

**KURAATTORI- JA PSYKOLOGIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN
JÄRVENPÄÄN KAUPUNGISSA YHTEISKEHITTELYN AVULLA**



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki

Sosiaali – ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen, kriisityön johtaminen

Syksy 2019

Jenna Pekola

Koulutus: Sosiaali – ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen, kriisityön johtaminen
Visamäen kampus

Tekijä	Jenna Pekola	Vuosi 2019
Työn nimi	Kuraattori- ja psykologipalveluiden kehittäminen Järvenpään kaupungissa yhteiskehittelyn avulla.	
Työn ohjaaja/t	Merja Salminen	

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Järvenpään kaupungin kanssa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa Järvenpään kaupungin oppilashuollon koulukuraattori- ja koulupsykologipalveluista ja kehittää niitä yhdessä asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten kanssa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Opinnäytetyössä tehtiin kolme ryhmähaastattelua. Haastatteluihin osallistui Järvenpään kaupungin peruskoulun oppilaita, oppilashuollon työntekijöitä ja esimiehiä. Haastateltavia oli yhteensä 14. Haastattelut toteutettiin temahaastatteluina Bikva- arviointimallia mukailleen.

Haastatteluissa saatiin tietoa Järvenpään kaupungin oppilashuoltopalveluiden nykytilasta, siihen vaikuttavista tekijöistä sekä sen kehittämiskohdeista. Haastatteluiden tarkoituksena oli pohtia erityisesti asiakkaiden esille tuomia kehitettäviä asioita.

Haastatteluiden tuloksista käy ilmi, että työnkuvien kehittäminen erityisesti psykologien työssä on välttämätöntä. Yhteisöllistä oppilashuoltoa tulisi kehittää oppilaiden hyvinvoinnin tueksi. Moniammatillisuuden kehittäminen ja yhteistyön parantaminen koulu yhteisössä ja yhteistyökumppaneiden kanssa on edellytys hyvälle oppilashuoltotyölle.

Avainsanat oppilashuolto, moniammatillisuus, osallisuus, yhteiskehittäminen, koulukuraattori, koulupsykologi

Sivut 67 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Master of Social Services, Degree programme in Social and Health Care Development and Management, Crisis Intervention
Visamäki Campus

Author	Jenna Pekola	Year 2019
Subject	Development of school social work and psychological services through co-development in the city of Järvenpää.	
Supervisors	Merja Salminen	

ABSTRACT

This thesis was carried out with co-operation with city of Järvenpää. The aim of this thesis was to get information about the school social worker and psychologist services in the Järvenpää city student welfare services and to develop the services with clients, employees and supervisors.

The thesis was carried out as a qualitative research. Three group interviews were conducted in the thesis. The interviews were attended by pupils of Järvenpää Elementary School, student welfare services staff and supervisors. There were a total of 14 interviewees. The interviews were conducted as theme interviews, in accordance with the Bikva evaluation model.

The interviews provided information on the current state of the student welfare services in the City of Järvenpää, the influential factors along with its development targets. The purpose of the interviews was to discuss the development issues raised by clients in particular.

The results of the interviews show, for example, that it is necessary to develop job descriptions, especially in the work of psychologists. Community-based student care should be developed and expanded to support wellbeing. Developing multi-professionalism and improving collaboration within the school community and with partners is a requirement for a good student welfare work.

Keywords student welfare services, multiprofessionalism, participation, co-development, school social worker, school psychologist

Pages 67 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OPPILAS JA OPISKELUHUOLTO	3
	2.1 Yhteisöllinen oppilashuolto	4
	2.2 Yksilökohtainen oppilashuolto	10
	2.3 Oppilashuolto Järvenpään kaupungissa	11
	2.4 Kehittäminen oppilashuollossa	14
3	HYVÄN OPPILASHUOLLON EDELLYTYKSIÄ	16
	3.1 Moniammatillisuus	16
	3.1 Moniammatillisuus oppilashuollossa	17
	3.1 Dialogisuus.....	18
	3.2 Osallisuus	20
	3.3 Asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus	24
4	YHTEISKEHITTÄMINEN.....	26
	4.1 BIKVA- arviointimalli	26
	4.1.1 Bikva- mallin käyttö asiakkaiden näkökulmasta	27
	4.1.2 Bikva- malli menetelmänä.....	28
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	30
	5.1 Aineiston keruu.....	30
	5.2 Aineiston analysointi	32
	5.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	33
6	TUTKIMUSTULOKSET	35
	6.1 Yhteisöllinen ja yksilökohtainen oppilashuolto	35
	6.1.1 Yhteisöllinen työ.....	35
	6.1.2 Yksilökohtainen työ	37
	6.2 Koulu ja oppilashuolto	39
	6.2.1 Koulu.....	39
	6.2.2 Oppilashuolto	40
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
	7.1 Yhteisöllisyys osana hyvinvointia	42
	7.2 Uudenlaista työnkuvaa rakentamassa	46
	7.3 Moniammatillisuuden haasteet	51
	7.4 Esiimiestyö oppilashuollon tukena.....	53
8	POHDINTA.....	54
	LÄHTEET	56

Liitteet

Liite 1 HAASTATTELUTEEMAT

Liite 2 PALVELUPAKETIT

1 JOHDANTO

Vuosina 2016–2019 Lasten ja perheiden tukeminen on ollut Suomen hallituksessa suurena tavoitteena lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) muodossa. Hankkeen tavoitteena on ollut luoda entistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut. Tämä hankkeen tarkoitus on lisätä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin sekä lisätä heidän omien voimavarojensa ja osallisuuden. Ajatuksena on, että peruspalveluja vahvistetaan ja työskentelyn painopistettä siirretään enemmän ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. (Hietanen-Peltola, Laitinen, Autio & Palmqvist 2018, s. 7)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ohjaa kuntia toiminnallaan kehittämään ennaltaehkäiseviä peruspalveluita. Toivottavaa on, että kunnat suuntaavat kehittämistoimintaa ennaltaehkäiseviin ja varhaisen puuttumisen malleihin sekä henkilöstön riittävyteen ja osaamisen vahvistamiseen (Heinämäki & Kekkonen 2013, s. 136). Ennaltaehkäisevien palveluiden tavoite on löytää avuntarve mahdollisimman ajoissa. Mielestäni oppilashuollon palvelut ovat tärkeä osa kunnan ennaltaehkäisevää toimintaa. Oppilashuollossa tavoitetaan lähes kaikki kunnan lapset.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) muuttui vuonna 2014, jonka jälkeen koulut ovat vakiinnuttaneet opiskelijahuoltolain mukaisia uusia toimintatapoja osaksi koulun arkea. Opiskeluhuoltolain mukaiset käytännöt eivät kuitenkaan ole vielä kaikilta osin ole vielä muotoutuneet arjessa. Suurinta vaihtelua valtakunnallisesti on ollut yksilökohtaisen ja yhteisöllisen oppilashuollon toteuttamistavoissa. Oppilashuolto ryhmien toiminta saattaa myös vaihdella valtakunnallisesti ja jopa kunnan sisällä. Vuonna 2017 selvisi, että suuressa osassa peruskouluja oppilashuoltoryhmien toiminta on ristiriidassa opiskeluhuoltolain kanssa. Samalla todettiin myös puutteita yhteistyössä huoltajien ja oppilaiden kanssa. (Hietanen-Peltola, Laitinen, Autio & Palmqvist 2018, s. 7–8)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin työelämä yhteistyössä Järvenpään kaupungin kanssa. Järvenpään kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden osasto siirtyi Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän tuotettaviksi palveluiksi 1.1.2019 alkaen. Kaupungin palvelurakenteissa tehtiin samalla uudistuksia kuntiin jäävien palveluiden osalta. Palvelurakenteiden uudistuksissa

mietittiin palveluiden kokonaisuuksia sekä niiden vastaamista kuntalaisten tarpeisiin. Oppilashuollon kokonaisuudesta terveydenhoitajat siirtyivät maakunnan palveluiksi, koulukuraattorit ja -psykologit jäivät kunnan palveluiksi.

Tämä opinnäytetyö koskee Järvenpään oppilashuollon kuraattori- ja psykologipalveluiden kehittämistä perusasteella, joka on kuntaan jäävä palvelu. Opinnäytetyö toteutettiin perusasteen oppilashuollossa, koska Järvenpään kaikissa toisen asteen kouluissa oppilashuollon työntekijät eivät olleet opinnäytetyötä tehdessä kunnan palveluksessa. Siitä syystä toisen asteen oppilashuolto rajattiin pois tästä opinnäytetyöstä.

Järvenpään oppilashuollossa koulukuraattorien- ja koulupsykologientyö on ollut kehittämisen tarpeessa. Moniammatillisen yhteistyön kehittämistä sekä asiakaslähtöisyyttä on pyritty lisäämään oppilashuollon palveluissa. Tämän opinnäytetyön kehittämistoimenpiteet ovat nousseet työelämän tarpeesta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli haastatella oppilaita, työntekijöitä sekä esimiehiä koulukuraattorien- ja koulupsykologien työstä Järvenpäässä. Opinnäytetyön tarkoitus on koota yhteen jo olemassa olevan tietoa oppilashuollon nykytilasta Järvenpäässä sekä tuottaa uutta tietoa sen kehittämistarpeista. Opinnäytetyön avulla voidaan kehittää työnkuvia ja prosesseja asiakaslähtöisemmiksi. Järvenpään uuden organisaatorakenteen myötä palvelut oppilashuollossa erkautuvat. Palveluiden erkautuessa on kehitettävä uusissa rakenteissa yhteistyön ja moniammatillisuuden muotoja. Opinnäytetyöllä pyritään lisäämään asiakaslähtöisyyttä sekä työn vaikuttavuutta yhteiskehittämisen avulla. Työn kokonaisuuteen liittyy myös moniammatillisuuden kehittäminen sekä asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat:

Miten oppilashuoltoa voidaan kehittää yhteiskehittelyn avulla?

Miten yhteisöllistä ja yksilökohtaista oppilashuoltoa tulisi kehittää Järvenpäässä?

2 OPPILAS JA OPISKELUHUOLTO

Tässä luvussa käsittelen oppilas – ja opiskeluhoitoa. Miten laki määrittää oppilas- ja opiskelijahuoltoja? Käsittelen oppilashuoltoja myös terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen vuoden 2019 kouluterveyskyselyn tilastojen avulla. Lopuksi tarkennan oppilas- ja opiskeluhoitojen palveluita Järvenpään kaupungissa. Tässä opinnäytetyössä käytetään oppilas- ja opiskeluhoitoista käsitettä oppilashuolto, joka on sen tunnetumpi muoto oppilashuoltojen palveluista puhuttaessa.

Oppilas- ja opiskelijahuollolla tarkoitetaan opiskelijan hyvän oppimisen, psyykkisen ja fyysisen terveyden edistämistä ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä sekä niiden ylläpitämistä oppilaitosyhteisössä. Oppilas- ja opiskeluhoitoja toteutetaan ensisijaisesti ennaltaehkäisevänä koko oppilaitosyhteisöä tukevana yhteisöllisenä opiskeluhoitona. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013/1287.)

Oppilashuoltojen palveluita toteuttavat kouluterveydenhoitajat, koulupsykologit ja koulukuraattorit kouluilla. Oppilashuoltojen tarkoituksena on edistää opiskelijan ja koko opiskeluyhteisön hyvinvointia, huoltajien kanssa tehtävää yhteistyötä ja opiskelijoiden osallisuutta itseään ja opiskeluyhteisöä koskevissa asioissa. Opiskeluhoitolain tavoitteena on turvata varhainen tuki sitä tarvitseville sekä opiskeluhoitopalvelujen yhdenvertainen saatavuus ja niiden laatu. Varhain tarjotun riittävän tuen tavoitteena on ehkäistä pulmien syventymistä ja vähentää lastensuojelun tarvetta. Laki vahvistaa opiskeluhoitojen toteuttamista ja johtamista toiminnallisena kokonaisuutena ja monialaisena yhteistyönä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, s. 4.)

Aiemmin monessa oppilaitoksessa oppilashuoltojen käsite on mielletty oppilas- ja opiskeluhoitoryhmän työskentelyyn. Nykyisessä oppilas- ja opiskeluhoitojen toimintakentässä opiskeluhoitoryhmän toiminta on pieni osa opiskeluhoitoja. Olennainen osa työskentelyä liittyy arjen hyvinvoinnin tukemiseen ja toimintakulttuuriin. (Puukari, Lappalainen & Kuorelahti 2017, s. 281.)

Toimivaan oppilashuoltoon tarvitaan ohjeistukset, työnkuvaukset, kuvaukset vastuunjaosta yhdessä opetuksen, oppilashuoltojen ja huoltajien kanssa. Oppilashuoltoja ei voi kuitenkaan irrottaa omasta työstä, vaan se tulee olla lähtökohtaisesti ajattelutapa ja asenne toiminnalle. (Rönty & Rönty 2012, s. 74–75)

Hyvä koulupäivä on käsite, jolla voidaan kuvata oppilashuoltoja, oppimista ja kouluyhteisön hyvinvointia. Tähän sisältyy esimerkiksi toimintakulttuuri, hallinto sekä kodin ja koulun yhteistyö. Tärkeää on muistaa kannustava vuorovaikutus ja tarvittaessa moniammatillinen yhteistyö. (Rönty & Rönty 2012, s. 75).

Opiskeluhooltolaki määrittää, että koulutuksen järjestäjäkohtaisen opiskeluhoollon yleisestä suunnittelusta, kehittämisestä, ohjauksesta ja arvioinnista vastaa monialainen opiskeluhoollon ohjausryhmä (Myllynen 2014, s.12). Koulun opiskeluhoollon suunnittelusta, kehittämisestä, toteuttamisesta ja arvioinnista vastaa monialainen koulukohtainen opiskeluhoolloryhmä. Koulutuksen järjestäjä päättää muilta osin yhteistyössä opiskeluhoollon palveluja tuottavan tahon kanssa opiskeluhoolloryhmien kokoonpanosta ja toimintatavoista. Yksittäisen opiskelijan tuen selvittämiseen ja opiskeluhoollon palvelujen järjestämiseen liittyvät asiat käsitellään aina tapauskohtaisesti koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä. Ryhmään voidaan nimetä asiantuntijat vain opiskelijan ja/tai huoltajan suostumuksella. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013.)

2.1 Yhteisöllinen oppilashuolto

Yhteisöllinen oppilashuolto määritellään opiskeluhoollolaissa (1287/2013) seuraavasti. Yhteisöllinen oppilashuolto on toimintakulttuuri ja erilaisia toimia, joilla koko oppilaitosyhteisössä edistetään opiskelijoiden oppimista, hyvinvointia, terveyttä, sosiaalista vastuullisuutta, vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä opiskeluympäristön terveellisyyttä, turvallisuutta ja esteettömyyttä. Yhteisöllistä opiskeluhoolltoa toteuttavat kaikki opiskeluhoollon toimijat. Kaikkien oppilaitoksessa opiskelijoiden kanssa työskentelevien sekä opiskeluhoolltopalveluista vastaavien viranomaisten ja työntekijöiden on tehtävissään edistettävä opiskelijoiden ja oppilaitosyhteisön hyvinvointia sekä kotien ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä. Oppilaitoksen henkilökunnalla on ensisijainen vastuu oppilaitosyhteisön hyvinvoinnista. (Oppilas- ja opiskeluhoolltolaki 1287/2013)

Yhteisölliseen oppilashuoltoon osallistuu kaikki koulun toimijat. Jokaisella koulussa työskentelevällä on velvollisuus edistää koko yhteisön hyvinvointia. Ensisijaisesti yhteisön hyvinvoinnista on vastuussa opetuksen järjestäjä. Työtä voidaan kohdentaa myös tietyille luokka-asteille tai ryhmille. Ryhmät voivat olla jonkun teeman mukaisia tai esimerkiksi ikäluokan mukaan jaettuja. (Hietanen-Peltola, Laitinen, Autio & Palmqvist 2018, s. 9–10)

Yhteisöllinen opiskeluhoolltö voi kohdistua esimerkiksi seuraaviin sisältöihin: tunne- ja vuorovaikutustaitojen harjoittaminen, mielenterveyden edistäminen, kiusaamisen, väkivallan ja häirinnän ehkäiseminen ja niihin puuttuminen, poissaolojen ehkäiseminen, opintojen järjestäminen hyvinvointia tukevasti, terveellisten elintapojen edistäminen, kouluympäristön terveellisyyden, turvallisuuden, esteettömyyden ja viihtyisyyden edistäminen, oppilaiden osallisuuden edistäminen, vanhempien osallisuuden edistäminen, opiskeluhoollon yhteistoiminta oppilaitoksen ulkopuolisten tahojen kanssa. (Hietanen-Peltola, Laitinen, Autio & Palmqvist 2018, s. 9–10)

Ensisijaisesti yhteisöllinen oppilashuolto kohdentuu koko kouluyhteisöön. Yhteisöllisen työn tulisi olla oppilashuollon ensisijainen toimintamuoto. Hyvinvointiteema tulisi ottaa huomioon arjessa, niin opetuksessa, kuin välitunneilla. Hyvinvoiva, terveellinen ja turvallinen opiskeluympäristö ovat oppilaiden hyvinvoinnin edellytykset. (Hietanen-Peltola, Laitinen, Autio & Palmqvist 2018, s. 9–10)

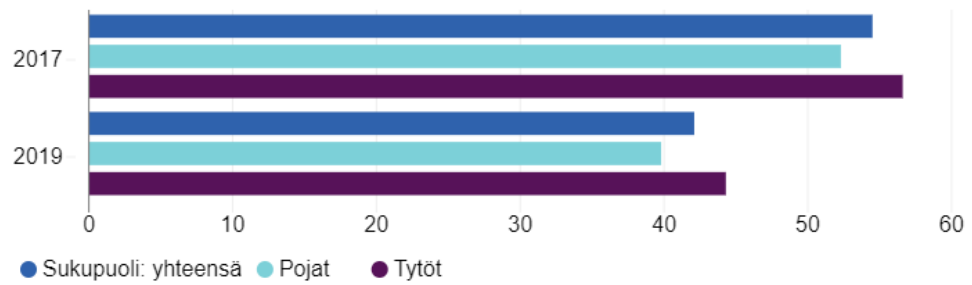
Opiskeluhuollon työntekijät, kuten psykologit ja kuraattorit, osallistuvat yhteisölliseen opiskeluhoitotyöhön. Työ tulee huomioida heidän työajan ja henkilöstövoimavarojen suunnittelussa. Tämä tulee ottaa huomioon myös opiskeluhoitosuunnitelmaa tehdessä ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toimintaohjelmaa laatiessa. Yhteisöllisen opiskeluhoiton toteuttaminen on opiskeluhoitoryhmän keskeinen tehtävä. Jokaisella koululla tulee olla oma opiskeluhoitoryhmä. Opiskeluhoitoryhmät vastaavat opiskeluhoiton kokonaisuudesta; suunnittelusta, kehittämisestä ja arvioinnista. (THL n.d)

Yhteisöllisellä oppilashuollon pyritään tavoittelemaan siis koko luokkasekä kouluyhteisön hyvinvointia. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin tilaa seurataan terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen teettämässä kouluterveyskyselyssä, joka toinen vuosi. Kysely on laaja ja monipuolista tietoa tuottava kysely, jossa kartoitetaan tietoa eri ikäisten lasten hyvinvoinnista eri osaluilla.

Kouluterveyskysely on mielestäni hyvä työkalu tuottamaan seurantatietoa lasten ja nuorten hyvinvoinnista ympäri Suomen, sekä myös paikkakunta-kohtaisesti. Kyselyssä otetaan mielestäni kattavasti huomioon eri osa-alueet, kuten esimerkiksi osallisuus, terveys, koulunkäynti ja palvelun tarpeisiin vastaaminen.

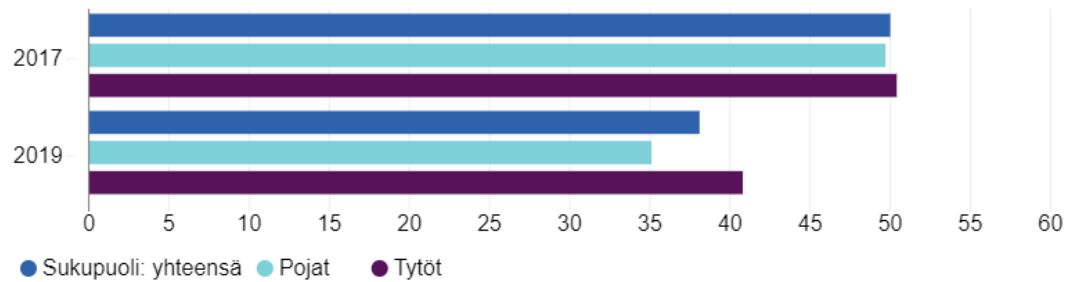
Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, mutta haluan tässä tuoda esille kouluterveyskyselyn uusimpia tuloksia. Nämä tulokset antavat minusta hyvin kuvaa numeerisesti lasten ja nuorten hyvinvoinnista koko maassa sekä Järvenpäässä.

Kouluterveyskyselyssä ei ole suoranaisesti kysymyksissä otettu huomioon yhteisöllistä oppilashuoltoa. Kokosin kouluterveyskyselystä yhteisön hyvinvointiin liittyvät kysymykset tähän työhön. Kysymyksissä käsitellään luokka- ja kouluyhteisöön kuuluvuuden tunnetta. Kysymyksen asettelussa on käytetty kysymystä, koetko olevasi tärkeä osa kouluyhteisöä ja luokkayhteisöä. Seuraavaksi tarkastellaan miten kouluterveyskyselyn tulosten varjossa 4–5 -luokkalaiset ja 8–9 -luokkalaiset kokevat olevansa osana koulu- ja luokkayhteisöä (THL 2019).



Kuva 1: Kouluterveyskysely (THL)

Kokee olevansa tärkeä osa kouluyhteisöä, %. 4–5-luokkalaiset, Koko maa.



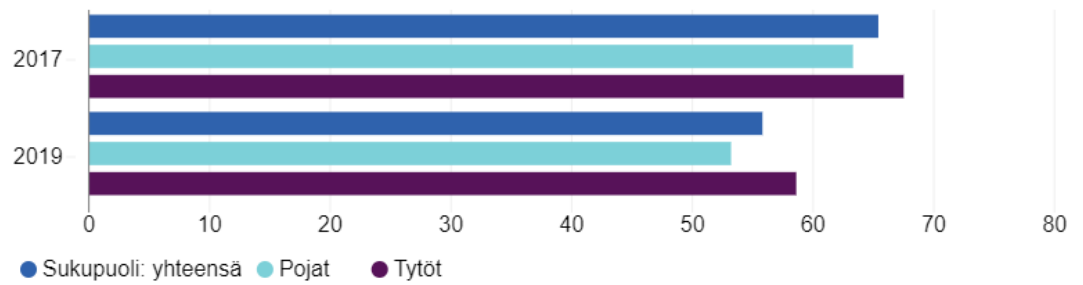
Kuva 2: Kouluterveyskysely (THL)

Kokee olevansa tärkeä osa kouluyhteisöä, %. 4–5-luokkalaiset, Järvenpää.

Kysely tuottaa tietoa lapsista, jotka kokivat olevansa tärkeä osa kouluyhteisöä koko maassa ja Järvenpäässä. Vuonna 2019 koko maan tuloksissa vähän alle puolet kokevat olevansa tärkeä osa kouluyhteisöä. Lähes 10 prosenttia vastanneista ei koe olevansa tärkeä osa kouluyhteisöä. Järvenpäässä toistuu myös sama lähes 10 prosenttia, jotka ei koe olevansa tärkeä osa kouluyhteisöä. Indikaattorissa pojat kokevat enemmän itsensä ei tärkeäksi osaksi yhteisöä kuin tytöt.

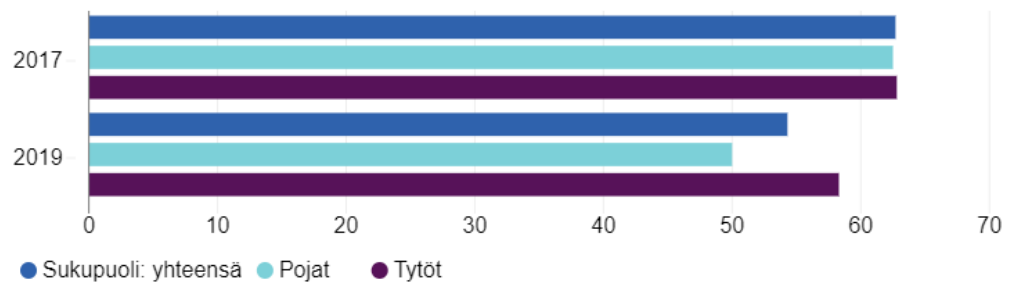
Järvenpään osalta tulokset ovat koko maahan verrattuna aavistuksen heikommat. Järvenpäässä koetaan enemmän ei kuuluuutta kouluyhteisöön. Sukupuolijakauma on koko maan osalta samanlainen, tytöt kokevat enemmän kuuluvansa tärkeänä osana yhteisöön kuin pojat.

Kun oppilashuollossa yhteisöllisen työn yhtenä tarkoituksena on lisätä oppilaisen hyvinvointia koko yhteisössä. Halusin tuoda esille oppilaiden kokemuksia kuuluvuudesta. Ajattelen, että kuuluminen yhteisöön voi lisätä hyvinvointia. Jos lähes 10 prosenttia oppilasta kokee kuulumattomuutta yhteisöön, voi sillä olla vaikutuksia heidän hyvinvointiinsa heikentävästi.



Kuva 3: Kouluterveyskysely (THL).

Kokee olevansa tärkeä osa luokkayhteisöä, %, 4–5 -luokkalaiset, koko maa.

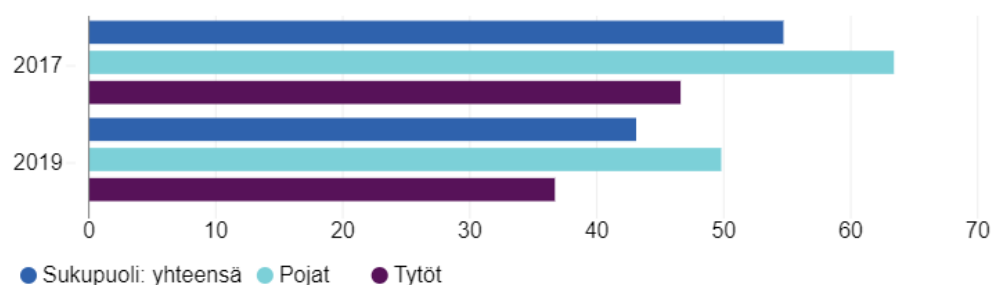


Kuva 4: Kouluterveyskysely (THL).

Kokee olevansa tärkeä osa luokkayhteisöä, %, 4–5 -luokkalaiset, Järvenpää.

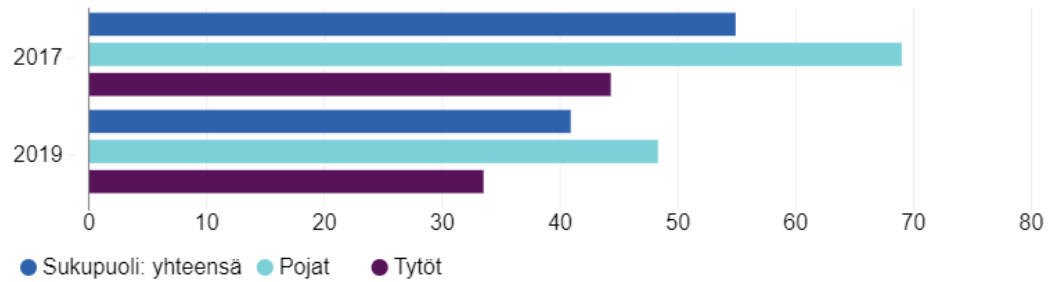
Vuonna 2019 yli puolet kokivat olevansa tärkeä osa luokkayhteisöä kaikista vastaajista. Sukupuolijakaumalla ei ollut suurta eroa, kun taas noin viisi (5) prosenttia kaikista vastanneista kokee, ettei ole tärkeä osa luokkayhteisöä. Vertailuna koko maan tuloksiin, Järvenpään tulokset eivät poikkea suuresti koko maan tuloksista. Järvenpäässä reilu kuusi (6) prosenttia vastanneista ei koe olevansa tärkeä osa luokkayhteisöä.

Näiden kyselyiden perusteella tulkitsemme, että luokkayhteisöön koetaan kuuluvan paremmin kuin koko kouluyhteisöön. Voisin uskoa, että ikäryhmällä on tuttu luokka. Koko kouluyhteisö voidaan kokea liian isoksi kokonaisuudeksi.



Kuva 5: Kouluterveyskysely (THL)

Kokee olevansa tärkeä osa kouluyhteisöä, % 8–9 -luokkalaiset, Koko maa.

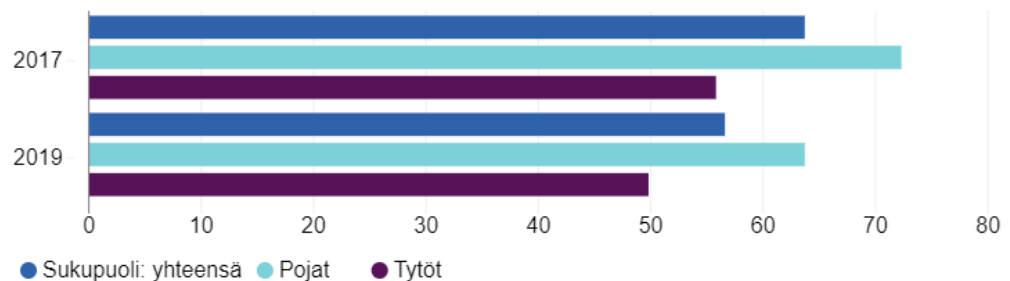


Kuva 6: kouluterveyskysely (THL)

Kokee olevansa tärkeä osa koulu yhteisöä, % 8–9 -luokkalaiset, Järvenpää.

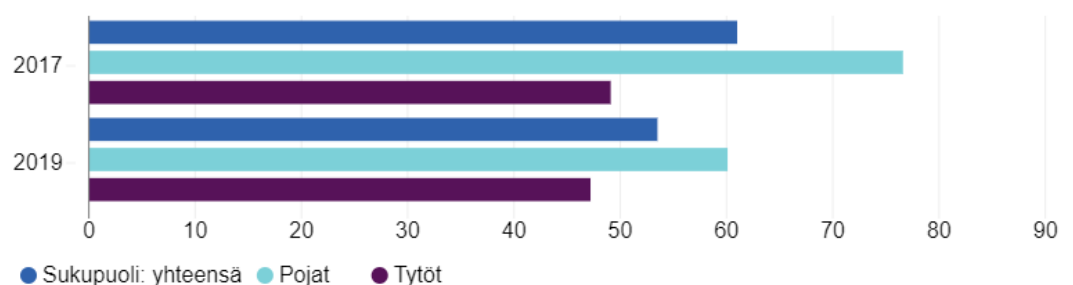
Kouluterveyskyselyn perusteella lähes 20 prosenttia oppilaista ovat vastanneet, etteivät koe olevansa tärkeä osa koulu yhteisöä koko maassa. Pojat kokevat tyttöjä enemmän kuuluvansa tärkeänä osana koulu yhteisöön. Tulokset ovat heikentyneet indikaattorin mukaan vuodesta 2017. Järvenpäässä tulokset ovat samankaltaisia. Myös sukupuolijakauma tulosten osalta on linjassa koko maan tuloksiin, eli tytöt eivät koe olevansa tärkeä osa koulu yhteisöä niin paljon kuin pojat.

Mielestäni tähän lähes 20 prosenttiin pitäisi pystyä vaikuttamaan yhteisöllisen työn avulla. Kuulumattomuuden tunne yhteisöön, voi se olla riski nuoren hyvinvoinnille. Tämä voi vaikuttaa esimerkiksi koulumenestykseen ja viihtyvyyteen koulussa.



Kuva 7: Kouluterveyskysely (THL)

Kokee olevansa tärkeä osa luokkayhteisöä, %, 8–9 -luokkalaiset, Koko maa.



Kuva 8: Kouluterveyskysely (THL)

Kokee olevansa tärkeä osa luokkayhteisöä, %, 8–9 -luokkalaiset, Järvenpää

Kaikista vastanneista noin 15 prosenttia eivät kokeneet olevansa tärkeä osa luokkayhteisöä koko maassa. Myös Järvenpäälaisistä saman verran kyselyyn vastanneista kokee, ettei ole tärkeä osa luokkayhteisöä. Tytöt kokevat huomattavasti enemmän kuulumattomuutta kuin pojat.

Yhteisöllinen oppilashuolto on siis oppilaitosyhteisön hyvinvoinnin tukemista. Yllä olevista kuvista nähdään yhteisöön kuulumattomuuden osalta tuloksia lasten ja nuorten kokemuksesta. Kaikkien näiden tulosten osalta voidaan todeta, että vuodesta 2017 vuoteen 2019, osallisuus luokka- ja kouluyhteisössä on vähentynyt. Koen osallisuuden tärkeyden olevan suuri osa hyvinvointia kouluyhteisössä. Osallisuuden kokemus liittyy hyvinvointiin. Jos koetaan, että ei ole tärkeä osa yhteisöä, voi sillä olla vaikutusta laajemmin hyvinvointiin. Koen, että tämä on yksi merkittävä asia, johon voidaan yhteisöllisellä oppilashuoltotyöllä vaikuttaa.

Kun puhutaan yhteisöllisestä oppilashuollosta, niin mitä sitten on yhteisöllisyys? Yhteisöllisyyden käsitteelle ei ole yhtä oikeaa tulkintaa, eikä se ole täysin ongelmaton, kuvailee Lampinen, Viitanen ja Konu (2013) artikkelissaan. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan tunnetta yhteisöllisyydestä ja tunnetta yhteisöön kuulumisesta. Yhteisö on ihmisryhmä, jotka ovat vuorovaikutuksessa. Heitä yhdistää jonkin yhteinen tehtävä tai päämäärä. Työelämässä yhteisöllisyyden katsotaan tukevan sosiaalisuutta, toisista välittämistä, hyvinvointia, tuloksellisuutta ja oppimista. (Lampinen, Viitanen, Konu 2013, s.71) Mielestäni kuvaus työelämän yhteisöllisyydestä sopii myös koulun yhteisöllisyyteen.

Koulu on siis yksi iso yhteisö. Koulussa oppilaita yhdistää sama tehtävä, oppimisen suorittaminen. Koulun sisällä on myös useita eri yhteisöjä, kuten luokat. Koululuokka on tärkeä osa lapsen kasvua ja kehitystä. Koululuokassa opitaan esimerkiksi sosiaalisia taitoja.

Koulu on mielestäni monimutkainen yhteisö. Vaikka kaikilla on sama tehtävä, voi sen toteuttamiseen liittyä erilaisia tavoitteita. Luokkayhteisö on haastava ryhmä. Sen osallistujat eivät voi itse vaikuttaa siihen, mihin luokkaan kuuluu. Luokat jaetaan koulun toimesta.

Koululuokkaan voi liittyä myös epävirallisia yhteisöjä. Kuten Lampinen ym. (2013) ylempänä totesivat yhteisöllisyyden tukevan esimerkiksi hyvinvointia ja oppimista. Yhteisöön kuulumattomuus voi myös heikentää niitä, jos oppilas kokee kuulumattomuutta omaan luokkaan tai kouluyhteisöön.

Kokemukseni perusteella voisin sanoa, että koululuokan tai koko kouluyhteisön tärkeä yhteisöllisyyden lisääjä on sen tuomat sosiaaliset suhteet. Tämä olisi minusta hyvä muistaa myös koulun ja luokkien yhteisöllisyyden rakentamisessa. Yhteisöllisyys ei synny automaattisesti.

2.2 Yksilökohtainen oppilashuolto

Yksilökohtainen oppilashuolto on lain mukaan yksittäiselle opiskelijalle annettavia palveluita, jotka ovat:

- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluja;
- opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalveluja;
- monialaista yksilökohtaista opiskeluhuoltoa; ja
- jäljempänä 10 §:ssä tarkoitettuja koulutuksen järjestäjän järjestämiä sosiaali- ja terveystalvveluja. (oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 1287/2013)

Monialaista yksilökohtaista opiskeluhuoltoa toteutetaan 14 pykälän 4 momentissa tarkoitettussa monialaisessa asiantuntijaryhmässä ja siitä laaditaan opiskeluhuoltokertomus siten kuin 20 pykälässä säädetään (oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 1287/2013).

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos kuvaa yksilökohtaista opiskeluhuoltoa seuraavasti. Yksilökohtaisella opiskeluhuollolla tarkoitetaan yksittäisille opiskelijoille annettavia kouluterveydenhuollon palveluja, opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalveluja sekä monialaista yksilökohtaista opiskeluhuoltoa. Koulun henkilökunta (opettajat) ovat tärkeässä roolissa oppilaan tuen tarpeen tunnistamisessa. Oppilashuollon palveluissa opettajan näkökulma, tuen suunnittelussa ja järjestämisessä on myös olennainen tilanteen selvittelyssä. (THL n.d)

Kuraattorin ja psykologin yksilökohtaisilla palveluilla tarkoitetaan koulunkäynnin tukea ja ohjausta oppilaille, jotka tarvitsevat apua esimerkiksi oppimiseen, hyvinvointiin sekä sosiaaliseen ja psyykkiseen tukeen. Kuraattori tarjoaa ohjausta perhetilanteeseen, vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin suhteisiin liittyvissä asioissa. Psykologin tehtävät liittyvät oppilaan yksilölliseen oppimiseen, mielenterveyden edistämiseen ja tukemiseen sekä psykologiseen arviointiin. Kuraattori ja psykologityötä tehdään aina yhteistyössä oppilaiden perheiden ja muiden läheisten kanssa. (THL n.d)

Yksilökohtainen oppilashuolto on aina oppilaalle ja perheelle vapaaehtoista. Työntekijät osallistuvat työskentelyyn oppilaan ja/tai huoltajan suostumuksella. Työskentelyn lähtökohtana on aina lapsen edun toteuttaminen ja hyvinvoinnin ja oppimisen turvaaminen. Oppilashuoltoa ja lapsen ja perheen tuen tarpeen selvittämistä edellyttää usein yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. (Hietanen-Peltola, Laitinen ym. 2018, s.10)

Yksilökohtaiseen oppilashuoltoon kuuluu myös monialainen työ, kuten lain 14 pykälän 4 momentissa säädetään. Monialainen yksilökohtainen opiskeluhuolto tulee tarpeeseen tapauskohtaisesti, kun tulee selvittää opiskeluhuollon tarvetta. Asiantuntija ryhmä kootaan aina tapauskohtaisesti ja sen

osallistujat vaihtelevat oppilaan tarpeen mukaisesti. Oppilaat ja huoltajat tulee olla vahvasti osallisina yksilökohtaisessa opiskeluhuoltotyössä. (THL n.d)

Yksilökohtaista oppilashuoltoa ohjaa siis vahvasti lait ja asetukset. Yksilökohtaista työtä tarjotaan usein vain osalle oppilaista. Yksilökohtainen oppilashuolto voi vaihdella kuntakohtaisesti sen laajuudesta sekä palvelusisällöstä. Oppilashuoltoon kuuluu vahvasti myös kouluterveydenhuolto. Olen jättänyt tämän sisällön pois opinnäytetyöstä, koska opinnäytetyön kehittäminen koskee kuraattori- ja psykologipalveluiden kehittämistä. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan tarkemmin oppilashuollon rakennetta Järvenpäässä.

2.3 Oppilashuolto Järvenpään kaupungissa

Järvenpäässä kaupungin peruskouluja luokilla 1–9 on yhteensä 12 sekä yksi yksityinen peruskoulu. Toisen asteen oppilaitoksia on viisi yksikköä, joista yksi on kaupungin koulu. Muut toisen asteen oppilaitokset ovat yksityisiä kouluja. Järvenpään kaupungissa oppilashuolto kuuluu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin. Oppilashuoltoa toteutetaan kaupungin toimintana kaikissa kaupungin omissa kouluissa, sekä yksityisissä kouluissa. (Järvenpään kaupunki n.d)

Henkilöstöä Järvenpään kaupungin oppilashuollossa kuraattoreita ja psykologeja yhteensä 23 henkilöä. Terveystoimijat ja koululääkärit työskentelevät Keski-uudenmaan sote- kuntayhtymän palveluksessa. (Järvenpään kaupunki n.d)

Järvenpäässä koulukuraattorin perustehtävänä on ennaltaehkäistä ja selvittää oppilaiden psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia yhteistyössä vanhempien, opettajien sekä muun verkoston kanssa. Työn tavoitteita ovat oppilaiden ja perheiden hyvinvoinnin sekä kasvun edistäminen, oppilaiden koulunkäynnin edellytysten turvaaminen sekä koulu yhteisön toimintakyvyn lisääminen. (Järvenpään kaupunki n.d)

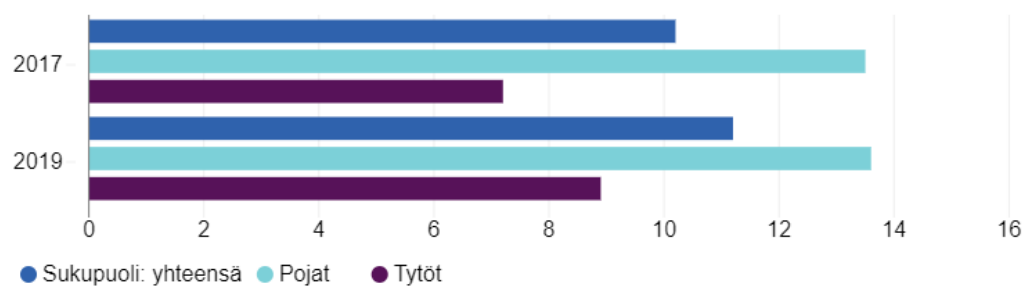
Koulukuraattorityön painopistealueena on riskien ja ongelmien tunnistaminen ja havaitseminen sekä tuen tarjoaminen mahdollisimman nopeasti. Asiakastyö kohdistuu oppilaisiin, perheisiin, ryhmiin, koulu yhteisöön sekä verkostoihin. Tehtäviin kuuluvat myös opettajakonsultaatiot, oppilashuoltoryhmien työskentelyyn osallistuminen, kodin ja koulun välinen yhteistyö sekä toimiminen erilaisissa työryhmissä. Kuraattori osallistuu sosiaalityön asiantuntijana koulu yhteisön toimintaan sekä opetus- ja kasvatustyön suunnitteluun. (Järvenpään kaupunki n.d)

Koulupsykologipalvelut ovat osa lakisääteisiä opiskeluhuoltopalveluita. Järvenpäässä koulupsykologin asiakkaita ovat esi- ja peruskouluikäiset lap-

set ja nuoret perheineen. Koulupsykologin työn tavoitteena on edistää oppilaan koulunkäyntiä, kokonaisvaltaista kasvua ja kehitystä sekä koko koulun ja oppilasyhteisön hyvinvointia. (Järvenpään kaupunki n.d)

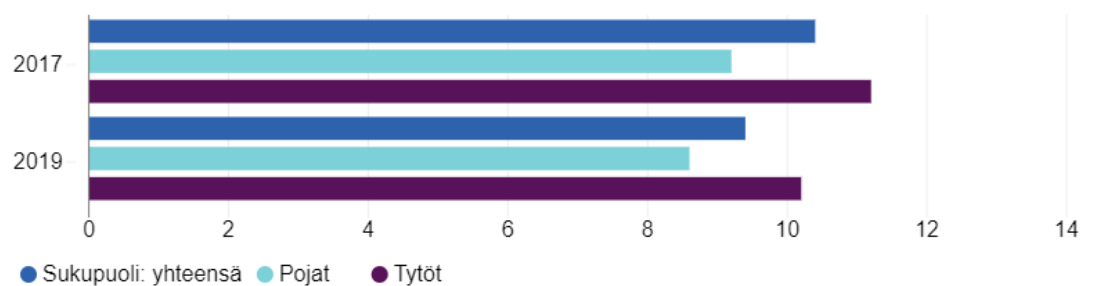
Koulupsykologi toimii koulun oppilashuollossa psykologian ja terveydenhuollon asiantuntijana läheisessä yhteistyössä muun muassa koulukuraattorin, kouluterveydenhoitajan ja erityisopettajan kanssa. Koulupsykologi on perehtynyt lapsen ja nuoren kehitykseen, oppimiseen ja koulunkäyntiin sekä psyykkiseen ja sosioemotionaaliseen hyvinvointiin. Tavoitteena on tunnistaa mahdolliset oppimisvaikeudet, muut kehityksen ja hyvinvoinnin riskitekijät sekä tuen tarpeet ja vastata niihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Järvenpään kaupunki n.d)

Järvenpään oppilashuollossa kuraattorit ja psykologit raportoivat tilastoja asiakasmäärästään. Tilastoja ei ollut käytettävissäni opinnäytetyötä tehdessä. Esittelen nyt kouluterveyskyselyn tulokset 4–5-luokkalaisten ja 8–9-luokkalaisten oppilashuollon palveluiden käytöstä Järvenpäässä.



Kuva 1. Kouluterveyskysely (THL).

Käynyt koulukuraattorilla lukuvuoden aikana, % 4–5 -luokkalaisten, Järvenpää.

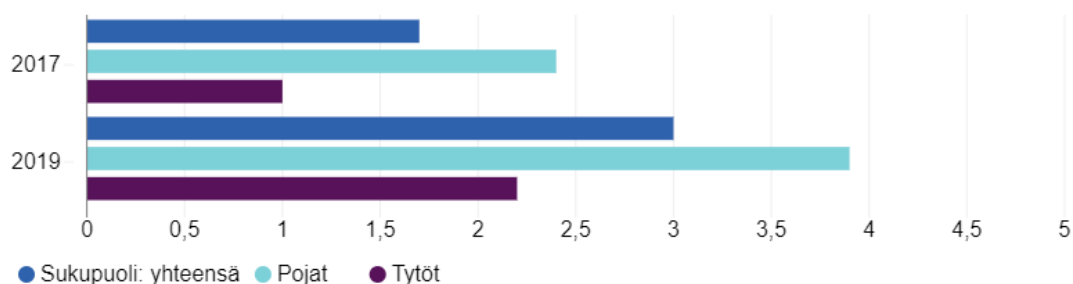


Kuva 2. Kouluterveyskysely (THL).

Käynyt koulukuraattorilla lukuvuoden aikana, % 8–9 -luokkalaisten, Järvenpää.

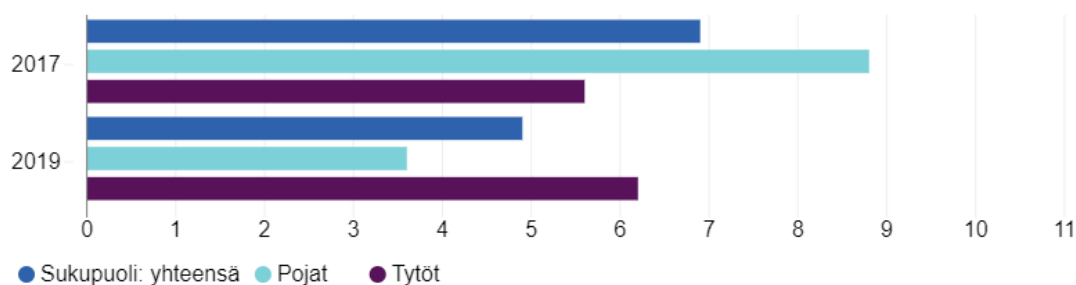
Kouluterveyskyselyn mukaan yli 11 prosenttia 4–5 -luokkalaista oppilaita ovat käyneet koulukuraattorilla. Vastanneista lähes 10 prosenttia ei

tiedä onko käyttänyt palvelua vai ei. Kouluterveyskyselyssä 8–9 -luokkalaisista vajaa 10 prosenttia kertoi käyneensä lukuvuoden aikana koulukuraattorilla vähintään kerran.



Kuva 3. Kouluterveyskysely (THL)

Käynyt koulupsykologilla lukuvuoden aikana, % 4–5 -luokkalaisista, Järvenpää.



Kuva 3. Kouluterveyskysely (THL)

Käynyt koulupsykologilla lukuvuoden aikana, % 8–9 -luokkalaisista, Järvenpää.

Kolme (3) prosenttia 4–5 luokkalaisista vastanneista kertoivat käyneensä koulupsykologilla lukuvuoden aikana Järvenpäässä. Lähes 10 prosenttia vastanneista ei tiedä onko käyttänyt palveluita. 8–9 -luokkalaisten vastauksista viisi (5) prosenttia ikäluokasta kertoi käyneensä koulupsykologilla lukuvuoden aikana Järvenpäässä.

Kouluterveyskyselyn tilastoista voidaan huomata, että koulukuraattorien palveluita on käytetty enemmän kuin koulupsykologien palveluita. Näitä tuloksia voisi olla mielekäästä verrata Järvenpäässä kerättyihin tilastoihin. Nyt emme voi verrata, onko nämä linjassa niihin. Kouluterveyskyselyssä kerätään tietoa vain neljästä eri ikäluokasta. Näin ollen, tämä ei kerro kokonaisuudessaan asiakkaiden määrästä. Kouluterveyskyselyn perusteella alakoululaiset ja yläkoululaiset ovat käyttäneet palveluita lähes saman verran.

2.4 Kehittäminen oppilashuollossa

Puukari, Lappalainen ja Kuorelahti (2017, s.285–286) käsittelevät kirjaan oppilashuollon muutosta, jossa toimintakenttä on laajentunut aikaisemmasta oppilashuollosta. Kokemukseni on, että tässä ollaan erivaiheessa oppilaitosten ja mahdollisesti kuntienkin välillä. Kouluissa normit ovat jo pidempään ohjanneet huomioimaan vanhemmat osaksi koulu yhteisöä. Vanhemmilla ja lapsilla tulisi olla mahdollisuus päästä osallistumaan oppilashuollon kehittämiseen. Yhteistyö lasten ja heidän vanhempien kanssa lisää luottamusta työskentelyyn. Tästä syystä oppilaitosten toimintamallien rakentamiseen olisi syytä ottaa oppilaat ja vanhemmat mukaan.

Opiskelijoiden osallisuus oppilashuollon toteutumiseen on toimivan oppilaitosyhteisön edellytys. Vaikuttamisen mahdollisuudella tuetaan oppilaan elämänhallintaa sekä edistetään hänen terveyttensä ja hyvinvointia. Osallisuuden tukeminen vaatii yhteisöllistä toimintakulttuuria. Oppilaiden hyvinvoinnin tukeminen vaatii myös tiivistä yhteistyötä ja osallisuutta vanhempien kanssa. Oppilaitoksissa tulee miettiä, miten oppilaita ja vanhempia voidaan ottaa mukaan oppilashuollon kehittämiseen. (Perälä, Hieta- nen- Peltola, Halme & Kanste 2015, s. 87–88.)

Laki edellyttää oppilaiden ja heidän vanhempien osallisuutta oppilashuollon kehittämiseen. On kuitenkin eri asia, miten se on otettu huomioon oppilaitoksissa. Perälä, Hietanen ym. (2015, s. 87–88) toteavat kirjassaan, että osallisuudella on merkitystä oppilaiden hyvinvointiin. Tämä oli yksi lähtökohtani kehittää oppilashuoltoa yhdessä asiakkaiden kanssa.

Järvenpään kaupungin oppilashuollossa on pyritty huomioimaan asiakaslähtöisyyttä ja kehittää palveluita sen mukaisesti. Oppilashuollossa on toteutettu erilaisia kyselyitä viimevuosien aikana. Syksyllä 2017 jokaisessa peruskoulussa toteutettiin asiakasraati koulukuraattorien työstä. Asiakasraadin tarkoituksena oli kerätä palautetta kuraattorityöstä sekä saada kehittämisehdotuksia vuoden 2018 työn tavoitteisiin.

Asiakasraateihin kutsuttiin opettajia ja muuta koulun henkilökuntaa, oppilaita, huoltajia sekä muita oppilashuollon henkilöstöstä. Asiakasraatien tuloksista kirjattiin kooste, jonka perusteella vuoden 2018 tavoitteisiin kirjattiin yhteisöllisen työn lisääminen.

Koulupsykologien työstä tehtiin koulun henkilökunnalle laaja kysely keväällä 2018. Kyselyllä kartoitettiin palautetta koulupsykologityöstä yhteistyökumppaneilta. Kyselyt lähetettiin sähköisesti kaikille oppilashuollon henkilöille sekä perusopetuksen henkilökunnalle. Lisäksi koulukuraattorit ja psykologit keräävät asiakkailtaan palautetta sähköisen lomakkeen avulla. Asiakaspalautteen perusteella työtä pyritään kehittämään.

Kuraattori- sekä psykologityötä on tehty palvelupaketit (liite 2) kevään 2018 aikana. Palvelupaketin tarkoituksena on kuvata oppilashuollon prosessia. Palvelupaketteja on hyödynnetty alueellisessa oppilashuollon kehittämisesä Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän alueella. Sote-alueella on tarkoitus yhtenäistää oppilashuollon palveluita eri kuntien välillä.

Oppilashuollossa on pyritty tiivistämään yhteistyötä erilaisten työryhmien avulla. Yksi työryhmistä on ollut tiimivastaavien ryhmä, jossa tapaavat oppilashuollon (terveydenhoitajat, psykologit, kuraattorit) tiimivastaavat yhdessä esimiehen kanssa. Tämän lisäksi moniammatillisia työryhmiä on ollut muun muassa poissaoloihin puuttumiseen liittyen sekä oppilashuolto-ryhmien toimintaa kehittävä työryhmä.

3 HYVÄN OPPILASHUOLLON EDELLYTYKSIÄ

Tässä kappaleessa käsitellään teoriaa, jotka ohjaavat oppilashuoltoa. Moniammatillisuus, dialogisuus ja asiakaslähtöisyys ovat edellytyksiä hyvällä oppilashuoltotyölle. Tässä kappaleessa perehdytään syvällisemmin näihin teemoihin.

3.1 Moniammatillisuus

Moniammatillisen yhteistyön käsite alkoi esiintyä asiantuntijoiden kuvauksissa 1980-luvun loppupuolella. Suomessa moniammatillinen yhteistyö on vakiintunut 1990-luvulla. Moniammatillisuuden käsite ei ole yksinkertaista, koska näkökulmia siihen voi olla monia. Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata eri asiantuntijoiden työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakas kokonaisuutena. Työllä on yhteinen tehtävä tai ongelma ratkaistavana. Asiantuntijoiden tiedot ja taidot pystytään integroimaan asiakaslähtöisesti yhteistyössä. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, verkostojen huomioiminen, tiedon ja eri näkökulmien yhteen soveltaminen ja rajojen ylitykset. (Isoherranen 2005, s. 13–14)

Moniammatillisen yhteistyön tekijöiltä vaaditaan tietoisuutta toistensa rooleista. Yhteistyön toimivuus edellyttää yhteisiä sopimuksia ja kirjattuja toimintatapoja. Moniammatillisuuden kehittäminen vaatii tietoja, taitoja ja valmiuksia moniammatillisen tiimin jäseniltä. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat keskustelun ja dialogin taidot. Yhteistyötä tehdessä tulee osata reflektiivistä arviointia sekä valmiutta toimia erilaisissa rooleissa ja jakaa johtajuutta. (Helminen 2017, s. 55–56)

Isoherranen (2012, s. 151–152) on todennut väitöskirjassaan moniammatillisen yhteistyön olevan haasteellista. Haasteiksi on noussut tiimityöt- ja vuorovaikutustaidot, vastuut sekä yhteisen tiedon luomisen käytännöt. Isoherrasen tutkimuksessa on todettu myös asiantuntijoiden vuorovaikutustaitojen puutteita.

Yhteistyön tekemisen esteitä voi muodostua myös lainsäädännöstä ja ammattijärjestöjen tekemistä määrittelyistä. Toimiviksi koetuissa moniammatillisissa tiimeissä eri asiantuntijoiden luottamus ja tuki on koettu avuksi jaksamiseen ja kehittämiseen. (Helminen 2017, s. 55–56)

Yhteistyö korostuu moniammatillisessa yhteistyössä, jossa eri ammattilaiset pohtivat yhdessä asiakkaan asioita. Yhteistyön merkitys korostuu erityisesti, kun asiakkaalla on useita eri ongelmia. Moniammatillisen työn kehittämisen vaikeutena on pidetty usein sitä, että eri ammattiryhmien työntekijät toimivat hyvin erilaisissa kulttuureissa. Näin myös asiakkaan tilannetta voidaan määritellä hyvin eri tavalla. (Mönkkönen 2018, s. 137–138.)

Onnistuneen moniammatillisen yhteistyön yksi tärkeistä käsitteistä on dialogisuus. Kun dialogin tavoitteena on uusi yhteinen ymmärrys. Sitä ei voida tavoittaa yksin. Näin ollen siihen tarvitaan yhteistyötä. (Isoherranen 2005, s. 25)

Moniammatillisen vuorovaikutuksen ongelmiin dialogisuus on tuonut uusia näkökulmia. Eri ammattilaisten herkkyyks tutkia toisten näkökulmia asiakkaan kannalta on lisääntynyt. Moniammatillisessa yhteistyössä tarvitaan dialogista työtapaa. Tämä mahdollistaa yhteisen tarinan muodostumisen eri toimijoiden näkökulmista. (Mönkkönen 2018, s. 139)

Vuonna 2011 nuorisolain (nuorisolaki 1285/2016) uudistuksessa määriteltiin monialainen yhteistyö. Yhteistyöllä tarkoitetaan paikallisella tasolla toteutettavaa eri toimialojen viranomaisyhteistyötä. Viranomaisyhteistyötä on kutsuttu moniammatilliseksi yhteistyöksi. Lähtökohtaisesti käsitteet tarkoittavat samaa. Käsitteeseen sisältyy eri ammattiryhmien ja toimialojen yhteistyö. Sujuva ja toimiva yhteistyö edellyttää rohkeutta ja uskallusta kyseenalaistaa aikaisempia toimintamalleja. Se haastaa työntekijöitä katsomaan asioita uusista näkökulmista ja voi näin antaa tilaa luovuu-delle. (Lybeck & Wallden 2011, s. 25–27)

3.1 Moniammatillisuus oppilashuollossa

Oppilashuoltotyö edellyttää aina tiivistä yhteistyötä opetuksen järjestämisestä ja kaupungin sosiaali- ja terveystalvuluista vastuussa olevien hallintokuntien kanssa. Oppilashuollon määritelmässä oppilashuolto kuuluu kaikille kouluyhteisössä työskenteleville. Se toteutetaan yhteistyössä oppilaan, huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa. Perusopetuslaissa (Perusopetuslaki 628/1998) sanotaan, että opettajat tekevät monialaistatyötä oppilashuollon ammattihenkilöiden, kuten; koulukuraattorin, -psykologin, -terveydenhoitajan tai/ja -lääkärin, kanssa. Sitä annetaan yhteisöllisesti ja yksilöllisesti. (Lahtinen 2011, s. 70–71)

Oppilashuoltoa tulee kehittää, seurata ja arvioida koko kouluyhteisön, sekä yksittäisten ryhmien huomioiden. Oppilashuollossa tulee huolehtia siitä, että yksittäisen oppilaan kasvuun- ja kehitykseen liittyvät tarpeet otetaan huomioon koulun arjessa. Kouluyhteisössä oppilashuollon tulee tehdä yhteistyötä niin koulun sisällä kuin viranomaisten kanssa. Viranomaisyhteistyötä säädetään muun muassa lastensuojelulain 9 pykälässä ja valtioneuvoston 380/2009 asetuksessa. Koulun oppilashuoltoa toteutetaan ja kehitetään moniammatillisessa yhteistyössä. Useimmiten tätä toteutetaan oppilashuoltoryhmissä, jonka kokoonpano on opetuksen järjestäjän päätettävissä. (Lahtinen 2011, s. 70–71)

Koulussa moniammatillista yhteistyötä tehdään aina oppilaan hyväksi. Koulussa tarvitaan moniammatilliseen yhteistyöhön toimijoita. Ne voivat olla koulun sisäistä henkilökuntaa tai yhteistyökumppaneita. Hyvän oppilashuollon tekemiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan siis yhteistyötä. Yhteiset toimintatavat tarvitsevat kehittämistä ja johtamista toimiakseen. Yhteistyötä tulee tehdä niin oppilaitosten sisällä kuin ulkopuolisten toimijoiden kanssa oppilaiden hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Mielestäni yhteistyö tarvitsee rakenteita, jotta se voi toimia arjessa. Oppilashuollossa moniammatillisuus voi olla laajaa. Ensisijaisesti työtä tehdään koulussa yhteistyössä opetuksen, lapsen ja huoltajien kanssa. Tämän lisäksi yhteistyökumppaneita voi olla muun muassa nuorisotyö, lastensuojelu, perhetyö, terveyspalvelut ja mielenterveyspalvelut. (Opintopolku, n.d)

Moniammatillista yhteistyötä voi vaikeuttaa yhteistyökumppaneiden erilaiset kulttuurit ja keskustelutaidot sekä ammattiryhmien väärinymmärrykset tai vihamielisyys. Yhteistyötä voi haitata myös esimerkiksi kilpailu. Työhön voi liittyä osapuolten ristiriitoja esimerkiksi koulutustaustan tai kokemuksen vuoksi. Koulutustausta voi usein vaikuttaa ihmisen arvoihin ja asenteisiin. sekä kykyyn huomioida asiakkaiden erilaisia tarpeita. (Veijola 2004, s. 30–31)

Oppilashuollossa työskennellään moniammatillisesti laajasti eri ammattiryhmien kanssa. Oppilashuollon työntekijät toimivat koulussa, jossa valtaosa muista työntekijöistä on eri koulutuksen omaavia. Näin ollen Veijolan (2004) kuvaama yhteistyön vaikeus eri kulttuurien välillä voi olla myös oppilashuollossa todellista. Oppilashuollon edustus voi toimia myös laajasti ympäri kuntaa erilaisissa ryhmissä oman ammattikuntansa tai koulunsa edustajana. Oppilashuollon työntekijöiden on pystyttävä toimimaan laajasti eri verkostoissa. Moniammatillisuus ei ole kuitenkaan aina helppoa. Moniammatillisuudessa tulee muistaa asiakas, mutta huomioida myös muut ryhmän toimijat. Moniammatillisuus voi hyvin toimiessaan olla rikkaus asiakkaan eduksi. Mönkkönen (2018) toteaa, moniammatillisessa työssä dialogisuus on tärkeää. Ilman sitä, moniammatillisuus ei voi toimia kunnolla.

3.1 Dialogisuus

Dialogi ei ole sama asia kuin keskustelu tai neuvottelu. Dialogin keskiössä on kuunteleminen ja kunnioittaminen. Dialogiin osallistujilla on tasavertainen mahdollisuus käsitellä aihetta tai tuoda omia teemoja. Tasavertaisen dialogin periaatteeseen kuuluu, että osallistujat saavat määrällisesti puhua tasavertaisesti osallistujien kesken. Dialogin avulla pystytään lisäämään yhteisöllisyyttä sekä saada esille hiljaista tietoa. Usein dialogi parantaa

vuorovaikutuksen laatua ja se voi edesauttaa uusien innovaatioiden syntymistä. (Strandman & Palo 2017, s. 140)

Dialogi on vuoron odottamista, kuuntelua ja hiljentymistä. Dialogissa ei ole siis pelkästään kyse vuoropuhelusta. Dialogi on keskustelun muoto, jossa on ydin, mutta ei valittua puolta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa dialogi merkitsee, että kohtaamisessa ollaan ensisijaisesti kiinnostuneita siitä, mitä käsitellään eikä siitä minkä ammattiryhmän edustajat esittävät kysymyksiä. Toimiva hallinto ja hyvä keskustelukulttuuri edistää asioiden hoitamista. (Vuori 2015, s. 191–192)

Dialogisuudella pyritään yhteisen ymmärryksen rakentamiseen sekä taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua yhteisen ymmärryksen suuntaan. Dialogisuutta voidaan määrittää myös ihmiskäsityksellä ja maailmankuvalla. Se on vaikutus, jolla tapaamme kohdata muut ihmiset. (Mönkkönen 2018, s. 108)

Kun puhumme kuuntelemisen taidosta, puhumme tärkeästä taidosta asiakastyössä, joka on aliarvostetuin taito. Kuuntelemalla pystymme osoittamaan kiinnostuneisuutta ja ymmärtämään, millaisia asiakkaat ovat ja mitä he haluavat. (Murphy 2015, s. 85) Ajattelen, että niin kuin dialogissa, pyrimme välttämään ei tietämistä, mutta lisäämään yhteistä ymmärrystä. Tämä voi lisätä asiakkaiden luottamusta ja saattaa asiakastyötä haluttuun suuntaan.

Mielestäni oppilashuollon asiakastyön ytimessä on dialogisuus. Työskentely perheiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa tulee tapahtua dialogissa. Tätä opinnäytetyötä tehdessä dialogisuus on ollut kantava teema tutkimusaineistoa kerätessä sekä sen tuloksissa.

Opinnäytetyössä käytettävä Bikva- arvioitimalli perustuu dialogiseen ja asiakaslähtöiseen työtapaan. Dialogisuus on mielestäni tärkeä osa asiakasprosessien kehittämistä ja työmuotojen mallintamista. Tämä mahdollistaa luottamuksen lisääntymistä sekä vaikuttavuutta työskentelyyn. Yhteiskehittämisessä on tärkeää tasavertainen osallisuus, luottamus ja vastuullisuus sekä dialogi. Nämä muodostavat kehän, jonka avulla yhteiskehittäminen on mahdollista.

Rovaniemen avosairaanhoidon vastaanottoa on kehitetty aineistolähtöisen tapaustutkimuksen kautta, jossa yhteiskehittelyyn on otettu mukaan asiakkaat. Tutkimuksen tuloksena koettiin juuri dialogin synnyttäneen vahvan kokemuksen tasavertaisesta osallisuudesta. Rovaniemen avosairaanhoidon tutkimuksen tuloksissa havaittiin vahvistusta aiempiin tutkimuksiin. Tavoiteltavien vaikutusten saamiseksi sekä ei-toivottujen vaikutusten estämiseksi monimutkaisissa toimintaympäristöissä on huomioitava eri näkökulmia laajasti. Tarvitaan syvällistä ymmärrystä muun muassa toimijoiden arvosta, voimavaroista ja tarpeista. Ymmärryksen lisääntymiseksi

tarvitaan osallisuutta, jota voidaan vahvistaa esimerkiksi dialogin avulla. (Strandman & Palo 2017, s. 144–145)

Ajattelen, että oppilashuolto voidaan mieltää monimutkaiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuudeksi. Oppilashuolto toimii koulu yhteisöissä, jossa työskentelee muun muassa kasvatustieteen ammattilaisia kuten opettajia. Oppilashuolto kuuluu koko koulu yhteisölle, mutta oppilashuollon työntekijöistä puhuttaessa tarkoitetaan terveydenhoitajia, kuraattoreita ja koulupsykologeja. Oppilashuoltoa toteutetaan yhteistyössä koko koulu yhteisön kanssa. Monimutkaiseksi yhteistyön voi tehdä eri ammattiryhmien erilaiset näkemykset ja ajatukset oppilashuollosta. Tärkeänä oppilashuollon keskiössä on kuitenkin oppilashuollon asiakkaat eli oppilaat ja heidän perheensä.

Moniammatillisen yhteistyön toteuttamista asiakasprosesseissa voidaan kuvata myös käyttämällä ilmaisua ”dialoginen moniammatillisuus”. Keskeistä on asiakkaan rooli ammattilaisen rinnalla. Eri tahojen ammattilaiset ja asiakas voivat muodostaa yhteisen näkemyksen tarvittavista palveluista tai niiden saatavuudesta. (Helminen 2017, s. 24–25)

Hyviin yhteistyötaitoihin kuuluu dialogisuus. Tämän toteutuminen edellyttää koko työyhteisön hyvää ilmapiiriä. Kehittämisessä tarvitaan taitoja kuunnella eri toimijoita ja ymmärtää asioita monesta näkökulmasta. (Mönkkönen 2018, s. 177–178)

Dialogisessa toimintatavassa asiakkaan rooli toimijana vahvistuu. Asiakas on yhteistyökumppani, jolla on vahva asiantuntijuus omasta asiastaan. Työntekijän ja asiakkaan asiantuntemus yhdistyy, jonka tavoitteen on oppia ja muodostaa yhteinen todellisuus. Yksi tärkeä tekijä dialogisessa toimintatavassa on nähdä perhe samanarvoisena asiantuntijana omaan tilanteeseen. Tämä mahdollistaa, että voimme huomata asiakkaan voimavarat eikä ongelmat.

Asiakkaan haasteet ovat yksilöllisiä, jolloin ammattilaisen on toimittava joustavasti. Eri osapuolet voivat nähdä asiakkaan asian eri tavalla. Näissä tilanteissa on tärkeää tuoda esille eri toimijoiden näkemykset asiasta. Sen avulla voidaan lisätä yhteistä ymmärrystä. (Marklund & Andershed 2012, s. 50)

Hyvän oppilashuollon toteuttamiseksi näiden lähteiden varjossa on olennaista, että työntekijät omaksuvat dialogisen ajattelun. Ilman dialogia ei voida toteuttaa hyvää asiakastyötä, eikä myöskään toimivaa moniammatillista yhteistyötä.

3.2 Osallisuus

”Ilman asiakkaan osallisuutta suunnitelma ja palvelut tuskin parantavat asiakkaan tilannetta. Kehno suunnitelma ja epärealistinen, asiakkaalle sopimaton palvelut voivat johtaa keskeyttämiseen ja sitä kautta asiakkaan tilanteen heikentymiseen entisestään.”

- *Sosiaalityöntekijä Anne Tanskanen 2014. (Pieviläinen, Pyykkönen, Saukkonen 2014, s. 5)*

Asiakkaiden osallisuus on sosiaalipoliittinen tavoite. Asiakkaiden osallisuus otetaan nykyisin huomioon lainsäädännöissä, strategioissa ja tutkimuksissa. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, s. 131) Osallisuus on yksi Euroopan unionin tavoite. Sen vahvistamisen avulla pyritään torjumaan köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymisestä. (Pohjola 2010, s. 57)

Osallisuus ja sen mahdollistaminen esiintyy useissa laissa. Lainsäädännössä osallisuuden käsite kytkeytyy kansalaisen, kuntalaisen, asiakkaan ja palvelun käyttäjien asemaan. Muun muassa seuraavissa laissa on mainintoja osallisuudesta:

- Perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (365/1995)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Nuorisolaki (72/2006)
- Lastensuojelulaki (417/2007)

(Pieviläinen, Pyykkönen, Saukkonen 2014, s. 6)

Osallisuus voidaan tulkita kuulumisena yhteisöön. Kun vaikutamme ihmisten sosiaalisiin ja poliittisiin suhteisiin, voimme vaikuttaa osallisuuteen. Näin voimme vaikuttaa ihmisen tunnetta kuulua yhteisöön. Tätä vahvistaa se, että ihmisten kohtaamiseen erilaisissa palveluissa kiinnitetään huomiota. Poliittisesti vaikuttamisella tarkoitetaan, että ihmisillä, esimerkiksi kuntalaisilla, on mahdollisuus osallistua päätöksen tekoon. (Kiilakoski, Gretscher, Nivala 2012, s. 16)

Kuntalaisten osallisuuteen vaikuttaa kaksi asiaa: omakohtainen kokemus ja kiinnostus vaikuttamiseen sekä tarjolla olevat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. Hallinto- ja päätöksentekojärjestelmissä tulisi olla toimivia tapoja ja mahdollisuuksia kuntalaisten osallistamiseksi. (Kohonen & Tiala, 2002, s. 6)

Yhteiskunnassa usein heikommassa asemassa olevat ovat riippuvaisia julkisista sosiaali- ja terveyspalveluista. Nämä palvelut saattavat vaikuttaa siihen, miten heidän käsitteensä yhteiskunnasta muodostuu. Tästä syystä erityisesti näissä palveluissa vaikuttamismahdollisuuksia tulisi korostaa.

Palveluita tulisi kehittää niin, että ne voivat palvella käyttäjiä paremmin ja vahvistaa heidän osallisuutta. (Närhi, Kokkonen, Matthies 2013, s. 114)

Todelliseen asiakkaan aseman vahvistamiseen tarvitaan asiakkaan mukana olemista aktiivisesti palveluiden prosessissa. Näin puhutaan asiakkaiden osallisuudesta ja asiakkaan osallistamisesta. Asiakkaalla on tärkeä rooli oman palvelun ja prosessin määrittämisessä. Osallistava asiakas on aktiivisesti mukana toimijana eikä vain passiivinen kohde. Ongelmia osallistamisessa nähdään kuitenkin siinä, onko asiakas mukana osallistamisessa omasta aloitteestaan. Asiakas voi olla mukana, mutta onko hän vaikuttava subjektiksi, voi olla kyseenalaista. (Pohjola 2010, s. 57–58)

Osallistamisen toinen käsite osallisuus näkyy paremmin palveluiden kehittämisessä. Osallisuutta voi olla esimerkiksi erilaisissa yhteistyöneuvotteluissa, ideariihissä ja arviointikeskusteluissa. Osallinen ihminen on mukana oikeasti palveluiden toteuttamisessa ja hänen näkemyksillensä on vaikutusta. (Pohjola 2010, s. 58)

Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toteuttamiseksi tärkeäksi korostuu myös esimiesten roolit ja palveluorganisaatiot. Työntekijän ja asiakkaan asiakaslähtöiseen kehittämiseen vaikuttaa heidän mahdollisuutensa vaikuttaa päätöksen tekoon. Asiakkaiden osallisuuden mahdollistamiseksi on myös asiakkaille tarjottava mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin ja niiden järjestämiseen. (Andersson 2008, s. 160–161)

Kuntakentällä osallisuus ja osallistaminen ovat tärkeässä asemassa. Kunnan päätöksenteko on vaativaa kaksitasoisen johtamisen vuoksi. Luottamushenkilöt johtavat kunnan toimintaa lautakuntien, hallituksen ja valtuuston kautta. Arkijohtamista toteuttaa viranhaltijat. Tämä voi olla haaste myös osallistamiselle. Nykyajan kunnissa pohditaan, miten kuntalaisille pystytään tuottamaan mahdollisimman hyviä palveluita. Kuntalaisen osallistuminen prosesseihin voi olla vaikeaa, jos kuntalainen ei tunne hallinnollisia prosesseja. Osallisuuden lisäämiseksi tämä on otettava huomioon jo toimintojen käynnistämisvaiheessa. (Andersson 2008, s. 160–161)

Kunta on lasten ja nuorten lähiympäristö. Se koostuu lasten arkisista toimintaympäristöistä. Kunta mahdollistaa puitteet, jossa lapset ja nuoret kasvavat. Kunta on myös toimija, jossa lapsiin ja nuoriin liittyvät poliittiset päätökset tehdään. Osallisuus kunnassa on vastuun kantamista ja saamista. Lapsilla ei ole iän puolesta keskeistä vaikutuskeinoa, kuten äänioikeus. Lapsille on turvattu keino vaikuttaa osallistamalla yhteiskunnalliseen toimintaan. Ensisijaisesti tätä tehdään kuuntelemalla heidän näkemyksiään. (Pajulammi 2014, s. 149–150)

Nuorisolain (Nuorisolaki 1285/2016) 8 pykälän mukaan nuoria on kuultava heitä koskevissa asioissa. Kunnassa lapsilla ja nuorilla tulee olla mahdollisuus osallistua vaikuttamiseen. Lasten ja nuorten kuuleminen voi tapahtua useilla eri tavoilla. (Pajulammi 2014, s. 356)

Kun asiakas kohtaa palvelujärjestelmän konkretisoituu osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Yksilön usko vaikuttamisen mahdollisuuksiin konkretisoituu, kun hän pääsee vaikuttamaan omiin asioihin. Palveluiden kehittäminen ja tutkiminen on usein työntekijöiden ja ammattilaisten tarpeista lähtevää. Tällöin tuotettu tieto on myös asiantuntijoiden valikoidua, vaikka tarkoituksena olisi tarkastella asiakasnäkökulmaa palveluissa. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, s. 313)

Asiakkaiden osallistamisella tarkoitetaan siis käyttäjän mahdollisuuksia osallistua palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen (Kohonen & Tiala 2002, s. 6). Järvenpään kaupungin uudessa palvelurakenteessa oppilashuollon kokonaisuuteen kunnan palveluiksi 1.1.2019 alkaen jäi koulukuraattorit ja koulupsykologit, kun kouluterveydenhuolto siirtyi Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän palveluiden alle.

Uusi rakenne on vaatinut myös oppilashuollon kehittämistä. Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen lisää osallisuutta sekä mahdollisesti asiakaslähtöisyyttä. Palveluita pyritään kehittämään koko ajan vastaamaan kuntalaisten tarvetta. Kun asiakkaat otetaan mukaan kehittämisprojektiin, voidaan saada uudenlaista tietoa palvelunkäyttäjä näkökulmasta palvelun kehittämiseksi. Kouluterveyskyselyssä kartoitetaan myös oppilaiden kokemaa osallisuutta. Osallisuuden käsitettä on kartoitettu esimerkiksi koulun asioiden suunnittelun osalta. Alla esittelen terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen kouluterveyskyselyn tuloksia osallisuuden osalta.

Kouluterveyskyselyssä (THL 2019) kartoitettiin osallisuutta muun muassa kysymyksellä, onko oppilaat osallistuneet koulun asioiden suunnitteluun. Järvenpäässä Alakoulun 4–5 -luokkalaisista yli puolet kaikista vastanneista on ollut mukana suunnittelemassa koulun asioita. Osallistuneita oli hiukan enemmän kuin koko maan osalta 4–5 -luokkalaisista.

Tämän opinnäytetyön yksi lähtökohdista oli osallisuuden vahvistaminen. Osallisuus oppilashuollossa ja koulumaailmassa on muutenkin tärkeää. Osallisuudella voidaan mielestäni lisätä paljon kouluviihtyvyyttä ja hyvinvointia. Koulussa osallisuus on vahvasti läsnä muun muassa kouluyhteisössä ja sen jäsenten erilaisissa rooleissa.

Oppilashuollossa yksilökohtainen työskentely perustuu aina vapaaehtoisuuteen. Oppilashuoltotyön edellytys lasta koskevissa asioissa on tehdä se yhteistyössä lapsen ja/tai huoltajan kanssa. Näin ollen osallistaminen on myös edellytys oppilashuoltotyölle. (Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 1287/2013)

Murphy (2015) toteaa kirjassaan, että asiakkaiden mukaan saaminen on olennainen osa oppilashuoltotyötä. Lisäämällä asiakkaiden ja perheiden osallisuutta voidaan ennustaa myös työn parempia tuloksia. On tutkittu, että osallistaminen ja yhteistyö on kaikille asiakkaille tärkeää, mutta se on

sitä erityisesti lapsille. Lapset saattavat tulla palveluiden piiriin jonkun toisen toiveesta tai aloitteesta, jolloin apuun voidaan suhtautua epäluuloisesti. (Murphy, 2015, s. 83–84)

Oppilashuollossa oppilaita ja vanhempia tulisi osallistaa myös oppilashuoltoryhmän toimintaan. Oppilashuoltoryhmien toiminnassa tulisi olla mukana suunnittelemassa, toteuttamassa ja arvioimassa oppilaita ja heidän vanhempia. Vanhempien osallistuminen yhteisölliseen opiskeluhooltoon mahdollistaa heidän näkemysten ja kokemusten tuomista kehittämistyöhön. (Hietanen-Peltola, ym. 2018, s.13)

3.3 Asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus

Puhuttaessa toiminnan vaikuttavuudesta, sillä tarkoitetaan kyseisen toiminnan kykyä saada aikaan muutoksia tietyissä kohdejoukoissa tai systeemeissä. Vaikuttavuudessa on siis kysymys toiminnan ja muutoksen välistä syy-seuraussuhteesta. (Kempainen & Ojaniemi 2012, s. 52)

Esimerkiksi sosiaalityössä vaikuttavuutta voidaan ajatella arvioitavaksi sosiaalityöntekijän toteuttaman intervention asiakkaan elämään ja toiminnan seurauksena havaittavia muutoksista asiakkaan elämäntilanteessa. Sosiaalityön vaikuttavuutta mitattaessa haasteena on, että työ on avointa, jolloin ilmiöiden välinen syy-seuraussuhde ei välttämättä selity tapahtumien peräkkäisyydellä. (Kempainen & Ojaniemi 2012, s. 52)

Vaikuttavan sosiaalityön edellytyksenä on suunnitelmallinen, vuorovaikutuksellinen ja asiakasta osallistava työtapa. Vaikuttavuuden arvioinnissa on hyvä ottaa huomioon asiakkaan oma arvio työn vaikuttavuudesta. Vaikuttavuuteen voi vaikuttaa asiakkaan elämäntilanne ja sekä eri palveluiden käyttö. Esimerkiksi pelkästään sosiaalipalveluita tarkastelemalla, ei päästä käsitykseen hyvinvointi palveluiden vaikuttavuudesta (Kempainen & Ojaniemi 2012, s. 59–62)

Vaikka yllä puhutaan sosiaalityöstä, voisi se mielestäni olla kuvaus oppilashuollon arjesta. Työ on myös avointa ja sen vaikuttavuutta voi olla vaikea mitata. Työn vaikuttavuuden mittaamiseen voi vaikuttaa yllä mainittu syy-seuraussuhde, joka ei välttämättä tapahdu tietyssä järjestyksessä. Oppilashuoltotyön vaikuttavuuden mittareina voi toimia oppilashuollon asiakkaat.

Yksi mahdollinen palvelun vaikuttavuuden mittaaja on itse palvelun asiakas. Asiakas voi olla myös yksi toimija tilanteessa. Asiakkailta kerätty tieto voi mahdollistaa palveluiden kohdentamista ja muotoilemista niin, että ongelmiin päästään vaikuttamaan. (Hokkanen 2012, s. 116)

Miettiessä arjen selviytymistä tukevia auttamisjärjestelmiä, hyviä käytäntöjä tai vaikuttavia palveluita asiakkaat ovat parhaita asiantuntijoita siinä (Kilpeläinen & Salo- Laaka 2012, s. 303). Tähän opinnäytetyöhön haluttiin

mukaan asiakasedustus, koska näin voidaan saada asiakkailta tärkeää tietoa palveluiden toimivuudesta. Tämä taas voi lisätä työn vaikuttavuutta. Oppilashuollon palveluiden tärkeimmät asiakkaat ovat oppilaat kouluissa. Jos palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi, ei voida olettaa, että sitä voisi tehdä ilman oppilaita.

Tuloksellisuustutkimuksen mukaan auttamispalveluissa kannattaa huomioida asiakkaan ajatukset ja näkemykset sekä räätälöidä palveluita niiden mukaan. Oppilashuoltotyössä on pystyttävä räätälöimään puheenaiheet, tehtävät ja tavoitteet asiakkaille sopiviksi. Kun haluamme selvittää mitä asiakkaat palveluista haluavat, on se myös työntulosten kannalta tärkeää. Voidaan olettaa, että huoltajat ja lapset osallistuvat aktiivisimmin, jos työntekijät kuulevat heidän toiveitaan. (Murphy 2015, s. 103)

Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää yhteistyössä oppilaisen kanssa heidän ajatuksiansa nykyisistä palveluista ja niiden kehittamisestä. Tarkoituksena oli esimerkiksi löytää oppilaiden ajatuksia millaisissa asioissa he tarvitsevat oppilashuollon palveluita. Toivottavaa on, että kehittämistyön tuloksena oppilashuollon työn tuloksia voidaan myös parantaa.

4 YHTEISKEHITTÄMINEN

Tällä hetkellä asiakaslähtöisyydessä korostetaan asiakkaiden osallistumista palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Asiakas on keskeinen yhteistyön osapuoli palveluiden tuottamisessa. Asiakkaiden osallistaminen on ollut viime vuosina paljon puheissa sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Helminen 2017, s. 38–39)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluketjuista pyritään saamaan saumatonta, jotta asiakasta voidaan palvella paremmin. Palveluita pyritään muodostamaan asiakaslähtöisiksi. (Helminen 2017, s. 59)

Järvenpään kaupungissa tapahtui sosiaali- ja terveysalan uudistus tammi-kuussa 2019. Järvenpään kaupunki ulkoisti sosiaali- ja terveystalvet Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymään. Näin suuri osa kunnan palveluista siirtyi maakunnan hoidettavaksi. Oppilashuollon osalta suurin uudistus oli terveydenhoitajien kuuluminen eri organisaatioon kuraattorien ja psykologien kanssa.

Palveluiden ajattelutapoja, käytäntöjä ja ammattilaisuutta on uudistettu yhteiskehittämisen avulla. Yhteiskehittelyssä yhdistetään kokemusasiantuntijoiden näkemys ammattilaisen tietämykseen. Tämän avulla voidaan luoda uutta tietoa sekä lisätä ymmärrystä. Näin vahvistetaan asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia ja ammattilaisten ymmärrystä. (Hietala & Rissanen 2017, s. 167)

Yhteiskehittämisellä voidaan uudistaa sosiaali- ja terveyshuoltojärjestelmien työkäytäntöjä, ajattelutapoja sekä asiakkaan ja työntekijän rooleja. Asiakkaat voivat tuoda palveluiden suunnitteluun, valmisteluun ja päätöksentekoon uusia näkökulmia. Tämä voi myös vahvistaa asiakasta päästessään palvelun kehittäjäksi. Tärkeää on asiakkaiden mielipide ammattilaisten näkemukseen. (Hietala & Rissanen 2017, s. 167)

Yhteiskehittelyn onnistumisella on kysymys kahden erilaisen maailman kohtaamisella. Yhteiskehittelyn avulla voidaan kuntouttaa myös ammattilaisia. Asiakkaiden tuomat näkökulmat voivat auttaa ammattilaisia tunnistamaan ja kyseenalaistamaan esimerkiksi asiakkaiden perusoletuksia tai ongelmalähtöisiä luokitteluja. (Hietala & Rissanen 2017, s. 175–176)

4.1 BIKVA- arviointimalli

BIKVA- arviointimallin nimi tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering”. Suomennettuna tämä tarkoittaa ”asiakkaiden

osallisuus laadun varmistajana. Bikva- mallin on kehittänyt Hanne Katharine Krogstrup. Malli on kehitetty Tanskassa sosiaalipsykiatrisiin. Malli on julkaistu käyttöön 1996-1997. Tämän jälkeen mallia on käytetty pohjoismaissa monilla eri sosiaalityön alueilla. (Krogstrup 2004, s.7)

Tämä malli on saanut alkunsa 1990-luvun puolivälissä esille tulleesta ideologiasta, jossa toivottiin asiakkaita enemmän mukaan arviointeihin. Silloin käytössä olevat mallit olivat asiakastytyväisyystutkimuksia. Asiakastytyväisyys tutkimuksiin alettiin suhtautua kriittisemmin tuolloin. Ongelmaksi koettiin tutkimusten tarkoitus mitata tyytyväisyyttä eikä sitä mikä olisi asiakkaiden mielestä tärkeää kertoa. Nykyajan sosiaalityössä tämälaiset tutkimukset ovat harvoin sopivia, jos halutaan etsiä uusia ideoita. Bikva- malli ei korvaa asiakastytyväisyystutkimuksia, mutta niillä voidaan täydentää toisiaan. (Krogstrup 2004, s.7)

4.1.1 Bikva- mallin käyttö asiakkaiden näkökulmasta

Bikva- mallissa asiakkaiden rooli on keskeinen. Asiakkaat määrittelevät arviointikysymykset omien kriteerien perusteella. Asiakkaita voidaan kuvata mallissa oppimisen käynnistäjiksi tai aiheuttajiksi. Asiakkaiden osallistamista voidaan perustella sillä, että heillä on tietoa, jota voidaan hyödyntää julkisen sektorin kehittämisessä. Vuoropuhelun avulla voidaan saada organisaatioon tietoa esimerkiksi tulevaisuuden vaatimuksista. (Krogstrup 2004, s. 7–8)

Ransonin ja Stewartin (1994), mukaan tarvitaan menetelmä, jolla voidaan kehittää julkista sektoria siten, että annetaan asiakasryhmille mahdollisuus ilmaista omia ideoita sekä ongelmia. Asiakasryhmille voi muodostua näin mahdollisuus muutokseen, joka on sidoksissa kritiikkiin nykyisiä käytäntöjä kohtaan sekä ideoihin tulevaa käytäntöä varten. Osallistamalla asiakkaat voidaan saada näkyviin ongelmakenttiä, joista työntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia. (Krogstrup 2004, s. 7–8)

Mallin tavoitteena on saada asiakkaat kuvailemaan näkemyksiään omasta näkökulmastaan. Asiakkaiden omia kiinnostuksen kohteita, prioriteetteja ja valmiuksia on kunnioitettava. Asiakkaita voivat mallin mukaan olla ne jotka, ottaa vastaan julkisen sektorin palveluita. Asiakkaat eivät ole pelkästään asiakkaita vaan myös kansalaisia. Tässä on otettava huomioon kansalaisten oikeudet, mutta myös velvollisuudet. (Krogstrup 2004, s. 8–9)

Esimerkiksi julkisen sektorin tehtävänä ei ole pelkästään huolehtia asiakkaiden erityiseduista. Sektorin tehtävänä on ottaa huomioon myös yleinen etu. Sosiaalialalla on otettava huomioon poliittiset tavoitteet, budjetit, lainsäädäntö sekä yhteiskunnan kannalta legitiiminä oleminen. Työnteki-

jöiden on tehtävä sosiaalityötä näistä lähtökohdista. Työntekijä näkökulmasta on huomioitava monia eri seikkoja, joista yksi on asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten täyttäminen. Tämän rinnalla työntekijän on huomioitava esimerkiksi asiakkaiden omat edut, kyvyt, valinnat niin laajasti kuin se on mahdollista järjestelmän sisällä. Työnlaatua voidaan asiakkaan näkökulmasta määrittää työntekijöiden ja asiakkaiden välisillä kohtaamisilla. (Krogstrup 2004, s. 8–9)

4.1.2 Bikva- malli menetelmänä

Bikva- mallin tiedonkeruu on kvalitatiivista eli laadullista. Mallin arvioija haluaa saada haastatteluissa uutta tietoa. Voidaan kuvata, että asiakkaiden osallistamisella voidaan haastaa organisaation ylempiin tasoihin ”itsestäänselvyydet” ja työntekijöiden ”itsestään selvät” toimintatavat. (Krogstrup 2004, s. 12)

Tiedonkeruuna käytetään ryhmähaastatteluita. Mallin päätavoitteena on työntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Työntekijöiden lisäksi myös johtajat ja poliittiset päättävät voivat muuttaa ratkaisujaan tai saada uudenlaisia näkökulmia. (Krogstrup 2004, s. 12–13)

Mallin ajatuksena on, että asiakkailla on sellaista oleellista tietoa, jota voidaan hyödyntää sektorin toiminnan kohdentamisessa. Prosessin suunta on alhaalta ylöspäin. Prosessin odotetaan voivan vaikuttaa menetelmien kehittämiseen. Malli etenee neljän eri vaiheen kautta. (Krogstrup 2004, s. 13–15)

Mallin vaiheet aloitetaan ryhmähaastattelulla asiakkaiden kanssa. Asiakkaita pyydetään kertomaan heidän myönteisiä ja kielteisiä ajatuksia heihin kohdistuvasta työstä. Asiakkaat pyydetään kertomaan perusteluja omille ajatuksilleen. Ryhmähaastattelun tuloksena saadaan tietoa asiakkaiden kokemuksista sekä mahdollisesti subjektiivisia laatuarviointeja. (Krogstrup 2004, s. 13–15)

Asiakkaat voidaan valita satunnaisesti, erityisten kriteerien perusteella tai eri tilanteissa olevien asiakkaiden valinta. Asiakkaiden valinnalla voidaan pohtia, millaisia vaikutuksia sillä on tuloksiin. Ryhmähaastatteluun valitaan 4-6 asiakasta. Tarvittaessa ryhmähaastatteluita voidaan tehdä useita. (Krogstrup 2004, s. 13–15)

Mallin toisessa vaiheessa asiakkaiden palaute esitellään työntekijöille. Ryhmähaastattelun tarkoituksena on pohtia, mihin asiakkaiden arviot ja kokemukset työntekijöiden mielestä perustuvat. Ensisijaisesti tavoitteena on pohtia heidän omaa toimintaa. Haastattelun erona asiakashaastatteluun on, että työntekijöiden haastattelu ei perustu avoimiin kysymyksiin, vaan lähtökohtana on asiakashaastatteluissa laadittu haastatteluohje.

Työntekijöiden pohdintojen perusteella voidaan miettiä välitöntä toimintaa ongelmiin, myöhempää pohdintaa ja arviointia käytäntöön tai ongelmien esittämistä johdolle ja poliittisille päättäjille. (Krogstrup 2004, s. 20–21)

Kun ryhmähaastattelut asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa on tehty, saatu palaute esitellään hallintojohdolle. Tämän vaiheen tarkoituksena on pohtia syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen. Johtajien haastatteluun voidaan siirtää työntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluista ne osat, jotka koskevat johtoa. Näitä voi olla esimerkiksi työnorganisointiin, kulttuuriin tai voimavaroihin liittyvät asiat. (Krogstrup 2004, s. 22)

Asiakkaiden ja työntekijöiden ja hallintojohdon palaute esitellään viimeisessä vaiheessa poliittisille päättäjille. Tämän tarkoituksen on saada heidän arviointi toimijoiden palautteen syystä. Asiakkaiden haastattelulla pysytään käynnistämään arviointi- ja oppimisprosessi. Tavoitteena on saada kyseenalaistettua olemassa olevia käytänteitä ja toimintatapoja. Tämän avulla saadaan ymmärrys siitä, miten asiakkaat kokevat asian ja miten voidaan edetä. (Krogstrup 2004, s. 15)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä kappaleessa käydään läpi tämän opinnäytetyön toteuttamista. Kappaleessa kerrotaan, miten tämän opinnäytetyön aineisto on kerätty. Aineiston keräämisen jälkeen toteutettiin aineiston analysointi. Käsittelen tässä kappaleessa tarkemmin aineiston analysointia ja sen etenemistä. Lisäksi käyn läpi opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä.

5.1 Aineiston keruu

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen aineistonkeruu menetelmä on haastattelu. Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin ryhmä teema-haastatteluilla. Ryhmähaastattelut toteutettiin Bikva–arviointimallia mukaillen. Haastattelut toteutettiin syys-lokakuussa 2018.

Haastattelun tarkoituksena on saada tietää mitä ihminen ajattelee. Haastattelussa tärkeää on kerätä mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 84–86.) Teemahaastattelussa on tarkoitus edetä etukäteen valittujen keskeisten teemojen ja siihen liittyvien tarkentavien kysymysten avulla. Haastattelussa pyritään tuomaan kokemuksellista tietoa. Tämä sopii käytettäväksi esimerkiksi, kun vastaus perustuu haastateltavan kokemukseen. Haastattelussa voidaan tarkentaa kysymyksiä vastauksiin perustuen ja saada joustavasti tietoa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellinen vastaus tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 87–88)

Haastattelun toteuttaminen teemahaastatteluna valikoitui aineiston hankinta menetelmäksi, koska haluttiin saada mahdollisimman paljon merkityksellistä tietoa opiskeluhuoltoon liittyen eri ryhmiltä. Ryhmähaastattelun etuna on, että ryhmä voi edesauttaa jäseniä täydentämään toisiaan. Haastattelumalli ei sido haastattelemaan asioita tietyssä järjestyksessä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 87–88)

Koin, että ryhmähaastattelun avulla voidaan saada enemmän informaatiota asiasta, koska ryhmän jäsenten tuomat kokemukset toivat esille muissa jäsenissä ajatuksia esimerkiksi kehittämisideoita, jonka sopivat hyvin tutkimuksen luonteeseen. Oppilaiden haastattelussa oli myös erityisesti ikäryhmän vuoksi antoisampaa toteuttaa haastattelu ryhmähaastatteluna eikä yksilöhaastatteluna. Bikva–arviointimalli sopi tavaksi toteuttaa haastattelut, kun tarkoituksena oli saada tietoa asiasta asiakaslähtöisesti.

Haastattelut toteutettiin yhteistyössä Järvenpään kaupungin kanssa. Ennen haastatteluiden aloittamista Järvenpään kaupungin kanssa solmittiin tutkimuslupa.

Ensimmäisessä ryhmähaastattelussa haastateltiin palvelunkäyttäjiä eli oppilaita. Haastatteluun kutsuttiin kaikkien Järvenpään yläkoulujen oppilaita

luokilta 6–9. Kutsut lähetettiin kaikkien yläkoulujen rehtoreille, opinto-ohjaajille ja oppilaskunta- ja tukioppilastoiminnasta vastaaville opettajille. Alakoulun oppilaat rajattiin pois. Tutkijana ajattelin haastattelun sopivan paremmin yläkouluikäiselle. Haastateltavilta ei selvitetty, olivatko he käyttäneet yksilökohtaisia oppilashuoltopalveluita. Haastatteluun soveltuivat kaikki oppilaat.

Haastatteluun kutsuttiin myös Järvenpään vanhempainverkoston jäseniä. Haastattelukutsu lähetettiin Järvenpään alueenvanhempainverkoston puheenjohtajalle sähköpostitse. Puheenjohtaja välitti vietin eteenpäin vanhempainverkoston jäsenille. Huoltajaedustukseksi ei ollut väliä, millä luokka-asteella huollettava on. Huoltajia ei saatu mukaan haastatteluun.

Huoltajien osallistumista saattoi haitata epäsoviva ja liian nopea aikataulu. Haastattelun olisi voinut toteuttaa esimerkiksi vanhempainillan yhteydessä, jolloin vanhemmat olisivat olleet jo koululla. Haastattelukutsu olisi voitu lähettää myös kaikille vanhemmille Helmi–järjestelmän avulla.

Haastatteluihin osallistuneet oppilaat olivat Järvenpään kaupungin koulujen yhdeksännen luokan oppilaita. Oppilaita haastatteluun osallistui yhteensä kuusi (6). Haastatteluihin valikoituneiden oppilaiden huoltajiin otettiin yhteydessä kirjallisesti luvan kysymiseksi. Kaikki oppilaat toimittivat ennen haastattelua lupalomakkeen tutkijalle. Lupalomakkeessa kerrottiin tutkimuksen luonteesta sekä tiedotettiin tietosuojasta. Haastattelussa oli kaksi teemaa. Ensimmäinen teema käsitteli yhteisöllistä oppilashuoltoa ja toinen teema yksilökohtaisia oppilashuollon palveluita. Lisäksi oppilailta oli mahdollisuus tuoda esille kehittämisehdotuksia ja palautetta. Haastattelu kesti 39 minuuttia.

Toisessa ryhmähaastattelussa haastateltiin Järvenpään kaupungin oppilashuollon työntekijöitä. Haastatteluun osallistui Järvenpään kaupungin koulukuraattoreita sekä koulupsykologeja. Kaikki oppilashuollon kuraattorit ja psykologit kutsuttiin mukaan haastatteluun. Kutsut lähetettiin molempien ammattiryhmien tiimin vastaaville työntekijöille. Haastatteluun osallistuneet valikoituivat vapaaehtoisesti haastatteluun. Haastatteluun osallistui kolme koulukuraattoria ja kolme koulupsykologia, yhteensä kuusi (6) työntekijää. Heille pidettiin yksi yhteinen ryhmähaastattelu.

Haastattelussa oli kaksi teemaa. Ensimmäisessä teemassa esiteltiin powerpoint-esityksen avulla oppilaiden tuomat ajatukset yhteisöllisestä oppilashuollosta ja yksilökohtaisesta oppilashuollosta. Työntekijät saivat pohtia oppilaiden ajatuksia näistä teemoista ja miettiä niiden syitä ja kehittämisehdotuksia. Toisessa teemassa työntekijät pohtivat heidän näkemyksiänsä oppilashuollosta ja sen rakenteista Järvenpäässä. Lopuksi työntekijät saivat esittää johdolle kysymyksiä ja kehittämisehdotuksia. Haastattelu kesti 1 t 31 min. Lisäksi haastattelun jälkeen muistiinpanoja täydennettiin vielä muutaman haastateltavan toiveesta.

Kolmannessa ryhmähaastattelussa haastateltiin esimiehiä. Haastatteluun osallistui opiskeluhuoltopalveluiden päällikkö, Opetuksen ja kasvatuksen sekä hyvinvoinnin palvelualueen palvelualuejohtaja. Haastatteluun oli tarkoitus osallistua aluerehtoreita, mutta haastattelupäivänä osallistuminen peruuntui. Aluerehtoreiden kanssa pyrittiin järjestämään uusi haastattelu, joka ei toteutunut.

Haastatteluun osallistuneet esimiehet sovittiin yhdessä työntilaaajan kanssa tutkimuslupaa hakiessa. Aluksi haastattelussa esiteltiin powerpointin avulla kahden aikaisemman haastattelun tuloksia. Johdolle esiteltiin sekä oppilaiden, että työntekijöiden näkemyksiä. Tässä vaiheessa tuloksia oli yhdistetty ja tiivistetty. Johdon haastattelussa tehtiin näkyväksi mitkä asiat tulivat oppilailta ja mitkä asiat työntekijöiltä. Haastattelu kesti 54 minuuttia. Bikva–arviointimallista poiketen neljättä haastattelua kaupungin päättäjäille ei toteutettu työntilaaajan toiveesta.

Kaikki ryhmähaastattelut äänitettiin Zoom H1 - stereotallentimella. Tämän lisäksi haastatteluissa oli käytössä powerpoint -esitys, jossa kysymykset olivat nähtävillä. Lisäksi haastatteluista kirjoitettiin muistiinpanoja. Työntekijöiden ja esimiesten haastatteluissa powerpoint -esityksissä oli näkyvillä edellisestä haastattelusta esille tuodut asiat.

Haastatteluiden jälkeen äänitteet litteroitiin. Litteroinnilla tarkoitetaan äänitteen puhtaaksi kirjoittamista (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2013, s. 222). Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 58 sivua. Haastattelut kestivät yhteensä 191 minuuttia.

5.2 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimukselle tarkoituksen mukaista on keskittyä ilmiön pienuuteen ja analysoida sen tuloksia mahdollisimman tarkasti. Tulokset perustuvat tutkimuksen laatuun eivätkä sen määrään. Aineiston analyysi tehtiin teoriaohjaavalla analyysillä. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria voi toimia apuna sisällölle, mutta se ei pohjaudu suoraan teoriaan. Teoriaohjaavassa analyysissä yksiköt on valittu aineistosta. Aikaisempi tieto ohjaa analyysiä. Analyysistä voidaan tunnistaa aikaisemman tiedon vaikutus. Aikaisempi tieto ei testaa teoriaa, vaan avaa uusia ajatuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 108–109)

Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee samantapaisesti kuin aineistolähtöinen analyysi. Sisällönanalyysissä pyritään luomaan sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto pyritään järjestelemään tiiviiseen muotoon, kadottamatta sen informaatiota. Analyysin avulla pyritään luomaan luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 121–122)

Aineiston analysointi alkoi äänitteiden litteroinnilla sanasta sanaan Word-tiedostoon. Haastattelujen litteroidut tiedostot tulostettiin ja käytiin läpi. Tämän jälkeen aloin koodaamaan tekstiä eri teemojen alle. Haastattelujen teemat toimivat tässä apuna.

Aluksi kaikki haastattelut koodattiin erikseen. Myöhemmässä vaiheessa koodasin haastateltavien eri roolit ja lähdin yhdistelemään niitä keskenään teemojen alle. Lisäksi teemoja haastattelussa haettiin teorian ympärille. Aiemmin mietityt tutkimuskysymykset muuttuivat analysointivaiheessa. Sisällönanalyysin ja saatujen palautteiden perusteella pyritään esittämään uusia kehittämisideoita sekä oppilashuollon työnkuvien mallintamista uudessa kuntarakenteessa.

5.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimukselle asetetut kriteerit ovat tutkimuksen luotettavuuden määritelmä. Tutkimuksen luotettavuutta vähentää erimerkiksi aineiston käsittelyssä tapahtuneet virheet. Tutkimuksen luotettavuutta kuvataan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuuden toteutumista tutkimuksen aikana sekä niiden käytettävyyttä toisessa tutkimuksessa. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa on tietyt rajat; Tutkimuksessa on kuvattu se mitä luvataan, esimerkiksi onko tutkimus pätevä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 160)

Opinnäytetyössäni luotettavuus näkyy haastattelun tuomissa asioissa. Asiat on pyritty tuomaan esille, niin miten ne tulivat haastatteluissa. Luotettavuutta lisää vahva työelämän näkökulma. Otin huomioon haastatelluita ja analyysiä tehdessä oman asemani oppilashuollon työntekijänä. Pyrin olemaan haastattelijan roolissa siten, ettei omalla roolilla ole vaikutusta haastatteluun tai tuloksiin.

Uskon, että oppilashuollon työntekijän asema antoi kuitenkin myös etua erityisesti oppilaiden haastatteluissa. Heitä oli näin helpompi haastatella sekä ymmärtää kun termistömme eivät olleet aina samanlaisia. Pyrin pohtimaan tuloksia uudenaikaisesta näkökulmasta, vaikka aihepiiri on minulle tuttu. Tutkimusaiheistoa on pyritty tulkitsemaan objektiivisesti. Teema-haastattelussa kysymykset olivat avoimia, joka mahdollisti vapaan keskustelun.

Haastatteluihin osallistuneiden yksilöllisyyttä on pyritty suojelemaan. Haastateltavien nimet eivät tule julki tutkimusraportissa. Tutkimuksen aikana asiakkailta ei kerätty tietoa, onko haastateltavat ovat käyttäneet palveluita tai miten ovat käyttäneet. Tutkimukseen osallistuneiden oppilaiden huoltajien kanssa kirjoitettiin kirjallinen sopimus, jossa tiedotettiin tutkimuksen käyttötarkoituksista sekä aineistonhallinnasta. Tutkimukseen

osallistuneet oppilaat ja työntekijät ilmoittautuivat itse haastateltaviksi. Tutkimuksen kannalta onkin olennaista, että se on vapaaehtoista.

Tutkimusaineisto tallennettiin salattuun tiedostoon raportin tekemisen ajaksi. Aineisto salattiin siten, että vain tutkijalla oli pääsyoikeus materiaaliin. Tutkimusraportin valmistuttua koko tutkimusaineisto (litteroinnit, muistiinpanot, sopimukset) hävitetään. Tutkimuksesta ei arkistoida mitään tietoja.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset on jaettu neljään eri teemaan. Tässä kappaleessa esitellään tulokset jokaisesta teemasta sekä niiden yhteyksistä.

6.1 Yhteisöllinen ja yksilökohtainen oppilashuolto

Oppilashuolto on kokonaisuus, joka muodostuu yhteisöllisestä- ja yksilöllisestä oppilashuoltotyöstä. Molemmilla toimintamuodoilla on vaikutusta toisiinsa. Koulukohtaisesti painopisteet voivat vaihdella. Haastattelussa oppilaat ja työntekijät koki, että yksilöllinen työmuoto oli reilusti suuremmassa roolissa kuin yhteisöllinen. Opiskeluhoitotolaki painottaa yhteisöllisen oppilashuollon ensisijaiseksi.

6.1.1 Yhteisöllinen työ

Haastatteluissa opiskeluhoollon yhteisöllinen työ oli yksi merkittävistä teemoista. Yhteisöllinen työ koettiin kaikissa kolmessa haastattelussa vähäiseksi sekä rakentumattomaksi toiminnaksi. Oppilaiden toiveet yhteisöllisestä työstä perustuivat toiveisiin ja kokemuksiin. Oppilaat korostivat kouluyhteisön hyvinvointia, yhteistä tekemistä, turvallisuutta. Oppilaiden haastattelussa tuli esille opettajien rooli koko yhteisön hyvinvoinnista. Oppilaat kertoivat esimerkiksi ryhmäytymisen merkitystä yhteishengen luomiseen sekä turvallisuuden tunteeseen. Oppilaat toivoivat ryhmäytymisen olevan jatkuva prosessi eikä vain koulujen alussa. Oppilaat kokivat, että opettajalla on tässä tärkeä rooli.

..luokittain vois olla jotain tämmösiä ryhmäytymis juttuja, et tutustutaan paremmin toisiin..

..ei oo mitään sellasta, et pääsis tutustuu enemmän ihmisiin tai muuta..

Ainakin kehittyis sitä taitoo tulla muiden kanssa toimeen..

Oppilaat toivat esille koulutilojen merkityksen yhteisöllisyyden luomiseen. Koettiin, että tiloilla on suuri merkitys, miten koulussa voidaan viettää aikaa, sekä turvallisuuteen. Oppilaat kokivat, että oleskelupaikkojen sijainnilla, käytävien väljyydellä ja huonekaluilla on vaikutusta heidän turvallisuuteensa. Oppilaat toivoivat erilaisiin teemoihin liittyviä ryhmiä; kuten sosiaalisiin taitoihin, mielenterveyteen, oppimisstrategioihin. Alakouluissa voisi painottaa enemmän myös välituntitoimintaa.

..ja sit joku kans tämmönen jaksamisen kanssa ja muuta, koska tosi moni just koulussa valittaa sitä, että ei jaksa ja väsyttää, niin vois olla just semmonen, et jossa tavallaan annetaan vinkkejä siihen jaksamiseen.

Työntekijät ajattelivat yhteisöllisen työn tärkeäksi osaksi oppilaiden hyvinvointia. Yksilötyöskentelyn asiakasmäärät ovat olleen nousussa. Työntekijät pohtivat yhteisöllisen työn voivan tuoda paljon kohtaamista oppilaille. Oppilaat toivat haastatteluissa esille, että toivovat aikuisilta kohdatuksi tulemistä. He toivoivat aikuisia, joille voi kertoa kuulumiset. Työntekijät pohtivat, että yhteisöllisen työn lisääminen oppilaitoksissa voisi vastata oppilaiden tarpeeseen kohdatuksi tulemisesta. Työntekijät kokivat, että yhteisöllisen työn rakenteet vaativat kehittämistä. Rakenteiden kehittämiseen toivottiin moniammatillista yhteistyötä. Yhteisöllisen työn kehittämisen haasteena nähtiin, myös kulttuuritekijät. Työskentelyllä on vahvat perinteet yksilöpainotteiseen työskentelyyn. Esimerkiksi ”psykologin pedagogiset tutkimukset”.

Siinä joudutaan paljon enemmän varmaan semmosia selkeitä rakenteita luomaan, jotta sille yhteiselle tekemiselle ja kohtaamisille löytyy tilaa. Muuten se jää helposti.

Se ei oo pelkästään oppilashuollon rakenne, vaan se on se koko oppilashuollon ja koulun yhteinen rakenne, mikä meidän pitäis saada sinne rakennettuu.

Haastatteluissa tuli esille, että yhteistyötä koulujen kanssa tulisi kehittää moniammatillisesti. Oppilashuollon palveluita voisi tarjota entistä enemmän opetuksen kanssa yhdessä. Työntekijät keskustelivat opetuksen ja hyvinvoinnin yhdistämisestä.

..et saatais rakennettuu niitä semmosia konsultatiivisia oppimispaketteja niin sanotusti tai interventiopaketteja, millä tavalla sitte voitte sen intervention tehdä sen lapsen kanssa. Se vois helpottaa.

Sekin vois olla tämmöset matalan kynnyksen yhteisen tekemisen paikat.

Moniammatillisuuteen liittyen työntekijät kokivat, että oppilashuollon ammattitaitoa voitaisiin integroida vielä paremmin oppilaitoksissa. Esimerkkinä käytettiin oppilashuollon palvelut mukana opettajien yhteistoimintajalla, jos aihealue liittyy kuraattorin tai psykologin ammattitaitoon. Koettiin, että ammattitaidon integroiminen, olisi yksi osa hyvinvointia ja yhteisöllistä työtä. Esimiehet korostivat moniammatillisten tiimien lisäämistä ja

kehittämistä yhteisöllisen työn kehittämiseksi. Isoksi kehittämisen kohdeeksi koettiin konsultatiivinen työ. Konsultatiivinen työskentely koettiin tärkeäksi, mutta vielä vähäiseksi toimintamuodoksi. Työntekijät toivoivat, että oppilashuolto voisi olla konsultatiivisesti enemmän opettajien tukena. Konsultatiivinen työ koettiin tärkeäksi osaksi työtä yksilön- ja yhteisön haasteisiin. Konsultatiivisen työn koettiin antavan paljon molemmille työntekijöille. Koettiin, että opettajilla on tärkeää tietoa oppilashuollon henkistölle, sekä toisinpäin. Näin voidaan tukea molempien työtä.

..opettajahuoneessa konsultatiivista työtä, tätä ollaan yritetty tarjota, mut se ei oo ehkä sit ottanu tulta

Opettaja saa vahvistusta omalle työlleen ja sit se menee eteenpäin.

Me tehdään ihan semmonen esimerkiks tohon konsultaatioon semmonen.. mallintaminen.

6.1.2 Yksilökohtainen työ

Kuraattori- ja psykologityön yksilötyöskentelystä löydettiin useampi kehittämisen kohde. Suurimmaksi kehittämisen tarpeeksi haastatteluissa tuli esille palveluiden työnkuviin ja roolituksiin liittyvät kysymykset. Oppilaat toivoivat selkeämmin esille palveluiden kuvauksia ja saatavuutta; Millaisia palveluita saadaan kuraattorilta, millaisia psykologilta.

Työntekijät toivat esille, että omien palveluiden mainostaminen on ollut ajoittain haastavaa, koska kokivat, että asiakkaita on enemmän, kuin mihin pystytään vastaamaan. Yksilöllisen - ja yhteisöllisen oppilashuollon rajapinnat toivat paljon keskustelua. Kaikki haastatteluryhmät miettivät, mitä palveluita voidaan tarjota yhteisöllisen oppilashuollon avulla ja mitkä kuuluvat yksilöllisen oppilashuollon piiriin. Työntekijät kokivat oppilaiden toivoman mainonnan tarpeen erityisesti palveluihin ohjautumisen selkeyttämiseen. Tähän liittyy heidän mielestänsä myös jäsentymättömät työnroolit ja painotukset. Palveluiden ohjautumiseen toivottiin tarkempaa seurantaa. Miten nyt palveluihin ohjaututaan ja mikä vaatii kehittämistä.

..sitä vois vähän enemmän kertoa, et just mitä tehdään psykologilla, et mitä niillä tavallaan tehdään, kun mäkin oon nyt ollu tossa koulussa sen kolme vuotta, mut en mä silti tiedä..”

..kouluterveydenhuoltokyselyn, se ei ollu tää viimeinen, mut se oli joku, jossa mua hätkähdytti semmonen tieto, kun sitä purettiin, että oppilaat ei tienneet näistä palveluista..

Haastatteluissa kävi ilmi, että koulukuraattori tapaa yksilöasiakkaita useammassa eri tapauksessa, kun taas koulupsykologin rooli on rajatumpi.

Työntekijät kokivat roolit epätasapainoisiksi. Työntekijät kokivat, että tämä roolien epäselvyys näkyy varmasti myös asiakkaille.

Koulupsykologi tapaa oppilaita peruskouluissa lähes ainoastaan oppimiseen liittyen, painottuen oppimisvaikeustutkimuksiin. Koulukuraattori tapaa oppilaita kaikissa yksilöhaasteissa liittyen esimerkiksi mielenterveyteen, sosiaalisuuteen, koulunkäynnin haasteisiin, ihmissuhteisiin. Työntekijät sekä esimiehet kokivat tilanteen olevan epätasapainoinen. Työntekijät kokivat, että psykologien osaaminen jää vajaaksi nykyisessä toimintamuodossa, kun taas kuraattorien työnkuva koettiin laajaksi. Työntekijät sekä esimiehet olivat lähes yksimielisiä siitä, että työnkuvia pitäisi muuttaa. Tarkennusta toivottiin esimerkiksi palveluiden tarkoitukseen, asiakkaan tarpeisiin vastaamalla.

saatais jotenki sitä niitten työpanosta jaettua sillä tavalla, että se olis järkevästi ja mahdollistettais esimerkiksi tuon..

itse nään ihan äärettömän tärkeenä kans ton, et sitä psykologien osaamista nimenomaan tossa murrosiän myrskyissä.

psykologityö on kaukana siitä mitä se voisi olla

Järvenpäässä ei ole psykologia arvioimassa matalankynnyksen palveluissa ollenkaan yli 13-vuotiaille mielenterveysasioissa

meil on se kehittämisen halu ja tahtotila..

Tällä hetkellä varmaan minun mielestä kentällä siellä terveydenhoitaja-kuraattori tekee sen matalan kynnyksen työn, mistä tässä oli kyse. Ja se painopiste pitäs päästä sinne, et siellä olis se... mut se psykologi mukaan..

Oppilaiden oikeanaikaiseen ohjautumiseen toivottiin myös ajanvarauksen kehittämistä. Oppilaat erityisesti toivoivat ajanvarauksen helpottamista ja selkeyttämistä. Lisäksi haastattelussa tuli esille toiveet verkkopalveluiden kehittämisestä. Sosiaalisen median käyttö varsinkin nuoruusikäisillä asiakkailla on luontainen tapa olla ja toimia. Oppilaat toivoivat enemmän kanavia ottaa yhteyttä. Työntekijät ja esimiehet pohtivat verkossa toteutettavaa tiedottamista, neuvontaa ja ohjausta. Verkkopalveluiden toteuttaminen todettiin haasteelliseksi osittain ICT-palveluiden heikkouden vuoksi.

..niin sinne voi olla yhteydenotto ihan suoraan, sieltä voit ottaa yhteyttä siihen psykologille, pääset sitte kattoo, millon sinne vois olla aikoja. Toinen on sitten, mä en tiedä, joko teillä on näitä eniten kysytyjä, et sinne voi lähettää kysymyksiä

Ja se ei välttämättä jännittäis niin paljoo kun lähettää jotain virallista viestii niinku se voi jännittää sillee, et mitä mä laitan tähän..

Meil on ollu varmasti kuntatasolla haastetta, että tää ICT-tuki ei ehkä taivu siihen meidän tarpeeseen niin..

Oppilashuollon ja opetuksen välinen yhteistyön merkitys tuli esille, myös yksilötyön kohdalla. Oppilaat toivoivat yhteistyötä ja tiedottamista eri ammattilaisten välillä. Työntekijöiden ja esimiesten haastatteluissa tuli ilmi, että opiskeluhuollon tukitoimien seuranta on nyt ollut puutteellista. Tukitoimien seuranta tulisi tehostaa yhdessä opetuksen kanssa, joka koettiin tärkeäksi osaksi työskentelyä.

Mikä on ollut erittäin harmillista, kun on tehty tutkimuksia paljon, niin osissa kouluissa niit ei ollu kuitenkaan otettu käyttöön niitä tukitoimia, mitä on psykologi suositellu.

..Pitäiskö meidän tsekkauspeiteitä tehdä?..

6.2 Koulu ja oppilashuolto

6.2.1 Koulu

Yhteisöllinen työ koettiin kaikissa kolmessa haastattelussa koulun toteuttamaksi toimintamuodoksi oppilaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Oppilaat kokivat tärkeiksi asioiksi yhteisöllisessä työssä turvallisuuden, ilmapiirin, tilaratkaisut sekä läsnäolon. Haastatteluissa oppilaat toivat esille opettajien roolin yhteisöllisen oppilashuollossa. Koettiin, että koululla on suuri merkitys myös oppilashuollon kokonaisuudessa. Vanhojen koulujen tilat, koettiin työtekemiselle haasteellisemmiksi, mutta uusien koulujen tilaratkaisussa on otettu enemmän huomioon oppilashuollon ja yhteisöllisyyden merkitys. Oppilaat kertoivat hyvinvoinnin lisääntyvän erilaisissa väreillä, penkeillä, oleskelupaikoilla ja lepopaikoilla.

..ylipäättään se ympäristö on ratkaseva.

Kyllähän näis kaikis uusis on tää pyritty huomioimaan.

Johtaminen yhteisöllisen työn kehittämiseksi koettiin haasteelliseksi. Kouluista ja sen toiminnasta vastaa rehtori, kun taas oppilashuollon esimies ei työskentele kouluilla. Tällä hetkellä yhteinen kehittäminen on ollut vähäistä.

..mä nään tän myös johtamisen haasteena.. Mä odotan kovasti sellasta aikaa... yhdessä suunnitteleen..

Työntekijät keskustelivat haastatteluissa, myös työntekijöiden ja koulujen pysyvyydestä. Tämä asia tuli esille yksilötyön, tiimityön sekä moniammatillisen työn osuuksissa.

moniammatillisia enemmän ku nää kaks tai kolme ammattiryhmää, se ehkä auttais sitä sitoutumista.

6.2.2 Oppilashuolto

Oppilashuollon osuudessa tuli esille työmuotojen ja ammattitaidon kehittämiseen liittyvät asiat. Tämä osio korostui enemmän työntekijöiden ja esi- miesten haastatteluissa.

Psykologientyönkuvan muuttaminen, oli isona osana haastattelua. Siihen liittyen tuli esille myös nykyiset käytänteet. Psykologien vastaanotolle on käytössä lähete. Tämä koettiin kuitenkin hankalaksi. Palvelun toivottiin olevan helpommin saatavissa, keskusteltiin matalankynnyksen palvelusta.

..Tällaset pitää purkaa pois..

Oppilaat toivat esille, että toivovat vieläkin enemmän arkeen jatkuvaa mainostamista oppilashuollon palveluista ja mahdollisuuksista koko kouluvuoden ajan. Tämä nähtiin tärkeänä myös työntekijöiden keskuudessa. Oppilaat ja työntekijät toivat esille oppilashuollon läsnäolon merkitystä. Oppilaat toivoivat enemmän aikuisia olemaan näkyvillä koulun käytävillä. Työntekijät kokivat tämän myös tärkeäksi osaksi koulun arkea, kaikkien ammattihenkilöiden osalta. Ammattitaidon hyödyntäminen ja näkyväksi tekeminen

..että mikä osa-alue sillä on hoidossa koulun..

..sillee näkee vaan et okei täällä on joku henkilö, jolle voi käydä puhumassa.

Oppilashuollon kehittämisen yksi osa-alue, jonka työntekijät toivat esille, joka oli verkostotyö ja moniammatillisuus. Verkostoon kuuluu paljon eri ammattilaisia. Haastatteluissa tuli esille, että moniammatillista työtä tehdään jo laajasti muun muassa perhetyön, psykiatrian, nuorisotyön ja lastensuojelun kanssa. Haasteena koettiin muun muassa lakisääteiden koululääkäripalvelu. Tähän liittyy haasteita kuntaorganisaation kautta. Lain määritelmässä koululääkäripalvelut ovat osa oppilashuoltoa. Koululääkäripalvelut toteutuvat, mutta kehitettäväksi toivottiin palvelun laajentamista.

Tätähän me on toivottu ja sitä me on toivottu tieteenki sitä, et se koululääkäri olis myöski siellä.

Sinne on ihan selkeesti rakennettava kyllä ja toivottava sitten, että miten se tehdään se yhteinen työ.

Moniammatillisuuden kehittämisen osuudessa keskusteltiin myös tiimityöskentelystä, kokouskäytännöistä ja niihin liittyvistä rakenteista. Kuraattoreilla ja psykologeilla on erilaisia tiimirakenteita. Tähän toivottiin muutoksia. Tiimityöskentelyltä toivottiin enemmän moniammatillisuutta. Tiimirakenteisiin toivottiin myös pedagogista edustusta.

..mun mielestä ku tos on noitten kolmen tiimi, mut kyl mä sen laajemman tiimin ottasin siihen samantien. Toki heille voi olla sit joitakin, mitä heilt syventää, mut olis olemassa rakenteissa myös se, missä on selkeesti se koulun pedagogiset edustajat myös mukana.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa pohdin tarkemmin tutkimustuloksia ja tuloksista esiin tulevia kehittämisehdotuksia. Käsittelen tuloksia neljän eri teeman avulla. Teemat ovat yhteisöllisyys, työnkuvien uudelleen rakentaminen, moniammatillisuus ja johtaminen oppilashuollossa.

7.1 Yhteisöllisyys osana hyvinvointia

Oppilashuollossa tapahtui lakiuudistuksen myötä muutoksia vuonna 2014. Lakiuudistuksen tuomat muutokset puhuttivat edelleen työskentelytaavoista puhuttaessa. Haastatteluissa kävi ilmi, että kaupungin sisällä on myös koulukohtaisia eroja toimintatavoissa. Kuten Hietanen-Peltola, Laitinen ym. (2018) toivat oppaassaan esille, ristiriitoja on valtakunnallisesti ja kuntien sisällä. Oppilashuoltoryhmien toiminta on kirjavaa ja lainmääritteet epäselviä.

Näin on myös tämän tutkimuksen valossa Järvenpäässä. Eniten mielipiteitä jakoi yhteisöllisen työn tekeminen. Haastatteluissa kävi ilmi, että Järvenpäässä pidetään paljon ryhmiä eri ikäisille erilaisissa haasteissa, kuten vuorovaikutustaidot, tunnetaidot, mielenterveys, hyvinvointi ja kerho- ja harrasteryhmiä. Tämä koettiin hyväksi ja työtä rikastuttavaksi. Oppilaat toivoivat, että ryhmätarjontaa olisi monipuolisesti. Työtä tehtiin yli organisaatio-rajojen, joka koettiin toimivaksi. Osittain nähtiin haasteeksi, että yhteisöllisen työn merkitys ei ole vain yksittäiset ryhmät, vaan koulun arkipäivä. Oppilaat korostivat hyvän ilmapiirin merkitystä omalle hyvinvoinnilleen. He toivat esille, kuinka toivovat kohtaamisia aikuisten kanssa kouluarjessa.

Rönty & Rönty (2012) kirjoittavat kannustavasta vuorovaikutuksesta puhuttaessa oppilaan ja opettajan vuorovaikutuksesta. Sen myönteisiin ilmiöihin kuuluu koulun tavallisen arjen tuoma mahdollisuus harjoitella ja testata osallisuutta. Peruskoulussa on aikaa kehittyä ja saada ohjausta muun muassa sosiaalisuuteen. Henkilökunnan myönteinen toimintatapa luo turvallisuutta ja antaa mallin yhteistyöstä. Toimintakulttuuri muodostuu koulun henkilökunnan toimintatavoista. Oppilaan ja henkilökunnan arkisiin kohtaamisiin perustuu olennainen: koulun arvot ja ihmiskäsitys. (Rönty & Rönty 2012, s. 71–73)

Oppilaat puhuivat välitunneilla tapahtuvista kohtaamisista koko kouluyhteisön kanssa. He kokivat erittäin tärkeäksi esimerkiksi ryhmäyttämisen merkityksen osana koulun arkea. Oppilaat puhuivat toistuvasti koulun ja luokan ilmapiiristä osana heidän hyvinvointiansa. Oppilaat toivat esille myös sosiaalisten taitojen harjoittamisen, osana ryhmäyttämistä ja hyvää ilmapiiriä. Oppilaat korostivat ilmapiirin luomiseen opettajan roolia yhteis-

sön hyvinvoinnin tekijänä. Kuten lainhengessä todetaan, kaikki koulun toimihenkilöt ovat vastuussa yhteisöllisestä oppilashuollosta, ei vain oppilashuollon työntekijät. Oppilaiden puheissa kävi ilmi, kuinka opettajan rooli turvallisuuden tuojana on tärkeää yhteisölle.

Myös työntekijät puhuivat samasta aiheesta. Yhteisöllinen työ koettiin rakentumattomaksi eikä vielä niin suunnitelmalliseksi. Haastatteluissa korostui ajatus siitä, ettei yhteisöllinen työ ole aina erillistä, vaan juuri oppilaiden kuvaamaa arkipäivää ja sen tuomia turvallisia kohtaamisia aikuisten kanssa.

Työntekijät kokivat, että kun yhteisöllinen työ toimisi laajemmassa mittakaavassa, voisi olettaa, että yksilötyöskentelyyn voitaisiin irrottaa enemmän resursseja. Yhteisöllisen työn uskottiin mahdollistavan paremmin hyvinvoivaa yhteisöä. Työntekijät kokivat oppilashuollon roolin yhteisöllisessä työssä sitä tukevaksi, mutta ei erilliseksi. Eli koko koulun henkilökunta osallistuisi yhteisöllisen oppilashuollon toteuttamiseen.

Yhteisöllisen työn yhdeksi kulmakiveksi nostettiin johtamisen haasteet. Yhteisölliseen työhön liittyy kahden eri hallinnon johtamista, joka tässä tilanteessa on saattanut aiheuttaa kehittämisen haasteita. Oppilashuollon roolin selkeyttämiseen ja parempaan integroimiseen yhteisöllisessä työssä tarvittaisiin johtamiselta yhteistä näkemystä ja kehittämistä. Tämä vaatisi hallintokuntien yhteistyötä. Yhteisöllisen työn kehittäminen ja sen rakenteen juurruttaminen tulisi ottaa Järvenpäässä tarkempaan käsittelyyn tämän tutkimuksen valossa. Miten rakenteita saataisiin toimiviksi? Miten yhteisöllinen työ olisi enemmän läsnä koulun arjessa? Miten se saataisiin ajattelumalliksi kaikissa kouluissa?

Yhteisölliseltä työltä toivottiin myös ryhmätoiminnan jatkumista sekä erilaisten toimintojen kuten välituntitoiminnan ylläpitämistä. Haastatteluissa kävi ilmi, että ryhmiä on toteutettu laajasti kaupungissa omana toimintana sekä moniammatillisesti. Oppilaat toivoivat yhteisölliseltä työltä vielä enemmän apua oppimisen haasteisiin, kuten oppimisvaikeuksiin, oppimistekniikoihin, opiskelumotivaatioon ja arjen sujuvuuteen. Oppilaat toivoivat myös opettajille lisää tietoa oppilaiden erilaisista oppimisen ja kasvun- ja kehityksen haasteista. Työntekijät kokivat tämän hyväksi kehittämisen kohteeksi. Näissä tilanteissa oppilashuollon ammattitaitoa voisi hyödyntää vielä enemmän koulun arjessa.

Toivottiin, että oppilashuoltoa ja hyvinvoinnin teemaa tulisi suunnitella vielä enemmän yhdessä, jotta näitä saataisiin yhdistettyä opetukseen. Yhteisöllistä työtä toivottiin kaikissa kolmessa haastattelussa. Jostain syystä, se ei ole kuitenkaan kehittynyt kovin nopeasti eteenpäin. Yksilökohtaiseen työhön koettiin olevan kova paine, vaikka nähtiin, että yhteisöllinen työ voisi vähentää sen tarvetta.

Työntekijät kokivat kuitenkin, että painopisteen muuttaminen tuntuu vaikealta, koska yksilötyöskentelyihin määriteltyjä määräaikoja tulee noudattaa. Opinnäytetyötä tehdessäni jäin miettimään, miten yhteisöllisen työn vaikutuksia voisi tutkia. Pohdin, olisiko tämän tutkimisesta hyötyä painopisteen muuttamiseksi siihen suuntaan, että yhteisöllinen työ olisi oppilashuollon ensisijainen toimintamuoto? Hyvinvointiteemojen yhdistäminen opetukseen tuntuu mielestäni järkevältä, sekä myös tehokkaalta työskentelyajatukselta. Tulkintani mukaan tätä tehdään jo jonkin verran, mutta se ei toimi vielä laajalla mittakaavalla. Tämä tarvitsisi vielä enemmän yhteistyön kehittämistä yhdessä opetuksen kanssa.

Tilojen tuoma hyvinvointi koettiin erityisesti oppilaiden osalta tärkeänä. Oppilaat puhuivat hyvinvoinnin lisääntyvän välitunneilla, jos heille löytyy tarpeeksi tilaa viettää aikaa. Esille tuotiin värien merkitys, puhtaus sekä oleskelutilojen kalustus. Myös äänihaitoista puhuttiin. Oppilaat toivat esille myös oppilashuollon tilojen puutteita. Oppilaiden ja työntekijöiden toive oli, että ideaalissa tilanteessa oppilashuollon tilat olisivat sellaiset, että niihin olisi helppo tulla ja niissä olisi odotustila.

Työntekijät miettivät tilaratkaisuita myös turvallisuuden ja salassapidon näkökulmista, jotta tilat olisivat asianmukaisia työntekemiselle. Tilaratkaisuille pystytään myös mahdollistamaan oppilaiden kohtaamista.

Tilaratkaisuihin on kuitenkin vaikea vaikuttaa. Monet koulurakennukset ovat vanhoja eikä helposti muokattavissa. Oppilaat kertoivat erilaisista osallistavista projekteista, jossa olivat itse päässeet mukaan vaikuttamaan koulun sisustukseen. Tämä on minusta hyvä tapa lisätä yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja sitä kautta hyvinvointia. Olisi hyvä, että kouluissa muutosprojekteihin saataisiin mukaan oppilashuollon asiantuntijuutta sekä oppilaiden ja huoltajien toiveita. Esimiehet kertoivat, että tämä on otettu huomioon kaikissa uusissa hankkeissa.

Yhteisölliseen työhön kuuluu osana työskentelyä myös erilaiset oppilashuoltoryhmät, jotka opiskeluhuoltolaissa määritellään. Haastatteluissa kävi ilmi, että näiden sisällöissä on vielä koulukohtaisia eroja. Asiaa on kehitetty työryhmässä toimintatapojen yhtenäistämiseksi. Minulla ei ollut käytössä opinnäytetyötä tehdessä prosessikuvauksia oppilashuoltoryhmien toiminnasta. Jäin miettimään, kuinka paljon koulujen toimintakulttuurit voivat asiaan vaikuttaa, opiskeluhuoltolaki on näistä asioista yksiselitteinen.

Kehittämisen näkökulmasta haastatteluiden perusteella tulisi mielestäni nostaa erityisesti oppilaiden tuoma ilmapiiriin, ryhmäyttämisen ja turvallisuuden tunne yhteisöllisen työn merkityksenä. Yhteisöllistä työtä toteutetaan kaikilla kouluilla, mutta ehkä myös tiedostamatta. Kuten Rönty & Rönty (2012) korostavat, yhteisöllisessä työssä on kysymys toimintakulttuurista ja toimintatavoista. Yhteisöllisen toimintakulttuurin myötä, oppi-

laiden hyvinvointia yhteisössä pystytään lisäämään. Jos oppilaiden hyvinvointi yhteisössä lisääntyy, olettaisin myös yksittäisten oppilaiden hyvinvoinnin lisääntymiseen.

Oppilaat puhuivat haastatteluissa tärkeästä aiheesta; ilmapiiri. Keskustelussa tuli esille, että kun ilmapiiri on tarpeeksi turvallinen, myös erilaisuus hyväksytään paremmin. Miten oppilashuollon henkilökunta ja opetushenkilökunta pystyy vielä entistä paremmin löytämään toimintatapoja ja muuttamaan kulttuuria niin, että koulun ilmapiiristä saadaan turvallinen ja syntyisi hyvinvoiva ja hyvin toimiva yhteisö.

Oppilashuollon työntekijöiden näkökulmasta, hyvin toimivalla yhteisöllä pystytään vapauttamaan aikaa ja resursseja entistä enemmän myös yksilöihin, jotka erityisesti tarvitsevat yksilöllistä ohjausta. Vaikka painopiste oppilashuoltotyössä olisi enemmän yhteisöllisessä työssä, se ei varmasti poista kaikkea yksilöllisen työn tarvetta. Hyvällä ja toimivalla yhteisöllisellä toimintakulttuurilla voidaan kuitenkin lisätä hyvinvointia yhteisössä.

Kodin ja koulun välinen yhteistyö ja vanhempien osallistuminen oppilashuollon kehittämiseen on otettu huomioon useissa laissa ja ohjeistuksissa. Vuonna 2003 perusopetuslain muutoksessa korostettiin kodin ja koulun yhteistyötä. Opetushallitus on muun muassa korostanut koulun ja huoltajien yhteistä kasvatusvastuuta. Huoltajien oikeutta osallistua perusopetuksen kehittämiseen on tuotu myös esille.

”Oppilaan huoltajien on voitava vaikuttaa varsinkin opetussuunnitelman kasvatustavoitteiden määrittelyyn”. Perusopetuksen tulee tehdä kotien kanssa yhteistyötä tukien lapsen tervettä kasvua ja kehitystä. Tämä on tärkeää, että huoltajat tulisi kuulluksi. Perusopetussuunnitelmassa on otettu huomioon kodin ja koulun yhteistyö muun muassa oppilashuollon tukitoimien suunnittelussa ja toteutuksessa. Huoltajia tulee aina kuulla ja antaa mahdollisuus osallistua omaa lasta koskeviin kysymyksiin. Vanhemmillä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa myös yhteisöllisellä tasolla. (Rimpelä, Metso, Saaristo, Wiss, 2008, s. 9–10)

Kuten Rimpelä ym. (2008) raportissaan toteavat sekä tekemässäni haastattelumateriaalissa tuodaan esille, olisi oppilashuollon kehittämisessä näiden perusteella erityisen tärkeää osallistaa lapset ja perheet mukaan suunnittelutyöhön kouluilla. Tätä toimintamuotoa on varmasti jo käytetty. Oppilaat toivat esille heidän näkökulmastaan asioita, joita voi olla työntekijöiden roolista vaikea huomata. Oppilaat korostivat esimerkiksi pienillä konkreettisilla asioilla olevan merkitystä hyvinvointiin yhteisössä.

Koulujen kulttuurit ovat erilaisia, vaikka opetussuunnitelmat ovat erilaisia, eivät kaikki koulut voi olla kulttuuriltaan täysin samanlaisia. Siihen vaikuttavat vahvasti esimerkiksi historia ja ihmiset. Perheiden osallistaminen koulun arjen suunnitteluun lisää myös vaikuttavuutta. Osallistamalla perheet, yhteistyössä koulun ja oppilashuollon kanssa kehittämiseen, voidaan

saavuttaa entistä asiakaslähtöisempiä palveluita ja lisätä oppilaitosyhteisön hyvinvointia.

Tässä opinnäytetyössä ei kuultu huoltajien näkökulmaa, joka olisi erityisen tärkeää palveluiden kehittämiseksi. Osallistamalla perheet ja lapset mukaan, saataisiin palveluihin myös lisää läpinäkyvyyttä ja osallisuutta. Järvenpäässä oppilashuollon kuraattorien asiakasraadeissa syksyllä 2017, oli oppilasedustuksen mukana myös huoltajia kehittämässä kuraattorityötä koulukohtaisesti. Järvenpäässä kouluilla toimivissa yhteisöllisissä oppilashuoltoryhmissä on huoltajien edustus, ainakin suurimmassa osasta kouluja. Tämä on mielestäni hyvä tapa osallistaa perheitä sekä kehittää oppilashuoltoa huoltajien näkökulmasta.

Haasteita oppilashuollon kehittämiseksi oppilashuoltoryhmän toimintana voi aiheuttaa eri hallintokunnat. Koulussa toimiva oppilashuolto ei ole koulun toimintaa. Kahden eri hallintokunnan toiveet, tavoitteet ja ongelmat voivat olla erilaisia. Tämä korostui opinnäytetyöni haastatteluissa. Käsitteen asiaa tarkemmin luvussa 7.3.

7.2 Uudenlaista työnkuvaa rakentamassa

Haastattelujen kantavaksi teemaksi nousi työnkuvat, niiden rakenteet ja resurssit. Oppilaiden haastatteluissa tuli ilmi, että he eivät juurikaan tiedä, millaista työtä psykologi tekee. Haastatteluissa oppilaat tiesivät enemmän kuraattorin roolista koulussa. Oppilaat toivoivat molempien ammattiryhmien olevan enemmän näkyvillä koulun arjessa. Tiedottamiseen palveluista olisi hyvä käyttää aikaa, niin oppilaille, perheille kuin opettajille. Tiedottamisen olisi hyvä sisältää tietoa palveluiden sisällöstä ja niihin hakeutumisesta. Opettajien ja yhteistyökumppaneiden osalta olisi hyvä tiedottaa muun muassa toimintamalleista, kuten erilaiset ryhmät, palveluiden sisällöt. Oppilaiden toive oli, että tiedottaminen olisi jatkuvaa. Työntekijät kokivat sen haasteelliseksi, koska asiakasmäärät ovat jo nyt niin suuret, ettei tiedottamiselle jää aina aikaa tai palvelusta on vaikea tiedottaa, jos sitä ei pysty tarjoamaan.

Työntekijöiden näkemyksenä oli, että psykologin ammattiroolia ei hyödynnetä tarpeeksi peruskouluissa. Työnkuva koettiin aiempien resurssipuutteiden vuoksi jääneen hyvin suppeaksi. Vaikka oppilaat eivät tuoneet työnkuvia tai niiden kehittämistä esille suoranaisesti haastattelussa, en voinut ohittaa sitä tuloksissa. Näin työnkuviin liittyvän epätasapainon isona osana oppilashuollon kehittämistä. Vaikka oppilaat eivät tuoneet asiaa suoranaisesti esille, toivoivat he esimerkiksi palveluiden parempaa saatavuutta, jonka työnkuvan muuttaminen mahdollistaisi.

Koulupsykologin työn tarkoituksena on lisätä koulussa lasten psyykkistä hyvinvointia. Psykologin asiakkaana voi olla lapsi ja perhe, koulun henkilökunta tai kouluyhteisö. Psykologin asiakkuudet liittyvät pääosin tarkkaavuuden pulmiin, oppimisvaikeuksiin, psyykkiseen kehitykseen ja ongelmiin vuorovaikutustilanteissa. Psykologisen tiedon tarve koko kouluyhteisölle on ilmeinen, jolloin konsultaatiotyöskentelylle on tarvetta. Koulun arkeen psykologi pyrkii tuomaan psykologista osaamista yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Joutsamo, Karppinen, Nordin, 2007, s. 46–47)

Työntekijät kokivat ongelmalliseksi sen, että oppilaat eivät tiedä tarpeeksi psykologin palveluista. Tämä johtuu psykologin nykyisestä työnkuvasta. Psykologi vastaa peruskouluissa pääsääntöisesti vain oppimisen tukemiseen liittyvistä asioista eikä esimerkiksi mielenterveyden tukemiseen jää aikaa.

Työntekijät toivoivat yksimielisesti koulupsykologin työnkuvan muuttamista. Työntekijät kokivat, että työnkuva painottuu liikaa oppimisvaikeus-tutkimuksien tekemiseen. Työntekijät kertoivat haastattelussa, että peruspalveluissa yli 13–vuotiaalle ei ole tarjolla psykologin vastaanottoa. Työntekijät toivoivat, että työnkuvaa muutettaisiin niin, että psykologi tekisi tukikäyntejä muun muassa psyykkisen kehityksen ongelmiin liittyen. Esimiesten haastattelussa tunnistettiin tämä ongelma. Esimiehet toivat esille, että kehittämiseen on tahtotila, mutta juuri tällä opinnäytetyöllä on myös merkitys kartoittaa asiaa. Esimiesten ja työntekijöiden haastatteluissa tuli esille, että matalankynnyksen työtä tällä hetkellä hoitaa pääsääntöisesti terveydenhoitaja ja kuraattori.

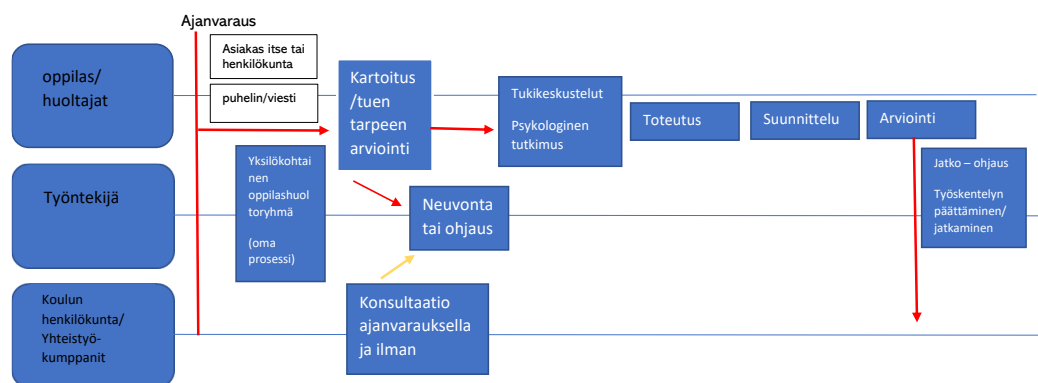
Haastatteluissa ilmaistiin hyvin vahvasti halu kehittää työnkuvia ja uudistaa prosesseja. Jos tarkastelemme psykologien ja kuraattorien palvelupaketteja yksilökohtaisen työn osalta (Liite 2), huomaamme, että molempien ammattiryhmien alta löytyvät kartoitus, arviointi, tuki ja ohjaus. Molemmille ammattiryhmille on eritelty ammattiryhmien asiantuntijuutta kuvaavat osa-alueet.

Haastattelujen perusteella esille tuodut ongelmakohdat löytyvät palvelupakettien työnkuvauksesta. Haastatteluissa tuli esille, että psykologin työnkuvan toivottiin muistuttavan enemmän kuraattorien kaltaista työnkuvaa, jossa oppilaita tavataan tukikäynnein, ilman lähetekäytänteitä. Haastatteluissa kävi ilmi, että kehittämistä halutaan viedä eteenpäin. Työnkuvan muuttamiseen löytyy suunnitelma, millaiseksi toimintaa halutaan kehittää.

Toiminta pitäisi mielestäni käynnistää uudelleen, uudella toimintamallilla. Työnkuvien ja prosessin uudelleen mallintaminen, vaatisi työnkuvien uudelleen avaamista ja miettimistä vaiheiksi. Nykyinen palvelupaketti on hyvä pohja sille, mitä halutaan tehdä. Uudelleen mallintamisessa voidaan käyttää työntekijöiden mukana myös asiakasnäkökulmaa. Tämä opinnäy-

tetyö antaa myös pohjaa mallintamiselle ja työnmuutostarpeille. Mallintamisen lähtökohtana on kuvata auki työn prosessit, sen kehittämiskohteet ja niiden toteutus (Niskala, 2010, s. 279).

Esimerkki psykologin yksilötyöskentelyn prosessin vaiheista oppilashuollossa:



Prosessi on tehty haastattelujen ja palvelupaketin (Liite 2) perusteella havainnollistamaan työnkuvan muutosta. Kuvauksessa on poistettu lähete-käytäntö ja se mahdollistaa tukikeskustelut oppilaille ja perheille. Kuvaus prosessin kulusta voi olla samanlainen kuraattorilla ja psykologilla, lukuun ottamatta psykologista tutkimusta.

Molemmilla ammattiryhmillä on omat asiakasprofiilit sekä työskentelymenetelmät. Ideaalitulanteessa asiakkaan tai yhteistyökumppanin ei välttämättä tulisi tietää, kumpaan työntekijään ottaa yhteyttä. Oppilashuollon työntekijät arvioivat tuen tarpeen ja ohjaavat tarvittaessa oikeaan palveluun. Yhteydenotto palveluihin tulisi olla mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Oppilaat toivoivat helppoja yhteydenotto tapoja, jotta kynnyksen hakeutua palveluun olisi mahdollisimman pieni.

Työntekijöiden resurssit nousivat esille työnkuvien muutosten yhteydessä. Oppilaat toivoivat erityisesti, että kuraattoreita ja psykologeja olisi kouluilla enemmän. Oppilaat toivat esille, että palvelu ei ole helposti saatavilla, jos työntekijä on kerran viikossa koulussa. Esimiesten haastatteluissa selvisi, että sekä kuraattori että psykologityöhön on saatu lisäresursseja alkamaan vuonna 2019. Tämä mahdollistaisi paremmin uudenlaisen mallin mukaisen työn, kun työnkuvaa lähdetään muuttamaan ennaltaehkäisevämpään suuntaan.

Työnkuvan muutoksella olisi iso merkitys oppilaiden hyvinvointiin. Kuten aiemmin mainitsin, haastatteluissa tuli esille, ettei kaupungin peruspalveluissa ole psykologin vastaanottoa yli 13-vuotiaille. Mielenterveyspalveluita ostetaan yksityiseltä palveluntuottajalta. Työntekijät kuitenkin uskoivat, että työnkuvan muutoksella pystyttäisiin mahdollisesti vaikuttamaan

psykkiseen kehitykseen ja ennaltaehkäisemään mielenterveysongelmia lasten luonnolisessa ympäristössä, eli koulussa. Työnkuvan muutos voisi olla siis suuri panostus lasten- ja nuorten hyvinvointiin.

Järvenpään lasten- ja nuorten palvelualueen toimintakertomuksessa käy ilmi, että vuonna 2017 nuorten mielenterveys- ja päihdeongelmien matalan kynnyksen palvelun käyttö on ollut kasvussa. Matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalvelut on ulkoistettu yksityiselle toimijalle. Toimintakertomuksessa tulee ilmi, että asiakasmäärä on kasvanut vuonna 2017 34 prosenttia. Palveluita on käytetty mieliala-, ahdistuneisuus-, koulunkäynti-, käytös- ja koulupulmien vuoksi. Käyntimäärät ovat kasvaneet vuonna 2017 39 prosenttia. Toimintakertomuksessa tulee ilmi, että erikoissairaanhoidon käyntimäärät ovat kasvaneet yli 19 prosenttia. Potilasmäärä on kasvanut lähes yhdeksän (9) prosenttia. (Järvenpään kaupungin tilinpäätös – lasten ja nuorten palvelualue 2017)

Pohdin aineistoa analysoidessa ja näitä lukuja vertaillen, että jos mielenterveyspalveluista sekä erikoissairaanhoidon palveluista pystyttäisiin ehkäisemään oppilashuollon palveluiden avulla tehokkaammin ja saamaan asiakkaalle ennaltaehkäisevämmän tukea oppilashuollosta, voisi näiltä kustannuksilta säästyä. Jos psykologien työnkuvaa muutetaan niin, että he pystyvät vastaanottamaan asiakkaita tukikäynnerein myös psykkiseen kasvuun liittyvissä haasteissa, voisi syntyä säästöjä.

Sivulla 12–13 esitelin kouluterveyskyselyn (2019) tuloksia. Niissä oli nähtävissä, että kuraattorilla käytiin enemmän kuin psykologilla. Työnkuvia kehittämällä voitaisiin saada myös asiakkuuksiin tasapainoa. Koko maan tuloksissa 8–9 luokkalaisista lähes 9 prosenttia olivat käyttäneet koulupsykologin palveluita ja 4–5 luokkalaisista alle 5 prosenttia. Järvenpään vastaavat luvut olivat 5 prosenttia ja 3 prosenttia. Koulukuraattorin luona koko maassa oli käyty lukuvuoden aikana 8–9-luokkalaisista lähes 12 prosenttia ja 4–5-luokkalaisista lähes 13 prosenttia. Järvenpäässä vastaavat luvut olivat lähes 10 prosenttia ja yli 11 prosenttia. Kummassakin ammattiryhmässä käyntimäärät olivat koko maan tuloksia pienempiä. Tuloksista ei voi kuitenkaan päätellä kaikkea. Kyseisessä indikaattorissa on neljä ikäluokkaa yhdeksästä ikäluokasta. Hajonta kuntakohtaisesti palveluiden tarpeesta eri ikäluokilla voi olla suuri.

Työnkuvaan toivottiin sisältyvän enemmän konsultaatiota koko oppilasyhteisöön. Konsultaatio työmuotona voi olla haasteellista. Kouluyhteisössä voi olla erilaiset näkemykset opettajan ja oppilashuollon henkilöstön välillä erilaisista tarpeista. Konsultaatioon vaaditaan selkeitä toimintamuotoja ja työntekijöiden ammattitaitoa. Konsultaatiosta on ollut erilaisia kokeiluita. Konsultaation kehittämiseksi toivottiin toimintamallia, jolla konsultaatiota lähdetäisiin kokeilemaan kouluilla. Konsultaatiota tehtiin suurimmaksi osaksi kaikilla kouluilla.

Konsultaation toivottiin kuitenkin olevan systemaattisempaa. Konsultaation kehittämisessä kouluilla voisi olisi hyötyä mallin yhteisestä kehittämisestä opetuksentoimen kanssa. Näin voitaisiin varmistaa, että palvelu olisi sellaista, josta myös opetuksessa hyödytään. Konsultaatiolla on laajempikin merkitys. Esimiehet arvioivat, että konsultaatiota lisäämällä voitaisiin vähentää yksilöasiakkaiden määrää. Hyvällä konsultaatiolla ja opettajien tuella, oppilas ei välttämättä tarvitse kuraattorin- tai psykologin tapaamisia. Hyvä konsultatiivinen työ hyödyttää niin konsultoijaa kuin konsultaatiota saavaa työntekijää. Konsultaatiolla voidaan myös mahdollistaa tehokas ajankäyttö.

Konsultaatio voi myös mahdollisesti olla riittävää, eikä yksilöasiakkuutta tarvita. Konsultaatiossa korostuu dialogisuus ja hyvä moniammatillinen yhteistyö.

Konsultaation mahdollistamiseen kouluyhteisössä voi olla myös tärkeää läsnä oleminen siellä missä opettajat on. Konsultaatio oppilashuollossa tapahtuu myös ulkopuolisten verkostojen kanssa, jossa moniammatillinen yhteistyö on tärkeässä asemassa. Konsultaation mallintamista kaikille peruskouluille olisi hyvä kokeilla. Konsultaatiossa on hyvä muistaa kaikkien osapuolten vaitiolovelvollisuus ja salassapitosäädökset, esimerkiksi opiskeluhoitolain edellyttämät luvat oppilaalta/hoitajalta käsitellessä heidän asioitansa.

Työnkuvien kehittämisessä tulisi ottaa haastatteluiden perusteella huomioon myös palveluiden helppo saatavuus ja lähestyttävyyt. Lapsille ja perheille sekä opettajille tulee olla selvää, millaista työtä oppilashuollossa tehdään ja miten palveluiden piiriin pääsee. Palveluihin pääsemiseksi yhteydenotto tulisi olla helppoa. Opiskeluhoitolaki määrittää palveluihin pääsemisen aikakriteerit, joita tulee noudattaa (oppilas – ja opiskeluhoitolaki 1287/2013).

Oppilaiden näkökulmasta työntekijöiden tulisi olla helposti lähestyttäviä ammattilaisia. Oppilaat korostivat erilaisten verkkopalveluiden tuoma helppoutta esimerkiksi ajanvarauksessa. Nykypäivänä älypuhelimet ovat yleistyneet sekä sosiaalisen median käyttö lapsilla ja nuorilla. Oppilaat toivoivat, että ajanvaraaminen voisi tapahtua myös jonkun sähköisen palvelun kautta. Haastatteluissa keskusteltiin myös muiden sähköisten palveluiden tarjoamisesta kuten chat-palvelu. Haastatteluissa kävi ilmi, että kaupungin nykyiset sähköiset palvelut eivät pysty sellaisenaan tarjoamaan tämäntyyppistä kehittämistä. Ketterät sähköiset palvelut voisi auttaa asiakkaiden yhteydenpidossa sekä kehittää ja nopeuttaa palveluiden saamista.

Tutkimusten mukaan, keräämällä systemaattista asiakaspalautetta, voidaan parantaa työn tuloksellisuutta. Jatkuvasti kerättävän asiakaspalautteen ja palveluiden muotoilemiseksi asiakaslähtöisemmäksi, on löydöksiä hyödynnettävä parantamaan yhteistyösuhdetta ja työntuloksia. (Murphy 2015, s.114)

Järvenpään oppilashuollossa on kerätty molempien ammattiryhmien osalta palautetta asiakkailta. Haastattelujen perusteella kävi ilmi, että tuloksia käydään läpi kahdesti vuodessa esimiehen kanssa. Asiakaspalautteen systemaattinen hyödyntäminen työn kehittämiseksi voisi lisätä vielä enemmän tuloksellisuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Tämä on mielestäni hyvä toimintamalli oppilashuollon jatkuvalla kehittämiselle.

7.3 Moniammatillisuuden haasteet

Hyvä koulu muuttuu koko ajan vastatakseen oppilaiden muuttuviin tarpeisiin. Onnistuneessa muutoksessa otetaan huomioon opettajien sekä muun koulusysteemin avainhenkilöiden toiveet ja arvot. Oppilashuollossa on mahdotonta tavata henkilökohtaisesti jokaista oppilasta, mutta epäsuorasti voidaan palvella suurempaa määrää tekemällä yhteistyötä opettajien, yhteistyökumppaneiden ja huoltajien kanssa. (Murphy 2015, s. 274)

Hyvää oppilashuoltoa tehdään sekä yksin että erityisesti yhdessä. Haastatteluissa oppilaat puhuivat, kuinka tärkeää oppilashuollolle on yhteistyö. Tämä teema tuotiin esiin kaikissa haastatteluissa. Haastatteluissa tuli esille, että yhteistyötä tehdään paljon ja laajasti. Kuitenkin tämä osa-alue oli myös se, josta löydettiin paljon kehittämisen kohteita.

Yksi esille tullut kehittämisen kohde oli tiimityöskentelyn eri muodot. Työntekijät kokivat tiimityöskentelyn olevan ajoittain kuormittavaa ja epäselvää. Työntekijöillä voi tällä hetkellä olla neljä eri koulua. Kaikissa voi olla eri oppilashuollon tiimi. Tällöin oppilashuollon kumppaneita on yhtä paljon kuin kouluja. Tämän lisäksi työntekijä kuuluu opettajayhteisön tiimiin. Uusilla koulujaoilla pyritään paremmin yhtenäistämään psykologi – kuraattori pareja, siten että kouluilla työntekijöillä olisi samat koulut. Tämä oli toivottu uudistus lisäresurssien myötä.

Tämän hetkinen tiimityöskentely koettiin joltain osin puutteelliseksi. Työntekijät kuvasivat, että ideaalitulanteessa työparityöskentelyä voisi olla myös laajemmassa mittakaavassa. Näin oppilaan ei tarvitsisi käydä monen ammattilaisen luona, kun työtä tehtäisiin enemmän yhdessä.

Työntekijät toivoivat aikaa asian suunnitteluun ja kehittämiseen, jotta työparityöskentelyä saataisiin vielä tiiviimmäksi ja näin asiakkaita enemmän hyödyttäväksi. Työparityöskentely nähtiin myös tehokkaana.

Tiimityöskentelyn mallia toteutettiin osassa kouluista. Haastattelujen perusteella, voisin suositella, että tämä otettaisiin tiiviimmin kokeiluun kaikilla kouluilla. Työparityöskentelyn avulla voidaan parantaa työntekijöiden työhyvinvointia ja jaksamista. Työparityöskentelyllä voidaan myös tehostaa työtä ja saada oppilaalle paras mahdollinen hyöty. Oppilaat toivoivat oppilashuollon henkilökunnalta yhteistyötä heidän asioissansa.

Oppilashuolto on suurilta osin monialaista osaamista tarvitsevaa työtä. Oppilashuollon työtä rytmittää oppilashuoltoryhmät, jotka ovat aina moniammatillisia. Haastatteluissa kävi ilmi, että oppilashuoltoryhmien toiminnalla on koulukohtaisi eroja. Se, onko siitä työntekijöiden tai esimiesten mielestä haittaa, jäi epäselväksi. Yhteistä näkemyksissä kuitenkin oli se, että oppilashuoltoryhmien toiminta koettiin tärkeäksi osaksi työskentelyä.

Oppilashuoltoryhmien toiminnan tarkoitus ja tavoitteet tulevat opiskeluhuoltolaista ja rytmittävät työskentelyä. Yhteistä näkemyksissä oli myös se, että oppilas koettiin olevan keskiössä oppilashuoltoryhmien toiminnassa. Haastatteluiden ja aiemman teorian valossa, toivoisin että tähän kiinnitettäisiin huomiota yhteistyössä koulujen kanssa. Millaiset ovat oppilashuoltoryhmien tavoitteet ja prosessit?

Oppilashuollon moniammatillisuus koettiin myös joltain osin haasteelliseksi. Tämä kulminoitui yhdeksi suureksi tekijäksi koko tässä opinnäytetyössä. Moniammatillinen yhteistyö koettiin edellytykseksi työn tekemiselle. Kuitenkin haastatteluissa kävi ilmi, että yhteistä keskustelupintaa ei ole ollut tarpeeksi. Kahden hallintokunnan erot voivat olla yksi selittävä tekijä.

Oppilashuollossa toivotaan enemmän yhteistä keskustelua, suunnittelua ja kehittämistä opetuksen kanssa. Koska opinnäytetyön aineistoa kerätessä opetuksen edustus jäi puuttumaan, olisi se ollut erittäin tärkeä tässä osiossa. Toivon, että tämä opinnäytetyö voi olla keskustelun avaus näiden kahden hallintokunnan välillä.

Moniammatillisuuden kehittämisessä mielestäni korostuu dialogi. Haastatteluiden perusteella minulle tuli tunne, että yhteistyössä ei ole aina päästy dialogiin. Kun kyseessä on kaksi eri ammattiryhmää, jotka katsovat oppilasta erilaisista näkökulmista, voi olla, että se aiheuttaa myös ristiriitoja. Kun aikaa yhteiselle keskustelulle ja suunnittelulle ei ole ollut, voi se myös tuntua yhteistyön toimimattomuudelta. Tämän kehittäminen olisi hyvä ottaa huomioon myös oppilashuollon ja opetuksen johdon näkökulmasta.

Haastatteluissa tuli myös kuitenkin ilmi, että moniammatillinen yhteistyö on laajaa ja toimivaa. Järvenpäässä tehdään yli hallintokuntien paljon saumatonta yhteistyötä ja kehitetään yhdessä palveluita. Erityisesti palvelut perhetyön, nuorisotyön, mielenterveyspalveluiden ja lastensuojelun kanssa ovat jo vakiintuneita toimintamuotoja ja työparityöskentelyä. Nämä toimintamallit siis selkeästi toimivat. Tämä on hyvä asia, nyt kun kunnassa on tapahtunut oppilashuollossa iso muutos eikä kouluterveydenhuolto kuulu samaan organisaatioon. Oppilaille, perheille ja kouluille, on toiminnan kannalta edellytys, että hyvä yhteistyö kouluterveydenhuoltoon säilyy organisaatiosta huolimatta.

7.4 Esimiestyö oppilashuollon tukena

Oppilashuollon työ on itsenäistä asiantuntijatyötä. Mikä tahansa työ tarvitsee kuitenkin henkilön, joka asettaa raamit työskentelylle. Haastatteluissa esimiestyö tuli esille resursseissa, työnkuvanmuutoksissa, moniammatillisessa työssä ja raportoinnissa. Esimiestyössä nähtiin paljon hyvää. Työntekijöillä oli sama esimies, joka koettiin yhteistyötä parantavaksi tekijäksi.

Kunnan organisaatiouudistus on vienyt paljon esimiesten aikaa valmisteluissa. Tämä tuli esille, kun puhuttiin henkilökunnan työhyvinvoinnista. Työntekijät toivoivat esimieheltä enemmän läsnäoloa. Esimiesten kohdalla tämä oli havaittu, ja ajan vapauttamista lähiesimiestyölle löytyy enemmän uuden organisaatiomuutoksen myötä. Työntekijät miettivät kuukausittaisen asiakasraporttien ja asiakastyytyväisyyskyselyiden tulosten raportointia ylempään johtoon. Työntekijät toivoivat, että asiakasraportit kertoisivat enemmän työnsisällöistä ja tuloksista eikä vain käyntimääristä. Työntekijöillä oli toive, tuoda enemmän auki oman työn sisältöä ja sen kuormittavuutta.

Moniammatillisuuden kehittämiseen toivottiin myös uudenlaista johtajuutta. Työntekijät toivoivat enemmän esimiesten linjauksia ja tukea suurille suuntaviivoille yhteistyön ja esimerkiksi yhteisöllisen työn kehittämiseksi moniammatillisesti.

Esimiehet korostivat haastatteluissa koulun sisäisten tiimien toimivuutta ja niiden rakentamista. Esimiehet toivoivat kehittämistä opetustoimen johdon kanssa, yhteisten rakenteiden miettimistä ja oppilashuollon kokonaisuuden tunnistamista entistä paremmin. Tällä nähtiin merkitys sille, että oppilashuollontyötä pystyttäisiin tunnistamaan ja hyödyntämään entistä paremmin, kun sen prosessit ja toimintamallit olisivat varmasti selviä opetuspuolella. Toivon, että tämä opinnäytetyö voi toimia kehityksen alkusysäyksenä tälle keskustelulle ja mahdollisen kehittämistyön aloitukselle. Esimiehet toivoivat myös tiedottamisen tehostamista eri ammattiryhmien välillä, joka liittyy olennaisesti yhteistyön kehittämiseen. Nykypäivän digitaaliset mahdollisuudet voivat toimia apuna tiedottamiseen. Esimerkiksi kouluissa käytössä olevat Wilma- ja Helmi- sovellukset voivat olla hyvänä apuna tiedottamisessa.

8 POHDINTA

Tässä kappaleessa käyn läpi ajatuksiani opinnäytetyöprosessista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Järvenpään kaupungin oppilashuoltoa asiakaslähtöisemmäksi. Opinnäytetyössä pyrittiin löytämään uudenlaisia toimintatapoja ja kehittämisehdotuksia oppilashuollon toteuttamiseksi. Opinnäytetyön ajankohta on otollinen, koska Järvenpään kaupungissa on juuri otettu käyttöön uudenlainen organisaatorakenne oppilashuollossa.

Opinnäytetyö sai alkunsa organisaatorakenteen valmisteluvaiheessa. Suunnitellessa opinnäytetyötä, oli sen tarkoitus keskittyä tapahtuvaan muutokseen. Työtä suunnitellessa havaitsin kuitenkin, että organisaatio muutos on jo niin pitkällä, että sen tutkiminen ei ole ajankohtaista. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli löytää uudenlaisia työskentelymalleja oppilashuoltotyölle. Tämän vuoksi olen pohtinut tulosten näkökulmaa myös palvelupakettien kautta.

Bikva-arviointimalli sopi hyvin mukailen opinnäytetyöprosessiin. Sen myötä tuli kuulluksi asiakkaat, työntekijät ja esimiehet. Lopputuloksen kannalta olisi ollut tärkeää saada haastatteluun myös opetuksen henkilöstöä. Tuloksissa painottuu paljon oppilashuollon ja koulun välinen yhteistyö. Opetuksen edustuksen saaminen haastatteluun olisi voinut laajentaa näkökulmaa yhteistyöstä.

Asiakaslähtöisyys oli yksi lähtökohdista. Analyysiä tehdessä huomasin, että tästä lähtökohdasta on vaikea pitää kiinni. Asiakkaiden näkemykset kulkevat kaikissa haastatteluissa mukana aina analyysiin saakka. Kuitenkin työntekijöiden näkemykset esimerkiksi työnkuvien muuttamisesta olivat niin suuri osa aineistoa, ettei sitä voinut ohittaa. Lähtökohta tuli kuitenkin asiakkailta. He toivovat palveluita oppilashuollosta, kuraattorilta sekä psykologilta. He toivovat työntekijöiden tapaavan oppilaita yksilöllisesti ja yhteisöllisesti. Työntekijöiden haastattelussa tuli kuitenkin ilmi, ettei tämän hetkellä työnkuvalla tätä voida toteuttaa. Näin käytin tutkijana oikeutta viedä oppilaiden näkemyksiä eteenpäin.

Tämä opinnäytetyö prosessi on ollut pidempi kuin suunnittelin. Vaikka matka on ollut pitkä ja erilaisia mutkia täynnä, mukana on kulkenut se punainen lanka – oppilashuolto on todella tärkeä osa kunnan palvelurakennetta. Monessa muussa palvelussa ei tulla näkemään niin kattavasti koko ikäluokkaa kuin oppilashuollossa.

Pohdintaa tehdessä mietin, kirjoitanko vain kehittämiskohteita ja esille tulleita ongelmia, vaikka siinä voi nähdä paljon hyvääkin. Moni asia oli hyvin. Kehittäminen ei ole pahasta, vaan kaikilla opinnäytetyöprosessiini osallistujilla oli halu tehdä asioita entistä paremmin ja tuoda toimivia palveluita kuntalaisille. Haastatteluiden jälkeen minulle jäi olo, että kaikki tutkimuk-

sen osallistujat olivat lähes kaikesta yksimielisiä. Tarkemmin aineistoa läpikäydessä ei näin aina ollut. Kuitenkin kantava teema oli se, että isoimmista kehittämiskohteista oli yhteinen näkemys.

Järvenpäässä tehdään jo hyvää ja ammattitaitoista oppilashuoltotyötä. Oppilashuoltotyössä on huomioitu paljon vaikuttavuuden, osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden lähtökohtia. Työskentely on laajasti moniammatillista ja toisia tukevaa. Palveluilla pyritään luomaan asiakkaille parhaat mahdollisuudet tukeen ja apuun. Oppilashuollon kehittämisen kannalta olennaisimmat asiat ovat yhteisöllisen työn lisääminen yhteistyössä koulun kanssa, oppilashuollon työntekijöiden roolituksien ja työnkuvien selkeytykset ja muutokset, moniammatillisuuden kehittäminen ja tarkentaminen opetuksen ja johdon kanssa.

Tutkimusta suunnitellessa työskentelin oppilashuollossa ennen vapaalle jäämistä. Tutkimusta tehdessä pyrin ulkoistamaan itseni pois oppilashuollon työntekijän roolista. Oppilashuollon työntekijän roolista hyppääminen ulkopuolelle tarkastelemaan kehittämiskohteita oli ajoittain haastavaa, mutta myös mielekästä. Mietin tätä asiaa myös tulosten luotettavuuden kannalta. Uskon, että tuomani kokemus oppilashuollon työntekijänä laajensi työtä, mutta ei vie siltä kuitenkaan luotettavuutta. Aineiston analyysiä tehdessä pyrin pitäytymään mahdollisimman hyvin haastattelujen sisällössä, en omassa aiemmassa kokemuksessani. Haastatteluita tehdessäni aiemmasta kokemuksesta saattoi olla hyötyä. Uskon, että sain haastattelusta enemmän informaatiota, kun tunnistin käsitteet mistä puhuttiin.

Tutkimuksen kannalta oleellista olisi ollut, että haastatteluaineistoa kerätessä olisin saanut mukaan myös opetuksen edustajia. Näin ollen tutkimustuloksiin olisi saatu enemmän pohdintaa kahden eri hallinnon välillä. Oppilashuollossa koulu ja oppilashuolto kulkee aina käsi kädessä, vaikka työntekijät tekevät työtä erilaisesta näkökulmasta. En tiedä, olisiko tulokset muuttuneet sisällöllisesti, mutta toisenlainen näkökulma olisi saattanut viedä kehitystehtävää eteenpäin laajemmalla näkökulmalla.

Järvenpäässä oppilashuollon painopiste ei tulosten valossa ollut vielä suositusten asettamalla tasolla yhteisöllisen työn suhteen. Olisikin mielenkiintoista tutkia sen syitä, sekä yhteisöllisen työn vaikuttavuutta oppilaiden hyvinvointiin. Tämän tutkimuksen valossa oli havaittavissa, että oppilaat kokivat yhteisöllisellä työllä olevan suuri merkitys heidän hyvinvointiinsa. Toinen asia, jota tämän tutkimuksen pohjalta voisi tutkia lisää, olisi moniammatillisuus ja sen eri muodot ja kehittäminen opetuksen ja oppilashuollon välillä.

Haluan lopuksi kiittää opinnäytetyöohjaajaani kannustuksesta, Järvenpään kaupunkia tutkimuksen mahdollistamisesta sekä kaikkia tutkimukseen osallistuneita. Sain tämän kokemuksen kautta monta uudenlaista näkökulmaa haastateltaviltani tähän opinnäytetyöhön ja omaan ammatilliseen kehittämiseen tutkijana ja asiantuntijana.

LÄHTEET

Andersson, J. (2008). Vammala – Lasten ja nuorten kunta. Teoksessa Gretschel, A., Kiilakoski, T. (toim.) *Lasten ja nuorten kunta*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto. 158–170

Heinämäki, L., Kekkonen, M. (2013). Projektijohtajien näkemyksiä kehittämistyössä. Teoksessa: Hastrup, A., Hietanen-Peltola, M., Jahnukainen, J., Pelkonen, M. (toim.) *Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen, Lasten Kaste – kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 127–138.

Helminen, J. (2017). *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hietala, O., Rissanen P. (2017). Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A. (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö vastapaino Oy, 167–180.

Hietanen-Peltola, M., Laitinen, K., Autio, E., Palmqvist, R. (2018). *Yhteisestä työstä hyvinvointia – opiskeluhoitoryhmä perusopetuksessa*. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., (2013). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Hokkanen, L. (2012). Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Väyrynen. S. (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116–161.

Isoherranen, K. (2005). *Moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY.

Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Väitöskirja, Helsingin Yliopisto – Sosiaalitieteiden laitos.

Joutsamo, I., Karppinen, A., Nordin, K. (2007). *Psykologina perusopetuksessa*. Teoksessa Raninen, S., Takalo, T. (toim.) *Psykologina koulussa*. Helsinki: EDITA, 41–50.

Kemppainen, T., Ojaniemi, P., (2012) Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Väyrynen. S.(toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 43–62.

Kiilakoski, T., Gretschel, A., Nivala, E., (2012) *Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi*. Teoksessa: Gretschel, A., Kiilakoski, T (toim.) *Demokratiaoppitunti - Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*. Nuorisotutkimusseuran julkaisu 118. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 9–33.

Kilpeläinen, A., Salo-Laaka, M., (2012) Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Väyrynen, S. (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.

Kohonen, K., Tiala, T. (2002). *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus*. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Krogstrup, H. (2004). Asiakaslähtöinen arviointi – bikva malli. Finsoc arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes

Kuntainfo, Oppilas- ja opiskeluhoitolain soveltamisopas: (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 4.) Kuntainfo, Oppilas- ja opiskeluhoitolain soveltamisopas, 4).

Lahtinen, M. (2011) Monialainen yhteistyö muussa lainsäädännössä. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) *Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 69–73.

Lampinen, M-S., Viitanen, E., Konu, A. (2013) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus yhteisöllisyydestä työelämässä. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 50, 71–86.

Lybeck, T., Wallden, J., (2011). Nuorisolain muutokset – monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) *Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 25–42.

Marklund, K., Andershed, A-K., Andershed, H. (2012). *Pohjolan lapset – Varhainen tuki lapsille ja perheille*. Helsinki: Pohjoismainen hyvinvointikeskus. http://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/02/5FI_LR.pdf

Murphy, J. (2015). Ratkaisukeskeinen oppilashuoltotyö. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.

Myllynen, S. (2014). Kuraattorityön kehittäminen – uudistuvan lainsäädännön tuomia haasteita ja mahdollisuuksia opiskeluhoillon toteuttamiseen. Laurea-ammattikorkeakoulun YAMK opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014112416515>

Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä*. Gaudeamus Oy

Niskala, A. (2010) Mallinnus sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa: Laitinen, M., Pohjola, A., *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 277–305

Niskala, A., Kostamo- Pääkkö, K., Ojaniemi, P. (2015) Kehittäjäasiakastoiminta – asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K., Ojaniemi, P. (toim.) *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*. United press global, 131–154.

Närhi, K., Kokkonen, T., & Matthies, A.-L., (2013) *Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa*. Teoksessa: Laitinen, M., Niskala, A. (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.

Opintopolku (n.d) Järvenpään kaupungin perusopetuksen opetussuunnitelma – *Koulukohtainen oppilashuoltosuunnitelma*. Haettu osoitteesta: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/ops/20659/perusopetus/tekstikappale/2825184>

Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 30.12.2013/1287. Haettu osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>

Pajulammi, H. (2014). *Lapsi, oikeus ja osallisuus*. Helsinki: Talemum media Oy

Perälä, Hietanen- Peltola, Halme & Kanste. (2015). *Monialainen opiskeluhuolto ja sen johtaminen*. Juvenes Print – Suomen ylioppilaspaino Oy: Tampere

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A., Saukkonen, T., (2014). *Asiakkaan äänellä – Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä*. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-14052014.pdf>

Pohjola, A., (2010). *Asiakas sosiaalityön subjektina*. Teoksessa: *Asiakkuus sosiaalityössä*. Laitinen, M., Pohjola, A. (toim.) Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pohjola, A., Kemppainen, T., Väyrynen, S., (2012). *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print. Lapin yliopistokustannus

Puukari, S., Lappalainen, K., Kuorelahti, M. (2017). *Ohjaus ja erityisopetus oppijoiden tukena*. Jyväskylä: PS-kustannus

Rönty, I., Rönty S., (2012) *Perusopetus – arvoista käytäntöihin*. Teoksessa Oja, S. (toim.) *Kaikille kelpo koulu*. Jyväskylä: PS-kustannus, 63–79.

Sauri, P. (2017). *Kunnat Soten jälkeen*. Kunnallisan alan kehittämissäätiön Polemia sarjan julkaisu nro 108: Keuruu

Strandman, K., Palo, M. (2017). *Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä*. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A. (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö vastapaino Oy, 129–146.

THL – Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (n.d) *Kouluterveyskyselyn tulokset*. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/ktk/ktk4/summary_perustulokset2

https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/ktk/ktk1/summary_perustulokset2

THL- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (n.d). Oppilas- ja opiskeluhoolto – Yhteisöllinen opiskeluhoolto. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/yhteisollinen-opiskeluhoolto>

Tuomi, J., Sarajärvi, A., (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi

Veijola, A. (2004). *Matkalla moniammatilliseen perhetyöhön – lasten kuntoutuksen kehittäminen toimintatutkimuksen avulla*. Kansanterveystieteen ja yleislääketieteen laitos – hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Oulu: Oulun yliopisto

<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514274245.pdf>

Vuori, J. (2015) Dialoginen viestintä johtamisessa. Teoksessa Rissanen, S. Lammintakanen, J.(toim.) *Sosiaali- ja terveysjohtaminen*. 2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 183–198.

HAASTATTELUTEEMAT

Asiakkaiden haastattelu

1. Millaista on yhteisöllinen työ?
 - Mitä yhteisölliseltä työltä toivotaan?
 - Kenen toivotaan osallistuvan yhteisölliseen työhön?
 - Millaista yhteisöllinen työ voi olla?
2. Millaista on yksilökohtainen oppilashuolto?
 - Millaisia ajatuksia ja näkemyksiä on kuraattori- ja psykologipalveluista?
 - Millaisissa asioissa kuraattorin ja psykologin yksilötapaamisia toivotaan?
 - Kuraattorin ja psykologin tavoitettavuus?
 - Millaista yhteistyötä työntekijöiden tulisi tehdä?
3. Palautteet ja kehittämissuhteet

Työntekijöiden haastattelu

1. Asiakkaiden palaute, kokemukset ja ehdotukset
 - Käsitellään esille tulleet asiat.
 - Mihin palaute perustuu, syyt ja ajatukset?
2. Kokemuksia yhteistyöstä oppilashuollossa
 - Millaisissa asioissa tehdään yhteistyötä? Kehitettävää?
 - Millaiset kokousrakenteet tukevat työtä?
3. Kehittämissuhteet, palautteet johdolle

Johdon haastattelu

1. Työntekijöiden palaute, kokemukset ja ehdotukset
 - Käsitellään esille tulleet asiat
 - Mihin palaute perustuu, syyt ja ajatukset?
2. Kokemuksia tämän hetkistä rakenteista ja kehittämissuhteet

Oppilas- ja opiskelijahuollon koulukuraattoripalvelut esiopetuksessa, perusopetuksessa ja toisella asteella

Konsultaatio, ohjaus ja neuvonta

Anonyymit sekä oppilas- ja opiskelijakohtaiset konsultaatiot

Asiakastyö

Yhteydenotto

Kartoitus ja tuen tarpeen arviointi

Koulunkäynti, sosiaaliset suhteet, kasvu ja kehitys, arjen sujuminen, vuorovaikutus, vapaa-aika

Tuki ja ohjaus

Tapaamiset, neuvottelut, yksilökohtaiset monialaiset asiantuntija- ja oppimisen-tuenryhmät, monialainen yhteistyö, oppilaan yksilökohtainen tuki, luokka- ja ryhmätyöskentely, nivelvaiheiden yhteistyö

Suunnitelmien, toteutuksen, arvioinnin ja asiakkuuden päättymisen kirjaaminen, lausunnot ja yhteenvedot

Yhteisöllinen työ

Yhteisölliset oppilas- ja opiskelijahuoltoryhmät, oppimisen tuen ryhmät

Verkostotyö ja yhteisötason verkostokokouksiin osallistuminen

Toiminnallinen, vuorovaikutuksellinen ja tiedottava työ: vanhempainillat, luokkakäynnit, tapahtumat, luennot, alustukset, ryhmätoiminta, luokkatyöskentely, kriisityö

Kunnan valmiussuunnitelman mukainen kriisityö

Kehittävä työ

Tiimi- ja palvelualuekokoukset

Kuntakohtaiset ja seutukunnalliset työryhmät

Oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen

Muu työ

Tilastointi

Saatavuustakuun toteuttaminen ja seuraaminen

Asiakirjapyyntö

Kyselyt

Oppilas- ja opiskelijahuollon koulupsykologipalvelut esiopetuksessa, perusopetuksessa ja toisella asteella

Konsultaatio, ohjaus ja neuvonta

Anonyymit sekä oppilas- ja opiskelijakohtaiset konsultaatiot

Psykoedukaatio

Asiakastyö

Yhteydenotto

Kartoitus ja tuen tarpeen arviointi

Tukikeskustelut ja lyhyet interventiot
Esim. mieliala, stressi, elämäntilannekriisi, oppimisstrategiat

Psykologinen tutkimus (kognitiivinen)

Keskittymis- ja käytöspulmiin liittyvä arviointi

Yksilökohtaiset monialaiset asiantuntijaryhmät/yksilöllisiin verkostopalaveriin osallistuminen

Pedagogiset palaverit ja kannanotot

Konsultaatio tai kannanotto aiempien asiakirjojen perusteella

Lastenneurologin kuntakonsultaatiot*

Kouluikäisten kuntoutusryhmä*,
lääkinnällisen kuntoutuksen työryhmä

Yhteisöllinen työ

Yhteisölliset oppilas- ja opiskelijahuoltoryhmät, oppimisen tuen ryhmät

Verkostotyö ja yhteisötason verkostokokouksiin osallistuminen

Toiminnallinen, vuorovaikutuksellinen ja tiedottava työ: vanhempainillat, luokkakäynnit, tapahtumat, luennot, alustukset, psykoedukatiivinen työ, ryhmätoiminta, luokkatyöskentely, kriisityö

Kehittävä työ

Tiimi- ja palvelualuekokoukset

Kuntakohtaiset ja seutukunnalliset työryhmät

Oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen

Muu työ

Tilastointi

Saatavuustakuun toteuttaminen ja seuraaminen

Asiakirjapyynnöt

Kyselyt

Kunnan valmiussuunnitelman mukainen kriisityö