

Dialogisuuden mahdollisuudet ja onnistumiset moniammatillisessa arviointitiimissä

Petteri Siekkinen

**Opinnäytetyö
Lokakuu 2011**

**Sosiaalialan koulutusohjelma
Hyvinvointiyksikkö**

Sosiaali-, terveys-, ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Siekkinen, Petteri	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 1.10.2011
	Sivumäärä 28	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi Dialogisuuden mahdollisuudet ja onnistumiset moniammatillisessa arviointitiimissä, Lempäälän kunta, Kaste-hankkeen lina-projekti.		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Ketola Tuija ja Niinivirta Mari		
Toimeksiantaja(t) Lempäälän kunta, sosiaalijohtaja Vesander Sisko		
Tiivistelmä Opinnäytetyössä selvitettiin lomakehaastattelun avulla Lempäälän kunnan lina -projekti moniammatillista arviointitiimin toimintaa. Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessa ovat dialogisuus ja moniammatillinen verkostotyö. Lempäälän kunnan lina-projekti on osa sosiaali- ja terveysministeriön KASTE-ohjelman Suomen lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden kehittämiskokonaisuutta. Lempäälässä lina-projektiin osallistuivat sosiaali- ja terveystoimi sekä sivistystoimi. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten monialainen arviointitiimi on onnistunut tehtävässään ja mitä kehitystyötä pitäisi jatkossa tehdä. Toisaalta tutkimuksessa haluttiin selvittää dialogisuutta verkostonäkökulmasta. Moniammatilliseen arviointitiimiin kuuluu lastensuojelun sosiaalityöntekijä, lastensuojelun perhetyöntekijä, perheneuvolan perheteimiin nuorisopsykiatri ja sosiaalityöntekijä, koulukuraattori ja hanketyöntekijä. Itse osallistuin moniammatilliseen arviointitiimiin lastensuojelun perhetyöntekijänä. Teoriaosa esittelee dialogisuutta verkostotyön näkökulmasta ja moniammatillista verkostotyötä. Tutkimuksessa käytettiin lomakehaastattelua. Tutkimuksessa tuli esiin tärkeää asiaa: tiimiin täytyy tiedostaa oma tehtävä ja tarkoitus, tiimin jäsenten tulee tuntee toisensa ja toistensa perustehtävä, tiimin jäsenet tarvitsevat harjoitusta ennen varsinaisia asiakastapaamisia sekä tiimi tarvitsee aikaa, että nämä kaikki ehtivät toteutua.		
Avainsanat (asiasanat) Lomakehaastattelu, KASTE- ohjelma, lina projekti, dialogisuus, moniammatillinen arviointitiimi ja verkostotyö.		
Muut tiedot		



Author(s) SIEKKINEN, Petteri	Type of publication Bachelor´s Thesis	Date 1.10.2011
	Pages 28	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title The possibilities of dialogue and success in working with a multiprofessional assessment team, the Lempäälä county, KASTE-plan, lina-project.		
Degree Programme Educational program of social services		
Tutor(s) Ketola Tuija and Niinivirta Mari		
Assigned by County of Lempäälä, Head of social welfare Sisko Vesander		
Abstract <p>The research made by form interview in my thesis studies the Lempäälä-county lina-project and it`s multiprofessional evaluation team. The essential terms in this research are dialogue and multiprofessional networking.</p> <p>The aim of my thesis is to find out how the multiprofessional evaluation team has succeeded and what future development should be considered. On the other hand the research wants to find out dialogue from the networking view.</p> <p>Lempäälä country`s lina-project is part of the social and health ministry KASTE-plan. It is in the central Finland`s children, youth and families with children services development a whole. In Lempäälä the part takes in the lina-project where the social, health and education offices.</p> <p>Multiprofessional evaluation team consists of child welfare social worker, family worker, child health centre youth psychiatrist and a social worker, school curator and a project worker. I myself took part in the multiprofessional evaluation team as a child welfare family worker.</p> <p>The theory part presents dialogue from the view of networking and multiprofessional network. From interview is used in the research and the results are processed through dialogue analyses.</p>		
Keywords From interview, KASTE-programme, lina-project, dialogue, multiprofessional, evaluation team, networking		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	
2 VÄLI-SUOMEN KASTE-HANKE.....	
2.1 Iina-projekti osa Väli-Suomen kastehanketta.....	
2.2 Lempäälän kunnan Iina-projekti.....	
2.3 Lempäälän Iina-projektin arviointityöskentelyn prosessi.....	
3 DIALOGISUUS.....	
3.1 Dialogisuus verkostonäkökulmasta.....	
3.2 Moniammatillinen verkostotyö.....	
4 TUTKIMUSONGELMA, AINEISTO JA MENETELMÄT.....	
4.1 Tutkimuksen aineisto.....	
4.2 Lomakehaastattelu.....	
4.3 Tutkimustulokset.....	
4.4 Johtopäätöksiä tutkimustuloksista.....	
4.5 Tutkimuksen luotettavuus.....	
5 POHDINTAA TUTKIMUKSESTA.....	
LÄHTEET.....	
LIITTEET.....	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössäni tutkin lomakehaastattelun avulla Lempäälän kunnan hankkeen lina-projektia dialogisuuden näkökulmasta. lina-projektin tavoitteen kehittää poikkihallinnolliset käytännöt ja toimintamallit intensiivisempikea- aikaisen ja tehokkaan tuen antamiseksi nuorelle ja hänen perheelleen ja nuort (17v.) avohuoltoon soveltuvaa palvelutarpeen arviointia, uudenlaisia toiminnall menetelmiä ja nopean puuttumisen tapoja. lina-projekti on osa sosiaali- ja terve ministeriön KASTE -ohjelman Väli-Suomen lasten, nuorten ja lapsiperheiden pa jen kehittämiskokonaisuus. Opinnäytetyössäni esittelen Kaste-hankkeen Väli- Suomen -projektia.

Lempäälässä lina-projektiin osallistui sosiaali- ja terveystoimi sekä sivistystoim niammatilliseen arviointitiimiin kuului lastensuojelun sosiaalityöntekijä, lastens lön perhetyöntekijä, perheneuvolan nuorisotiimin nuorisopsykiatri ja sosiaalityöntekijä, koulukuraattori ja hanketyöntekijä. Moniammatillisen arviointitiimin asiakas paamisessa oli myös muita kutsuttuja henkilöitä tarpeen mukaan. Itse osallistu moniammatilliseen arviointitiimiin lastensuojelun perhetyöntekijänä.

Opinnäytetyössäni rajaan tutkimuksen moniammatillisen arviointitiimin toimint Haastattelun avulla. Viisi ensimmäistä teemaa käsittelevät dialogisuudesta ja seuraavat viisi k tätä käsittelevät moniammatillista arviointitiimiä.

Tutkimusmateriaalin kokoaminen oli haasteellista, koska moniammatillinen arv tiimi kokoontui lopulta vain kaksi kertaa ennen kuin toiminta loppui. En käsitte minnan loppumista sen enempää, koska se ei ole oleellista tässä tutkimuksessa ka aineisto jäi suunniteltua suppeammaksi. Yritän kuitenkin etsiä tutkimustulole oleellisen tiedon sekä kehityshaasteita dialogisuuteen ja moniammatilliseen yk työhön. Pyrin löytämään näkökulmia, joita voisi hyödyntää samankaltaisessa ty tulevaisuudessa.

2 VÄLI-SUOMEN KASTE-HANKE

Kaste on sosiaali- ja terveysministeriön lakisääteinen, strateginen ohjausväline johdetaan valtakunnallista sosiaali- ja terveyspolitiikkaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (733/1992) mukaan valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi tämän kehittämissuunnitelman. Valtioneuvosto hyväksyi 2008-2011 koskevan ohjelman 31.1.2008. Ohjelmasta säädettiin sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain 5 §:ssä (http://www.stm.fi)

Kaste-ohjelman tavoitteena on lisätä väestön hyvinvointia ja terveyttä, parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä lisätä väestön osallisuutta ja vähentää syrjäytymistä. Näihin tavoitteisiin pyritään ehkäisemällä ongelmia, varmistamalla henkilöstön riittävyys ja osaaminen sekä luomalla sosiaali- ja terveydenhuollon eheät palveluympäristöt ja vaikuttavat toimintamallit. Tavoitteiden saavuttamiseksi on määrätty 39 toimenpidettä, joiden avulla ohjelma toteutetaan. (http://www.stm.fi.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (Kaste-ohjelma) on määritellään lähivuosien sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistavoitteet ja keskeiset toimenpiteet, joilla ne voidaan saavuttaa vuosien 2008–2011 ohjelmakauden aikana. Kansallisen kehittämissuunnitelman tavoitteita tarkistetaan vuosittain. Ohjelman valmistelu alkoi vuonna 2007. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelman rinnalla on valmistellaan vuosittainen poikkihallinnollinen kuntatalouteen keskittyvä perusturvallisuussuunnitelma, johon sisältyy joka toinen vuosi tehtävä peruspalvelujen tilaustarjous, jossa arvioidaan mm. perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, neuvonpöytätoiminnan, vanhusten palvelujen, varhaiskasvatuksen sekä mielenterveyspalvelujen saatavuutta, laatua, tuottavuutta ja vaikuttavuutta. (http://www.stm.fi) Kaste 2.0:n valmistelussa, sisältö selviää kun uusi hallitus on saatu muodostettua.

Sosiaali- ja terveysministeriö on luetellut keväällä 2008 Kaste-ohjelman tavoitteita, jotka ovat:

1. Kuntalaisten osallisuus lisääntyy ja syrjäytyminen vähenee.

2. Hyvinvointi ja terveys lisääntyvät, hyvinvointi ja terveysterot kaventuvat.
3. Palveluiden laatu, vaikuttavuus ja saatavuus paranevat, alueelliset erot vähenevät ja keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. (<http://www.stm.fi>)

Valtion talousarviossa on varattu valtionavustusta kuntien ja kuntayhtymien sosiaalisen ja terveydenhuollon kehittämishankkeisiin 24,8 miljoonaa euroa vuodeksi 2008, budjettikehyksissä 25,8 miljoonaa euroa vuodeksi 2009. Vuosiksi 2010 ja 2011 on 26,8 miljoonaa euroa. (<http://www.stm.fi>)

Valtionavustukset jakautuvat kymmenen teeman alueelle, jotka ovat:

1. Ongelmien ehkäisy ja varhainen puuttuminen
2. Ehjien palvelukokonaisuuksien luominen
3. Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.
4. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
5. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rakenteet
6. Sosiaali- ja terveystalouden henkilöstö
7. Perusterveydenhuollon vahvistaminen
8. Osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy
9. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne ja prosessit
10. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen

Kasteohjelman alueellinen toimeenpano on organisoitu viiden alueellisen johtoryhmän kautta. Alueellisten johtoryhmien tehtävänä on edistää ja seurata osaltaan Kasteohjelman toteutumista. Johtoryhmien tulee laatia alueellisen kehittämistoiminnan toteuttamissuunnitelma, jonka avulla voidaan tukea Kasteohjelman tavoitteiden toteutumista johtoryhmän toimialueella. Aluejohtoryhmän tehtävänä on ohjata alueellisesti merkittävien hankkeiden valmistelua ja ottaa kantaa valtionavustusta hankkeisiin. Alueellisten johtoryhmien tulee työnsä aikana kuulla sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kolmannen sektorin eri toimijoita. (<http://www.stm.fi>)

Väli-Suomella tarkoitetaan Kasteohjelman suunnittelussa ja toimeenpanossa aluetta, joka on sama kuin Tampereen yliopistollisen sairaalan erityisvastuualue. Väli-Suomen alue koostuu viidestä maakunnasta, joihin kuului vuonna 2008 yhteensä 99 kuntaa. Vuoden 2009 alussa lukumäärä on 83 kuntaa. Alueeseen kuuluvat Pirkanmaan, Pohjanmaan, Kanta-Hämeen, Päijät-Hämeen ja Maasairaanhoidopiirit. Väestömäärältään maamme toiseksi suurimman erityisvastuualueiden alueen asukasmäärä on noin 1,2 miljoonaa. (<http://www.stm.fi>.)

Pirkanmaan alueen sosiaalihuollon hankkeiden kehittämiskohteita ovat olleet mm. palveluohjauksen kehittäminen, alkoholihaittojen ehkäisyn ja vähentämisen, aikuissosiaalityön kehittäminen, maahanmuuttajien ja asiakastyön sekä tulkkien kehittäminen. Terveystieteiden hankkeilla on kehitetty mm. perusterveydenhuoltoalueiden toimintaa ja hoitoketjuja, kansan ja muiden sairauksien hoidon tukea, vastaanottoa ja tietojärjestelmiä. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämistyö on Pirkanmaalla kohdistettu lasten mielenterveystyöhön ja lastenpsykiatriseerva aluekonsultaatioiden kehittämiseen, raskaana olevien naisten/perheiden päihdepoliklinikan toimintaan ja lapsiperheiden päihde ja psykososiaalisen kuntoutukseen, lastensuojelun ja sijaishuollon kehittämiseen, hyvinvointivolin perustamiseen, varhaisen puuttumisen työmenetelmien ja ehkäisevän työn kehittämiseen perhetyössä, perhepäivähoidon kehittämiseen sekä haastavasti käyttäytyvien nuorten kehitysvammaisten vastuutasokuntoutukseen. (<http://www.stm.fi>.)

2.1 lina-projekti osa Väli-Suomen kastehanketta

lina-projekti on osa sosiaali- ja terveysministeriön KASTE -ohjelman Väli-Suomen alueen lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen kehittämiskokonaisuutta. Hankkeessa mukana yhdeksän kuntaa: Kangasala, Lempäälä, Nokia, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Pirkkala, Ruovesi, Vesilahti ja Virrat. (<http://www.stm.fi>.)

Tavoitteena on kehittää

1. poikkihallinnolliset työkäytännöt ja toimintamalli intensiivisen, oikea-aikaisen ja tehokkaan tuen antamiseksi nuorelle ja hänen perheelleen

2. nuorten (13-17v.) avohuoltoon soveltuvaa palvelutarpeen arviointia, uusia toiminnallisia menetelmiä ja nopean puuttumisen tapoja

Hankekunnissa nuorten parissa toimivat lastensuojelun, nuorisopsykiatrian, perhe- ja nuorisoneuvolan työntekijät työskentelevät yhdessä hanketyöntekijöiden kanssa tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehittämistyöhön kytketään lisäksi muita nuorten kanssa työskenteleviä työntekijöitä kuntakohtaisen tarpeen mukaan. (Powerpoint esitys, 7.12.2010.)

2.2 Lempäälän kunnan lina-projekti

Hanke lähti Lempäälän kunnan tarpeesta saada nuorisoi-kaikisille tiimi, joka auttaa nuoria saamaan apua varhaisessa vaiheessa. Lempäälän kunnan eri sektoreilla on ollut ongelmana, että resurssit eivät riittäneet antamaan riittävää psykiatrista tukea nuorille kautta rakentamaan hoitopolku nuorelle. Lastensuojelussa on ongelmana, ettei nuori ei saa apua kriisitilanteessa eikä ole selkeää hoitopolkua nuorelle saamaan apua. Yleensäkin ehkäisevän työn kenttään tarve saada lisää tekijöitä ja yhteistyötä tarpeen. (Pöytäkirja, 14.9.2010.)

Nuorten kanssa tehtävään työhön kaivattiin hoitopolkua ja roolitusta eri työntekijöiden ja eri kunnan sektoreiden välillä. Hankkeen suunnitteluryhmässä tuli esille, että Lempäälässä on kolmenlaisia nuoria; vaativia nuoria, joiden tilanne vaikea, ennalta ehkäisevällä työllä autettavia olevia nuoria ja niitä nuoria, jotka varsin kevyellä tuella saavat omat asiansa kuntoon. (Pöytäkirja, 5.10.2010.)

Hankkeen suunnittelutyöryhmä totesi, että tarvitaan nykykäytänteiden avaamista ja yhteistyön tekemiseen uusia mahdollisuuksia sekä työpareja että kumppanuutta, jotta voisi hyödyntää paremmalla tavalla. Hankkeen ajatuksena oli, että työskentely voisi loksenavoisirakentua nuoren palvelutarpeen arvioinnin nykyisiin henkilö- ja resurssien hyödyntäen. Työskentelyn aikana kartoitetaan mitkä olisivat mahdolliset psykiatrisen osaamisen lisäämiseen eri sektorien taloudellisin resurssein. (Pöytäkirja, 5.10.2010.)

Ongelmia yhteistyön näkökulmasta oli, että verkostopalavereja ei ollut kuin satunnaisesti ja asiakkaan siirtyminen eteenpäin hoitoprosessissa. Suunnitteluryhmä totesi, kuinka vähän Lempäälän kunnassa oli monialaisia työskentelyprosesseja. Tähän lähtien hankkeen lina-projekti tuli auttamaan Lempäälän kunnan monialaista yhteistyötä.

Lempäälän kunnan lina-projekti nousi tarpeesta kun eri perheneuvolan asiakkaat ovat pitkät ja apuja tarvitsevia on paljon. Lempäälän kunnan lina-projektissa on mukana psykiatriselta puolelta perheneuvola, sosiaalipuolelta lastensuojelu ja siviilitoimen puolelta koulu. (Pöytäkirja, 14.9.2010.)

Lempäälän moniammatillisen arviointitiimin tarkoitus on vahvistaa psykiatrian sotiimiä asiakastapauksissa, joissa on tarvetta psykiatriseen arvioon. Nuorella on useita erityisen tuen tarpeita. Tarkoitus on myös saada selvyys epäselvänä nähtävään asiakkaan tilanteeseen. Arviointitiimin kanssa nuori ja hänen perheensä yhdessä tutkii, arvioi ja kartoittaa tilannetta. Tiimi on asiantuntijatiimi ja kokoontuu moniammatillisesti arvioimaan tilannetta. Tiimin jäseniltä ei edellytetä ennakkovalmistumista. (Pöytäkirja, 14.9.2010.)

2.3 Lempäälän kunnan lina-projektin arviointityöskentelyn prosessi

Moniammatillisen arviointitiimin kokoonpano on seuraavanlainen: nuorisopsykiatrian sotiimi, nuorisotiimi, sosiaalityöntekijä, pulukuraattori, lastensuojelun sosiaalityöntekijä, lastensuojelun perhetyöntekijä ja lina-projektin työntekijä. (Pöytäkirja, 5.10.2010.)

Asiakasohjaus toteutuu lähetekäytännöllä nuorisotiimin kautta. Tiimi tapaa nuoren ja hänen vanhempansa. Tavoitteena on avoin vuoropuhelu, joka johtaa yhteiseen keskusteluun siitä, miten arviointia jatketaan perheen tarjoamassa ongelmatilanteessa. Tuotetaan yhteinen suunnitelma, jonka lähtökohtana on huoli ja muutostarve. Työskentelysuunnitelma oli seuraavanlainen:

1. Arviointitiimin palaveri kesto 1-1,5 tuntia. Tarkoitus: Yhteinen suunnitelma sovittu siitä miten jatketaan ja ketkä jatkavat seuraavassa arviointityöskentelyn vaiheessa.
2. Arviointityöskentelyn vaihe. Nuoren ja perheen tilanteen arviointitapaaminen 4-5 tapaamista ja vaiheen kesto 6-8 viikkoa.
3. Yhteenvetopalaveritapaaminen arviointityöskentelyn vaiheen tekijöiden, nuoren, perheen ja lähettäneen tahon välillä. Tarkoitus: suunnitelman kertymistä varten, kirjaamiset Efficaan ja suunnitelman anto perheelle (Pöytäkirja, 5.10.2010.)

Arviointitiimin tarkoitus on saada aikaa selkeyttä ja yhteistä näkemystä, mitkä asiakkaan tarpeet ja tuoda esille osapuolien huolen määrään. Selkeyttä eri toimien työnjakoon, siihen kuka nuoren asioita vastaa ja kuka niitä hoitaa. Tätä kautta parantaa myös nuoren sitoutumista omien asioiden hoitamisessa. Tiimin toiminta lyhentää jonoja kun asiakas ohjautuisi nopeammin oikean avun piiriin. Tavoitteena on rakentaa psyykkisen tuen ja avunsaannin polku, jonka kaikki toimijat tuntevat joka voidaan ottaa käyttöön kun tarve niin vaatii. (Pöytäkirja, 5.10.2010.)

3 DIALOGISUUS

Dialogi tulee sanoista dia ja logos, jotka yhteen liitettynä kuvaavat hyvin dialogin olemusta eli väliin kerättyä maailmaa. Sana dia tarkoittaa kreikan kielestä läpimennettynä läpi tai halki. Logos puolestaan tarkoittaa järkeä tai oppia. Kaikki keskustelu ei ole kuitenkaan dialogista, vaikka keskustelusta olisikin pyrkimys tasavertaisuuteen osapuolten välillä. Dialogisuus kuvaa myös ihmiskäsitystä ja maailmankuvaa, jotka luonnollisesti vaikuttavat tapaamiskohdattoiset ihmiset. (Mönkkönen, 2007, 86.)

Dialogin käsitteellä yleisessä kielenkäytössä tarkoitetaan kaksinpuhelua, vuorovaikutusta tai keskustelua. Dialogin tavoitteena on saavuttaa uusi yhteinen ymmärrys, jota yksin saavuttaa (Mönkkönen, 2002, 33). Ihmisten välistä vuorovaikutusta on verrattu osuvasti tanssiin, jossa ihmiset kutsuvat toisiaan tietynlaisiin askelkuvioihin. Askelkuvioita voidaan kutsua vuorovaikutusasemiksi. Tanssi kuvastaakin moni-

rovaikutuksen hienosäätöjä. Vuorovaikutuksessakin, usein säädellään läheisyyttä ja etäisyyttä. (Mönkkönen, 2007, 86-87.)

Dialogisuuden yksi tärkeä elementti on vastavuoroisuus, jossa jokainen osapuoli pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan yhteisiin askeliin. Asiakassuhteessa tarkoittaa sitä, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei mennä joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla vaan molempien ehdoilla. (Mönkkönen, 2007, 87.)

Venäläisen ajattelijan ja kirjallisuuden tutkijan Bahtin ajatus dialogisuudesta on monivokalisuus eli moniäänisyys. Dialogisessa suhteessa yksilölliset äänet synnyttävät moniäänisyyttä, sillä kieli elää vain käyttäjiensä dialogisessa kanssakäymisessä. Bahtin ajatus moniäänisestä muodostuvasta kokonaisuudesta vertautuu musiikkiin, joka sovitetaan useiden instrumenttien soidessa yhtä aikaa. Tärkeää on löytää yhteinen kieli asiakkaan kanssa. Yhteisen kielialueen rakentamiseksi on tärkeää, että kuunnellaan tarkasti mitä sanat asiakkaille ja heidän läheisilleen merkitsevät. Synnyttämällä dialogia keskustelua syntyy vuorovaikutusprosesseja, jotka auttavat asiakkaita. (Mönkkönen, 2007, 90.)

Venäläisen psykologin Vygotskin ajatus on, että kielellinen ajattelu perustuu sosiaaliseen merkitykseen. Vygotsky erotti toisistaan sanan merkityksen ja mielikuvan. Merkitys on pysyvä, yleinen, sosiaalisesti jaettu ja kontekstiin riippumaton. Sanan mieli puolestaan vaihtelee sen käyttötilanteen mukaan ja riippuu ihmisten suhteesta kyseiseen asiaan. Kieli on ennen kaikkea sosiaalisen kanssakäymisen väline. (Mönkkönen, 2007, 90.)

Dialogisuuden vuorovaikutuksen yhteydessä puhutaan myös ihmisen toiseuden tunnustamisen merkityksestä. Tämän ajattelun juuret ulottuvat dialogifilosofi Martin Buberiin. Hän kuvaa dialogista suhdetta sinä-minä -suhteeksi, johon asettuessa ihminen tunnustaa myös toisen toiseuden. Ihminen tulee minäksi ainoastaan suhteiden kautta. Buber tarkasteli dialogista suhdetta lähinnä esineellistävien suhteiden

kohtana, jossa kohtaava läsnäolo katoaa toisesta tehtyjen luokitusten ja tulkin vuoksi. (Mönkkönen, 2007, 91-92.)

Amerikkalainen psykologi John Shotteri (1993) on vienyt dialogisen vuorovaikutustarkastelun erityisesti asiakastyön alueelle. Hän korostaa jaetun ymmärryksen tärkeyttä, joka syntyy vain osapuolten vastavuoroisissa neuvotteluprosesseissa. Asiantuntijalanteissa osapuolet samalla luovat itseään koko ajan uudelleen ja määrittävät olemuksensa toisilleen. Shotter kutsuukin dialogista vuorovaikutusta sosiaalisiksi runoiluksiksi, jonka avulla ihmisillä on mahdollisuus kiinnittyä ympäristöönsä. Tällöin on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, kuinka puhumme asiakkaalle hänestä itsensä lähtien hänen läheisistään ja kuinka tartumme hänen rakentamaansa tarinaan ja täydennämme sitä. (Mönkkönen, 2007, 92.)

Asiakkaan hyvä auttaminen ei tapahdu vain hänen oireistaan tai ongelmistaan lähtien, vaan ihmisten kohtaamisella. Oleellista on koko vuorovaikutustilanteen ymmärtäminen. Kommunikaation onnistumisen peruskysymykseksi nousee se, miten yksilö kuulluksi. Dialogeissa on tärkeää liittää keskustelut siihen kokonaisvaikutukseen elämään, jota ihmiset elävät. Palvelu- ja asiantuntijajärjestelmä on sektori, jossa ihmisten ei ole. Jotta auttaminen voi mielekkäällä tavalla liittyä ihmisten auttamisjärjestelmän tulee tulla paremmin tietoiseksi avunhakijoiden arjen merkityksestä heille itselleen. Juuri tuollaisen ymmärryksen muodostamisesta dialogi on kysymys. (Seikkula ja Arnkil, 2005, 100.)

Vastaanottajan tehtävänä ei ole tulkita tai antaa muulla tavoin omia merkityksiä asiakkaan sanomalle asialle, vaan luoda jakamisen tilaa. Jakamisen tilassa yhdessä sekä tämän hetken ruumiillinen kokemus, sille annettava psyykkisen kuvaus ja merkitys sekä asioiden sosiaalinen merkitys. (Seikkula ja Arnkil, 2005, 57.)

Päähuomio kohdistuu koko ajan siihen, mitä tapahtuu tässä ja nyt. Pääasiallinen asiantuntijuus ilmenee taitona asettua meneillään olevaan vuorovaikutustilanteeseen taitona olla läsnä asiakkaille. Yhteisen kielialueen syntymisen ehto puolestaan on se, että asianosaiset ovat kokeneet keskusteluissa käsitellyt asiat riittävän yhteiseksi.

valla. Ja toisin päin, vain yhteisen kielialueen syntymisen myötä voimme tehdä johtopäätöksiä, joissa ymmärrämme tilannetta yhteisellä tavalla. (Seikkula ja Arnkil, 2005, 106.)

Kun tulee itse kuulluksi, voi alkaa kuunnella ja kiinnostua toisten mielipiteistä ja kokemuksista. Asianosaiset luovat prosessin, jossa työkokemuksen myötä muotoon järjestäytyneisyyttä, joustavuutta ja monipuolisuutta ja lisää turvallisuutta vaikkapa asioiden käsittelyssä.

3.1 Dialogisuus verkostonäkökulmasta

Verkostotyön perusajatus on, että se on useiden toimijoiden järjestelmällinen ja suunnitelmallinen asiakkaan auttaminen. Verkosto muodostuu kahdesta kokonaisuudesta: moniammatillinen verkosto eli virallinen verkosto ja asiakkaan läheisyyden läheisverkosto. (Mönkkönen, 2007, 130-131.)

Seikkula ja Arnkil (2005) ovat kuvanneet dialogisuuden merkitystä verkostotyössä. Dialoginen ilmaisu ei odota hyväksyvää tai hylkäävää vastausta vaan sitä, että keskustelun kuluessa avataan uusia ulottuvuuksia. (Mönkkönen, 2007, 130-131.)

Stakesin verkostotutkimus ja kehittämismenetelmät -ryhmässä on yhteistyössä toimijoiden ja muiden toimijoiden kanssa luotu työmenetelmiä ja verkostomaisia työskentelytapoja. (Kokko ja Koskimies, 2007, 15.)

Huolen puheeksiotto menetelmä sopii erityisen hyvin pienen huolen tilanteisiin, jossa työntekijä haluaa ottaa lapseen liittyvät havaintonsa varhain ja kunnioittavasti esiin vanhempiensa kanssa. (Kokko ja Koskimies, 2007, 15.)

Ennakointidialogeilla tarkoitetaan verkostomaisia yhteistyöpalavereja. Palaverit liittyvät usein yksittäisten asiakasperheiden tilanteisiin, joissa tavoitteena on yhdistää toimijoiden voimavaroja ja selkiyttää toimintaa. (Kokko ja Koskimies, 2007, 15.)

Läheisneuvonpiti käynnistyy pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän aloitteesta siten, että prosessia ohjaamaan kutsutaan ulkopuolinen koollekutsuja. Kokouksessa perheenjäsenet ja läheisverkosto laatii ehdotuksen lapsen tilanteen ratkaisemiksi. Ehdotuksen pohjalta laaditaan sopimus, mitä kukin tekee jatkossa. (Kokko ja Koskimies, 2007, 15.)

Verkostoterapiassa pyritään auttamaan tilanteen ratkaisemisessa. Verkostoistuntoja vetävät koulutetut verkostoterapeutit, jotka ohjaavat istuntoa ryhmädynaamisia prosessimalleja hyväksikäyttäen. (Kokko ja Koskimies, 2007, 15.)

Avoimet dialogit on hoitoprosessi, jossa turvataan ensimmäisen hoitokokouksen jälkeinen psykologinen jatkuvuus niin pitkään ja tiheään kuin tarvitaan. (Kokko ja Koskimies, 2007, 15.)

Ennakointidialogi on moniammatillisen arviointitiimin peruslähtökohta. Moniammatillinen arviointitiimi liittyy asiakasperheisiin ja heidän tilanteisiinsa. Perheet haluavat selkeyttä ja voimavaroja omaan elämäänsä. Tämän vuoksi haluan tässä osiossa tarkastella lähimmin ennakointidialogiaa.

Ennakointidialogia

Ennakointidialogia on toteutettu lapsiin, nuoriin ja perheisiin liittyvien tilanteiden ohella vanhusten huollossa sekä pitkäaikaistyöttömyyden ympärille muodostuneissa verkostoituneissa tilanteissa. Ennakointidialogien ympäristöä ovat olleet pitkittyneet ja jumiutuneet auttamistilanteet. Ennakointidialogien ”menetelmäperhe” sisältää muunnelmia, joita käytetään myös muissa yhteyksissä kuin välittömässä asiakastyössä. Ennakointidialogit on kehitelty Stakesin verkostotutkimuksen jakehittämisen ryhmässä yhteistyössä psykososiaalisen työn kenttäammattilaisten kanssa. (Seikkula ja Amkil, 2005, 57.)

Ennakointidialogeilla on lähitulevaisuuteen kurkottava tavoite: tähdätään huolia vähentävän yhteistyösuunnitelman laadintaan. Yhteistyösuunnitelma laaditaan, niin

että itse tuo laadintaprosessi antaisi asianosaisille toivoa ja voimia. (Seikkula ja Amkil, 2005, 58.)

Ennakointidialogin voisi tiivistää seuraavasti:

1. Vuoropuhelun vetäjät ottavat hoitaakseen palaverin kulun. Vuoropuhelun vetäjät strukturoivat istunnon sananmukaisesti vuoropuheluksi ja vuorokuunteleluksi. Kukin saa pohdiskella ääneen toisten kommentoimatta ja toiset saavat rauhassa kuunnellen tunnustella vaikutelmiaan.
2. Vetäjät auttavat yhteistoiminnan suunnittelussa. Osanottajat voivat rauhassa antautua pohtimaan ja kuuntelemaan. Vetäjät koettavat huolehtia siitä, että istunto myös lopuksi tuottaa toiminnallisia johtopäätöksiä.
3. Itse pohdintaprosessia helpotetaan. Ennakointidialogeissa pyritään luomaan mahdollisimman otollinen tilanne tuollaiselle ääneen ajattelulle ja omien ajatusten muotoutumiselle. Kunkin vuoro rauhoitetaan keskeytyksiltä ja kommenteilta, ääneen ajattelijaa autetaan kysymyksiin, haastattelemalla. Pohdintaprosessia edesautetaan sillä, että kukin kuulee myös toisten äänenajattelut ja saa niistä vaikutelmia omiin ajatuksiinsa.
4. Kysymykset ovat avoimia, niin ettei niihin ole oikeita tai väriä vastauksia. Osanottajia pyydetään muistelemaan lähitulevaisuutta ja siihen johtaneita tekoja. Vuoropuhelun vetäjien keskeinen tehtävä on tarjota tulevaisuuden muistelua yhdessä ajattelun välineeksi.
5. Vetäjät koettavat edesauttaa uuden ymmärryksen muodostumista ihmisten väliin, jaetun ymmärryksen muodostumista. Kaikki kuulevat toistensa pohdinnat, kaikilla ovat kaikki nuo omissa sisäisissä dialogeissaan. Vaikka osanottajista tuskin ketkään ymmärtävät asian täysin samalla tavalla toisen kanssa, he ovat saaneet mahdollisuuden muodostaa ymmärrystään jaetussa tilanteessa ja osanottajien äänten kaikuessa toisissaan.

Vuoropuhelun vetäjät myös helpottavat osanottajien mahdollisuuksia puhua nykytoiveistaan ja huolistaan. Hyvin harva ihminen ajattelee täsmällisesti, millaista hänen

elämänsä on vuoden kuluttua ja kuinka omat ja muiden teot auttaisivat pääsemään tuohon tilanteeseen. (Seikkula ja Arnkil, 2005, 62-64.)

Moniammatillisessa arviointitiimissä tavoitteena oli saada dialoginen verkostopalaveri käytäntö aikaiseksi. Seikkula ja Arnkil (Seikkula ja Arnkil, 2005, 62-64.) painottavat, että ennakoitdialogisessa palaverissa pitäisi olla ulkopuoliset vetäjät. Meidän työryhmässä ei ollut ulkopuolisia vetäjiä, mutta muuten moniammatillinen arviointi toimi ennakoitdialogin mukaisesti.

Moniammatillinen työryhmä kokoontui kaksi kertaa, tapaukset olivat hyvin erilaiset. Itse ajattelen ennakoitdialogista niin, että käytännön soveltaminen on hyvin tärkeää. Aina kun kokoonnumme verkostopalaveriin on tapaus ainulaatuinen. Palaverien kulkua on hyvin vaikea ennakkoon määritellä.

3.2 Moniammatillinen verkostotyö

Moniammatillisessa yhteistyössä asiakas- ja työntekijäverkostot verkostoituvat siin kokoonpanoin ja erilaisiin orientaation. Kaarina Mönkkönen erottaa ihmisu dealan työssä kolme orientaatiota, joita hän kutsuu asiantuntijakeskeiseksi, as keskeiseksi ja dialogiseksi orientaatioksi. Orientaatioihin viittaavat kolmeen er painottuvaan työmuotoon - ja käytäntöön: asiantuntijakeskeisiin moniammatill työryhmiin, asiakkaita osallistaviin yhteistyökokouksiin sekä monitoimijaiseen giseen verkostotyöhön. (Seikkula ja Arnkil, 2005, 12.)

Verkostotyö ja moniammatillinen työ nähdään usein toistensa synonyymeinä ja teidenmäärittelyssä on paljon kirjavuutta. Käytännössä verkostotyö ei välttäm ole moniammatillista eikä moniammatillinen työ verkostoitunutta. Moniammat suus-termillä voidaan tarkoittaa eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden teistyötä tai yhdessä työskentelyä. (Anttila ja Rousu, 2004, 24.)

Kaksi tärkeää englanninkielistä termiä, mitkä määrittävät kahdenlaista yhteistyötä. Multiprofessional collaboration tarkoittaa yhteistyötä, jossa perinteiset hierarki

valta-asetat ja työn jaot ovat voimassa ja collaboration yhdessä työskentelyä, tieto, valta ja asiantuntijuus on jaettava (Metteri 1996). Tässä on esillä kaksi hyönteistä työmoota. Toinen pitäytyy tiukasti omassa ammattiroolissaan ja hierassa asemassaan ja toinen taas luovuttaa tietonsa, kokemuksensa ja asiantuntensa moniammatilliseen yhdessä työskentelyyn. (Anttila ja Rousu, 2004, 24.)

Moniammatillinen työskentely edellyttää dialogisuutta. Dialogista kieltä luonneavoimuus, arvaamattomuus ja moniäänisyys. Dialogissa on kysymys kommunikosta, johon ei liity ehdotonta tietämistä ja jossa ei tarvita tuomaria vaan joukkopäättää asioista keskenään. (Anttila ja Rousu, 2004, 26.)

Arnkil ja Eriksson ovat sitä mieltä, että yhteinen ongelman määrittely psykososessa työssä on suorastaan tuhoisaa, koska yhteistä ongelmaan ei ole. Perheillä on omat ongelmansa eikä ole siis kysymyksessä perheen ongelma. Työntekijät ratkovat omia ongelmiaan, mutta moniammatillisessa työssä sitä, ei voi tehdä mitta huomioon, miten muut ratkovat omansa. Näkökulma on uusi ja hämmäntävä käytännön moniammatillisessa työssä se vapauttaa voimavaralähtöiseen ajatteluun kunkin mukana olia asiantuntijuuden hyödyntämiseen ja vastuiden määrittelyyn. (Anttila ja Rousu, 2004, 26.)

Moniammatillisuudesta puhutaan paljon ja sitä toteutetaankin jossain määrin. Suomessa ole kirjattu lainsäädäntöön lukuun ottamatta yksittäisiä mainintoja yhteistyöstä ja kuntien budjeteissa rahat on jaettu sektoreille ja se saattaa muodostaa merkittävän esteen moniammatillisen työn käytännön toteutukselle. Valtakunnallisen paikallinen kehitystyö toteutetaan myös pääsääntöisesti sektoreittain. Ajankohdalla terveydenhuollon ja sosiaalialan kehittämissohjelmat eivät sisällä moniammatillisia näkökulmia tai innovaatioita. (Anttila ja Rousu, 2004, 27.)

Moniammatillisuuden käsitteen erilaiset tulkinnat hankaloittavat yhdessä työskentelyä. Yhdessä työskentely, jossa osaaminen, tieto ja valta on luonteeltaan enemmän moniasiantuntijutta kuin moniammatillisuutta. (Anttila ja Rousu, 2004, 29.)

Oman kokemukseni mukaan moniammatillinen arviointitiimi on moniammatillista, jossa eri sektoreiden asiantuntijat työskentelevät asiakasperheiden hyväksi asiantuntijuudellaan. Mielestäni moniammatillinen arviointitiimi koostuu eri sektoreiden henkilöitä yhteen, niin että he voivat antaa oman ammatillisen osaamisensa käyttöön.

Tässä tutkimuksessa oma näkökulmani on lastensuojelun sosiaalityön näkökulma. Itse edustin moniammatillisessa arviointitiimissä perhetyöntekijää ja toin siellä asiantuntijuuden arviointitiimiin. Moniammatillisen arviointitiimikoollekutsujana toimi Lempäälän kunnan psykiatrinen nuorisotiimi. Nuorisopsykiatri ja lina-projektin työntekijä valitsivat perheen arviointitiimiin.

4 TUTKIMUSONGELMA, AINEISTO JA MENETELMÄT

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten monialainen arviointitiimi onnistuu tehtävässään ja mitä kehitystyötä pitäisi jatkossa tehdä tiimissä. Toisaalta tutkimuksessa halutaan selvittää dialogisuutta verkostonäkökulmasta.

Tutkimuksessa selvitetään myös, miten kolme eri sektoria Lempäälän kunnassa ovat verkostotyötä. Nämä kolme sektoria tutkimuksessa ovat: sivistystoimi, psykiatrinen nuorisotiimi ja lastensuojelu.

Monialaisessa arviointitiimissä tutkimuksessa haastatellaan työntekijöitä, jotka osallistuivat lina-projektin suunnitteluun ja työskentelyyn. Tutkimuksessa aineisto keräämisessä käytetään menetelmänä makehaastattelua. Tutkimuksen sisällön purkamisessa käytän dialogisuuden ja moniammatillisuuden näkökulmaa loma haastattelun vastauksista.

4.1 Tutkimuksen aineisto

Tutkimusaineisto saatiin haastattelemalla viittä moniammatilliseen arviointitiimin kuulunutta henkilöä. Nämä viisi työntekijää olivat mukana suunnitteluryhmissä, ointi- ja palautekokouksissa sekä asiakastapaamisissa. Aineisto on kerätty avoimilla kysymyksillä siten, että aluksi esitettiin viisi kysymystä dialogisuudesta ja seuraavaksi viisi kysymystä moniammatillisesta työryhmästä. Tulin itse mukaan Iina-projektin projektin loppuvaiheessa lastensuojelun perhetyöntekijänä. Olen ollut moniammatillisessa työryhmässä mukana osallistuen kaksi kertaa asiakastapaamiseen.

4.2 Lomakehaastattelu

Käytetyin haastattelulaji on lomakehaastattelu, jossa haastattelu tapahtuu lomakkeen mukaan. Lomakkeessa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys täysin määrätty. Lomakehaastattelulla oletetaan, että kysymyksillä on sama merkitys kaikille. (Hirsijärvi ja Hurme, 2000, 44-45.)

Lomakehaastatteluilla ei ole kovinkaan paljon tekemisissä laadullisen tutkimuksen kanssa, mutta sitä on mahdollista käyttää myös laadullisessa tutkimuksessa, ja mm. haastatellut henkilöt tai kyselyyn vastanneet henkilöt voidaan vastaustensa perusteella tyypitellä laadullisiin luokkiin. (Tuomi ja Sarajärvi, 2009, 74.)

Lomahaastattelussa ei voi kysyä mitä tahansa sellaista, mitä olisi mukavaa tai mielenkiintoista tietää, vaan siinä kysytään tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun näkökulmasta merkityksellisiä kysymyksiä. Jokaiselle kysymykselle pitää löytyä perusteellisesti tutkimuksen viitekehiksestä, tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetystä tiedosta. (Tuomi ja Sarajärvi, 2009, 75.)

4.3 Tutkimustulokset

Tässä tutkimuksessa vastaukset käsitellään kysymys kerrallaan. Sen jälkeen käsitellään laajempiin johtopäätöksiin ja pohdintaan.

Miten dialogisuus tuli esille moniammatillisessa arviointitiimissä?

Osa vastaajista toi esiin, että dialogisuus toteutuu silloin, kun asiakkaat kokevat vertaista ja tasapuolista kohtelua.

Kolme vastaajaa kokivat, että moniammatillisessa arviointitiimissä oli mahdollisuus dialogisuuteen asiakkaan kanssa dialogisuuteen. Täytyy muistaa kuitenkin, että tiimi kokoontuu kaksi kertaa, josta toisella kerralla oli mukana asiakasperhe.

Vastaajat toivat esille, että iso ryhmä työntekijöitä ja perheen aikaisemmat kokoukset ryhmätilanteista ja palavereista vaikeuttavat dialogisuutta. Miten kukin työyhteisö käsittää dialogisuuden.

Miten dialogisuutta voisi hyödyntää moniammatillisessa arviointitiimissä?

Vastaajien mukaan lähtökohta dialogisuudessa on, että asiakas saa kerrottua oman näkökulmansa. Tästä hyötyy sekä asiakasperhe että tiimi, kun yhteinen tavoite ja mietitään, miten voidaan tiimiä hyödyntää. Oleellinen asia on, että perheiden peet tulevat esille. Perheellä on paljon tarpeita, kun he tulevat tiimiin käsittelemään omia asioitaan. Asiakkaalla on oltava paljon vaikutusvaltaa omiin tärkeisiin asioihin, koska muuten ei synny dialogisuutta.

Tavoite dialogisuudessa on asiakaslähtöinen työskentely. Vastaajat toivat esille, että tiimin työskentelyssä tavoite saavutetaan parhaiten moniammatillisella yhteistyöllä. Moniammatillinen yhteistyö saavutetaan kun, että jokainen osallistuu omasta näkökulmastaan sekä tuo oman osaamisensa tiimiin jaettavaksi.

Dialogisuuden mahdollisuudet ovat vuoropuhelua asiakkaan ja tiimin jäsenten välillä. Sitä kautta löydetään avoimuus puhua vaikeistakin asioista samalla tasolla.

Onnistuiko dialogisuus mielestäsi moniammatillisessa arviointitiimissä?

Vastaajat toivat esille tähän vastatessaan ajatuksia tiimin työskentelyn haasteista. Monen oli vaikea vastata onnistumisesta, koska moniammatillinen arviointitiimi kokoontui asiakastyössä vain kaksi kertaa. Sen takia oli vaikea mitata onnistumista.

Muutamit halusivat tuoda esille, että tiimin jäsenillä oli hieman epätietoisuutta moniammatillisen arviointitiimin tavoitteista. Muutamit kokivat, että se heijastuisi asiakkailla. Mikä oli asiakkaan kokemus? Sitä ei olla kysytty ja tässä tutkimuksessa rajoitin asiakkaan näkökulman.

Muutamit kokivat, että asiakas sai tuoda esille mielipiteensä. Muutamalle jäi hienomietityttämään työntekijän rooli. Ehkä suurin ongelma oli, että tiimin rakentuminen tapahtunut. Tiimi toimi ja kokoontui, mutta toiminta loppui kesken rakentumisen toiminnan.

Mitä esteitä tai haasteita on mielestäsi dialogisuudelle moniammatillisessa arviointitiimissä?

Vastaajat kokivat, että moniammatillisesta arviointitiimistä puuttui selkeät tavoitteet. Haaste tiimin työskentelylle on tiimin rakentuminen. Tiimiä rakentaessa olisi hienomiettyä, että tiimiä valmennetaan ja tiimin jäsenet oppivat tuntemaan toisensa ja luottamaan toisiinsa.

Olisi hyvä löytää kunnasta eri sektoreiden avainhenkilöt, jotka sitoutuisivat tiimin toimintaan. Heillä olisi motivaatio ja muutosvalmius tiimityöskentelylle. Toisalta tärkeää olisi ymmärtää henkilökuntarakenne niin, että ei tulisi liikaa henkilöitä karsittavaksi.

Muutamit kokivat esteenä työntekijöiden vanhat tavat ja kulttuurit. Onko työskentelyllä riittävästi muutosvalmiutta tehdä uutta ja luoda uusia toimintatapoja.

Vastaajat toivat esiin, että ongelmana voi olla myös luottamus suhteessa asiakkaalle. Tiimin tapaamiset pitäisi olla hyvin pohjustettu asiakkaalle, että he tietävät miksi. Pitäisi pystyä luomaan tasavertainen ja tasapuolinen toimintakulttuuri. Moniammatillisesta arviointitiimistä puuttui selkeät tavoitteet.

asiakkaat kokevat eri tavalla avoimuuden ja luottamuksellisuuden, siitä ei saisi estettä avoimelle dialogisuudelle.

Miten dialogisuutta tulisi kehittää moniammatillisessa arviointitiimissä?

Vastaajien mukaan dialogisuus on perusedellytys työmenetelmänä verkosto- ja moniammatillisessa arviointitiimissä. Pitäisi pohtia enemmän sitä, että onko kyseessä hoidollinen tiimi vai arviointitiimi. Tiimin perustehtävä on asiakkaan kuunteleminen ja huolen puheeksi ottaminen.

Vastaajat toivat esille että tiimin rakentumista ja dialogisuuden hyödyntämistä tulisi kehittää tiimityöskentelyssä. Tiimityöskentelyssä pitäisi tietää toiminta ajatus ja pitäisi olla suunnitelmallista työskentelyä. Oleellista olisi, että tiimiin löytyisi avoimia henkilöitä niin, että tiimiä voisi kehittää.

Mitä onnistumisia koit moniammatillisessa arviointitiimissä?

Tiimin jäsenet kokivat onnistumisia, sillä tiimin odotukset ja tavoitteet kohtasivat. Samoin työntekijäroolit olivat tukemassa moniammatillista työtötta. Toisaalta tiimissä koettiin onnistumisia, koska toisessa asiakastapaamisessa työpari pääsi tumaan asiakasperheen kotiin.

Molemmissa tapauksissa pystyttiin sopimaan ja jakamaan eri toimijoille tehtävät asiakasperheiden kanssa. Molemmissa tapauksissa perheet puhuivat, mutta tärkeintä olisi, että puhuttaisiin asioista niiden oikeilla nimillä ja niistä onnistumista, mitkä oikeasti sillä hetkellä ovat akuutteja.

Osa vastaajista oli tyytyväisiä työntekijöiden rooleihin ja pitivät hyvänä sitä, että kukaan tiimin jäsen sai sanottua asiansa. Hieman oli tiimin jäsenillä ongelmia siitä, että kaikki eivät tienneet mitä heiltä odotettiin ja millä roolilla olivat tiimissä. Tämä monen oli vaikea vastata tähän, koska toiminta loppui kahden asiakasperheiden tapaamisen jälkeen.

Auttoiko moniammatillinen näkökulma työryhmän työskentelyä?

Ensimmäisessä tapaamisessa saatiin tehtyä suunnitelmat, tavoitteet ja jaettua väkälä. Toisella kerralla sovittiin kotikäynti. Toisaalta molemmilla kerroilla työskentelyä vaiheeseen. Samalla tuli esille, että ei ollut välineitä korjata nuoren ja perheen tilannetta. Hyvää oli se, että jokainen toi esille oman perustehtävänsä. Verkostotyö moniammatillisen työn välistä eroa ei koettu, koska moniammatillista työtä oli Lempäälän kunnassa ennenkin verkostotyön näkökulmasta.

Tulitko kuulluksi moniammatillisessa arviointitiimissä?

Kaikki saivat esittää oman näkökulman esittäminen ja huolen puheeksi ottaminen tapahtui. Kaikki vastaajat kokivat, että he tulivat kuulluksi. Eräs vastaaja toi esille, että työntekijän vaihtuminen kesken tiimin kokoontumisten ei ollut hyvä asia.

Mitä hyötyä oli moniammatillisesta arviointitiimistä?

Asiakastapaamisessa tiimi pystyi harjoittelemaan yhteisen näkemyksen ja yhteisen äänen saamista asiakasperheelle. Vastaajien mielestä tiimissä tarjottiin mahdollisuutta moniäänisyyteen eli dialogisuuteen. Erään vastaajan mielestä kaikilla työntekijöillä samansuuntaisia ajatuksia työskentelystä asiakasperheiden kanssa. Osalle oli mahdollista tutustua erilaisiin toimijoihin Lempäälän kunnassa.

Toisaalta kyseenalaistettiin tiimi, koska toimivia verkostoja on jo olemassa kunnassa. Vastaajille nousi kysymys, miten moniammatillinen tiimi eroaa verkostotiimistä. Toisaalta hyöty koettiin siinä, että tiimin jäsenet tutustuivat toisiinsa ja jatkossa tiimiä kehitetään, ketkä toimivat nuorten parissa eri sektoreilla Lempäälän kunnassa.

Miten moniammatillista yhteistyötä tulisi kehittää?

Vastaajat pitivät tärkeänä verkostotyön ja moniammatillisen työn kehittämistä ja projekti antoi mahdollisuuden kokeilla tämän tyyppistä yhteistyötä. Tiimityöskentelyn kehittäminen on hyvin tärkeä asia monelle vastaajista. Uusien työntekijöiden koulutuksesta tärkeää olisi perehdytys ja tiedon siirtäminen vanhoilta työntekijöiltä uusille.

Toisaalta kehitettävää löytyy aina. Kaikkien olisi oleellista tietää, mitä kukin tekee työkseen ja mikä on kenenkin perustehtävä. Tekemisen kautta oppii tuntemaan toisten tietämään, mitä eri ihmiset tekevät. Iina-hanke antoi mahdollisuuden olla yhteistyössä eri toimijoiden kanssa sekä yrittää löytää toimijoiden kesken dialogisuutta.

4.4 Johtopäätöksiä tutkimustuloksista

Haluan tässä tutkimuksessa pohtia haastattelussa esiin tulleita vastauksia ja niiden vastauksien merkitystä. Toimin Lempäälän kunnan sosiaalitoimen perhetyöntekijänä. Olin yksi tiimin jäsenistä, mutta tässä tutkimuksessa tutkijan roolissa. Tutkimuksen haluan pohtia dialogisuuden merkitystä ja analysoida arviointitiimin työskentelyn tulokset tutkimustuloksien valossa.

Osa vastaajista toi esiin, että dialogisuus toteutuu silloin, kun asiakkaat kokevat saavansa vertaista ja tasapuolista kohtelua. Kun asiakkaat kokevat, että heidän tarpeensa ja ongelmansa otetaan oikeasti huomioon, silloin dialogisuus voi lähteä rakentumaan ja asiakkaat saavat sitä kautta apua omaan tilanteeseensa. Samalla pitäisi myös pohtia, miten kukin ymmärtää dialogisuuden? Mielestäni dialogisuus on asenne, silloin kun otamme huomioon toisen ajatukset ja olemme valmiita kuuntelemaan mitä toinen sanoo ja otamme toisten ajatukset huomioon.

Asiakkaiden näkökulma on lähtökohta asiakaspalaverissa. Voiko dialogisuutta kehittää, jos asiakas kokee, että ulkopuoliset ihmiset päättävät hänen omista asioista? Dialogisuus on vuoropuhelua asiakkaan ja työntekijöiden välillä. Päätöksiä voidaan tehdä vain yhdessä asiakkaan kanssa. Vastauksissa tuli esille, että dialogisuuden toteutuminen voi myös olla työntekijöiden vanhat toimintatavat ja toimintakulttuuri.

Voisiko lähtökohtana olla, kuinka pystymme kohtaamaan asiakkaan tiimissä, jolla on monta asiantuntijaa mukana? Kuinka tilanteesta saa sellaisen, että asiakas kohtaa tasavertaisuutta? Pystymmekö luomaan turvallisen ympäristön, jossa asiakkaat voivat kertoa oman tilanteensa?

Dialogisuuden rakentumisessa on tärkeää, että palaveriin kutsutaan vain avainhenkilöt organisaatiosta, jotka voivat vaikuttaa perheen tai nuoren tilanteeseen. Tärkeää on tiedostaa, mitkä ovat tiimin jäsenten perustehtävät omassa työssään ja mitkä osiin oihin kukin voi vaikuttaa.

Tutkimuksessa tuli esille, että tiimin perustaminen ja toiminta pitäisi perustua siihen, mitkä ovat asiakkaiden tarpeet ja mitkä ovat tiimin vaikutusmahdollisuudet perheen tilanteen korjaamiseen. Tiimien ja erilaisten verkostojen pitäisi tutkimustulosten mukaan perustua kunnantai kaupungin hetkiseen tarpeeseen. Toisaalta linna-projekti antoi tilaisuuden kokeilla tällaista moniammatillista toimintamallia. Linnassa kunnassa linna-projektin työskentely jäi kesken, joten sitä ei voi tällä kertaa vielä tutkia.

Tutkimustulosten perusteella ennen tiimin kokoamista pitäisi selkeästi suunnitella, onko kyseessä hoidollinen vai arviointitiimi. Suunnitteluvaiheessa pitäisi ottaa huomioon, mihin pyritään ja mitkä ovat keinot toimia perheen tai nuoren kanssa. Pitäisi myös miettiä tarkasti, miten tiimiä rakennetaan ja ketkä ovat organisaation avustajat henkilöitä.

On tärkeää, että tiimin jäsenet tuntevat toistensa perustehtävän ja tiedostavat, mitkä ovat jokaisen työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan asioihin. Tiimien ja verkostojen tarkoitus on saada yhteinen näkemys asiakkaan tilanteen auttamiseksi. Tutkimustulosten näkökulmasta tiimin rakentumisessa olisi hyväksi päästä harjoittamaan erilaisilla asiakastapauksilla jo etukäteen sekä oppia tuntemaan toiset työntekijät ja työskentelytavat. Varsinaisessa asiakaspalaverissa tiimin jäsenet sitten helpompaa kertoa oma ammatillinen näkökulma asiakkaan tilanteeseen ja osallistua dialogiseen keskusteluun koko tiimin kanssa.

Tässä tutkimuksessa tuli esille, että omaa työskentelyä tulee aina kehittää. Oikeilla kokeilla erilaisia tiimejä ja verkostoja, jotka auttaisivat asiakkaita saamaan parempaa mahdollisempaa avunheidänomaantilanteeseensa täytyy muistaa että lina-projekti antoi mahdollisuuden kokeilla tätä toimintatapaa, vaikka arviointitiimin toiminta loppuikin tällä erää.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Lomakehaastattelun vastauksissa tuli esiin ennakoitua vaikeuksia, koska arviointitiimi kokoontui kaksi kertaa ja sen jälkeen toiminta loppui. Haastattelut lennettiin nauhalle ja pyrittiin mahdollisimman neutraaliin tilanteeseen. Yksittäisiin haastatteluun meni aikaa 1-1,5 tuntia. Vastaajien kanssa sovittiin etukäteen riittävä ajankohta haastattelulle. Haastattelun aluksi haastateltava kävi rauhassa läpi kysymykset läpi.

Haastattelut sujuivat hyvin ja haastateltavat olivat hyvin motivoituneita. Ongelmana oli, kuten jo aiemmin on todettu, että moniammatillinen arviointitiimi kokoontuu vain kaksi kertaa asiakastapaamiseen. Haastateltavat osallistuivat arviointitiimiin moniammatilliseen tapaamiseen. En haastatellut niitä henkilöitä, jotka olivat vain yhden kerran osallistuneita railemassa arviointitiimissä.

Tähän tutkimukseen haastatteluista saatu materiaali jäi suppeaksi. Aluksi tutkimuksen piti olla teemahaastattelu, mutta materiaalia ei tullut tarpeeksi, joten tutkimuksesta tuli lomakehaastattelu. Vastauksia litteroitiin yhteensä neljätoista sivua. Tällaisen haastattelun litterointi vei aikaa 1,5-2 tuntia. Vastauksien laajuus riippuu kysymyksestä. Osa kysymyksistä antoi laajemman vastauksen, osaan vastattiin vain lyhyellä sanalla.

Litteroinnissa käytin Hirsijärvi-Hurmeen näkemystä litteroinnista. Heidän mukaan litterointi ei ole itsetarkoitus, vaan apuväline aineiston analyysissä. Litterointityylinä ja aineiston analyysitapoja on monia ja tutkijan tehtävänä on valita kyseiseen tutkimustarkoituksenmukainen tyyli. (Hirsijärvi ja Hurme, 2000, 138-141.)

Löysin tärkeät asiat ja asiakokonaisuudet, koska olin toiminut tiimissä. En ole ollut mukana ollut lina-hankkeen suunnittelutyöhön, vaan arviointitiimin työskentelyyn. Tutkimuksessani olen pyrkinyt mahdollisimman neutraaliin ja objektiiviseen tapaan tutkia tautua tutkimusmateriaaliin. Tutkimuksessa pyrin tuomaan esille kaiken haastattelun materiaalin esille minkä sain haastateltavilta.

5 POHDINTAA TUTKIMUKSESTA

Tutkimuksen materiaalista tuli esille, kuinka tärkeä moniammatillisen yhteistyön kannalta on tiimin rakentuminen. Tutkimuksessa tuli esiin, että tiimin rakentuminen on neljä keskeistä asiaa. Ensimmäinen asia on, mikä on tiimin tarkoitus ja tehtävä. Toinen asia on, että tiimin jäsenet tuntevat toisensa ja toistensa perustehtävään. Kolmas asia on, että tiimin jäsenet ennen varsinaisia asiakastapaamisia harjoittelevat keskinäistä toimintaa erilaisilla tapauksilla. Ja neljäs asia on, että tiimi tarvitsee tukea niin, että nämä kolme edellä mainittua asiaa ehtii toteutua.

Tiimi luodaan aina jotain tiettyä tarkoitusta varten. Tämän vuoksi tiimiläisten on hyvä olla jo alkuvaiheessa vaikuttamassa suunnitteluun, toteutukseen ja asiakastapaamiseen. Jos tiimissä tapahtuu työntekijävaihdoksia, niin työhön perehdyttämiseksi olisi hyvä käydä läpi tiimin jäsenet ja tutustua heihin jo ennen ensimmäistä tiimin kokoontumista. Mielestäni se auttaisi uusia työntekijöitä tulemaan tiimiin ja auttaisi heitä omaan osaltaan tiimin rakentumista.

Välillä on hyvä kehittää uusia työmenetelmiä ja toimintamalleja, mutta antaa myös aikaa ja sitä kautta löytää toimiva malli, joka palvelee parhaiten asiakkaita ja asiakasperheitä. Organisaation avainhenkilöiden löytyminen auttaa menetelmien ja mallien löytymisessä.

LÄHTEET

Anttila, M. ja Rousu, S. (toim.). 2004. Haravalla kootut. Kerava: Savion kirjapain

Hirsjärvi, S. ja Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kokko, L. ja Koskimies, M. 2007. Ennakointidialogit moniammatillisessa yhteistyömuotona, Stakes. Helsinki: Valopaino.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Rinne, I. 2010. Lempäälän kunnan lina-projekti. Pöytäkirja 28.4.2010. Lempäälä, sosiaali- ja terveystoimi.

Rinne, I. 2010. Lempäälän kunnan lina-projekti. Pöytäkirja 15.6.2010. Lempäälä, sosiaali- ja terveystoimi.

Rinne, I. 2010. Lempäälän kunnan lina-projekti. Pöytäkirja 14.9.2010. Lempäälä, sosiaali- ja terveystoimi.

Rinne, I. 2010. Lempäälän kunnan lina-projekti. Pöytäkirja 5.10.2010. Lempäälä, sosiaali- ja terveystoimi.

Rinne, I. 2010. Lempäälän kunnan lina-projekti. Pöytäkirja 23.11.2010. Lempäälä, sosiaali- ja terveystoimi.

Rinne, I. 2010. Lempäälän kunnan lina-projekti. Powerpoint-esitys
23.11.2010.Lempäälän kunta, sosiaali- ja terveystoimi.

Seikkula J. ja Arnkil, T. E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer-paino.

Kasteohjelman Väli-Suomen alueellinen kehittämistoiminnan suunnitelma 2009-
2011.Viitattu
15.2.2011.http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42733&name=42733_LFE-7911.pdf

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki:
Tammi.

LIITTEET

Lomakehaastattelun kysymykset

DIALOGISUUS

Miten dialogisuus tuli esille moniammatillisessa arviointitiimissä?

Miten dialogisuutta voisi hyödyntää moniammatillisessa arviointitiimissä?

Onnistuiko dialogisuus mielestäsi moniammatillisessa arviointitiimissä?

Mitä esteitä tai haasteita on mielestäsi dialogisuudelle moniammatillisessa arviointitiimissä?

Miten dialogisuutta tulisi kehittää moniammatillisessa arviointitiimissä?

MONIAMMATILLINEN ARVIOINTITIIMI

Mitä onnistumisia koit moniammatillisessa arviointitiimissä?

Auttoiko moniammatillinen näkökulma työryhmän työskentelyä?

Tulitko kuulluksi moniammatillisessa arviointitiimissä?

Mitä hyötyä oli moniammatillisesta arviointitiimistä?

Miten moniammatillista yhteistyötä tulisi kehittää?