kokevat, että kokemusasiantuntijatoimintaa ja yhteistyön hyötyjä tulee tehdä vielä entisestään tunnetummaksi, jotta yhteistyö saadaan vakiinnutettua osaksi sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmää. Virike aikookin ryhtyä järjestämään kohtaamispaikassaan avoimia tilaisuuksia, nk. kokemuskahviloita, joissa kokemusasiantuntijat kertovat oman tarinansa ja joissa tuodaan esiin ammattilaisten ja kokemusasiantuntijan yhteistyön hyötyjä.

YHTEISTYÖMALLISTA LAADITIIN ESITE

Yhteistyötä päästään esittelemään yhteistyömallista tehdyn esitteen avulla. Päädyimme sellaiseen ratkaisuun, että esitteitä tulee kaksi, joista toinen toimii sähköpostin liitteenä lähetettävänä ja vastaanottajan tulostettavana ja toinen on esteettisempi, käteen jaettava esite, jota jaetaan ammattilaisille suunnatuissa tapahtumissa, kuten messuilla ja seminaareissa.

Pidimme tärkeänä, että esitteessä on kuvaus siitä, mitä jaettu asiantuntijuus tarkoittaa, minkä takia sitä kannattaa tehdä ja mitä yhteistyöllä halutaan saada aikaiseksi. Esitteeseen kirjattiin, miten yhteistyötä voi konkreettisesti tehdä. Yhteistyötä voi tehdä esimerkiksi

- kutsumalla kokemusasiantuntijan/parin vieraaksi työpaikallani kokoontuvaan asiakasryhmään
- menemällä tapaamaan kokemusasiantuntijaa yhdessä asiakkaan kanssa Virikkeen kohtaamispaikkaan
- kutsumalla kokemusasiantuntijan mukaan asiakasvastaanotolle, mikäli asiakas haluaa
- kutsumalla kokemusasiantuntijan/parin/ryhmän kehittämään palveluja asiakaslähtöisiksi
- kutsumalla kokemusasiantuntijan/parin kokemuskouluttamaan työpaikalle henkilökuntaa
- siten, että ammattilainen osallistuu asiantuntijana kokemusasiantuntijoille suunnattuun tilaisuuteen

Halusimme lisäksi muistuttaa esitteessä, miksi on tärkeää, että yhteistyötä tekevä kokemusasiantuntija on saanut tehtävänsä koulutuksen.

Teetimme esitteen yhteistyömallista mainostoimistossa, joka uudistaa parhaillaan myös nettisivujamme vastaamaan tämän päivän viestinnän tarpeisiin. Esitteeseen voi käydä tutustumassa osoitteessa virikery.fi/jaettuasiantuntijuus.pdf.

LUE LISÄÄ

Hietala, O. & Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden kehittäjänä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Vastapaino, 175–179.

Mäki-Fränntti, H. 2016. Kokemusasiantuntijuus sosiaalisen henkilöstön näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99844/GRADU-1475830162.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 29.4.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriön verkkopalvelut. 2018. Mielenterveys- ja päihdepalveluita uudistetaan kokemusasiantuntijoiden avulla. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/mielenterveys-ja-paihdepalveluita-uudistetaan-kokemusasiantuntijoiden-avulla?utm_source=dldr.it&utm_medium=twitter [viitattu 17.4.2018].

OSALLISTAMINEN PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

Elina Koivistoinen, sosionomi (amk), hankekoordinaattori, monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija.

Tänä päivänä puhutaan paljon osallisuudesta ja asiakkaiden osallistamisesta palvelujen kehittämisessä. Mutta mitä osallisuus tarkoittaa käytännössä? Miten todellisuudessa osallistamme asiakkaitamme palvelujen kehittämisessä? Osallistavia menetelmiä on olemassa paljonkin, mutta niiden käyttö päivittäisessä asiakastyössä on vielä melko vähäistä, ainakin omalla alallani nuorten sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa.

OSALLISUUS HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ

Nuorten osallisuus ja osallisuuden vahvistaminen nousevat usein esiin tänä päivänä niin mediassa kuin erilaisissa yhteiskunnan kehittämissuunnitelmissakin, kuten hallituksen kärkihankkeissa ja nuorisotakuussa. Osallisuus on myös käsite, joka löytyy useimpien kaupunkien strategioista ja arvoista, mutta miten se näkyy kuntalaisten arjessa?

Meillä Varkaudessa nuorten sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen parissa työskentelevien keskuudessa osallisuutta pyritään nostamaan vahvemmin esiin myös palvelujen kehittämisen näkökulmasta, mutta mitä osallisuus sanana merkitsee nuorille itselleen? Ei välttämättä ajatella, että osallisuutta ovat myös erilaisten palveluiden suunnittelu yhdessä tai nuorten tavoitteiden ja tarpeiden arvioiminen ja kartoittaminen erilaisten henkilökohtaisten suunnitelmien teossa.

Asiakkaiden kokemustietoa ei vielä kerätä systemaattisesti palveluiden kehittämisen pohjaksi, jolloin osallisuus ei yksilöllisten palvelusuunnitelmien kautta tule riittävän näkyväksi ja konkreettiseksi, vaikka esimerkiksi käytössämme oleva Kykyviisari-itsearviointimenetelmä siihen hyvät mahdollisuudet tarjoaisikin.



Kuva 1. Nuoren osallistamista Kykyviisari-itsearviointimenetelmän avulla (kuva: Elina Koivistoinen)

SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN PALVELUT MÄÄRÄYTYVÄT ASIAKASTARPEISTA

Varkaudessa nuorten sosiaalisen kuntoutuksen palveluja on tarjolla vielä varsin vähän. Olemassa olevien sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen (starttitoiminta työpajoilla, kuntouttava työtoiminta sekä erilaiset ryhmätoiminnot) ulkopuolelle jää useita nuoria, jotka eivät tavoita olemassa olevia palveluita.

Tämän vuoksi olemassa olevien palveluiden rinnalle tarvittaisiin uudenlaisia matalamman kynnyksen monialaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluja ja toimintamalleja, jotka ovat monipuolisia ja tarjolla kaikille syrjäytymisvaarassa oleville nuorille heidän statuksestaan tai saamastaan toimeentulosta huolimatta. Näin mahdollistettaisiin jokaiselle nuorelle sopiva ja oikea-aikainen palvelu ja sen mukaan määräytyvä toimeentulo.

Nuorten keskuudessa kasvaneet elämänhallinnalliset ongelmat vaikuttavat olennaisesti nuorten työ- ja toimintakykyyn, joka ei useinkaan ole riittävä nykyisiin työllistymisen ja koulutuksen asettamiin vaatimuksiin. (Holopainen 2016, 33.) Kehitettäessä tämän kaltaisia hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn liittyviä palveluja tulisi huomioida, että palvelut tulee olla asiakastarpeista lähteviä, ei järjestelmästä lähteviä. Nuorten osallisuuden huomioiminen aidosti palvelujärjestelmässä auttaa myös kuntoutumaan ja palaamaan takaisin työelämään (Rissanen 2015).

VAIHTOEHTOISET OSALLISTAMISEN MENETELMÄT OSANA YHTEISKEHITTÄMISTÄ

Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämisessä on keskeisessä roolissa, ja hyvä keino tähän on hyödyntää erilaisia ketteriä ja osallistavia kehittämismenetelmiä. Vaihtoehtoisilla osallistamismenetelmillä voidaan osallistaa myös sellaiset asiakkaat, joilla muutoin olisi vaikeuksia osallistua esim. ryhmähaastatteluun tai asiakasraateihin. Päätin kokeilla osallistavia menetelmiä opinnäytetyöhöni liittyvässä nuorten ryhmähaastattelussa, koska halusin nähdä, kuinka vaihtoehtoisilla osallistamismenetelmillä voidaan lisätä asiakkaiden osallistumista palvelujen kehittämiseen.

Kokeilin omaan opinnäytetyöhöni liittyen osallistavista kehittämismenetelmistä **täydennettävät lauseet -työkalua**, jonka avulla voidaan kerätä avainhenkilöiltä henkilökohtaista kokemustietoa esimerkiksi erilaisista palveluista tai perustoiminnasta. Menetelmää voidaan käyttää hyvin vapaasti ja hyödyntää myös toiminnassa mukana olevien henkilöiden motiivoinnissa ja sitouttamisessa. (Järvi-hanke 2005–2009.)

Hyödynsin täydennettävät lauseet -työkalua opinnäytetyössäni nuorten ryhmähaastattelun osalta aiheeseen viritäytymisessä ennen varsinaista ryhmähaastattelutilannetta. Ryhmähaastatteluun osallistuville nuorille jaettiin ennakkoon täydennettävät lauseet -lomake, jonka jokainen nuori täytti ja palautti ennen varsinaista ryhmähaastattelutilannetta. Lauseet oli ryhmitelty opinnäytetyöni tutkimuskysymysten pohjalta, ja niiden avulla oli tarkoitus saada ryhmähaastattelulle pohja, jota lähdettiin syventämään yhdessä itse ryhmähaastattelussa. Kaikki vastaukset kirjattiin sanasta sanaan omille post it -lapuille kunkin ryhmähaastattelun haastattelukysymyksen alle.

Ryhmähaastatteluun osallistui kaikkiaan kuusi sosiaalisen kuntoutuksen tai työllistymistä edistävien palvelujen piirissä olevaa nuorta. Nuoret vastasivat ennakkoon heille annettuihin täydennettävät lauseet -lomakkeisiin monipuolisesti ja ainoastaan yhteen kysymykseen ”En ole koskaan uskaltanut kysyä...” ei tullut lainkaan vastauksia. Kaikkiin muihin lauseisiin tuli useita vastauksia. Oli ilo itse ryhmähaastattelutilanteessa huomata, kuinka nuoret itsekin yllättyivät siitä, että heidän vastauksiaan oli tullut niin paljon. Nuorilta tulikin haastattelun alussa kommentti: ”Ollaanko me oikeesti kirjoitettu nuo?” Kokeilu todisti sen, että hyödyntämällä vaihtoehtoisia osallistamismenetelmiä saadaan kaikkien ääni kuuluviin, sellaistenkin nuorten, jotka eivät itse ryhmähaastattelussa uskaltaneet juurikaan keskusteluun osallistua.

Jokaisella meistä on oikeus kuulua johonkin verkostoon ja saada tuntee osallisuutta johonkin. Suurimmalle osalle nuorista tulee tunne osallisuudesta erilaisten verkostojen ja kasvuympäristöjen, kuten opiskelujen, harrastusten ja ystävien, kautta. Yksinäisten ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten määrä on kasvanut viime vuosina, ja entistä enemmän on sellaisia koulutuksen ja työn ulkopuolella olevia nuoria, joille osallisuus ei ole arkipäivää.

Nämä nuoret tarvitsisivat nimenomaan monialaisia matalan kynnyksen sosiaalisen kuntoutuksen palveluja, koska he eivät tavoita nykyisiä olemassa olevia palveluja. Näiden palveluiden kehittämiseen tarvitaan kohderyhmän kokemustietoa ja osallistamista, jolloin erilaisista vaihtoehdoista osallistamismenetelmistä olisi varmasti hyötyä. Osallistavat kehittämismenetelmät ovat nimenomaan hyvä vaihtoehto sellaisissa tilanteissa, joissa nuoret ovat hiljaisempia, eivätkä mielellään osallistu mihinkään ryhmätoimintoihin tai yhteiseen toimintaan, saati koe kuuluvansa mihinkään verkostoon.

Nuorten kokemustiedon vieminen eteenpäin, näkyväksi, on tärkeää. Tällöin nuoret saavat aidosti kokemuksen siitä, että heitä on kuultu ja heidän mielipiteillensä on väliä. Näin mahdollistetaan myös konkreettisesti se, että nuoret kokevat aitoa osallisuutta ja saavat oikeasti osallistua palveluiden kehittämiseen. Omassa opinnäytetyössäni nuorten osallistaminen konkretisoituu niin, että nuorten ryhmähaastattelusta esiin nousseet kehittämissuhteet vietiin ensin nuorten moniammatillisen verkoston Learning cafe -pöytiin käsittelyyn ja tämän jälkeen tiedoksi myös esimiehillemme ja kunnan poliittisille päättäjille.



Kuva 2. Tunnelmia verkoston Learning cafe -työpajasta (kuva: Elina Koivistoinen)

Opinnäytetyön valmistuttua ryhmähaastatteluun osallistuneille nuorille kerrotaan tuloksista ja toimenpide-ehdotuksista, joita lähdetään nuorten matalan kynnyksen palvelujen kehittämisen osalta viemään eteenpäin. Tällä tavoin sanalle osallisuus saadaan merkitys myös nuorille itselleen. Pienillä asioilla on merkitystä, ja osallisuus pitäisi saada entistä näkyvämmäksi päivittäiseen asiakastyöhömmö. Meidän kaikkien asiantuntijoiden on hyvä muistaa, että asiakkaitamme vartenhan me palveluita järjestämme, emme itsellemme. Tähän tarvitsemme asiakkaittemme kokemustietoa ja osallistamista palvelujen kehittämisessä.

LUE LISÄÄ

Holopainen, S. 2016. Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallin kehittäminen. KYAMK. Sosionomi (yamk). Opinnäytetyö.

Järvi-hanke 2005–2009. Täydennettävät lauseet -toimintamalli. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.7.2014. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli260143> [viitattu 25.11.2018].

Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsinki. Kuntoutussäätiö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kuntoutussaatio.fi/files/2116/Paivi_Rissanen.pdf [viitattu 25.11.2018].

SOSIAALINEN SIRKUS OSALLISTAA NUORIA JA HUUMORI LUO YHTEISÖLLISYYTTÄ

Henna Ström-Kallio, restonomi (yamk), Circus Maximus -hankkeen projektipäällikkö & Anna Tschernov, sosionomi (yamk) -opiskelija

Sosiaalisen sirkuksen toiminta vahvistaa nuorten elämäntaitoja, itsetuntoa ja sosiaalisuutta sekä tarjoaa mahdollisuuden kuulua osaksi ryhmää. Sirkuksessa riittää, että olemme siinä yhdessä, tasa-arvoisina ihmisinä, riippumatta siitä, mistä tulemme ja mitä edustamme.

Sosiaalisen sirkuksen lähtökohtana on tarjota positiivisia osallisuuden kokemuksia ja saada nuoret tuntemaan innostusta uusia asioita kohtaan. Sosiaalisen sirkuksen toiminnassa nuoret löytävät itsestään uusia lahjakkuuden muotoja ja vahvuuksia. Harrastustoiminta tarjoaa nuorille merkityksellisiä ryhmään kuulumisen kokemuksia ja vie liikkumaan mielenkiintoisiin ympäristöihin.

Circus maximus -hankkeen sosiaalisen sirkuksen pilottiryhmä Haminassa on tarkoitettu 16–29-vuotiaille nuorille. Tavoitteena on vahvistaa nuorten elämäntaitoja ja kannustaa suhtautumaan avoimin mielin uusiin asioihin. Haminan Teinisirkus tarjoaa tähän ympäristön, jossa on tilaa kasvaa. Circus Maximus -hankkeessa havainnoidaan nuorten osallisuuden kokemuksen laatua ja raportoidaan näistä havainnoista sekä kuvataan, mitä sosiaalisen sirkuksen toiminnalla voidaan saada aikaan. Xamk koordinoi hanketta.



Kuva 1. Tulishow-elementtejä harjoittelemassa (kuva: Henna Ström-Kallio)

Sirkustoiminnan kautta nuorten jatkoluille siirtymistä halutaan helpottaa. Toiminta tarjoaa mahdollisuuden kiinnittyä uusiin sosiaalisiin ryhmiin ja antaa näin valmiuksia toimia harrastus-, työ- tai kouluelämässä. Toiminnan sisältö on se, mitä nuoret oppivat itsestään, toisistaan ja ympäristöstä harjoitellessaan sirkustaiteen menetelmiä. Elämäntaitojen vahvistamisessa on kyse paljon siitä, että oppii tunnistamaan omaa osaamistaan ja osaa hyödyntää ja soveltaa taitojaan erilaisissa elämäntilanteissa. Kaikki nuoret eivät tähän yksin pysty tai saa riittävästi tukea taustoiltaan. Tarvitaan muiden apua; kannustusta, tukea ja arvostusta. Erityisesti aikuisen tuki ja läsnäolo ovat merkityksellisiä. (Lasten ja nuorten säätiö 2018.)

Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus lisää vaikuttamista oman elämän kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. Osallisuus sosiaalisessa sirkuksessa nähdään ryhmään liittymisenä ja ryhmään kuulumisen tunteena. Uusien sosiaalisten suhteiden luominen ja yhteensopivuus sekä mukaan ottaminen vahvistavat nuorten osallisuuden kokemusta. Työpajoihin osallistuminen on vapaaehtoista, ja nuorille annetaan mahdollisuus itse vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. (Isola ym. 2017.)

SIRKUS LUO TASA-ARVOISET PUITTEET

On sirkus -hankkeen tyypillinen torstai-ilta. Haminan Teinisirkuksen harjoitussaliin on kokoontunut kymmenkunta nuorta, kaksi sirkusohjaajaa, yksi sosiaalialan opiskelija Xamkista ja yksi hanketyöntekijä/autonkuljettaja. Muutama nuorista on vakituisia sirkuksenharrastajia, loput taas tutustuvat sirkuksen ympäristöön ja välineisiin ensimmäisiä kertoja. Työpajoihin pääsemiseksi nuorille tarjotaan kuljetus Kotkasta Virojoen (Harjun oppimiskeskuksen) kautta Haminan Teinisirkukselle ja takaisin.

Sirkustyöpaja alkaa alkupiiristä, jossa vaihdetaan lyhyesti kuulumisia ja kerrataan ihmisten nimiä. Seuraavaksi verrytellään lihakset lämpimiksi, ja alkulämmittelyn jälkeen Circus Maximus -hankkeen työpajoissa nuoret pääsevät kokeilemaan ohjatusti sirkustaiteen menetelmiä. Toiminnassa harjoitellaan esimerkiksi jongleerausta, ihmispyramideja ja ilma-akrobatiaa.



Kuva 2. Ihmispyramidin rakentuminen (kuva: Henna Ström-Kallio)

Näin Xamkin sosionomi (yamk) -opiskelija Anna Tschernov arvioi sirkustyöpajan tunnelmaa tehtävässään, jonka hän on kirjoittanut osana Tarve, tuki ja vastuu -opintojaksoa: ”Uskomattoman nopeasti tilan valtasi iloinen ja välitön tunnelma. Pelien ja leikkien haastavuus ja epäonnistumisen mahdollisuus eivät vaikuttaneet tunnelmaan. Ymmärsin, että sosiaalisen sirkuksen mahdollisuus luoda osallisuutta ja onnistumisen tunteita voidaan saavuttaa yhdessä tuntemalla ja kokeilemalla. Meidän ei tarvitse tuntea toisiamme eikä tietää toisistamme etukäteen asioita. Riittää, että olemme siinä yhdessä, tasa-arvoisina ihmisinä, riippumatta siitä, mistä tulemme ja mitä edustamme.”

Lopuksi palataan loppupiiriin ja keskustellaan työpajan sisällöistä. Mikä oli kivaa, mikä tuntui hankalalta tai mitä halutaan tehdä lisää seuraavilla kerroilla. Jokaisen tunnin jälkeen nuoret antavat palautetta. Ohjattuun toimintaan kuuluu omien tunteiden kuvaaminen ja sanoittaminen jollakin luovalla arviointimenetelmällä.

YHDESSÄ SYRJÄYTYMISTÄ VASTAAN

Hankkeessa on saatu aikaan yhteisöllisyyttä ja kuljettu nuorten rinnalla heidän yksilöllisillä poluillaan. Jotkut nuorista voivat tarvita vain vahvistusta suomen kielen harjaantumisessa saadakseen kavereita. Jonkun toisen on vaikeaa olla ryhmässä epävarmuutensa takia, tai on nuoria, jotka tarvitsevat kuuntelijaa. Nuorten lähtökohdat sirkusryhmässä voi olla hyvinkin erilaisia ja yksilöllisiä. Sirkustoiminnassa on osallisuuden kokemuksilla havaittu olevan lukuisia positiivisia merkityksiä.



Kuva 3. Työpajassa valmistuu jokaiselle omat jongleerauspallo (kuva: Henna Ström-Kallio)

Anna Tschernov kuvailee sosiaalisen sirkuksen toimintaa näin: ”Toimintakerroista päällimmäisenä jäi mieleen yhteenkuuluvuuden tunne sekä yhteisten tunnetilojen kokeminen. Ei väliä mistä olet ja mitä kieltä puhut. Ilo, jännitys sekä turhautumisen tunteet (kun sirkustemppu epäonnistuu) olivat yhteistä kieltä. Huomionarvoisimpana yhteenkuuluvuuden mittarina mainittakoon huumori. Kun kaverilla lähtee ilmapallo pöristen käsistä, nauratti kaikkia. Kun jongleerauspalloon ei sorminäppäryys riittänyt, nauratti. Kun pyramidien rakentaminen tai siinä pysyminen oli haastavaa, se turhautti mutta se myös nauratti. Koskaan naurunpyrskähdykset ja huumori eivät tuntuneet pahansuopaiselta vaan hyväntahtoiselta ja aidolta. Huumorilla on valtava voima, ja huumori voi todellakin toimia sillanrakentajana heterogeenisenkin ryhmän jäsenten välillä.”

Sosiaalisessa sirkuksessa kuvastuvat kokeilu ja osallisuus. Osallisuudella on yhteys toimijuuteen. Sosiaalinen sirkus voi parhaimmillaan herättää nuoren motivaatiota sekä auttaa häntä löytämään itsestään keinoja muuttaa elämäänsä toivottuun suuntaan. Osallisuuden lisääntymisen seurauksena nuori tulee vahvemmin kuulluksi omana itsenään ja aktivoituu toimimaan omien voimavarojensa mukaisesti. Kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemuksissa korostuvat vuorovaikutukselliset tekijät ja toimintaympäristön merkitys. (Kokkonen 2018.)

Sosiaalisen sirkuksen toiminta toteutetaan osana Circus Maximus -hanketta. Koordinoinnista vastaa Xamkin projektipäällikkö Nuorisoalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Juveniasta, joka on hankkeen päätoteuttaja. Circus Maximus -hankkeen osatoteuttaja on Haminan Teinisirkus, ja yhteistyökumppaneina toimivat Haminan kaupunki, Harjun oppimiskeskus. Hanke saa rahoitusta Euroopan sosiaalirahasta Hämeen Ely-keskukselta, ja se on käynnissä vuoden 2019 loppuun.

LUE LISÄÄ

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Toikoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL: Työpaperi 2017/033. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/135356> [viitattu 23.11.2018].

Kokkonen, K. 2018. ”Kohtaamistyön ytimessä”: Työttömien nuorten kuulluksi tuleminen kokemuksia palvelujärjestelmässä. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/149033> [viitattu 12.12.2018].

Lasten ja nuorten säätiö. 2018. Kannusta, tue, arvosta – aikuisten tuki nuorille tärkeää. Uutiset. Saatavissa: <https://www.nuori.fi/2018/09/30/kannusta-tue-arvosta/> [viitattu 28.12.2018].

ASENNEMUUTOS ASIAKAS- LÄHTÖISYYTEEN

Lotta Nokelainen, sairaanhoitaja (amk), monialainen toimintakyvyn edistäminen (yamk) -opiskelija

Viime vuosina terveydenhuollossa on puhaltanut muutoksen tuulet, passiivisesta potilaasta on tullut aktiivinen asiakas. Nykypäivän potilaalla on aiempaa enemmän tietoa, keinoja ja mahdollisuuksia osallistua ja päättää omasta hoidostaan. Tämä vaatii uuden ajattelumallin omaksumista myös meiltä terveydenhuollon ammattilaisilta. Aika muuttuu ja tavat muuttuvat, nyt on muututtava meidänkin.

UHKA VAI MAHDOLLISUUS?

Tulevien sote-muutosten kynnyksellä ja valinnanvapauden lisääntyessä on organisaatioissa havahduttu tarkastelemaan prosesseja ja toimintoja enemmän asiakkaiden, itse palvelun käyttäjien näkökulmasta. Kuinka prosessit ja palvelut näyttäytyvät asiakkaiden silmin. Mitä voitaisiin tehdä toisin? Asiakaslähtöisyys-termi on varmasti jo valtaosalle terveydenhuollon ammattilaisista tuttu, mutta mitä se käytännössä tarkoittaa? Miten se vaikuttaa minun työhöni? Mitä se vaatii minulta työntekijänä? Vaatiiko vai antaako? Kuinka olla asiakaslähtöinen? Saneleeko asiakas nyt, mitä tehdään tai jätetään tekemättä?

Ollaksemme asiakaslähtöisiä meidän täytyisi kuulla asiakkaita enemmän palveluita kehitettäessä. Kuinka muuten saamme palvelumme vastaamaan asiakkaiden tarpeita? Asiakasraati on yksi menetelmä tähän. Asiakasraati on keino palveluiden käyttäjien kuulemiseksi ja heidän osallisuutensa lisäämiseksi. Kuka sen paremmin tietää kuin asiakas? Pelkkä asiakaspalaute ei yksin ole riittävä menetelmä kerätä tietoa palveluiden kehittämiseksi. Asiakasraatitoiminta pyrkii osallistamaan asiakkaat palveluiden kehittämiseen. Parhaimmillaan tämän kautta saadaan uutta näkökulmaa asiakastyöhön ja -palveluun, palveluiden suunnitteluun sekä järjestämiseen. (Häyhtiö 2017, 16.)

Asiakkaan aktiivinen osallistuminen omaan hoitoonsa tulisi nähdä voimavarana hänelle itselleen mutta myös terveydenhuollon järjestelmälle. Asiakkaiden osallistuessa aiempaa aktiivisemmin omaa terveyttään koskevaan hoitoon ja päätöksentekoon jää ammattilaisilla aikaa enemmän vaativiin hoitotyön toimintoihin. (Koivuniemi ym. 2014, 13.)

Onkin hyvä miettiä, keitä varten olemme. Mikä on perustehtävämme? Vastaammeko asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin? Esimerkkinä olkoon yleisesti ottaen aukioloajat. ”Suljemme klo 16.00”, lukee monenkin palvelupisteen ovesta. Moni pääsee tällöin vasta töistä ja hakee lapset hoidosta. Kävisikö ompeleiden poisto tai korvan tarkistaminen paremmin asiakkaan näkökulmasta klo 16.30? Täytyisi miettiä, vastaisimmeko paremmin tarpeeseen, jos olisimme tunnin pidempään auki. Ei kyllä klo 16.00 on hyvä aika sulkea, kuten tähänkin asti. Niin, onko kyse asiakkaan vai henkilöstön tarpeista? Mitä tekee tulevaisuuden asiakas? Ottaa palvelusetelin kouraan ja menee sinne, mikä on auki silloin, kun omaan aikatauluun sopii. Kohta odotellaan, tulisipa edes joku. Häyhtiön (2017, 17) mukaan suurimpana haasteena asiakkaiden osallistamisessa palveluiden suunnitteluun on itse sosiaali- ja terveysalan organisaatiot ja näiden henkilöstö. Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttääkin henkilöstön ammattitaidon kehittämistä ja ymmärryksen lisäämistä siitä, mihin pyritään.

Kävin hiljattain kunnallisella puolella hammashuollossa. Nuori hammaslääkäri oli sisäistänyt keskeisimmän. Olin hämmentynyt, kun huoneeseen astuessani hän toivotti minut ystävällisesti tervetulleeksi; ”Tervetuloa, käy vain istumaan. Kertoisitko, kuinka hoidat hampaitasi?” Tämä yksi yksinkertainen aloitusrepliikki sai minut tuntemaan itseni todellakin tervetulleeksi ja loi ainutkertaisen sekä lämpimän tunteen koko vastaanoton ajaksi. Tuli tunne, että olen tärkeä ja että minua kunnioitetaan. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun minut toivotettiin tervetulleeksi mihinkään terveydenhuollon yksikköön, enkä ole kyllä sitä tehnyt itsekään kohdatessani asiakkaita. Tässä kuitenkin kulminoituu mielestäni oleellisin. Terveydenhuolto on palveluammatti, ja asiakkaan kohtaaminen on merkityksellistä. Tätä korostetaan jo perusopinnoissa, ja tämä on yksi keskeisimpiä arvoja terveydenhuollossa yleensäkin. Eikä sen merkitys ole vuosikymmenien aikana muuttunut, päinvastoin korostunut.



Kuva 1. Millaista palautetta toivoisit saavasi? (kuva: Lotta Nokelainen)

ASIAKKAAN OIKEUKSIA, VELVOLLISUUKSIA JA VASTUITA

Terveydenhuollossa täytyisi ottaa jossain suhteessa mallia muista palveluammateista. Liian usein on puhe siitä, kuka hoitaa, missä hoitaa ja milloin hoitaa. Välikappaleena toimii potilas. Soittaisitko sinne tai tänne tai tähän numeroon? Miltä tämä tuntuisi minusta potilaana? Entä jos käännettäisiin kelkka ympäri, muutettaisiin ajattelumallia. Toivotettaisiin tervetulleeksi. Kysyttäisiin, kuinka voimme palvella. Minkälaista olitte itse ajatelleet? Toivotettaisiin tervetulleeksi uudelleenkin.

Toki on muistettava kuitenkin ammatilliset ja lääketieteelliset lähtökohdat. Se, että potilaalla on oikeuksia, ei kuitenkaan poista sitä tosiasiaa, että on myös velvollisuuksia ja erityisesti vastuuta. Lääketieteelliset päätökset tekee lääkäri. Potilas ei voi ”ostaa haluamaansa”, vaan lääkehoito sekä diagnoosit ja tarvittavat tutkimukset perustuvat lääkärin tekemään, lääketieteeseen perustuvaan arvioon. Kuitenkin yhteistyössä potilaan kanssa. Vaihtoehtoista tulee keskustella, ja päätöksistä tulee olla kuitenkin viime kädessä yhteneväinen mielipide.

Vastuun ottaminen korostuu nykypäivänä potilaan itsehoidon toteutumisessa ja hoitoon sitoutumisessa. Enää ei myöskään potilas voi odottaa, että jokaiseen oireeseen, vaivaan tai ongelmaan olisi ja tulisi ratkaisu ulkoapäin. Ei ole olemassa pilleriä tai piikkiä, josta olisi ratkaisu jokaiseen vaivaan. Terveyden ylläpito ja sairauksien hoitaminen vaatii työtä myös itseltä. Erityisesti päihdehoitotyössä tämä konkretisoituu. Asiakkaan tulee sitoutua hoitoon ja päihteettömyyteen, mutta ammattilaisen asenne ja asiakkaan arvokas kohtaaminen on avain asiakaslähtöisyyteen.

OLE SINÄKIN SEURAVALLE ASIAKKAALLESII ONNISTUNUT PALVELUKOKEMUS

Terveydenhuollon kentän jatkuvassa muutoksessa on pysyttävä mukana. Monikin asia on ennen tehty toisin, mutta uusiin toimintamalleihin on ajan saatossa totuttu. Nykypäivän digitalisaatio tuo yhä useamman palvelun sähköiseen muotoon, potilas voi käyttää palvelua silloin, kun se hänelle sopii. Mutkatonta ja vaivatonta. Tätä nykypäivän asiakas odottaa.

Pitkät odotusajat, monimutkaiset mallit ja käytänteet saavat monen turhautumaan. Palveluiden saatavuus, asioiden hoituminen mahdollisuuksien mukaan yhdellä käynnillä, soitolla tai yhteydenotolla, sitä on nykypäivä. Oletko sinä nykypäivässä? Tarkista omat arvosi, asenteesi ja toimintatapasii. Mieti itseäsi palvelun käyttäjänä. Mitä toivoisit? Milloin itse sait hyvää palvelua? Mikä siitä teki hyvää? Mikä onnistui? Ole Sinäkin seuraavalle asiakkaallesi onnistunut palvelukokemus. Pyri siihen, että asiakas valitsee palvelumme myös ensi kerralla. Toivota tervetulleeksi uudelleen!

LUE LISÄÄ

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla. Kaks - kunnallisan kehittämissäätöön julkaisu 4. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla_toinenversio.pdf [viitattu 19.11.2018].

Koivuniemi, K., Holmberg-Marttila, D., Hirso, P. & Mattelmäki, U. 2014. Terveystuollon kompassi. Avain asiakkuuteen. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

