



Pekka Paalasmaa, Salla Sipari, Mira Lönnqvist & Marianne Roivas (toim.)

Kuntoutuminen Yhteiskehittelyä arjessa

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja

Pekka Paalasmaa, Salla Sipari, Mira Lönnqvist & Marianne Roivas (toim.)

Kuntoutuminen

Yhteiskehittelyä arjessa

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisu
TAITO-sarja 67

© Metropolia Ammattikorkeakoulu ja tekijät

Julkaisija

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimittajat

Pekka Paalasmaa, Salla Sipari, Mira Lönnqvist & Marianne Roivas

Taitto

Riikka Käkelä-Rantalainen, Nettienkelit

Kansikuva

Salla Sipari

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja

TAITO-sarja 67

Helsinki 2021

ISBN 978-952-328-259-9 (pdf)

ISSN 2669-8021 (pdf)

www.metropolia.fi/julkaisut

Julkaisu on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ylemmän AMK-tutkinto-ohjelman tutkimus- ja kehittämistoimintaa. Tutkinto-ohjelman mukaan kuntoutuksen innovatiivisessa uudistamisessa keskeisiä tekijöitä ovat tulevaisuuteen suuntautuneisuus, luovuus ja rohkeus sekä teknologian hyödyntäminen. Tavoitteena ovat eettisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan vuorovaikutteinen kehittämisprosessi sekä sen hyötyjen arviointi.



SISÄLLYS

ALKUSANAT	3
I JOHDANTO	5
Salla Sipari Kuntoutus arkipäiväistyy kuntoutumiseksi arjessa	6
II KUNTOUTUJA KEHITTÄJÄKUMPPANINA	13
Pekka Paalasmaa & Mira Lönnqvist Asiakasymmärrys kehittämisosaamisessa	14
Elina Borchers Potilaasta toimijaksi – moniasiantuntijuus sairaalassa	17
Katja Suursalmi Asiakasymmärryksen rakentuminen toimijuuden avulla kotihoidossa	25
Katja Somersaari Asiakasymmärrys rakentuu kehittäjäkumppanuuden kautta	34
Anna Myllymaa Ikäihmiset lyhytaikaishoidon toimintatapojen kehittäjinä	44
Iiris Pilke Kehittäjäkumppanuuden rakentaminen iäkkäiden kanssa	50
Maria Muhonen Kehittäjäkumppanuuden tutkimusretkillä Keski-Suomessa	58
III YHTEISKEHITTELY MUUTOSPROSESSISSA	69
Pekka Paalasmaa & Mira Lönnqvist Muutososaaminen kehittämisessä	70
Sari Helenius Yhteiskehittämällä osallistumista, oivaltamista ja oppimista	73

Mervi Piipponen	
Kohti asiakkaan tarpeiden mukaista tavoitteiden asettamista.....	83
Monika Seppälä	
Yhteiskehittely esimiestyön välineenä	91
Pilvi Tuomola	
Voimaantumis- ja oppimisprosessi – yhteys itseen ja muihin	101
IV YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT	109
Salla Sipari	
Kuntoutumisen yhteiskehittely	110
KIRJOITTAJAT JA TOIMITTAJAT	118

ALKUSANAT

Julkaisuun on kutsuttu kirjoittajiksi kuntoutusalan kokeneita asiantuntijoita – kuntoutuksen kehittäjiä, joiden mielenkiinto on kohdistunut kuntoutujan asemaan sekä yhdessä tehtävään kehittämiseen. Kirjoittajat ovat Metropolia Ammattikorkeakoulun kuntoutuksen (ylempi AMK) -tutkinto-ohjelmasta valmistuneita ammattilaisia, joiden tutkimuksellinen kehittämistyö kuntoutuksen käytännöissä on toiminut artikkelin sisällön virikkeenä.

Julkaisun aluksi kuntoutuksen YAMK:n yliopettaja Salla Sipari kuvaillee, millaisena kuntoutuksen ajanmukainen muutos on välittynyt hänelle kuntoutuksen koulutus- ja kehittämistoiminnassa viime vuosien aikana.

Julkaisun toisessa luvussa kohdataan kuntoutuja kehittäjäkumppanina. Yliopettaja Pekka Paalasmaa ja lehtori Mira Lönnqvist johdattelevat aiheeseen ja siihen liittyviin kutsukirjoittajien artikkeleihin asiakasymmärryksen kautta. Julkaisun kolmannessa luvussa keskitytään yhteiskehittämisen käytäntöihin. Tätä lukua ja sen artikkeleita Pekka ja Mira kehystävät muutososaamisen näkökulmasta.

Julkaisun lopuksi Salla kokoaa kuntoutuksen kehittämisen tuottamia muutoksia ja tulevaisuuden suuntia, jotka ovat kehkeytyneet julkaisun artikkeleissa kuvattujen tutkimuksellisten kehittämisprosessien aikana ja niiden myötävaikutuksesta. Yhteenvedon päätelmät kuvaavat kuntoutumisen yhteiskehittelyn kannattelevia voimia ja hyviä käytänteitä jatkuvassa muutoksessa ja yhdessä oppimisessa.

Artikkelit käsittelevät julkaisun teemojen mukaisesti kuntoutujien ja ammattilaisten välistä moniasiantuntijuutta, aktiivista toimijuutta sekä yhteistoimintaa moninaisissa tilanteissa kuvaten erilaisuudessaan ja rikkaudessaan onnistuneesti kuntoutuksen moniäänisyyttä ja kehittämisen soveltamista eri ympäristöissä. Yhteistä artikkeleille on kuntoutujien hyvän tavoittelu; tahto mahdollistaa hyvää elämää yhdessä kuntoutujien kanssa.

Lämmin kiitos kaikille tämän julkaisun kuvaamaan kehittämistoimintaan osallistuneille.

Helsingissä 15.1.2021

Pekka Paalasmaa, Salla Sipari, Mira Lönnqvist & Marianne Roivas

I

JOHDANTO

Salla Sipari

KUNTOUTUS ARKIPÄIVÄISTYY KUNTOUTUMISEKSI ARJESSA

TASAPÄISTÄMISEN SIJAAN KUNTOUTUS ARKIPÄIVÄISTYY

Kuntoutuspalvelujen tuottamisessa on määritelty kohde- ja käyttäjäryhmiä sekä luokiteltu ihmisen toimintakykyä. Edelleen kuntoutuksen palvelumuotoilussa on rakenneltu palvelujen käyttäjien profiileja, asiakkuuksien johtamisessa on käytetty segmentointia ja palvelujen tilaamisessa sertifiointia. Kuntoutuspalveluja on täten myös paljon tuotteistettu ja standardoitu sekä kuvattu kuntoutuksen palvelupolkuja ja tuotantolinjoja. Tällainen palvelutoiminta perustuu oletukseen, että tietyillä ihmisillä on samankaltaisuuksia terveydessä, toimintakyvyssä, ominaisuuksissaan, ympäristöisensä sekä tarpeissaan. Toiminnan oikeutus on tasa-arvossa, tasalaatuisissa ja samanlaisissa tuotteissa ja palveluissa. Kuntoutuksen tuloksellisuudessa keskeistä ovat tehokkuus ja tuottavuus.

Kuntoutuksen tuloksellisuuden kannalta tasapäistämisen toimintakulttuuri juontaa juurensa 1950-luvun kokeelliseen järkeilytyyliin ja 1990-luvun näyttöperustaiseen auditoinnin järkeilytyyliin (Rajavaara 2007). Kuntoutuksessa käytetty tilaaja-tuottaja-malli on myös johtanut osaltaan siihen, että palveluntuottajat kehittävät uusia palveluja ja heidän on osoitettava sen vaikuttavuus tilaajalle (Leiman 2008). Kuntoutusilmiön on kuitenkin todettu taipuvan huonosti satunnaistettujen ja kontrolloitujen koeasetelmien kohteeksi, koska siinä ihmisten on oltava homogeenisiä tutkittavan ilmiön suhteen sekä intervention on oltava aina sama ja sokkoutettu (Vilkkumaa 2008).

Kuntoutus on sosiaalista vuorovaikutusta, jossa toiminta ja dialogi kehkeytyvät kontekstisidonnaisesti (Vilkkumaa 2008; Harra 2014). Kuntoutuksessa ihminen ymmärretään tänä päivänä yksilöllisenä persoonana, joka elää ja toimii omassa perhekulttuurissaan ja arkiympäristössään. Siten kuntoutusinterventioiden ja -palvelujen tulisi nimenomaan olla erilaisia, jopa ainutkertaisia ja -laatuisia. Yhdenvertaisuus kuntoutuspalveluissa toteutuukin niin, että kukin saa tarpeensa ja tilanteensa mukaan kuntoutus-

osaamista samanlaisten palvelujen sijaan. Kuntoutus mahdollistaa ihmisen kuntoutumista, joka on yksilön ja ympäristön välinen tavoitteellinen muutosprosessi (Autti-Rämö ym. 2016). Tällöin ei olisi riittävää se, että kuntoutujat olisivat tietoisia saamastaan kuntoutuksesta ja palvelusta, vaan kuntoutujat olisivat aktiivisia kuntoutumisensa kehittäjiä arjessaan (Sipari ym. 2014; Harra ym. 2017).

Tuloksellisuudessa ei kuntoutumisen kannalta olekaan keskeistä tehokkuus, tuottavuus, palvelukyky tai vaikuttavuus. Ihmisen yksilöllisten työ- ja toimintakykyä sekä hyvinvointia edistävien tavoitteiden saavuttamisen kannalta kuntoutuksen tuloksellisuudessa ratkaisevan tärkeää on kuntoutujalle koituva arvo ja karttuva hyöty. Kuntoutustoiminnan perimmäiseksi tehtäväksi onkin kuvattu se, että saadaan aikaan merkittävää myönteistä muutosta kuntoutujan ja hänen ympäristönsä välisessä suhteessa (Järviskoski 2008).

Kuntoutus ammattilais- ja organisaatiolähtöisenä toimintana on monialainen ja -muotoinen toimintakokonaisuus kompleksisessa systeemissä. Kuntoutumiselle, yksilön ja ympäristön väliselle muutosprosessille, ovat puolestaan ominaisia epälineaariset ja jatkuvasti muuntuvat, kehkeytyvät vuorovaikutteiset prosessit ihmisen arjessa, toimintaympäristössä ja -kulttuurissa. Kuntoutujan motivaatio ja hänen lähiverkostonsa arjessa, omaiset, ystävät ja vertaiset ovat tärkeässä asemassa kuntoutujan omien tavoitteiden saavuttamisessa.

Kuntoutuksen vaikutuksia ja merkitystä tarkastellaan kuntoutumisessa yksilön arkeen, elämänhallintaan ja -kulkuun vaikuttavien tekijöiden sekä vuorovaikutustekijöiden osoittaminen avulla (Suikkanen 2008). Arvioinnin tulisi kohdistua siihen, mitkä tekijät vaikuttavat kuntoutumisprosessiin ja mahdollistavat sen etenemistä. Kuntoutujan, hänen läheisten ja ammattilaisten yhteistoiminnan onnistuminen ja kuntoutujalle merkityksellinen toiminta näyttäisivät olevan tuloksellisuuden avainelementtejä. Tuloksellisuuden varmistamisen ja osoittamisen voisi tällöin toteuttaa osallistavan ja ohjaavan prosessiarvioinnin kautta (Kivipelto 2008). Tuloksellisuudessa ennakoitiosaamisen merkitys painottuu entistä enemmän, ja sitä vahvistaisi voimaannuttava arviointiote.

Kuntoutujien yksilölliset tilanteet, olosuhteet, tarpeet ja valinnat ohjaavat päätöksentekoa ammattilaisten kliinisen osaamisen ja tieteellisen tutkimusnäytön lisäksi näyttöön perustuvassa käytännössä (Teikari 2002). Näiden asioiden yhteen sovittaminen ei kuitenkaan tapahdu itsestään, ikään kuin automaattisesti, vaan edellyttää toimijoiden välistä vuorovaikutusta, yh-

teistoimintaa. Yhteistoiminta muodostetaan prosessiksi, joka etenee vasta-
vuoroisen suhteen rakentamisesta keskustelemaan harkintaan ja muutoksen
toteutukseen (Harra 2014). Ammattilaisten kliiniseen päättelyyn perustuva
päätöksenteko nivoutuu kuntoutujien ja heidän läheistensä asiantuntijuuden
kanssa yhteiseksi dialogiseksi parhaiden ratkaisujen punninnaksi (Si-
pari ym. 2017).

Sekä kuntoutukseen että kuntoutumiseen liittyy monia toimijoita ja tahoja
erilaisine intresseineen. Täten kuntoutuksen toteutus, kehittäminen ja tut-
kimus edellyttävät monimenetelmällisyyttä (Seppänen-Järvelä 2018) sekä
yhdessä kehittämistä ja verkostomaista toimintatapaa. Tarvitaan erilaisten
tulokulmien ja monimutkaisten asioiden holistista yhdistelyosaamista ver-
kostossa toimivissa yksilöllisissä muutosprosesseissa.

KUNTOUTUKSEN ARKIKÄYTÄNNÖISSÄ ON RATKAISTAVANA SEKÄ-ETTÄ-TILANTEITA

Kuntoutuksen käytännöissä on paradoksaalisia asioita. Esimerkiksi yhdeltä
tulokulmalta tarkasteltuna korostetaan yksilöä ja toiselta yhteisöä (Karja-
lainen 2012). Kuntoutuksessa näyttäisikin olevan oleellista taito hyödyntää
paradokseja yhteistoiminnassa mustavalkoisen ajattelun sijaan.

Kuntoutuksen, ammattilaisten ja organisaatioiden, kannalta on tärkeää sel-
vittää alueelliset palvelutarpeet ja tehdä alueellisia suunnitelmia. Samalla
on tunnistettava kuntoutujien kanssa heidän yksilölliset tilanteensa, hei-
dän arkensa, ympäristönsä, tarpeensa ja toiveensa. Asiakasryhmittelyjen ja
palveluvalikkojen sekä työnjaon hallinnan ohella kuntoutuksen ammatti-
laisten tulisi rakentaa kuntoutujan kanssa kehittäjäkumppanuutta yksilöl-
lisessä kuntoutumisessa. Kustannustehokkuuden – jota myös kuntoutujat
varmasti arvostavat – rinnalla on panostettava toiminnan lisäarvon sekä
kokonaisvaltaisten kokemusten tuottamiseen. Kuntoutuksen käytännöissä
osaaminen rakentuu sekä järjestelmä- ja palveluosaamisen että yhteisoi-
minta- ja muutosprosessiosaamisen yhdistelminä.

Yhdyspinnoille rakentuva kuntoutus tarkoittaa verkostomaista yhteis-
toimintaa, jossa pyritään synergiaetuuksiin kuntoutujalle mielekkäiden
kokonaisuuksien muodostamisen avulla. Siinä kuntoutuksen eri tahot,
organisaatioiden ammattilaiset sekä kuntoutujat läheisineen, rakentavat
yhdessä toimintakokonaisuuden kuntoutujan arkeen kuntoutumisen
edistämiseksi. Tämä vaatii yhdessä kehittämistä, sopimista ja suunnitte-
lua, jotta yhdyspinnoilla tapahtuva toiminta on saumatonta. Saumatto-
muus konkretisoituu sekä yhdessä asetettuina päämäärinä ja toimintata-

poina että toimijoiden oikeuksien ja vastuiden määrittelyinä kuntoutujan mielekkään ja sujuvan arjen muodostamisessa. Kuntoutus on siten myös vahvasti kuntoutujan ympäristöjen kehittämistä yhdessä. (STM 2017; Koivikko & Sipari 2020.)

Tuloksellisuuden, ihmisen työ- ja toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin vahvistumisen kannalta keskeiseksi tekijäksi muodostuu se, että yhteistoiminnassa painotetaan proaktiivista ja tulevaisuusorientoitunutta näkökulmaa. Koronapandemia vahvistaa perinteisen kuntoutuksen tehokkuusajattelun kyseenalaistamista. Se tuo näkyväksi asioiden toisiinsa kytkeytymisen sekä monimutkaisten asioiden vyyhteytymisen, joiden ratkaisuun tarvitaan eri tahojen, kuntoutuksen ammattilaisten ja kuntoutujien yhteistoimintaa, yhdessä oppimista muutosprosessissa.

KUNTOUTUMISEN ARJESSA TEHDÄÄN OPPIMISHYPPYJÄ

Koronaviruksen (COVID-19) aiheuttama kriisi osoitti, kuinka ihmisten arki ja päivittäiset rutiinit voivat järkkyyä hetkessä. Ratkaisevan tärkeää vaikuttaisi olevan ihmisten kyky selviytyä yhdessä yllättävistä ja vaikeista vastoinkäymisistä. Uusia arjen rutiineja ja toimintatapoja on kyettävä luomaan pikaisesti.

Ihmisten on siis tehtäviä valtavia oppimishyppyjä kompleksissa ja monimuotoisissa ad hoc -tilanteissa, jotka vaativat pikaimprovisaatiota ja -innovaatiota. Moniulotteista tietoa ja ymmärrystä luodaan älykkäiden arvausten avulla ilman, että toiminnan vaikutukset ovat ennalta tiedossa. (Ahonen 2013.) Kuntoutuksen ammattilaiset ja kuntoutuja ovat uudenlaisen aktiivisen verkostotoimijuuden ja oppijan identiteetin rakentumisen äärellä. Kyseessä on verkostomainen oppiminen, kun yhdyspinnoille rakentuvissa verkostoissa lähtökohtana on kuntoutujan oma toiminta-verkosto arjessa virallisten kuntoutusverkostojen vahvistamana. (Ahonen ym. 2014.)

Verkostomaisessa oppimisessä kuntoutumisen haasteeseen alati muuttuvissa ympäristöissä voidaan vastata yhteiskehittelyllä. Yhdessä kehkeytyvä kehittäjäkumppanuus kuntoutujan arjessa sanoittaa yhteistä ymmärrystä yksilölle merkityksellisestä kuntoutumisesta.

Lähteet

- Ahonen, Heli 2013. Oppimishyppy työpaikalla. Savander-Rinne, Carina & Lindfors, Juha & Lankinen, Pasi & Lintula, Leila (toim.): Kehittyvät oppimisympäristöt. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Taito-työelämäkirjat 5/2013. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- Ahonen, Heli & Kekäläinen Kaija & Mäkinen, Elisa & Rahikka, Anne & Sipari, Salla 2014. Osaamispolku yhteiselle kartalle. UAS Journal 4, 2014. <https://uasjournal.fi/tutkimus-innovaatiot/osaamispolku-yhteiselle-kartalle/>
- Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Arne 2016 (toim.): Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.
- Harra, Toini 2014. Terapeuttinen yhteistoiminta. Asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa. Acta Universitatis Lapponiensis 288. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Harra, Toini & Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Järvikoski, Aila 2008. Kuntoutuskäsityksen muutos ja kuntoutuksen vaikuttavuuden tutkimus. Teoksessa Mäkitalo, Jorma & Turunen, Jari & Vilkkumaa Ilpo (toim.): Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Verve. 46–59.
- Karjalainen Vappu & Vilkkumaa Ilpo (toim.) 2012: Kuntoutus kanssamme, ihmisen toimijuuden tukeminen. STAKES, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Kivipelto, Minna. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17. Helsinki. <https://www.julkari.fi/handle/10024/75668>
- Koivikko, Matti & Sipari Salla 2020. Lasten ja nuorten kuntoutuksen yhdyspinnat. Kuntoutus 2/20. 38–44.

- Leiman, Mikael 2008. Psykologisten interventioiden vaikuttavuus. Teoksessa Mäkitalo, Jorma, Turunen, Jari & Vilkkumaa, Ilpo (toim.): Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Verve. 127–141.
- Rajavaara, Marketta 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Seppänen-Järvelä, Riitta 2008. Monimenetelmällisyys kuntoutuksen tutkimuksessa. Havaintoja ja kokemuksia Muutos-hankkeen tutkimuksista. Työpapereita 144. Helsinki: Kela.
- Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa & Paalasmaa, Pekka (toim.) 2014: Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Aatos-artikkelit 13. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.
http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/AATOS_13_Kuntoutettavasta_kehittäjäkumppaniksi.pdf
- Sipari, Salla & Vänskä, Nea & Pollari, Kirsi 2017. Lapsen edun toteutuminen kuntoutuksessa. Osallistumista ja toimijuutta vahvistavat hyvät käytännöt. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 5/2017. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/220550>
- Suikkanen, Asko 2008. Arvioinnin avaimia kuntoutuksen lukkoihin. Teoksessa Mäkitalo, Jorma, Turunen, Jari & Vilkkumaa, Ilpo (toim.): Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Verve. 100–107.
- STM 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 41. STM Helsinki. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Teikari, Matti 2002. Tutkimusnäytön yksilöllinen soveltaminen vaatii osaamista. Impakti 3–4. Helsinki: FinOHTA.
- Vilkkumaa, Ilpo 2008. Kuntoutus vaikuttavuuden pelikentällä. Teoksessa Mäkitalo, Jorma, Turunen, Jari & Vilkkumaa, Ilpo (toim.): Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Verve. 146–165.

II

KUNTOUTUJA
KEHITTÄJÄKUMPPANINA

Pekka Paalasmaa & Mira Lönnqvist

ASIAKASYMMÄRRYS KEHITTÄMISOSAAMISESSA

Kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelman koulutus vahvistaa moniasiantuntijuuteen perustuen kuntoutusosaamista ja siihen oleellisesti liittyvää kuntoutuksen kehittämisaamista. Tutkinnossa moniasiantuntijuus tarkoittaa konkreettisesti kuntoutujan aseman määrittämistä kehittäjäkumppaniksi, ja tässä luvussa kirjoittavat pureutuvat kehittäjäkumppanuuteen asiakasymmärryksen näkökulmasta.

Tutkinto-ohjelman opetussuunnitelmatyöhön ovat osallistuneet koulutuksen alusta alkaen työelämätoimijoista muodostettu ohjausryhmä, tutkinto-ohjelman opiskelijat ja alumnit työelämäyhteisyyksiin sekä tutkinto-ohjelman opettajat. Opetussuunnitelmatyön perustaksi on monitahoisella yhteiskehittelyyn perustuvalla työtavalla pyritty kuvaamaan, mitä osaamista kuntoutuksen ammattilaisilta vaaditaan työelämässä. Keskeisinä tiedontuottajina tässä ovat olleet tutkinnon opiskelijat eli kuntoutuksen ammattilaiset. Opettajakunnan tehtävänä on ollut kuvata osaamisen rakentuminen opetussuunnitelmassa sekä ennen kaikkea fasilitoida osaamisen jätävä kehittyminen yhteisöllisten ja yksilöllisten oppimis- ja kehittämistehtävien kautta.

Osa tämän julkaisun kirjoittajista kuvaa autenttisissa työelämän yhteiskehittelytilanteissa tunnistettua kuntoutusammattilaisten tarvitsemää osaamista. Tunnistettuun kuntoutuksen osaamistarpeeseen liittyy yhtenä oleellisena asiakasymmärrysosaaminen, joka kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelman opetussuunnitelmassa määrittyy kolmen ulottuvuuden kautta: osallisuus, eettisyys ja yhteistyö. Ulottuvuuksia tarkastellaan myös osaamisen laadun (tydyttävä – hyvä – kiitettävä) näkökulmasta.

Osallisuus-ulottuvuus osaamisen laaduna ilmaistuna on sitä, että asiakkaan ääni kuullaan – osallisuus mahdollistetaan – ja asiakas ymmärretään aktiivisena toimijana ja kehittäjäkumppanina, jonka tarpeet ovat yhteisen kehittämisen kohteina. **Eettisyys**-ulottuvuus vastaavasti tarkoittaa, että eettiset arvot ohjaavat toimintaa; eettisyys ilmenee kohtaamisessa, ja arvoperusta määritetään yhdessä. **Yhteistyö**-ulottuvuus osaamisen laaduna

ilmaistuna on yksinkertaisimmillaan sitä, että ammattilaiset ja asiakkaat rakentavat yhdessä asiakkaille mielekkäitä ja merkityksellisiä toimintakokonaisuuksia hyvinvoinnin ja toimintakyvyn vahvistamiseksi.

Sairaalahoito vie ihmisen kauas arjestaan. *Elina Borchers* pohtii artikkelissaan, miten sairaalassa voidaan kehittää asiakasymmärrysosaamista ja miten sairaalassa voidaan vastata kuntoutumisen arkipäiväistymisen haasteeseen. Elina tuo esille, että kuntoutujalla tulisi olla kuntoutumisensa aikana mahdollisuus tarkastella elämäänsä ja mahdollisuuksiaan sekä arvioida tavoitteidensa saavuttamista ja kuntoutumisensa etenemistä. Moniasiantuntijuuteen perustuva työskentely kuntoutuksessa nostaa kuntoutujan ammattilaisen rinnalle kuntoutumisen suunnittelussa ja toteutuksessa. Kuntoutujan – aktiivisen toimijan – roolin vahvistumisessa ammattilaisilla ja vertaisilla on omat tehtävänsä.

Tehostetussa ja tuetussa palveluasumisessa korostuu yhteisöllisyys. *Katja Suursalmi* kuvaa, miten asukkaan yhteisöllisen toimijuuden tukeminen mahdollistuu toimintatavassa, jossa asukkaan verkostossa olevat ihmiset jakavat yhteisen ymmärryksen hänen tarpeistaan ja tavoitteistaan. Yhteisöllisyys tukee asukkaan toimijuutta, kun yhteisö huomioi asukkaan yksilöllisyyden ja persoonallisuuden. Yhteisöllisyys tuo lisäksi turvaa, sillä aina on joku tarvittaessa lähellä. Työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna toimijuutta vahvistava toimintatapa korostaa omahoitajan työn merkitystä, vahvistaa omaan työhön vaikuttamista sekä lisää työhyvinvointia, minkä vaikutukset näkyvät asukkaan arjessa positiivisesti.

Geriatrisen kuntoutus- ja kehittämistoiminnan asiakasymmärrys rakentuu kuntoutujan kokonaisvaltaisen huomioinnin, aidon vuorovaikutuksen ja kehittäjäkumppanuuden kautta. Keskeistä on, että kuntoutuja kokee osallisuutensa tärkeäksi. Asiakasymmärrys lisää ammattilaisten ja kuntoutujan välistä vuorovaikutusta ja luottamusta. *Katja Somersaari* korostaa artikkelissaan luottamuksen lisäksi ystävällisyyden, lempeyden ja pienten arkisten kohtaamisten merkitystä asiakasymmärryksessä. Kehittäjäkumppanuudessa on innovoitu käytännöllisiä, yksilöllisiä ja yhteisöllisiä toimintatapoja, kuten kotiutumista tukeva vertaisryhmä.

Hyvä elämä toteutuu silloin, kun ikäihmisellä on mahdollisuus osallistua merkitykselliseen toimintaan vertaisten kanssa, toteaa *Anna Myllymaa* artikkelissaan. Lyhytaikaishoidossa olleiden ikäihmisten ja ammattilaisten yhteiskehittämän, ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista tukevan toimintatavan kuvaus on ollut myös oiva väline uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Kuvaus havainnollistaa, miten kuntoutus lähtee ikäihmisen

tarpeista. Ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista vahvistava toimintatapa haastaa työyhteisön käytäntöjä, sillä käytäntöjen täytyisi mahdollistaa myös rajapinnoilla työskentely. Ikäihmisten palveluiden kehittäminen vaatii uudenlaista osaamista ja ymmärrystä myös johtajilta sekä päättäjiltä.

Yhteiskehittely on vakiintunut kehittämismenetelmä Espoon sairaalassa. Kehittäminen on kuitenkin yhä organisaatio- ja ammattikeskeistä, ja sen avulla pyritään saavuttamaan ammattilaisten mahdollisimman tehokas ja tuloksellinen työskentely. Yhteiskehittelyllä voidaan hyödyntää osallistujien erilaista asiantuntemusta: ammattilaisten asiantuntijatietoa sekä asiakkaiden kokemustietoa, kirjoittaa *Iiris Pilke* artikkelissaan. Prosessissa ammattilaiset voivat oppia asiakkailta, jos he pystyvät olemaan avoimia asiakkaiden erilaiselle asiantuntijuudelle. Toisaalta, jos kuntoutuja ei ole aktiivisessa roolissa omassa kuntoutumisprosessissaan, on hänen vaikea omaksua aktiivista roolia yhteiskehittelyssä ja olla tasavertaisena ammattilaisten rinnalla.

Kehitysvammaisten ryhmäkodissa toteutetussa kehittämisprosessissa on edetty yleisestä palvelujen kehittämisestä ja laajan asiakaskunnan kehittämisosallisuuden tarkastelusta lähemmäksi yksittäisen asiakkaan kehittämisosallisuuden vahvistamista liittyen hänen henkilökohtaisesti käyttämäänsä palveluun. Kun kehittämisosallisuus toteutuu osana palvelua, kokemustieto saadaan esiin tilannesidonnaisemmin kuin erillisenä kehittämistoimenpiteenä kerätty tieto. *Maria Muhonen* kuvaa artikkelissaan tähän toimintakulttuurin muutokseen tähtäviä ja kehittäjäkumppanuutta mahdollistavia osa-alueita.

Elina Borchers

POTILAASTA TOIMIJAKSI - MONIASIANTUNTIJUUS SAIRAALASSA

Sairaalaan tullaan akuutin sairastumisen tai vammautumisen vuoksi, jolloin henkilön toimintakyky on usein heikentynyt. Sairaalaympäristö perinteisine rooleineen ja toimintatapoineen vie ihmisen kauas arjestaan ja siihen liittyvästä toiminnallisuudesta. Tämä asettaa haasteita sekä kuntoutuksen paradigmanmuutoksen toteutumiseksi, asiakasymmärryksen kehittymiseksi että henkilön kuntoutumiselle. Moniasiantuntijuuteen perustuva työskentely kuntoutuksessa nostaa kuntoutujan ammattilaisen rinnalle kuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Myös organisaatiolla on roolinsa moniasiantuntijuuden mahdollistajana strategisen johtamisen kautta. Ammattilaisten sektorirajat ylittävä yhteistyö puolestaan mahdollistaa kuntoutumisen jatkuvuuden kuntoutujan sairaalajakson päätyttyä.

Kuntoutuksen paradigman muutoksessa on pyritty pois vika-, vamma- ja sairauslähtöisestä ajattelumallista kohti henkilöä valtaistavaa, moniasiantuntijuuteen perustuvaa toimintatapaa, jossa henkilö nähdään aktiivisena toimijana oman kuntoutuksensa suunnittelussa ja toteutuksessa (STM 2017: 35). Ihmisen toimintakykyä tulisi tarkastella moniulotteisena ja kokonaisvaltaisena suhteessa hänen toimintaympäristöönsä sen sijaan, että sitä tarkastellaan pelkkänä mitattavana suoritumisena jostakin tietystä toiminnosta (Järvikoski 2013: 57–58).

Mitä tämä tarkoittaa sairaalaympäristössä, jossa diagnoosit, sairastuminen ja/tai vammautuminen ovat koko toiminnan ydin? Miten asiakasymmärrysosaamista voidaan kehittää hoitoon ja toimenpiteisiin perustuvassa ympäristössä ja kuinka sairaalassa voidaan vastata kuntoutumisen arkipäiväistymisen haasteeseen? Näitä asioita pohdin tässä kirjoituksessa, joka pohjautuu tutkimukselliseen kehittämistyöhöni Alaraaja-amputaation jälkeisen kuntoutuskäytännön kehittäminen moniasiantuntijuuteen perustuen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa.

KUNTOUTUJA ASIAANTUNTIJANA

Kuntoutuja voi olla asiakkaana, potilaana tai kuluttajana kuntoutuspalveluissa. Asemastaan riippuen kuntoutuja on omia valintoja tekevä asiakas, kuntoutuksen kohteena olevan potilas tai palvelujaan valitseva kuluttaja. (Viitanen & Piirainen 2013: 113–114.) Kuntoutuksessa kuntoutuja on aktiivinen toimija, ei kuntoutustoimenpiteiden passiivinen vastaanottaja (Järvikoski 2013: 22).

Eri palvelujärjestelmät suhtautuvat kuitenkin asiakkaisiin eri tavalla, ja esimerkiksi sairaaloissa on nähtävillä edelleen myös kuntoutuksen asiantuntijalähtöinen, nyt jo vanhentunut paradigma. (Viitanen & Piirainen 2013: 115). Perinteisesti kuntoutus on määritelty vian, vamman tai sairauden perusteella annettavana toimintana, kuten alaraaja-amputoidun kuntouttamisena. Terveysalalla on totuttu tiukkoihin ammatillisiin revüireihin. Toisen ammattilaisen revüirin kunnioittamista ja koskemattomuutta pidetään selkeänä sääntönä. Vahva ammattiosaaminen edesauttaa laadukkaiden palveluiden syntymistä ja parhaimmillaan on suureksi hyödyksi asiakkaalle, mutta se saattaa myös etäännyttää ammattilaiset asiakkaan arkitodellisuudesta. Tällöin asiakkaan ja ammattilaisen on mahdotonta toimia yhteistyössä. (Arponen & Kihlman & Välimäki 2004: 18, 24.)

Jotta päästään pois järjestelmäkeskeisestä ajattelusta kohti kuntoutujalähtöistä toimintaa, tarvitaan kehittämistyötä, jossa kuntoutuja voi aidosti osallistua toiminnan suunnitteluun (STM 2004: 25). Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni pyrin Mäkisen (2014: 13) kuvaaman asiakasymmärryksen avoimeen tilaan, jossa kuntoutuja ja ammattilainen toimivat kumppaneina palvelua kehittämässä (Mäkinen 2014: 13). Kuntoutuskäytäntöä kehitettiin siis moniasiantuntijuuteen perustuen, mikä tarkoitti sitä, että kuntoutujat osallistuivat omalla asiantuntemuksellaan kehittämiseen ammattilaisten rinnalla.

Sairaalaympäristö on asiakasymmärryksen muodostumisen näkökulmasta haasteellinen paikka. Sairaala on perinteisesti hyvin hierarkkisesti johdettu, ja sekä ammattilaiset että kuntoutujat ovat tottuneet hyvin perinteisiin rooleihin, joissa potilaat ottavat vastaan hoitoa ja kuntoutusta, jonka ammattilaiset suunnittelevat. Kuntoutujat ovat sairaita tai juuri vammautuneita ja he tarvitsevat hoitoa sairauteensa ja kuntoutus pohjautuu vammautumisen tuomiin haasteisiin. Puhutaan sitkeästi potilaista, ja kuntoutujat saattavat asettua sairaalassa helposti passiiviseen rooliin. Usein kuntoutujat mieltävät olevansa hoidon kohteena eikä heillä ole käsitystä siitä, että he voisivat itse vaikuttaa hoitoonsa tai kuntoutukseensa liittyviin

asioihin. Akuutissa sairaudessa tai vammautumisen jälkeen toimintakyky ja oma-aloitteisuus voi olla heikko. (Huby & Holt Brook & Thompson & Tierney 2007: 55–57, Nyborg & Kvigne & Danbolt & Kirkevold 2016: 5–7.)

Mikäli kuntoutuja asetetaan passiiviseen, hoitoa vastaanottavaan rooliin, jossa hän on kuntoutuksen kohteena, hänellä ei ole mahdollisuutta tehdä itse kuntoutustaan koskevia valintoja, vaan ne tekee asiantuntija (Viitanen & Piirainen 2013: 113–114). Myös kuntoutujat itse saattavat mieltää itsensä potilaiksi ja asettuvat passiiviseen rooliin. Usein he ovat tyytyväisiä saamaansa kuntoutukseen ja saattavat haluta olla palvelun kohteena. He myös luottavat ammattilaisten valintoihin hoitoaan koskevassa päätöksenteossa (Piirainen & Viitanen 2013: 116–117). Tyytyväisyys näyttää jopa olevan sitä suurempaa, mitä vanhempia potilaat ovat (Sebo & Herrmann & Bovier & Haller 2015). Osa kuntoutujista saattaa myös ajatella aktiivisen osallistumisen vaativan joitakin kykyjä tai tietoja, joita heillä ei ole (Nyborg ym. 2016: 5).

Kuntoutujat saattavat kokea, että he voivat tuoda esille omia asioitaan ainoastaan kysyttäessä (Nyborg ym. 2016: 5–6). Olisikin tärkeää panostaa kuntoutujan kiireettömään kohtaamiseen ja avoimen keskustelukulttuurin luomiseen, jotta kuntoutuja voi kokea, että häntä ja hänen asioitaan pidetään tärkeänä. ”Potilaskulttuurista” olisi pyrittävä pois kohti kuntoutujaa arvostavaa ja valtaistavaa kulttuuria.

MONIASIANTUNTIJUUS KUNTOUTUKSESSA

Moniasiantuntijuudessa työskennellään yhdessä ja tieto jaetaan. Asiantuntijaroolissa toimivat niin ammattilaiset kuin asiakkaat ja asiakkaiden lähiverkostoon kuuluvat henkilöt. Moniasiantuntijaisessa työskentelyssä asiantuntijat luovuttavat tietonsa ja kokemuksensa moniammatilliseen yhdessä työskentelyyn. Uudenlaisen asiantuntijaroolin määrittely edellyttää muutosvalmiutta ja kokemuksellista oppimista. (Arponen ym. 2004: 24, 28.) Moniasiantuntijaisessa toimintatavassa nostetaan asiakkaan oma itseään koskeva asiantuntemus ammattilaisten käytännön lähtökohdaksi sen sijaan, että ammattilainen määritteli asiakkaan ongelmat ja tarpeet (Arponen ym. 2004: 19). Moniasiantuntijuuteen perustuvalla yhteistyöllä pyritään myös laajentamaan ratkaistavana olevien ongelmien tarkastelunäkökulmia (Harra 2014: 189).

Moniasiantuntijuuteen perustuvalla työskentelyllä voidaan parantaa kuntoutujan mahdollisuuksia onnistua kuntoutumisprosessissaan ja kehittää

entistä vaikuttavampia kuntoutuskäytäntöjä, sillä sen avulla lisätään kuntoutujan mahdollisuuksia kokea valtaistumisen ja osallisuuden tunteita sekä kuntoutuskäytännön kehittämiseksi että kuntoutumisen mahdollistajana. Onnistunut kuntoutuminen tarkoittaa toimintakyvyn vahvistumista kuntoutujan henkilökohtaisten tavoitteiden mukaisesti. (Autti-Rämö & Mikkelsen & Leino 2017: 58, Harra 2014: 132–133, Klute ym. 2009: 295.)

KOHTI MONIASIANTUNTIJAISTA TYÖSKENTELYÄ

Yhteisöllisellä tasolla ammattilaisen ja kuntoutujan välinen yhteistoimijuus mahdollistuu tasa-arvoisten ja osallistumismahdollisuuksia tarjoavien rakenteiden luomisena. Kuntoutusorganisaatioiden kuntoutujan toimijuutta kunnioittava arvoperusta ja toimintaperiaatteet asettavat kuntoutustyöntekijöiden toiminnalle raamit ja antavat siten myös yksittäisen kuntoutujan osallistua ja valtaistua kuntoutuksessa. (Salminen & Järvikoski & Härkäpää 2017: 31.) Valtaistumisen käsitteellä tarkoitetaan sitä, että kuntoutuja oppii näkemään itsensä aktiivisena toimijana, joka voi vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Järvikoski (2013) esittää, että tämä edellyttää tiedon ja taidon lisääntymistä ja itsearvostuksen vahvistumista. Kuntoutujalla tulisi olla kuntoutumisensa aikana mahdollisuus tarkastella omaa elämänsä ja mahdollisuuksiaan ja arvioida tavoitteidensa saavuttamista sekä kuntoutumisensa etenemistä. (Järvikoski 2013: 39–40.)

Alaraaja-amputaation jälkeen ihminen kokee valtavan elämänmuutoksen eikä voida olettaa, että hän kykenisi toimimaan asiantuntijana amputaation suhteen. Omasta elämästään ja kiinnostuksen kohteistaan hän tietää kuitenkin enemmän kuin kukaan ammattilainen ja sen vuoksi kuntoutuja itse on avainasemassa, kun mietitään esimerkiksi kuntoutuksen tavoitteita. Omien tavoitteiden saavuttamiseen tarvitaan myös tahtoa. Tahto edellyttää uskoa siihen, että aikomuksilla on todellinen mahdollisuus toteutua. Kuntoutujat korostivatkin ryhmähaastatteluissa sen seikan tärkeyttä, että ammattilainen omalla toiminnallaan uskoo kuntoutujan omaan tavoitteeseen ja mahdollistaa sitä kohti etenemisen, antaa kokeilla joskus hullultakin tuntuvia asioita.

Kuntoutujat kuvasivat alkuvaiheen voimaantumista siten, että siihen tarvitaan ammattilaisen apua. Alussa ei välttämättä näe tavoitteita tai niitä on vaikea löytää. Oma rooli lisääntyy kuntoutumisen edetessä, kun oppii näkemään ja ymmärtämään mitä tarvitsee ja tavoittelee. Avoimuus johtaa parempaan luottamukseen ja hyväksyntään palveluntarjoajien ja niiden käyttäjien välillä (Larjovuori ym. 2012).

Oman suunnan löytymisessä suuri merkitys koettiin olevan vertaistuella. Vertainen voi innostaa kokeilemaan ja kertoa tai havainnollistaa erilaisista mahdollisuuksista elämän aktiviteettien suhteen. Vertaisen kautta voi saada toivoa toivottomalta tuntuvaan tilanteeseen ja nähdä konkreettisesti, miten haasteista voi selvitä.

TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN JÄLKEEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JATKUU

Tutkimuksellinen kehittämissyö tarjosi ainutlaatuisen tilaisuuden, jossa kuntoutujat ja sairaalan johtohahmot istuivat saman pöydän ympärille keskustelemaan kuntoutuksen järjestämisestä ja sisällöstä. Yhteisen pöydän ääressä muodostettiin yhteistä ymmärrystä moniasiantuntijuudesta ja kuntoutuskäytännöistä. Tuloksena syntyi kuvaus alaraaja-amputaation jälkeisestä kuntoutuskäytännöstä Helsingin kaupungilla.

Kehittämistyötä edeltävästi amputaation kokeneet henkilöt keskitettiin Helsingin sairaalassa haavaosastolle. Kuntoutujat kuitenkin kokivat haavaosaston vääränlaisena ympäristönä ja kehittämistyön jälkeen potilasohjausta muutettiin siten, että kuntoutujat ohjataan nyt traumakuntoutusosastolle, minkä he toivat haastatteluissa esiin itselleen mielekkäämpänä ympäristönä.

Jo kehittämistyön aikana sairaalaan osastolla tehtiin konkreettisia muutoksia kuntoutujien ryhmähaastattelujen ja ammattilaisten työpajan perusteella. Osastolle lisättiin kirjallista tietoa Helsingin invalidien yhdistyksen tuottaman amputaatio-infopaketin muodossa ja terapeutit kävivät materiaalia läpi yhdessä kuntoutujien kanssa. Yhdessä osaston henkilökunnan ja Helsingin invalidien yhdistyksen Vertainen vierellä -hankkeen toimijoiden (myös vertaistukihenkilö) kanssa pohdittiin lisäksi, kuinka kuntoutujien voimaantumista voisi vahvistaa sairaalassaoloaikana ja miten vertaistuki saataisiin osaksi alkukuntoutusta. Osa kuntoutujista koki varta vasten heitä varten osastolle pyydetyn vertaistukihenkilön ajoittain tarpeettomana tai vaivalloisena ("Eihän minua varten nyt tarvitse"). Syntyi ajatus matalan kynnyksen vertaistukihetkestä. Kuntoutujat kuvasivat, että avoimeen tilaisuuteen oli helpompi mennä. Vertaistukihenkilön avulla he saivat arvokasta tietoa ja esimerkkejä amputaation jälkeisestä elämästä ja siihen liittyvistä käytännön kysymyksistä. Osastolla otettiin siis käyttöön käytäntö, jossa vertaistukihenkilö tuli osastolle joko tapamaan tiettyä kuntoutujaa tai sitten avoimeen tilaisuuteen, jonne saivat osallistua kaikki niin halutessaan.

Ammattilaisten työpajassa muodostunut Helsingin kaupungin eri fysioterapiapalveluiden ja kuntoutussuunnittelijan ryhmä alkoi järjestää säännöllisiä kokoontumisia, joissa alaraaja-amputaation jälkeisen kuntoutuksen verkostomaisuutta pyritään vahvistamaan ja kehittämään. Työpajassa Helsingin eri sektoreilla (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) työskentelevät ammattilaiset tapasivat ja tutustuivat, ja se mahdollisti omalta osaltaan yhteydenottokynnyksen madaltumista ja verkostomaisen työn kehittymistä. Tutkimuksellisen kehittämistyön jälkeen siirryin itse Helsingin sairaala- ja kuntoutuspalveluiden toiminnansuunnittelijaksi ja vaikutan tällä hetkellä toimintaan hallinnosta käsin. Helsingin kaupungin kaupunkistrategiassa korostuu kaupunkilaisten osallisuuden vahvistaminen palveluiden suunnittelussa (Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021). Helsingin sairaalassa teemme jatkuvaa kehittämistyötä, jotta pystyisimme entistä paremmin vastaamaan uudenlaisen asiakasymmärryksen tuomiin tarpeisiin ja pääsisimme lähemmäs moniasiantuntijuuteen perustuvia työtapoja. Tämä vaatii paitsi uudenlaisten toimintatapojen löytymistä, myös asennemuutoksia sekä asiakkaisissa että ammattilaisissa.

Lähteet

- Autti-Rämö, Ilona & Mikkelsen, Marja & Lappalainen, Tiina & Leino, Eeva 2017. Kuntoutumisen prosessi. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Arne (toim.): Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim. 56–73.
- Arponen, Aino & Kihlman, Eila & Välimäki, Sari 2004. Matkalla moniammatillisuudesta moniasiantuntijuuteen. Teoksessa Anttila, Markus & Rousu, Sirkka (toim.): Haravalla kootut. Suomen kuntaliitto ja Lastensuojelun keskusliitto.
- Harra, Toini 2014. Terapeuttinen yhteistoiminta: asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa. Rovaniemi: Lapin yliopisto. http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61769/Harra_Toini_ActaE_156pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021. Maailman toimivin kaupunki. <https://www.hel.fi/static/helsinki/kaupunkistrategia/kaupunkistrategia-2017-2021.pdf>

- Huby, Holt Brook & Thompson, Tierney 2007. Capturing the concealed: Interprofessional practice and older patients' participation in decision-making about discharge after acute hospitalization. *Journal on Interprofessiona Care* 21 (1). 55–67.
- Järvikoski, Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. *Sosiaali- ja terveysministeriö* 2013: 43.
- Klute, Glenn K. & Kantor, Carole & Darrouzet, Chris & Wild, Helga & Wilkinson, SSusann & Iveljic, Suzana & Craesey, Graham 2009. Lower-limb amputee needs assessment using multistakeholder focus-group approach. *Journal of Rehabilitation and Research & Development* 46 (3). 293–304.
- Larjovuori, Riitta-Liisa & Nuutinen, Sanna & Heikkilä-Tammi, Kirsi & Manka, Marja-Liisa 2012. Asiakkaat kuntapalvelujen kehittäjiksi: Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu, Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. <https://sites.tuni.fi/uploads/2020/01/ea53676f-asiakkaat-kuntapalveluiden-kehittajiksi.-opas-tehokkaan-osallistumisen-tyokaluihin.pdf>
- Mäkinen, Elisa 2014. Kuntoutuajan uusi asema. Teoksessa Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa & Paalasmaa, Pekka (toim.): Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. *Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja, Aatos-artikkelit* 13/2014. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- Nyborg, Ingrid & Kvigne, Kari & Danbolt, Lars Johan & Kirkevold, Marit 2016. Ambiguous participation in older hospitalized patients: gaining infulence through active and passive approaches –a qualitative study, University of Oslo. *BMC Nursing* 8/24/2016, 15. 1–11.
- Salminen, Anna-Liisa & Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2017. Teoriat, viitekehykset ja mallit kuntoutusta ohjaamassa. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne (toim.): *Kuntoutuminen*. Helsinki: Duodecim. 20–36.

- Sebo, Paul & Herrmann, Francois, R. & Bovier, Patric & Haller, Dagmar M. 2015. What are patients' expectations about the organization of their primary care physicians' practices? BMC Health Services Research Aug 14.
- STM 2004. Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma. Julk. Kuntoutusasiain neuvottelukunta. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja. Helsinki. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114243/Kuntoutuksen_tutkimuksen_kehittamisohjelma_fi.pdf?sequence=1
- STM 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. Helsinki. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Väitänen, Elina & Piirainen, Arja 2013. Kuntoutuksen palvelujärjestelmä kuntoutujan näkökulmasta. Teoksessa Ashorn, Ulla & Autti-Rämö, Ilona & Lehto, Juhani & Rajavaara, Marketta (toim.): Kuntoutus muuttuu, entä kuntoutusjärjestelmä. Kelan tutkimusosasto 2013. Helsinki. 112–127. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42325/Kuntoutuskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Katja Suursalmi

ASIAKASYMMÄRRYKSEN RAKENTUMINEN TOIMIJUUDEN AVULLA KOTIHOIDOSSA

Asiakaslähtöisyys. Mitä asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan ja mistä se rakentuu? Asiakaslähtöisyys mielletään usein arvoksi. Asiakaslähtöisyys on toimintatapa tehdä työtä. Asiakaslähtöisyys rakentuu parhaiden näiden lisäksi verkoston yhteisestä asiakasymmärryksestä ja sen yhteisestä tavoitteesta.

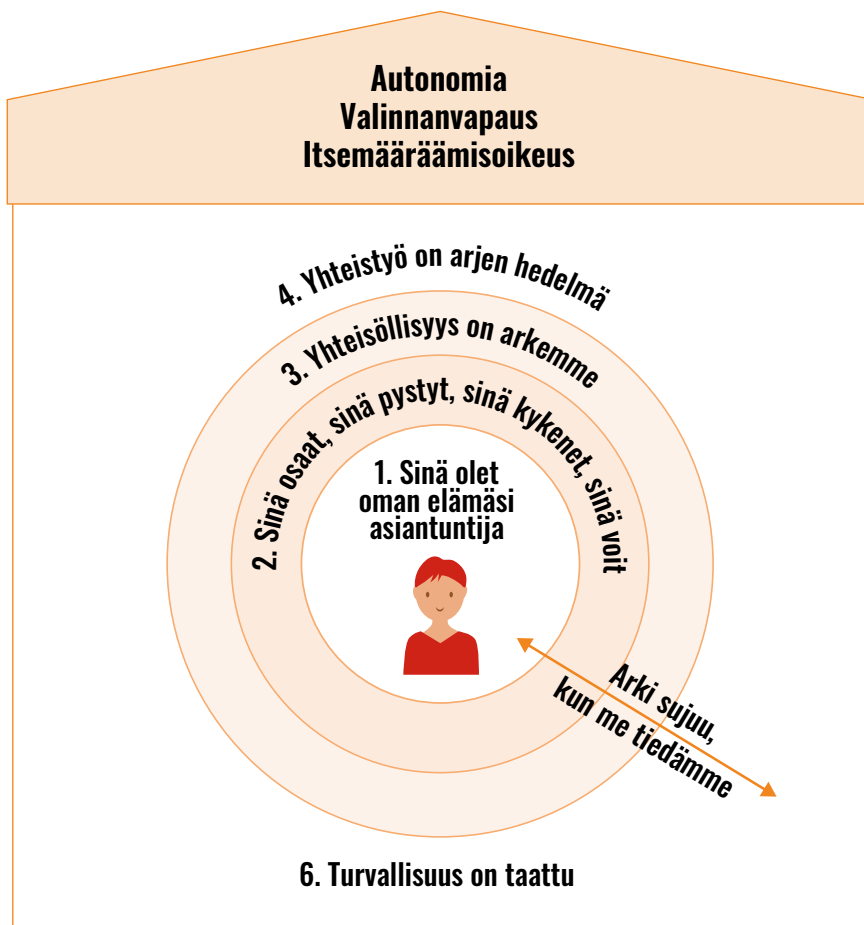
TOIMIJUUS JA TOIMIJUUDEN TUKEMINEN

Asiakkaan toimijuuden tukeminen mahdollistuu parhaiten silloin, kun asiakkaan verkostossa olevat ihmiset jakavat yhteisen ymmärryksen asiakkaan tarpeista, tavoitteista ja asiakaslähtöisyydestä. Verkostossa on kaikilla sama tavoite ja päämäärä, heillä on sama asiakasymmärrys. Verkoston jakaessa saman asiakasymmärryksen, he pystyvät parhaiten tukemaan asiakkaan toimijuutta kohti yhteistä tavoitetta. Koivulan (2009) mukaan asiakkaan toimijuus muotoutuu, kun erilaiset toimijat muodostavat toimintakäytänteitä. Ihmiset kohdataan erilaisissa elämäntilanteissaan, jolloin toimijuuden tukemiselle rakentuu ajallinen kulku. Työntekijät tuovat omat resurssinsa, tavoitteensa, sääntönsä sekä määrittelynsä. Asiakas ja omaiset tuovat omansa. Näiden yhteinen toiminta luo seuraukset asiakkaan toimijuudelle. (Koivula 2009: 33.)

Jyrkämän (2013) mukaan toimijuutta tarkastellessa olennaista on toimintakyvyn käyttö aktuaalisena, käytössä olevana toimintakykynä, arjen tilanteissa ja niissä toimintakäytännöissä, joissa asiakas niitä käyttää. Toimijuus on sitä, miten asiakas käyttää omaa toimintakykyään ja jota he myös muokkaavat ja rakentavat koko elämänsä ajan. Ihmiset tekevät valintoja ja ratkaisuja kulloisenkin tilanteen mukaan itselleen parhaaksi. (Jyrkämä 2013: 422.) Toimijuus käsitteenä mahdollistaa asiakkaan muuttuvien elämäntilanteiden, niissä selviytymisen ja hyvän arkielämän tarkastelemisen (Jyrkämä 2013: 421). Iällä, elämänvaiheilla, ajankohdalla, paikalla ja tilalla on vaikutusta siihen, miten toimijuus mahdollistuu. Toimijuuden eri muo-

dot vaikuttavat arjessa eri tilanteissa eri lailla. Elämänkulun kokonaisuus muotoutuu toimijuuden eri kontekstien vuorovaikutuksessa, ja asiakkaan kyvyt vaikuttavat siihen omalta osaltaan, mutta eivät määräävinä osatekijöinä. (Järvikoski & Härkäpää 2011: 101–102.)

Kehittämistyössäni kehitettiin ikäihmisen toimijuutta tukeva toimintatapa Kotimäen tuetussa ja tehostetussa palveluasumisessa (Suursalmi 2018). Kehittämistyön tuotoksena työstimme kuusi kohtaa asiakkaan toimijuuden tukemiselle tuetussa ja tehostetussa palveluasumisessa:



Kuvio 1. Asukkaan toimijuutta tukeva toimintatapa

- 1) Sinä olet oman elämäsi asiantuntija! Asiakaslähtöisessä toimintatavassa asiakkaan yksilöllisyys, elämänhistoria ja persoonallisuus huomioidaan. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu asiak-

kaan omien tavoitteiden, toimintakyvyn, voimavarojen, keinojen ja arvioinnin huomiointiin arjessa.

- 2) Sinä osaat, sinä pystyt, sinä kykenet, sinä voit! Asiakkaan toimijuutta vahvistavassa toimintatavassa asiakkaan toimijuutta ja toimintakykyä tuetaan arjessa, asiakkaan omien mahdollisuuksien mukaan. Uusien asioiden oppiminen on mahdollista joka päivä. Kannustava palaute, osallistumista tukeva sekä välittävä ilmapiiri tukevat asiakkaan toimijuutta.
- 3) Yhteisöllisyys on arkeamme! Yhteisöllisyys toimijuutta tukevassa toimintatavassa näkyy samanvertaisina ryhminä, monipuolisena viriketoimintana ja asiakkaiden mahdollisuutena olla mukana toiminnan järjestämisessä. Asiakkaan toimijuutta tukevaa on yhdessä tekeminen, yhteinen arki ja toisten auttaminen arjessa omien voimavarojen ja mahdollisuuksien mukaan.
- 4) Yhteistyö on arjen hedelmä! Verkostotyö toimijuutta tukevana toimintatapana mahdollistaa verkoston yhteistyön kohti asiakkaan tavoitteita. Omaisten ja verkoston mukana olon arjessa tukevat asiakkaan toimijuutta. Yhteiset hoitoneuvottelut mahdollistavat verkoston osallistumisen asiakkaan toimijuuden tukemiseen.
- 5) Arki sujuu, kun me tiedämme! Tiedonkulun osalta tiedonkulun sujuvuus ja saatavuus ovat asukkaan toimijuuden tukemisen kannalta tärkeitä. Asiakkaan ja verkoston välinen tiedonkulku on asiakkaan toimijuuden tukemisen perusta.
- 6) Turvallisuus on taattu! Turvallisuus toimijuutta tukevana toimintatapana huomioi asiakkaan arjessa tukiasiat, ympäristön esteettömyyden ja turvallisuuden. Turvallisuus ympäristössä mahdollistaa asiakkaan toimijuuden arjessa.

Yhteisen asiakasymmärryksen jakaminen asiakkaan arjessa vahvistaa asiakkaan toimijuuden tukemista. Verkoston yhteinen asiakasymmärrys rakentuu asiakkaan tavoitteeseen sitoutumisesta, jossa itsemääräämisoikeus, autonomia ja valinnanvapaus otetaan huomioon. Jokainen verkostossa oleva tukee asiakkaan toimijuutta kohti samaa asiakkaan tavoitetta.

KOHTI YHTEISTÄ ASIAKASYMMÄRRYSTÄ

Kehittämistyöni valmistumisen jälkeen, kehitimme kotihoidossa neljässä eri työpajassa viime vuoden aikana, asiakaslähtöisen verkoston yhteistä ymmärrystä. Työpajoihin osallistuivat kotihoidon työntekijöiden lisäksi kunnan palveluohjaus sekä akuutti- ja kuntoutusosaston henkilökunta.

Yhdessä mietimme asiakaslähtöisyyttä käsitteenä; asiakkaan, työntekijän ja verkoston näkökulmasta. Yhteisiksi kehitettäviksi asioiksi käsitteiden ja yhteisen ymmärryksen lisäksi nousi tiedonkulku. Asiakkaan verkostossa tiedonkulku asiakkaan toimijuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi asiakkaan arjessa, ymmärrettiin haasteelliseksi sekä haavoittuvaksi. Tiedonkulku koettiin verkoston kesken tärkeimmäksi asiaksi asiakkaan toimijuuden ja arjen tukemista vaikuttavaksi tekijäksi. Yhteiskehittelyssä tuli esille epäselvyyttä myös siinä, miten organisaation työnkuvat ja tehtävät asiakasprosessissa menevät. Tätä asiaa jatkamme seuraavilla työpajatyöskentelyillä vuoden 2020–2021 aikana.

Asiakkaan verkosto on usein kotihoidon asiakkaan kotona asumisen mahdollistaja. Asiakkaan verkostoon voi kotihoidossa kuulua ammattilaisia, omaisia, ystäviä, naapureita, muita asiakkaan itsensä tarvitsemia tai haluttavia ihmisiä. Koukari (2010) tuo esille, että omaisten osallistuminen arkeen ja heiltä saatu tuki koetaan tärkeäksi. Saatu tuki tuo ikäihmiselle tunteen arvostuksesta ja välittämisestä. (Koukari 2010: 77.) Usein omaisilla on ikäihmisen hoidon kannalta arvokasta tietoa, joka auttaa henkilökuntaa toimimaan ikäihmiselle mielekkään tavoitteen hyväksi. Erityisesti omaisen merkitys korostuu tilanteessa, jossa ikäihminen ei itse muista tai pysty kertomaan menneistä vaiheistaan. (Perukangas 2014: 18.) Tukiverkoston puute ja lähipalvelujen vähyys koetaan tavoitteellisuutta rajoittavina tekijöinä (Reunanen 2017: 69–70). Yhteinen ymmärrys, tiedon jakaminen ja yhteiset tavoitteet ohjaavat yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Mikkola (2009) tuo esille omassa työssään käsitteen omaisyhteistyö, jossa omaisten, muiden toimijoiden, muiden moniammatillisten työntekijöiden yhteistyö rakentuu yhteiseksi vuorovaikutukseksi. Omaisen toiminnan pakot, mahdollisuudet, täytymiset ja voimiset kuroutuvat vuorovaikutukseen kaikkien kanssa. Puhuttaessa omaisyhteistyöstä, puhutaan yhteisistä tilanteista ja toiminnoista, jotka ovat sosiaalisesti yhteisiä. (Mikkola 2009: 154.) Koska asiakkaan yhteisöllisyys kotihoidossa ei ole useinkaan sama, kuin palveluasumisessa, verkoston tarve ja yhteinen arki ovat tärkeässä roolissa.

Turvallisuuden tunne kotona asiakkaalle voi olla välillä isokin haaste. Olemme omalta osaltaan pyrkineet tekemään yhteistyötä tiiviimmin verkoston kanssa ja ottaneet heidät mukaan etsimään ratkaisuja asiakkaan turvallisen arjen sujumiseksi. Kotihoidon roolia olemme avanneet verkostolle. Kotihoito koordinoi verkostoa ja on yksi toimija verkostossa. Kotihoito pystyy vastaamaan tiettyihin asiakkaiden tarpeisiin, mutta tarvitaan muitakin toimijoita asiakkaan arkeen, jotta asiakas pystyy elämään itselle hyvää elämää. Myös omaiset tekevät omia tulkintoja, valintoja ja ratkaisuja omasta näkökulmastaan käsin (Koivula 2013: 104–106). Kaikki omaiset

eivät halua osallistua asiakkaiden arkeen. Joillekin asiakkaille turvallisuutta tuo esimerkiksi lemmikki, jonka he ovat arkeensa saaneet, toisille turvahuelin.

ITSEOHJAUTUVA TYÖTAPA ASIAKASYMMÄRRYKSEEN

Kehittämistyössäni kehitimme verkoston kanssa kolmessa eri työpajassa asiakkaan toimijuutta tukevan toimintatavan palveluasumiseen. Asiakkaan toimijuutta tukeva ja asiakaslähtöinen toimintatapa on peilattavissa myös kotihoitoon. Sipoon kotihoitossa asiakaslähtöisen ja asiakkaan toimijuuden tukemisen toimintatavan vahvistaminen itseohjautuvalla työtavalla aloitettiin pilotissa vuonna 2018.

Itseohjautuvan työtavan perustaksi tehtiin raamit, jossa asiakkuus on kotihoiton työn perusta. Raameissa tavoite asiakaslähtöisyydelle on avattu kolmella eri tasolla. Ensimmäinen raami on "ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija", jolloin: Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Hoidon onnistumisen näkökulmasta asiakkaan osallistuessa oman hoidon tavoitteen asetteluun, keinoihin ja päätöksiin, sitoutuu hän myös paremmin koko prosessiin (Järvikoski & Härkäpää 2011: 14–16). Kotihoiton asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakkaan oman elämänsä näköisiä. Virtanen ym. (2011) toivat esille, että joskus asiakkaan kyky osallistua voi olla heikentynyt esimerkiksi muistisairauden aiheuttaman kognition heikkenemän vuoksi. Tällöinkään ei pidä unohtaa osallistumisen merkitystä, vaan osallistuminen tulisi nähdä osana asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. (Virtanen ym. 2011: 33.)

Reunanen (2017) tuo esille arjessa selviytymistä tukeviksi keinoiksi sen, että itse asetetut konkreettiset tavoitteet sekä päätöksenteko, mistä arjen toimista haluttiin selviytyä ja mitä se vaati omalta harjoittelemiselta (Reunanen 2017: 69–70). Asiakkaan yksilöllisyys, elämäntilanne ja -historia, tarpeet, tavoitteet, itsemääräämisoikeus, otetaan huomioon asiakkaan arjessa, jossa kotihoiton työntekijät tuovat oman osaamisen, sekä toimijuutensa kautta tukea ja apua asiakkaan arkeen, kotona pärjäämiseen. Asiakkaan persoona, elämäntilanne ja ympäristö pyritään ottamaan huomioon, jolloin voidaan nähdä hänen mahdollisuutensa ja voimavarat (Karhula & Veijola & Ylisassi 2016: 228–230). Reunanen tutkimuksessa (2017) asiakkaan elämänkulun ja tavoitteiden yhteys nähtiin edistävän asiakkaan toimijuutta. Kotiympäristöön liittyvät tavoitteet asetetaan asiakkaan yksilöllisiin elämänsuunnitelmiin ja vahvistaa samalla myös kuntoutumisen motivaatiota. (Reunanen 2017: 70.) Sipoon itseohjautuvuuden raameissa kotihoiton tehtävä on avattu; kotihoito on hoitotyön asiantuntija ja asiakas saa laadukasta hoitoa.

Toisena raamina itseohjautuvuudelle on "yhdessä arki sujuvammaksi", jolloin omahoitajuus, verkostoyhteistyö ja yhteinen eletty arki linkittyvät yhteen. Omahoitajuuden kautta asiakaslähtöisyyttä itseohjautuvuuden raameissa työstettiin yhdessä. Raameihin kirjattiin "omahoitaja tuntee asiakkaan, tiimi tietää", jolloin asiakkaan omahoitaja tuntee asiakkaan asiat parhaiten, ymmärtää asiakkaan aiemman historian, huomioi yksilöllisyyden, tiedostaa asiakkaan toimintakyvyn sekä voimavarat. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat tavoitteet. RAI-arvioinnissa asiakas on mukana ja RAI-arvion ja hoitosuunnitelman yhteistä tavoitteenasettelua pyritään vahvistamaan. Omahoitaja pystyy tukemaan oikea-aikaisesti asiakkaan arkea toimintakyvyn ja toimijuuden näkökulmasta. Palautteen antaminen ja tsemppaava asenne asiakkaan tavoitteiden mukaisesti vahvistaa asiakkaan omaa osallisuutta arkeen ja vahvistaa toimintakykyä arjessa. Asiakkaan motivaatio arjessa pärjäämiseen itsenäisesti vahvistuu tavoitteiden saavuttamisen kautta.

Olemme keskustelleet asiakkaan osallisuudesta ja osallistumisesta omassa arjessaan. Keskustelussa olemme työstäneet sitä, miten asiakkaan osallisuus ja omat tavoitteet omassa arjessa mahdollistetaan. Osallisuuden tunne tulee, kun asiakkaalle tulee tunne siitä, että hän pystyy vaikuttamaan itseään koskeviin päätöksentekoon ja vallan jakamiseen (Karhula ym. 2016: 228–230). Asiakaslähtöisesti päivittäisessä kotihoidon ja asiakkaan arjessa hoito- ja palvelusuunnitelmissa, tavoitteissa, RAI-toimintakyvyn mittarissa, päivittäisessä kotihoidon käynnin kirjaamisessa asiakkaan osallisuus näkyy. Omahoitaja mahdollistaa asiakkaan roolin RAI-arvioinnissa, osallisuudessa ja sitä kautta myös asiakkaan omassa arjessa. Tavoitteena on, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma sekä RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja asiakkaan läheisten kanssa.

Itseohjautuvassa kotihoidon tiimissä kolmantena tavoitteena on työntekijän hyvinvointi. Asiakaslähtöisen ajattelutavan omaavan omahoitajan työn merkitys, omaan työhön vaikuttaminen sekä työviihtyvyyden lisääminen näkyvät asiakkaan arjessa positiivisesti. Työntekijöiden ammatillisuus ja ymmärrys omasta työstä on vahva voimavara, jolloin he myös tietävät, miten työ asiakkaille tehdään parhaiten. Työntekijöillä on kaikilla sama päämäärä ja tavoite asiakaslähtöisyydessä. Työntekijöiden kiireettömyys asiakkaan luona, tuo asiakkaalle turvaa ja tunteen yhteisestä arjesta. Asiakkaalle se vahvistaa olemassaolon tunnetta, merkityksellisyyttä, tärkeyttä ja olemassaoloa. Asiakkaiden kotihoidon käynnit ja omahoitajuus on mietitty tiimeissä asiakkaan tarpeen mukaisesti. Käynnin tekee se työntekijä, jonka osaamisen asiakas tarvitsee käynnillä. Silloin asiakkaan tarpeeseen vastataan oikea-aikaisesti ja ajallaan. Työntekijän omahoitajuudessa on huomioitu asiakkaan tarve ja omahoitajan osaaminen.

PÄÄTELMIÄ JA OIVALLUKSIA

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tuotosta (ks. kuvio 1), voidaan peilata kotihoidon työhön, kotihoidon asiakkaan toimijuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Myös kotihoidossa toimijuutta tukeva toimintatapa tarkoittaa, että asiakkaan haluaminen, kykeneminen, voiminen, pystyminen, tunteminen ja täytyminen ovat asiakkaan arjessa läsnä.

Palveluasumisessa toimijuus näyttäytyi vahvasti yhteisöllisyytenä. Yhteisöllisyys tuki asukkaan toimijuutta ottaen huomioon asukkaan yksilöllisyyden ja persoonallisuuden. Yhteisöllisyydessä ilmapiiri kannusti vahvasti toimijuuteen: kun toisten asukkaiden kanssa elettiin samassa arjessa ja kannustettiin toinen toistaan sekä annettiin ja vastaanotettiin palautetta, harjoiteltiin ja vahvistettiin samalla myös toimijuutta. Yhteisöllisyys mahdollisti myös verkostotyön, verkoston mukana olemisen ja elämisen yhdessä arjessa. Yhteisöllisyys tuki toimijuutta tiedonsiirron näkökulmasta, jokainen omalta osaltaan yhteisön jäsenenä tuki sitä. Yhteisöllisyys toi turvaa. Aina oli joku tarvittaessa lähellä.

Kotihoidossa toimijuus näyttäytyy asiakkaan ja verkoston välisessä yhteistyössä. Yhteisöllisyys on kotona erilainen kuin palveluasumisessa. Muita ihmisiä tarvitaan ympärille. Jokaisella asiakkaan verkostossa toimivalla on oma toimijuus, jolla he ovat mukana asiakkaan arjessa. Verkostossa tehtävä asiakaslähtöinen työ tukee verkoston toimijuutta. Asiakkaiden yksilölliset ja persoonalliset tarpeet huomioidaan, asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat kuullaan ja niitä kohti mennään. Kaikkien asiakkaan verkostoon kuuluvien ihmisten kesken tapahtuva tiedonsiirto tukee toimijuutta, jolloin sitoutuminen sovituihin asioihin ja motivaatio kohti samaa tavoitetta mahdollistuu. Tämä kaikki vahvistaa yhteistä asiakasymmärrystä ja tukee asiakkaan toimijuutta.

Lähteet

Jyrkämä, Jyrki 2013. Vanheneminen, arkitilanteet ja toimijuus.

Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Tanina (toim.). Gerontologia. Helsinki: Duodecim Oy.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina, 2011. Kuntoutuksen perusteet.

Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. Helsinki: WSOYpro Oy.

- Karhula, Maarit & Veijola, Arja & Ylisassi, Hilikka 2016. Tavoitteiden asettamisen käytäntö. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Rajavaara, Marketta & Salminen, Anna-Liisa & Ylinen, Aarne & Aalto, Anne-Mari & Seppälä, Oili (toim.). Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 225–238. <https://metropolia.finna.fi/Record/metcat.147765>.
- Koivula, Riitta 2009. Toimijuus ikääntyessä. Teoksessa Pohjalainen, Pentti & Heimonen, Sirkkaliisa (toim.). Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti. Oraita 1/2009. 30–36. http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/oraita_1-2009-pdf.pdf
- Koivula, Riitta 2013. Muistisairaana ihmisen omaisena terveyskeskuksen pitkäaikaisosastolla. Tutkimus toimijuudesta. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104498/URN_ISBN_978-952-245-904-6.pdf?sequence=1
- Koukari, Marja 2010. Tavoitteena kuntoutuminen – Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-2011291056>
- Mikkola, Tuula 2009. Sinusta kiinni – Tutkimus puolisohoivan arjen toimijuuksista. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23390/sinustak.pdf?sequence=2>
- Perukangas, Heidi 2014. Omaiset ikäihmisen kuntoutusta kehittämässä. Julkaisussa Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa & Paalasmaa, Pekka (toim.). Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Aatos-artikkelit, 13.
- Reunanen, Merja A. T. 2017. Toimijuus kuntoutuskokemusten kerronnassa ja fysioterapian kohtaamisissa. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-997-5>

Suursalmi, Katja 2018. Ikäihmisen toimijuutta tukeva toimintatapa Kotimäen tuetussa ja tehostetussa palveluasumisessa. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017113018974>

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

Katja Somersaari

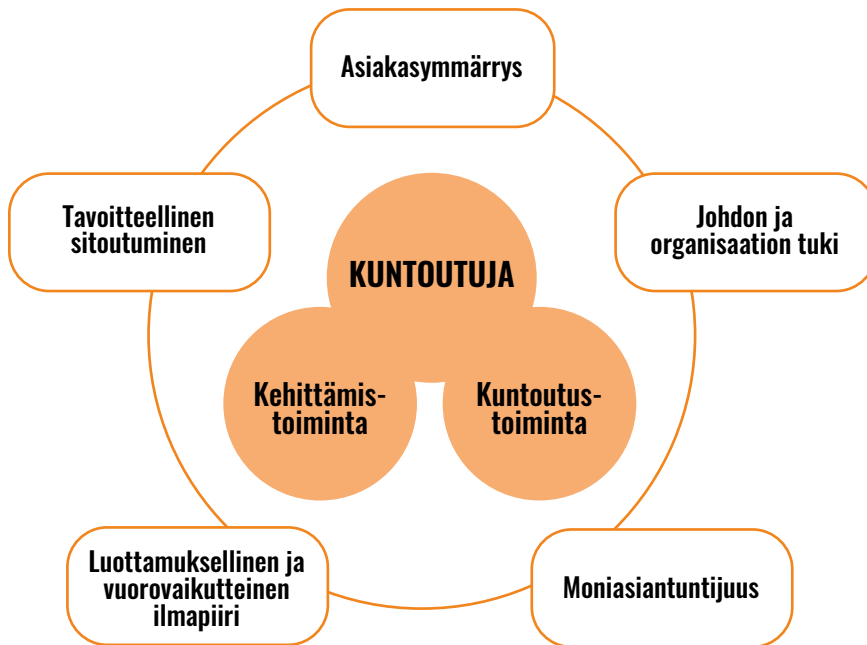
ASIAKASYMMÄRRYS RAKENTUU KEHITTÄJÄKUMPPANUUDEN KAUTTA

Asiakasymmärrys on laadukkaan geriatrisen kuntoutus- ja kehittämistoiminnan lähtökohta, kun halutaan, että kuntoutujan tarpeet ja organisaation toiminta kohtaavat. Jotta yhteinen ymmärrys muodostuu, tarvitaan paljon vuorovaikutusta hyvässä hengessä kaikkien toimijoiden välillä, oli sitten kyseessä kuntoutusalan kehittämistoiminta tai kuntoutuminen kohti yksilöllistä tavoitetta. Kuten tässä artikkelissa kuvataan, tutkimuksellisilla kehittämistöillä ja innovatiivisella kehittäjäkumppanuudella voidaan parhaimmassa tapauksessa saada korvaamatonta tietoa kuntoutujien arvoista ja toiveista palveluiden käyttäjinä ja kehittämistarpeiden suunnannäyttäjinä.

KUNTOUTUKSEN JA KEHITTÄMISEN ANALOGIAA

Asiakaslähtöisessä kuntoutus- ja kehittämistoiminnassa on paljon yhtäläisyyttä; molemmissa kuntoutujan tulisi olla toiminnan keskiössä ja hänen tulisi kokea osallisuutensa tärkeäksi. Asetelma lisää ammattihenkilöstön ja kuntoutujan välistä vuorovaikutusta sekä luottamusta. Tämä puolestaan voimaannuttaa kuntoutujaa ja antaa tiedon siitä, mikä on kuntoutujalle, palvelun käyttäjälle, todellisuudessa arvokasta. Tästä syntyy asiakasymmärrys, jossa sekä kuntoutuja että kuntoutuspalvelun tarjoaja hyötyvät. Asiakasymmärryksen tietoisuuden lisääntyessä myös sosiaali- ja terveysalalla on ollut vahvasti esillä muutos, joka näkyy kuntoutujan osallisuuden vahvistumisena kaikessa kuntoutus- ja kehittämistoiminnassa. Kuntoutujan asemasta keskusteltaessa on samalla kyse asiakasymmärryksestä. Kuntoutuja ei enää ole passiivinen hoidon kohde vaan aktiivinen toimija ja kehittäjäkumppani, jonka tarpeiden ymmärrys on toiminnan organisoinnin lähtökohta. (Mäkinen 2014: 11–12.)

Asiakaslähtöisessä kuntoutus- ja kehittämistoiminnassa asiakasymmärrys tuottaa laadukkaan lopputuloksen eikä jää vain pinnalliseksi tiedon keräämiseksi kuntoutujalta. Asiakasymmärrys rakentuu kuntoutustoiminnassa



Kuvio 1. Asiakaslähtöisen kuntoutustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteiset kulmakivet.

eri tasoille sen mukaan, miten hyvin kuntoutuja on tietoinen asetetuista tavoitteista ja kuinka sitoutunut hän on kuntoutumisprosessiinsa. (Mäkinen 2014: 12.) Myös kehittämistoiminnassa tarvitaan kuntoutujan sitoutumista ja tahtoa olla osana palveluiden kehittämistä. Yhteiskehittelyn toimivuuteen vaikuttaa tilanteen ilmapiiri, jonka tulisi olla mahdollisimman hyväksyttävä, luottamusta herättävä ja keskustelua nostattava.

Kuntoutuksessa osallistumista vahvistavat päivittäiset, arkiset kohtaamiset ammattilaisten kanssa ja se, että kuntoutujia kohdellaan hyvin ja lempeästi. Osallistumisen vahvistamiseen tarvitaan ammattilaisilta luottamuksellista ja avointa vuorovaikutusta sekä ikääntyneen kohtaamista hetkessä. (Paavola 2019: 53–54.) Vastaavasti tutkimuksellisessa kehittämistyössäni (Somersaari 2013) nousivat tärkeänä esiin kehittämisen toimenpiteet, joilla pyritään luomaan kuntoutujan ja muiden toimijoiden välille osallisuutta, luottamusta ja turvallisuutta tukeva vuorovaikutussuhde. Jo ensikohtauksella on merkitystä vuorovaikutussuhteen luomisessa. Kehittämistyön haastattelussa tuli esiin ikääntyneen lonkkamurtumapotilaan kokemus kuntoutujan ja kuntoutushenkilökunnan kohtaamisen merkityksestä:

!! Monen ihmisen ensimmäiset sanat, luotto tulee siitä. !!

MONIASIANTUNTIJUUS NÄKY Y OULUNKYLÄN KUNTOUTUSKESKUKSEN TOIMINNASSA

Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa on kehitetty kuntoutustoimintaa jo useiden vuosien ajan asiakasymmärrystä muodostavan moniasiantuntijuuden kautta. Esimerkiksi tutkimuksellisessa kehittämistyössäni (Somersaari 2013) ikääntyneet lonkkamurtumapotilaat toimivat asiantuntijoina kuntoutuskeskuksen kotiuttavan kuntoutuksen kehittämisessä yhdessä henkilökunnan kanssa. Linnamies (2019) laati kehittämistyönään yhteistyössä asiakkaiden kanssa virtuaaliset jumppaohjeet ja Paavola (2019) kehitti tutkimuksellisessa kehittämistyössään ikäihmisten osallisuutta vahvistavaa moniasiantuntijuuteen perustuvaa kotona toteutettavaa kuntoutusta yhdessä geriatrisen jatkohoito ja kuntoutusosaston kuntoutujien sekä moniammatillisen tiimin kanssa.

Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa on toiminut vuodesta 2013 kotiutumista tukeva vertaistukiryhmä. Vertaistukiryhmässä kuntoutujat jakavat kokemusasiantuntijuuttaan kotiutumiseen liittyvissä haasteissa, jotka saattavat tuottaa epävarmuutta ja turvattomuuden tunteita. Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa kehittäminen on ollut aina vahvaa. Kehittämistöiden lisäksi kuntoutuskeskuksessa on hankittu viimeisen kymmenen vuoden aikana osaamista mm. kinestetikasta, etäkuntoutuksesta, neurologisesta kuntoutuksesta ja kävelyrobotiikasta sekä gerontologisesta ravitsemuksesta.

ALOITUSPALAVEREISSA KUNTOUTUJA ON TASAVERTAINEN KUNTOUTUKSENSA ASIANTUNTIJA

Ikääntyneen kuntoutujan oman asiantuntijuuden tunnistamisella ammatillaiset voivat parhaimmillaan tukea kuntoutujaa olemaan toiminnan keskiössä, mutta ei kohteena vaan tasavertaisena suunnittelijana, toteuttajana ja arvioijana (Paavola 2019: 52). Ikääntyneen kuntoutumisessa tarvitaan hänen omista tarpeista rakentuvaa kokonaisuutta, jossa huomioidaan oma toimintaympäristö ja kuntoutujalle merkitykselliset arjen toiminnot. Moniammatillisuus tapahtuu siten, että kunkin toimijan oman paikan hakemisen sijaan keskitytään yhdessä asiakkaan elämäntilanteeseen ja hänen elinympäristöönsä. (Sipari & Mäkinen 2012: 32.)

Kuntoutustarpeet ovat yksilöllisiä ja niiden tunnistaminen vaatii kuntoutushenkilökunnalta enemmän kuin välttämättömyyden. Tarvitaan uteliaisuutta ja tarpeeksi aikaa vuorovaikutukselle. Ikääntyneet tarvitsevat informatiivista keskustelua jo kuntoutusjakson alussa siitä, mitä kuntoutustoiminnalla tarkoitetaan ja asioita tulee myös kerrata kuntoutusjakson aikana. Erityisesti

ikäntyessä lisääntyvät muistisairaudet lisäävät kertauksen tarvetta, hetkessä elämisen taitoa ja sairauden kokonaisvaltaista huomioimista.

Usein geriatrisella kuntoutusosastolla kuntoutujat käsittävät kuntoutuksen vain fysioterapiana. Tämä myytti pyritään purkamaan kertomalla kuntoutuksen moniulotteisuudesta ja siitä, kuinka tärkeää on esimerkiksi syödä hyvin, jotta jaksaa liikkua. Lisäksi kuntoutujia kannustetaan luottamaan myös hoitohenkilökunnan osaamiseen liikkumisen ohjauksessa ja avustamisessa sekä perustellaan, miksi liikkumiseen joudutaan usein patistelemaan.

Oulunkylän kuntoutuskeskuksen kuntoutusosastoilla kuntoutussuunnitelma tehdään heti jakson alussa yhdessä kuntoutujan kanssa aloituspalaverissa (ALPA). Aloituspalaverissa kartoitetaan kuntoutujan tilannetta yhdessä kuntoutujan lääkärin, fysioterapeutin sekä hoitajan kanssa. Ajoittain mukana on myös kuntoutujan omainen. Aloituspalaverissa keskustellaan miksi kuntoutuja on tällä hetkellä sairaalassa ja määritetään kuntoutusjaksolle yhteiset tavoitteet joihin tähdätään. Kotiapujen ja apuvälineiden tarpeen kartoitus käynnistetään.

Jotta kuntoutuja tervehtyisi ja voimaantuisi niin, että kotiutuminen mahdollistuu, tarvitaan saumatonta yhteistyötä kaikilta osapuolilta sekä yhteistä ymmärrystä kuntoutujan tilanteesta. Kotiympäristön haasteet ja mahdollisuudet suhteessa kuntoutujan voimavaroihin selviävät avoimen vuorovaikutuksen kautta. Jotta yhteinen tavoite pysyisi kirkkana, tavoitteita kerrataan ja tarkennetaan lääkärin kierroilla sekä kuntoutuskokouksissa tai tarvittaessa useamminkin muussa yhteydessä. Kuntoutujalle korostetaan, että hän on itse kuntoutumisensa onnistumisen tärkein tekijä ja monialainen kuntoutushenkilökunta toimivat hänen tukenaan. Vaikka kuntoutushenkilökunnalla voi olla erilaisia näkemyksiä kuntoutujan tilanteesta, avoin vuorovaikutus ja yhdessä sovitut linjaukset tukevat myös kuntoutujalle näyttäytyvää yhteistä tavoitetta.

KEHITTÄMISKAHVIT – VUOROVAIKUTUKSELLISEN YHTEISTOIMINNAN YTIMESSÄ

Kehittämiskahvit ideoitiin Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa vuoden 2020 alussa. Asiakasraatitoimintaa on jo käytetty paljon moniasiantuntijuuden vahvistamisessa ja asiakasymmärryksen tuottamisessa eri sairaaloissa. Asiakasraadin nimi haluttiin kuitenkin muuttaa ikääntyneille kuntoutujille tutummaksi ja koko tilaisuuden ilmapiiri haluttiin pitää hyvin rentona optimaalisen keskustelutunnelman luomiseksi. Asiakasraadin nimi vaihdettiin kehittämiskahveiksi, jossa yhdessä kahvitellen suomalaisen kulttuurin mu-

kaisesti jutustellaan kahden YAMK-fysioterapeutin ja muutaman kuntoutujan kesken.

Kehittämiskahvien alussa käydään läpi tilaisuuden tarkoitus, ja esillä pidetään keskustelua ohjaava kyltti, jossa kerrotaan muutama kuntoutukseen sisältyvä teema. Keskustelun karatessa teemojen ulkopuolelle, ohjaajat suuntaavat keskustelua takaisin talon toimintaan. Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa kuntoutujien huoneisiin on tehty taulut, joissa kerrotaan, mitä kuntoutus talossa on ja mitä kuntoutujalta itseltään sekä omaisilta vaaditaan, jotta kuntoutuminen onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla.

Kehittämiskahveilla nousi myös esiin huoneen seinällä sijaitsevien infotaulujen jatkojalostamisen tarve. Infotaulut ideoitiin, sillä tutkimuksellisessa kehittämistyössäni (Somersaari 2013) nousi esiin mm. kuntoutujien informaation tarve osastolle saapumisen jälkeen. Kuntoutujat siirtyvät osastolle toisesta sairaalasta tai suoraan päivystyksestä. Osalla on muistisairaus, osalla sekavuutta vahvojen lääkitysten vuoksi esimerkiksi leikkauksen jälkeen. Siirto uuteen sairaalaan on voinut tulla nopeasti ja ilmoitus siirrosta kuntoutujalle viime hetkellä.

Ensimmäiset keskustelut kuntoutujan kanssa osastolle saavuttuaan voivat unohtua nopeasti. Tämän vuoksi infotaulut haluttiin laittaa jokaiseen huoneeseen. Tauluissa kerrotaan kuntoutuskeskuksen osoite, osasto, jossa kuntoutuja on, sekä osaston puhelinnumero. Lisäksi infotaulusta löytyy yleistä tietoa Oulunkylän kuntoutuskeskuksesta. Kuntoutujat kokivat taulujen olevan tärkeitä, mutta sijainnin olevan liian kaukana vuoteista. He toivoivat taulujen olevan jokaisen yöpöydällä käsien ulottuvilla, kun omaiset esimerkiksi soittavat ja kaipaavat osaston yhteystietoja. Kehittämiskahveilla yksi kuntoutuja puki sanoiksi tiedon tarpeen merkityksen hänelle:

'' Tietoisuus siitä missä on, antaa turvallisuuden tunnetta ja rauhoittaa mieltä. ''

Kehittäjäkumppanit, ikääntyneet kuntoutujat, toivat esille myös sen, kuinka tärkeää sairaalamaailmassa on mielen hyvinvoinnin tukeminen. Kehittämiskahveilla kehittäjäkumppanit nostavat esiin esimerkiksi talon kulttuuritapahtumien ja hyvän ruoan merkityksen kuntoutumisen onnistumisen kokemuksessa. He myös toivoivat tehokkaampaa tapahtumista tiedottamista esimerkiksi yhteisten ruokailujen yhteydessä, jotta tieto tapahtumista saavuttaisi jokaisen.

Kehittämiskahvit toimivat loistavasti asiakasymmärryksen muodostamisessa ja kuntoutustoiminnan kehittämisessä. Ammattilaisten näkökulmas-

ta voi kehittämisidea tuntua pienimuotoiselta, mutta kuntoutujalle se voi olla hyvinkin merkittävä asia. Kuntoutujilta saadut kehittämisehdotukset raportoidaan nopeasti eteenpäin organisaation johdolle, ja niihin pyritään vaikuttamaan mahdollisimman pian. Monet ideat voidaan toteuttaa hyvinkin pienillä järjestelyillä.

KOKONAISSVALTAINEN LÄHESTYMISTAPA GERIATRISISSA KUNTOUTUKSESSA

Onnistuneessa geriatrisessa kuntoutus- ja kehittämistoiminnassa ei voida unohtaa ihmisen kokonaisvaltaisuutta, yksilöllistä tavoitteiden asettelua tai kuntoutujan aktiivista kumppanuutta. Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa toteutettujen tutkimuksellisten kehittämistöiden myötä ja käytännön työssä, on noussut esiin kuntoutujien psykososiaalisten tekijöiden merkitys kuntoutumisen ja kotiutumisen onnistumisessa. Kun kuntoutustoimintaa tarkastellaan kokonaisvaltaisesti, kuntoutuja huomioidaan fyysisenä, sosiaalisena ja psykologisena kokonaisuutena, jossa myös hänen elämäntilanteensa otetaan huomioon.

Kokonaisvaltaisessa ihmiskäsityksessä huomioidaan ihmisen menneisyys, nykyhetki ja tulevaisuus (Nuutinen 2013). Geriatrisen kuntoutuksen tavoitteena on ikääntyneen omatoimisuuden ja hyvinvoinnin optimointi, jossa kuntoutujien kokonaisvaltainen arviointi nähdään geriatrian kulmakivenä (Pitkälä & Tilvis 2012; Tilvis 2013).

Myös geriatrisessa kotiutumiseen tähtäävässä jatkohoito- ja kuntoutustoiminnassa ihmisen huomioiminen kokonaisvaltaisesti on hyvin tärkeää. Kokonaisvaltainen geriatrinen arviointi toimii tehokkaimmin, kun sen tekee moniammatillinen tiimi kuntoutusosastolla ja tehokkainta sen on osoitettu olevan silloin, kun ikääntyneen terveydentilassa ja toimintakyvyssä on tapahtunut äkillinen muutos. (Pitkälä & Tilvis 2013; Terveysportti.) Kuntoutujan kokonaisvaltainen elämäntarkastelu haastaa kuntoutusammattilaisia rajapintoja ylittävään työtapaan (Mäkinen 2014: 12).

KUNTOUTUJAN PSYKOSOSIAALISET TARPEET NÄKYVIKSI

Kuntoutujan kotiympäristö, sosiaaliset suhteet ja mielen hyvinvointi ovat fyysisten haasteiden kanssa yhtä tärkeitä, mutta jäävät sairaalassa, jopa kuntoutusosastolla, herkästi vähemmälle huomiolle. Murtumat ja niiden vaikutukset liikkumiseen ja toimintakykyyn on helpompi ymmärtää kuin esimerkiksi kuntoutujan mielessä oleva huoli siitä, kuinka tulee jatkossa pärjäämään kotona, jos porraskävely ei enää onnistu kodin sijaitessa 3.

kerroksessa ilman hissiä. Henkisten esteiden purkautuessa myös fyysinen kuntoutuminen voi ottaa suuria harppauksia. Kuntoutujan huolet ja epävarmuudet kuntoutumiseen ja kotiutumiseen liittyen tulivat esiin myös Somersaaren (2013) tutkimuksellisessa kehittämistyössä:

” Tuleeko toimeen vai eikö tule? nämä kaksi asiaa tavallaan koko ajan pyörii mielessä. ”

Käytännön kuntoutustyössä näkyy, että kuntoutujan motivaatiolla on suuri merkitys kuntoutumisen onnistumiselle. Jo jakson alkuvaiheessa kuntoutujaa tuetaan jäsentämään omaa motivaatiotaan. Jos omaa motivaatiota ei oikein löydy, on hyvä alkaa selvittämään, mistä motivaation puute johtuu. Usein taustalta löytyy psykososiaalisia tekijöitä, jotka toimivat ”näkyttömänä jarruina” kuntoutusprosessia hidastaen ja heikentäen.

Oulunkylän kuntoutuskeskukseen saapuvalla kuntoutujalla voi olla taustalla esimerkiksi äkillinen trauma, vakava sairastuminen tai vaativa leikkaus. Kuntoutujat ovat kokeneet nopeita elämänmuutoksia ja pelkoa, menettäneet liikunta- ja toimintakykyään tai kokeneet iloa ja huojennusta onnistuneesta leikkauksesta epätoivoisessa tilanteessa. Usein mieliala kohoaa ja motivaatio lisääntyy kuntoutusjakson aikana kuin itsestään, jos osaston kuntoutushenkilökunta osaa tukea kuntoutujaa oikein, tunnistaen fyysisten tarpeiden lisäksi myös psykososiaalisia tarpeita.

Joskus tarvitaan kuitenkin ammattimaisempaa psyykkistä tukea, jolloin psykoterapeutin rooli on hyvin merkittävä saaden hidastuneen tai jopa pysähtyneen kuntoutusprosessin jälleen vauhtiin. Tämä vaikuttaa usein myös kuntoutujien kotiutumisnopeuteen. Kuntoutujien psykososiaalisten tarpeiden noustessa vahvasti esiin Oulunkylän kuntoutuskeskus sairaalan jatkohoito- ja kuntoutusosastoilla lisättiin moniammatilliseen tiimiin psykoterapeutti, jonka osaamista on hyödynnetty myös henkilökunnan kouluttamisessa kuntoutujien psyykkisten haasteiden kohtaamisessa.

Oulunkylän kuntoutuskeskuksen psykoterapeutti Sari Kinnunen kertoo, että äkillinen muutos yksilön toimintakyvyssä ja ympäristössä tulee usein esiin hämmennyksenä, epätietoisuutena ja pelkoina. Kuntoutujalla menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus painottuvat oireilusta riippuen. Joskus psyykkinen pahoinvointi on niin voimakasta, että se rajoittaa fyysisen kuntoutumisen etenemistä. Kuntoutujalla saattaa esiintyä mielialan muutoksia, murehtimista, ahdistuneisuutta, pakko-oireita ja itsetuhoajatuksia. Fyysinen ja psyykkinen traumakokemus saattaa aktivoitua kuntoutujalla

avuttomuuden kokemuksista ja fyysisen rajan ylityksistä hoito- ja kuntoutustoimenpiteiden aikana.

Kinnunen jatkaa, että kuntoutumista voidaan tukea moniulotteisemmin, kun ymmärretään psyykkisiä reaktioita. Usein kuntoutujan näkökulma kaivautuu havaitsemaan puutteita ja osaamattomuutta. Kuntoutukseen osallistuvien henkilöiden tärkeä tehtävä on tukea kuntoutujan autonomian tunnetta, vahvistaa pystyvyyden tunnetta ja sallia tunteiden ilmaisu. Empatiakyky ja halu ymmärtää kuntoutujaa heijastuvat kuntoutushenkilökunnan tapaan kohdata yksilö. Psykoterapia on kuntoutumista tukevaa toimintaa, jossa autetaan kuntoutujaa ymmärtämään omia reaktioita ja käyttäytymistä ja tunnistamaan tunteiden syy-yhteyksiä.

YSTÄVÄLLISYYS VUOROVAIKUTUKSEN JA LUOTTAMUKSEN PERUSTANA

Kuntoutus- ja kehittämistoiminta on muuttanut muotoaan ja laadukkaassa kuntoutustoiminnassa kuntoutuja nähdään tasavertaisena kumppanina sekä arvokkaana kehittäjäkumppanina. Kehittämistoiminnan onnistumiseksi tarvitaan luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri sekä sujuvia vuorovaikutustaitoja. Laadukas kehittämistoiminta mahdollistuu, kun toimintaa organisoit kehittämistoimintaan perehtynyt vetäjä ja toiminnalle saadaan organisaation tuki sekä johdon hyväksyntä. Kuntoutus- ja kehittämistoiminnassa tarvitaan kokonaisvaltaista ja kehittämismyönteistä lähestymistapaa myös sairaalatasolla.

Kun HUS nosti ystävällisyyden ja hyvän käytöksen osaksi vuosien 2020–2024 strategiaansa, ei voi kuin ihmetellä miksi nämä arvot eivät ole itseisarvoja hoito- ja kuntoutusalalla etenkin, kun ollaan tekemisissä sairauksien ja toiminnan vajeiden kanssa painivien ihmisten parissa, jotka tarvitsevat ystävällistä hymyä, aitoa kohtaamista, empatiaa ja turvallisuuden tunnetta.

Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa toteutettavissa ylemmän ammattikorkeakoulun tutkivien kehittämistöiden haastatteluissakin nousee vahvasti esille kuntoutujien, kehittäjäkumppaneiden, toive aidosta kohtaamisesta, ystävällisyydestä ja hyvästä kohtelusta. Paavolan (2019: 27) tutkivassa kehittämistyössä ikään tynyt haastateltava toteaa:

” Se ystävällisyys ja sellanen huolehtivaisuus ja niinku mä katon miten he kohtelee muita ihmisiä, sillä on valtavan suuri merkitys. ”

Kuntoutujien kokemukset vahvistavat myös sen, että kuntoutumista ei koeta onnistuneeksi, jos kuntoutuksen painopiste kohdistuu vain fyysisiin

ominaisuuksiin jättäen huomiotta sosiaaliset tai psykologiset tekijät, kuten turvattomuuden tunne tai huoli kotiympäristössä liikkumisesta. Somersaaren (2013: 33) tutkimuksellisessa kehittämistyössä haastateltava ikääntynyt lonkkamurtumapotilas sanoo:

” Joo se kertoo sitä luottamuksesta, että uskaltaa kysyä. ”

Psykososiaalisten tarpeiden tunnistaminen voi olla haastavaa eikä asiasta keskustelu ole välttämättä kuntoutujastakaan luontevaa. Sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan lisää koulutusta ihmisen kohtaamiseen, jotta kokonaisvaltainen kuntoutus- ja kehittämistoiminta voisi mennä askeleen eteenpäin kohti aitoa asiakasymmärrystä.

” Hymyllä on valtava merkitys siihen, kuinka koen itseni tervetulleeksi ja kuinka turvallinen olo minulle uudessa paikassa tulee. ”

Tämä oli erään iäkkään kuntoutujan kommentti keskustellessamme ihmisen kohtaamisen taidon merkityksestä sairaalassa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että geriatrisen kuntoutus- ja kehittämistoiminnan asiakasymmärrys rakentuu kuntoutujan kokonaisvaltaisen huomioinnin, aidon vuorovaikutuksen ja kehittäjäkumppanuuden kautta. Asiakasymmärrys ei synny itsekseen, vaan tarvitaan kuntoutujan kuulemisen lisäksi myös tahtoa ymmärtää, mitä hänellä on sanottavana.

Lähteet

Linnamies, Päivi 2019. ”Virtuaaliset jumppaohjeet yli 65v Maijalle ja Matille”. Etäratkaisuna sähköposti ja YouTube. Kehittämistyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Etäratkaisut kuntoutumisen tukena -erikoistumisopinnot.

Mäkinen, Elisa 2014. Kuntoutujan uusi asema. Teoksessa Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa & Paalasmaa, Pekka (toim.) Kuntoutujasta kehittäjäkumppaniksi. Metropolia Ammattikorkeakoulu julkaisusarja. Aatos-artikkelit 13. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122927/AATOS_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Nuutinen, Teija 2013. Ihmiskäsitykset. <https://leenacalveley.files.wordpress.com/2014/05/ihmiskc3a4sitykset-pdf.pdf>
- Paavola, Sanna 2019. Ikäihmisten osallisuutta vahvistava moniasiantuntijuuteen perustuva kotona toteutuva kuntoutus. Toimintatavan kehittäminen Oulunkylän kuntoutuskeskuksessa. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelma. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/262951/Paavola_Sanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pitkälä, Kaisu & Tilvis, Reijo 2013. Geriatriinen asiantuntemus vähentää vanhusten avuntarvetta. Lääkärilehti. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/paakirjoitukset/geriatriinen-asiantuntemus-vahentaa-vanhusten-avuntarvetta/>
- Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2012. yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Aatos-artikkelit. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122860/AATOS_6.pdf?sequence=1
- Somersaari, Katja 2013. Ikääntynyt lonkkamurtumapotilas turvallisesti kotiin. Turvallisen kotiutumisen kehittäminen Oulunkylän kuntoutussairaalassa. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelma. <https://www.theseus.fi/handle/10024/54020>
- Terveysportti n.d. Ikäihmisten akuuttihoitoketju. https://www.terveysportti.fi/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=shp01225
- Tilvis, Reijo 2013. Geriatriksen kuntoutuksen vaikuttavuus. Gernet. Tieteelliset lyhennelmät. <https://www.gernet.fi/artikkelit/1294/geriatriksen-kuntoutuksen-vaikuttavuus>

Anna Myllymaa

IKÄIHMISET LYHYTAIKAISHOIDON TOIMINTATAPOJEN KEHITTÄJINÄ

Ikäihmisellä on oikeus hyvään elämään ja arkeen myös lyhytaikaishoidossa. Hyvä elämä toteutuu silloin, kun ikäihmisellä on mahdollisuus osallistua merkitykselliseen toimintaan vertaisten kanssa. Ikäihmisen osallistuminen kuntoutukseen mahdollistuu, kun ikäihminen on aktiivisesti suunnittelemassa, toteuttamassa ja kehittämässä kuntoutusta. Lyhytaikaishoidon toimintatapa tarkoittaa hyvän käytännön mukaisesti sujuvuutta, mielekkyyttä, toimivuutta, vaikuttavuutta, eettisyyttä sekä innovatiivisuutta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018). Tutkimuksellisen kehittämistyöni (Myllymaa 2018) tuloksia on edelleen hyödynnetty myös muilla ikäihmisen palveluiden alueella, kuten kotikuntoutuksen kehittämisessä.

YHTEISKUNNALLISESTA MUUTOKSESTA INNOSTAVAAN KEHITTÄMISTOIMINTAAN

Väestön ikääntymisen seurauksena asiakasmäärät ikäihmisten palveluissa tulevat kasvamaan. Tulevaisuudessa on edistettävä toimia, jotka mahdollistavat ikäihmisen asumisen kotona. Edistäviin toimiin kuuluu myös lyhytaikaishoidon kehittäminen. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017: 11–13; Luoma 2007: 7–8.) Väestön ikääntymisen myötä tarvitaan myös kuntoutuksessa uusia toimintatapoja lisäämään osallistumista päätöksentekoon ja oman arjen suunnitteluun, jotta ikäihmiset voivat selviytyä yhteisöissään (Reunanen 2017: 19–23).

Lyhytaikaishoidosta puuttuvat yhteneväiset perusteet ja käytännöt. Ikäihmiset ohjautuvat lyhytaikaishoittoon hyvin erilaisista syistä. (Luoma 2007: 7; Muurinen 2003: 133.) Lyhytaikaishoidon toiminta perustuu ikäihmisen tarpeisiin ja tavoitteisiin, osallistumisen ja toimijuuden sekä elämänlaadun vahvistamiseen. Lyhytaikaishoidossa korostuu koko ikäihmisen elinympäristön huomiointi. (Luoma 2007: 7–12.) Lyhytaikaishoidossa hoito voidaan määrittää tavoitteellisenä, ikäihmisen osallistumista vahvistavana toimintatapana, jossa korostuu vuorovaikutus ikäihmisen kanssa. Hoito- ja

kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä ikäihmisen ja omahoitajan kanssa vahvistamaan osallistumista kuntoutukseen. Hyvä hoito lähtee ikäihmisen yksilöllistä tarpeista ja luo ikäihmiselle turvallisuutta. Hyvän hoidon keskiössä on ikäihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallistumisen mahdollistaminen sekä kokonaisvaltaisen elämän vahvistaminen. (Anttila & Hirvelä & Jaatinen & Polviander & Puska 2011: 8–9.)

Lyhytaikaishoidossa ikäihmisen tavoitteita arvioidaan päivittäin toiminnallisissa tilanteissa. Arkipäivän askareisiin, vuorovaikutustilanteisiin tai yhteisiin tilaisuuksiin osallistuminen ovat tyypillisiä tavoitteita lyhytaikaishoidossa. (Rossi & Valokivi 2018: 149.) Ikäihmisen kuntoutukseen osallistuminen näkyy lyhytaikaishoidossa toimintana, joka on ikäihmiselle tavoitteellista, mielekästä, arvioitavissa ja johon ikäihminen on motivoitunut (Luoma 2007: 41–42).

Ikäihmisen osallistumisen tarkastelussa ikäihminen ymmärretään aktiivisena toimijana ja oman arkinsa asiantuntijana kohteen sijaan. Osallistumisessa on kyse kumppanuudesta, ikäihmisen tasavertaisesta osallistumisesta kuntoutuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja päätöksentekoon (Laitila 2010: 14). Ikäihmisen osallistuminen nähdään aktiivisena ja tarkoituksenmukaisena, mutta osallistuminen voi ilmetä myös passiivisena. Passiivinen osallistuminen voi johtua joko ikäihmisestä itsestään (sairaus, voimavarat ym.), henkilökunnan asenteista tai ympäristöstä johtuvista seikoista. (Kujala 2003: 46–48.) Ikäihmisen kuntoutukseen osallistumisen mahdollistamiseksi tarvitaan lyhytaikaishoidossa eri toimijoiden vahvaa yhteistoimintaa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni tarkoituksena oli ikäihmisten kuntoutukseen osallistumisen vahvistaminen, joten oli luontevaa, että kehittäminen toteutui yhdessä ikäihmisten kanssa. (Toikko & Rantanen 2009: 95–96.)

LYHYTAIKAISHOIDON TOIMINTATAVAN KEHITTÄMISKÄYTÄNTÖ

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tarkoituksena oli kehittää lyhytaikaishoidon toimintatapa niin, että toimintatapa vahvistaa ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista. Ikäihmiset ja työntekijät toimivat tasavertaisina kehittäjäkumppaneina työryhmässä, joka etsi tapaamisissa vastauksia siihen, mitä ovat nykyiset ja tulevaisuuden toimintatavat, jotka vahvistavat ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista lyhytaikaishoidossa. Keskeistä kehittämistyössä oli valita yhteiskehittelymenetelmät niin, että ne mahdollistavat ikäihmisen osallistumisen kehittämistyöhön. Tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten perusteella syntyi kuvaus ikäihmi-

sen kuntoutukseen osallistumista vahvistavasta toimintatavasta lyhytaikaishoidossa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset osoittivat, että ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista vahvistava toimintatapa edellyttää ikäihmisen aktiivisen roolin vahvistamista. Keskeistä ikäihmisen roolin vahvistamisessa on, että ikäihmiset ja työntekijät näkevät ikäihmisen aktiivisena osallistujana ja työntekijä on hänen yhteistyökumppani, joka mahdollistaa osallistumisen (Järvikoski & Härkäpää 2011: 188–189). Ikäihmisen ja omahoitajan tasavertaisessa yhteistyössä laatima kuntoutussuunnitelma koettiin olevan tärkein ohjaava tekijä ikäihmisten hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvien suunnitelmalliseen ikäihmisten tavoitteisiin pohjautuvaan työskentelyyn sekä verkostotyöhön lyhytaikaishoidossa. Yksilöllisen tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta laadittu päiväohjelma merkityksellisistä, jokapäiväisistä asioista arjessa lyhytaikaishoidossa, vahvistaa ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista. (Päivärinta & Haverinen 2002: 5–7; Leppäaho 2002: 61; Järvikoski & Härkäpää 2011: 15.) Sosiaalisesta näkökulmasta kannustava ilmapiiri, tasavertainen vuorovaikutus, vertaistukiryhmät sekä verkostoyhteistyön yhtenäistäminen koettiin tärkeinä (Sihvo ym. 2018: 49).

Tutkimuksellisen kehittämistyön yhteiskehittelytilaisuudet olivat osallistujille uusia kohtaamisia. Yhteiskehittelytilaisuudessa osallistujat olivat tasavertaisia kehittäjiä ja osallistujilla oli mahdollisuus vaihtaa ajatuksia ilman rooleja. Ikäihmiset kokivat yhteiskehittelytilaisuudet hyvin antoisiksi, ja he kokivat tulleen kuulluiksi. Työntekijät kokivat yhteiskehittelytilaisuudet uudenaikaisina mahdollisuuksina kehittää toimintaa. Yhteiskehittelyt osoittivat, että ikäihmisten palveluissa ja ikäihmisten kuntoutuksessa pitäisi kehittämissuunnitelmaan ottaa ikäihmiset kehittäjäkumppaneina mukaan. Yhdessä kehitetty toiminta lisää yhteistä ymmärrystä ja ottaa huomioon ikäihmisen tarpeet.

MITÄ HYÖTYÄ KEHITTÄMISTYÖSTÄ ON OLLUT?

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehitettyä kuvausta ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista vahvistavasta toimintatavasta esiteltiin kehittämistyön toimintaympäristössä. Tutkimuksellinen kehittämistyön kuvausta on hyödynnetty muun muassa kotikuntoutuksen kehittämisessä. Kuvaus on ollut myös oiva väline uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Kuvausta on hyödynnetty niin uusien terapeuttien kuin hoitohenkilöstön perehdyttämiseen ikäihmisen kuntoutukseen. Kuvaus on havainnollistanut, että kuntoutus lähtee ikäihmisen tarpeista. Kuvauksen avulla on pystytty keskustelemaan ikäihmisen kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon liittyvistä asioista ja luomaan ymmärrystä kuntoutus-

prosessiin. Kuvaus on myös havainnollistanut verkostotyön merkityksen ikäihmisen kuntoutukseen osallistumisen vahvistamiseksi sekä nostanut esiin mahdolliset kehittämistarpeet verkostotyön edistämiseksi.

Kehittämistyössä korostui ikäihmisen ja työntekijöiden tasavertainen kumppanuus vahvistavan toimintatavan kehittämiseksi. Toimintatavan kehittäminen vaati osallistujilta avointa vuorovaikutusta, jolloin dialogi oli vastavuoroista ja eteni prosessimaisesti (Toikko & Rantanen 2009: 193). Ikäihmisen osallistuminen tasavertaisena kehittäjänä osoittautui tuloksella. Yhdessä työskentely edisti ikäihmisten ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta, oppimista sekä ymmärryksen lisääntymistä. Kokonaisuutena kehittämistyön pääanti on ollut ymmärryksen lisääntyminen, niin ikäihmisten kuin työntekijöiden keskuudessa. Kehittämistyö osoitti, että ikäihmisten palveluissa tarvitaan tarvelähtöisiä ja tuloksellisia palveluja, jotta pystytään edistämään ikäihmisten hyvää, merkityksellistä elämää heidän omissa yhteisöissään. Palveluiden kehittämisessä tulee olla ikäihmiset aktiivisesti kehittäjäkumppaneina mukana.

Käytännössä on ollut havaittavissa, että ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista vahvistava toimintatapa haastaa myös nykyisiä toimintatapoja sekä työyhteisön käytäntöjä. Ikäihmisen kuntoutus on moninaista, jonka tavoitteena on ikäihmisen toimintakyvyn edistyminen merkityksellisten ja yksilöllisten asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Ikäihmisen kuntoutumisessa on kyse yksilön ja ympäristön muutosprosessista. Kuntoutuminen edellyttää ikäihmisen, läheisten ja ammattilaisten osallistamista kuntoutuksen tarpeen ja tavoitteen määrittämiseen, sisällön ja toteutuksen suunnitteluun sekä käytännön sovittamiseen arkeen. (Autti-Rämö & Salminen 2016: 14–15.) Ikäihmisen kuntoutus toteutuu rajapinnoilla, jolloin tarvitaan sujuvaa yhteistoimintaa eri toimialojen ja ammattiryhmien välillä ikäihmisen kuntoutumisen tueksi. Työkulttuuri vaatii asennemuutosta yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Työmenetelmien ja -välineiden täytyisi myös mahdollistaa rajapinnoilla työskentely. Ikäihmisten palveluiden kehittäminen vaatii myös uudenlaista osaamista ja ymmärrystä myös palvelualueiden johtajilta sekä päättäjiltä. Palveluiden kehittämisessä tarvitaan rohkeutta ja palvelut tulee kehittää niin, että ne ovat tarvelähtöisiä ja tapahtuvat rajapinnoilla. Poliittisessa päätöksenteossa tulisi myös enemmän kuulla ikäihmisiä ja ammattilaisia.

Artikkeli perustuu Anna Myllymaan ylempään ammattikorkeakoulututkintoon sisältyvään tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelmassa. Kehittämistyö Ikäihmisen kuntoutukseen osallistumista vahvistavien toimintatapojen kehittäminen lyhytaikaishoitoon on luettavissa ammattikorkeakoulujen julkaisuarhivissa Theseuksesta (theses.fi).

Lähteet

- Anttila, Kyllikki & Hirvelä, Mervi & Jaatinen, Tiina & Polviander, Marjut & Puska, Eeva-Liisa 2011. Sairaanhoido ja huolenpito. Helsinki: WSOY.
- Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa 2016. Kuntoutumisen hyvät käytännöt. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Arne (toim.): Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim. 14–15.
- Järvikoski, Aila & Martin, Marjatta & Kippola-Pääkkönen, Anu & Härkäpää Kristiina 2017. Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa Pohjola, Anja & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Anja (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Vastapaino.
- Kujala, Eila 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67266/951-44-5605-X.pdf>
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3960-8>
- Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- Leppäaho, Kirsti 2002. Vanhustyön sisältöjen ja yhteistyön kehittäminen Karstulassa. Teoksessa Päivärinta, Eeva & Haverinen, Riitta (toim.). Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelmaopas. Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto, Stakes. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193740>
- Luoma, Minna-Liisa 2007. Katsaus ikääntyvien laitoshoidon ajankohtaisiin asioihin. Ikäpoliittiset tavoitteet ikääntyvien laitoshoidon laadun kehittämisen suuntaajina. Teoksessa Lehtoranta, Heini & Luoma, Minna-Liisa & Muurinen Seija (toim.). Ikäihmisten laitoshoidon laadun kehittämishanke.

- Loppuraportti. Helsinki: Stakes. Raportteja 19/2007, 7.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77764/R19-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muurinen, Seija 2003. Hoitotyö ja hoitohenkilöstön rakenne vanhusten lyhytaikaisessa laitoshoidossa. Tampereen yliopisto. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67302/951-44-5683-1.pdf?sequence=1>
- Päivärinta, Eeva & Haverinen, Riitta 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelmaopas. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto, Stakes. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77762/p040209143011S.pdf>
- Reunanen, Merja A. T. 2017. Toimijuus kuntoutuskokemusten kerronnassa ja fysioterapian kohtaamisissa. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-997->
- Rossi, Eeva & Valokivi, Heli 2018. Ikääntyneiden sosiaalinen kuntoutus. Teoksessa Lindh, Jari & Härkäpää, Kristiina & Kostamo-Pääkkö, Kaisa (toim.): Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maija & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Hyvät käytännöt. 2018. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johdaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/hankkeet-ja-hanketuki/arviointi/hyvat-kaytannot>
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopisto.

liris Pilke

KEHITTÄJÄKUMPPANUUDEN RAKENTAMINEN IÄKKÄIDEN KANSSA

Yhteiskehittelyä hyödynnetään säännöllisesti sairaalaympäristössä. Se on vakiintunut yleisesti käytetyksi kehittämismenetelmäksi myös Espoon sairaalaan. Toimintaa kehitetään jatkuvasti moniammatillisesti erilaisissa työryhmissä. Kehittäminen on kuitenkin yhä hyvin organisaatio- ja ammattikeskeistä ja sen avulla pyritään saavuttamaan ammattilaisten mahdollisimman tehokas ja tulokellinen työskentely. Yhteiskehittelyä tulisi hyödyntää kehittämismenetelmänä monipuolisemmin, jotta saavutetaan yleisesti asetettu tavoite palveluiden vastaamisesta paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Toistaiseksi Espoon sairaalan kuntoutujien osallistuminen kehittämiseen on ollut vähäistä ja toteutunut lähinnä erilaisten kehittämistöiden yhteydessä.

IÄKKÄÄT KEHITTÄJÄKUMPPANEIKSI

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluissa pyritään vahvemmin tukemaan iäkkään osallistumista heille suunnattujen palveluiden kehittämiseen henkilökohtaiset voimavarat ja valinnat huomioiden (Lyytikäinen & Rysti & Savikko & Viljamaa 2016: 5–6, 29). Väestön ikärakenteen muuttuessa Suomessa on tärkeää kehittää palveluita vastaamaan paremmin iäkkäiden tarpeisiin. Iäkkäiden tarpeisiin vastaavien palveluiden avulla voidaan edistää väestön mahdollisimman tervettä ja toimintakykyistä ikääntymistä. Tässä onnistuminen vaatii iäkkäiden asiakkaiden kehittämiseen osallistumista aktiivisina toimijoina. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017: 10, 13.)

Espoossa tavoitteeksi on asetettu edelläkävijyys kunnallisten palveluiden kehittämisessä. Palveluita kehitetään vastaamaan asukkaiden tarpeisiin yhdessä heidän kanssaan esimerkiksi kokemusasiantuntijoita hyödyntämällä. Palveluissa tapahtuneiden virheiden tunnistamiseksi ja korjaamiseksi seurataan asiakastytyväisyyttä ja käsitellään saatuja asiakaspalautteita. (Espoo-tarina 2017: 5, 10–11.)

Sosiaali- ja terveystalvveluissa tavoitellaan siirtymistä uudelle tasolle asiakaiden roolin ja aseman suhteen. Muutokset näkyvät käytännössä kuitenkin huomattavasti hitaammin. Asiakkaan aseman muuttumiseksi ja toimijaroolin vahvistumiseksi tarvitaan asiakastytyväisyyskyselyiden, yksittäisten kokemusasiantuntijoiden ja asiakkaiden kuulemiseen sijaan siirtymistä uudenlaiseen tasavertaiseen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Yhteiskehittely tukee asiakkaan kehittäjäksi ja vaikuttajaksi pääsyä ammattilaisten rinnalle. (Niskala & Kairala & Pohjola 2017: 7–9.)

Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisessa kehittämishankkeessa on kehitetty yhteiskehittelyn toimintamallia. Hankkeen opit ovat sovellettavissa myös muihin toimintaympäristöihin. Yhteiskehittely mahdollistaa aiempaa tasa-arvoisemman suhteen ammattilaisten ja asiakkaiden välille ja siinä asiakkaiden kokemustieto nähdään arvokkaana. (Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2020.) Kaikki osapuolet voivat hyötyä yhdessä kehittämisestä (Harra & Sipari & Mäkinen 2017: 147). Yhteiskehittelyssä on tavoitteena vastavuoroisuus ja toisilta oppiminen. Parhaimmillaan yhteiskehittelyyn osallistuminen voi tuottaa osallistujille onnistumisen kokemuksia. (Raivio 2018: 26.)

IÄKKÄÄT KEHITTÄJÄKUMPPANEINA HAASTAVAT AMMATTILAISET

Vuonna 2018 toteutuneen tutkimuksellisen kehittämistyöni (Lehtinen 2018) tarkoituksena oli kehittää iäkkäiden kuntoutujien kotiutumiseen liittyviä käytäntöjä Espoon sairaalassa. Kehittämistyössä hyödynnettiin yhteiskehittelyn menetelmiä, ja kehittämiseen osallistui sairaalan asiakkaana olevia iäkkäitä kuntoutujia sekä hoito- ja kuntoutusalan ammattilaisia. Kuntoutujien ja ammattilaisten yhteiskehittelyllä pyrittiin tuottamaan käytännönläheisiä kehitysehdotuksia sairaalan kotiutumista tukeviin käytäntöihin kuntoutujien kokemusperäistä tietoa sekä ammattilaisen työkokemusta ja teoriaosaamista hyödyntäen.

Työssäni olen osallistunut monenlaisiin monialaisiin kehittämistyöryhmiin, joissa olen huomannut, kuinka vaikeaa ammattilaisten on vaihtaa näkökulmaa tai kuvitella itsensä kuntoutujan asemaan. Kehittämistyön tulosten perusteella kuntoutujien kokemukset kotiutumisesta eroavat ammattilaisten näkemyksistä. Kehittämistyö vahvisti näkemystäni kuntoutujien kehittämiseen osallistumisen tärkeydestä. Kuntoutujien asiantuntijuutta hyödyntävien mallien ottaminen käyttöön ei ole kuitenkaan vielä toteutunut. Miksi tämä kehitys on niin hidasta?

Yhtenä selityksenä voi olla se, että asiakkaisiin on perinteisesti suhtauduttu sosiaali- ja terveyspalveluissa palveluiden kohteena ja hoidettavina. Terveystieteiden asiakkaita puhutaan edelleen usein potilaina. (Pohjola 2017: 309.) Kehittämistyön tulosten perusteella kuntoutujien puolesta tehdään yhä päätöksiä ja he eivät koe olevansa tasavertaisia päätöksenteossa ammattilaisten kanssa. Kuntoutajat kuvaavat itseään yhä välillä kohteena eivätkä aktiivisina toimijoina omassa kuntoutumis- ja kotiutumisprosessissaan. Yhteiskehittelyn avulla voidaan tukea asiakkaita aktiivisiksi toimijoiksi ammattilaisten toiminnan kohteena olemisen sijaan. (Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2020.)

Kuntoutujien asiantuntijuuden on usein arvioitu olevan alisteisessa asemassa ammattilaisten asiantuntijuudelle kuntoutumisprosessissa. Pikkarainen ja Koivula (2019) tulkitsevat kuntoutusalan ammattilaisten haastatteluiden yhteydessä näkyvän asiantuntijalähtöistä orientaatiota. Ammatilaisen hyvän osaamisen ja alan työkokemuksen kuvataan tuottavan kuntoutujille kuntoutumista. (Pikkarainen & Koivula 2019: 87.) Ammatillisilla voidaan ajatella olevan etulyöntiasema kuntoutujiin nähden myös kehittämisessä. Yksi syy tähän on ammattilaisten ja asiakkaiden käyttämä erilainen kieli (Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019: 4). Pikkaraisen ja Koivulan (2019: 91–92) tutkimuksessa ammatillisilla todettiin olevan kielellinen ja käsitteellinen valta-asema kuntoutujiin nähden.

Ammatilaisen etulyöntiasema oli havaittavissa myös tutkimuksellisessa kehittämisessä. Yhteisessä kehittämistilaisuudessa keskustelu oli ammatillisjohtoista, koska ammattilaisten oli helpompaa tarttua kehittämisen kohteena olleeseen aiheeseen. Yhteiskehittelyn onnistuminen vaatii taitavaa fasilitoijaa etteivät osallistujien erilainen kieli ja valmiudet muodosta yhteiskehittelylle esteitä ammattilaisten valmiuksien kehittämisessä käytettävään kieleen ollessa kuntoutujia paremmat (Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019: 6).

Kehittämisessä voi nousta esiin osallistujien ennakkoluuloja toisiin osallistujiin liittyen (Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019: 5). Yhteiskehittelyn onnistuminen edellyttää organisaatioilta ja ammatillisilta luottamusta asiakkaiden pystyvyyteen ja rohkeutta ryhtyä kokeilemaan uusia toimintatapoja. Osallistujille voi olla myös vaikeaa luopua tutuista rooleista. Asiakkaille kehittämiseen osallistuminen uudessa roolissa asiantuntijana ammattilaisten rinnalla voi olla haastavaa. Ammatilliset voivat ottaa tilanteen haltuun ja asiakkaat voivat myös odottaa tätä ammatillisilta. Uusi asetelma voi synnyttää epä-

varmuutta osallistujissa ja tätä tulisi käsitellä yhteisesti. (Raivio 2018: 28, 30.)

Yhteiskehittelyssä ammatillisuus on oman alan asiantuntijuuden korostamisen sijaan kykyä vastaanottaa asiakkaiden kokemuseräistä asiantuntemusta. Ammattilaisten täytyy tietoisesti laittaa oman ammattinsa asiantuntemusta taka-alalle, jotta asiakkaan asiantuntemukselle on tilaa. (Raivio 2018: 27, 30.) Ammatilainen ei saa olla yhteiskehittelyssä perinteisen ammattiroolinsa vanki. Ammattirooliin perinteisesti kuuluvan toiminnan tiedostaminen auttaa siitä vapautumista. (Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2020.) Tutkimuksellisessa kehittämistyössä ammattilaiset kokivat kuntoutujien läsnäolon yhteiskehittelyssä osin rajoittavaksi. Ammattilaisten organisaatiolähtöinen fokus saattoi osaltaan vähentää kuntoutujien mahdollisuutta yhtä aktiiviseen osallistumiseen kuin kuntoutujien omissa kehittämistyöryhmissä.

Yhteiskehittelyyn voi osallistua eri tavoin. Toiminnalliset menetelmät tukevat myös hiljaisempien osallistumista. (Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019: 5.) Yhteiskehittelyn onnistumiseksi tarvitaan joustavaa fasilitointia kehittämistilanteissa, epävarmuuden sietämistä, erilaisia toimijoita erilaisine rooleineen, innostuksen luomista sekä vuorovaikutuksen mahdollistamista toimijoiden välille (Raivio 2018: 26, 29–30).

IÄKKÄÄT HUOMIOIVA KEHITTÄJÄKUMPPANUUS

Asiakkaiden kanssa tapahtuva yhteiskehittely ei ole vakiintunut kuntien sosiaali- ja terveyspalveluihin yleisesti käytössä olevaksi käytännöksi, vaan on toteutunut enemmänkin hankkeiden ja projektien kautta. Tulevaisuudessa ne tulisi saada luontevaksi osaksi palveluiden suunnittelua ja kehittämistä. (Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019: 7.)

Iäkkäiden asiakkaiden osallistuminen yhteiskehittelyyn vaatii erityisosaamista asiakasryhmän parista (Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2020). Ammattilaiset tarvitsevat koulutusta ja uudenlaista osaamista, jotka mahdollistavat yhteiskehittelyn vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa (Sihvo ym. 2018: 36). Yhteiskehittely voidaan käynnistää valmentamalla asiakkaita ja ammattilaisia yhdessä toimimiseen ja tasavertaisuuteen kehittämisprosessissa. Täten saadaan hyödynnettyä osallistujien erilaista asiantuntemusta: ammattilaisten asiantuntijatietoa sekä asiakkaiden kokemustietoa. Prosessi voi hyödyttää kaikkia osallistujia

useammalla eri tavalla. Ammatillaiset voivat oppia asiakkailta, jos he pysyvät olemaan avoimia asiakkaiden erilaiselle asiantuntijuudelle. Tasaveroisempi suhde ammatillaisiin voi taas vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja toimijuutta prosessin aikana. (Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019.)

Iäkkäiden on todettu olevan ryhmänä sopeutuvaisia ja heillä on vähemmän vaatimuksia muihin ikäryhmiin verrattuna. Iäkkäät myös kunnioittavat asiantuntijoita. Iäkkäiden omien toiveiden ja näkemysten esiin saaminen vaatii työntekijöiltä aikaa ja herkkyyttä tunnistaa heidän yksilöllisiä tarpeitaan ja toiveitaan. (Pikkarainen & Koivula 2019: 86–87.) Asiakkaan kokemus omista rajallisista voimavaroistaan ja mahdollisuudesta sitoutua kehittämiseen voivat estää kehittämiseen osallistumista (Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019: 5). Tutkimuksellisen kehittämistyöni tulosten perusteella kuntoutujille henkilökohtaisesti koskettava aihe oli myös tärkeää kehittämiseen sitoutumiseksi. Jatkossa kuntoutujilta itseltään voisi kysyä, millaiseen kehittämiseen he haluaisivat osallistua.

Asiakaslähtöisen toiminnan toteuttaminen voi olla haastavaa varsinkin säännellyssä laitospäristössä. Iäkkäät kuntoutujat voivat vain sopeutua laitoksen kuntoutuskäytäntöihin ja tällöin kuntoutuminen on vahvasti sidoksissa laitostekstiin. (Pikkarainen & Koivula 2019: 88.) Millaiseen arkeen iäkkäät kuntoutujat ovat sopeutuneet sairaalassa? Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni iäkkäät kuntoutujat kuvasivat itseään kotiympäristöstä puhuttaessa aktiivisempina toimijoina kuin sairaalaympäristössä. Sairaalassa taas toimittiin organisaation ehdoilla. Kuntoutumisen ja kehittämisen prosesseja ei tulisi tarkastella erillisinä toisistaan. Jos kuntoutuja ei ole aktiivisessa roolissa omassa kuntoutumisprosessissaan on hänen vaikea omaksua aktiivista roolia yhteiskehittelyssä ja osallistua kehittämiseen tasavertaisena ammattilaisten rinnalla. Yksittäisen lyhyen kehittämistyöryhmän aikana on haastavaa saada suuria muutoksia aikaan.

Asiakkaiden osallistumisen yhteiskehittelyyn saaminen käytännöksi edellyttää organisaatiossa johtotason päätöksiä ja toimintakulttuurin muuttamiseen tähtäävää systemaattista toimintaa (Raivio 2018: 28–29; Sihvo ym. 2018: 36–37). Systemaattisen työskentelyn lisäksi muutoksen aikaansaaminen edellyttää rohkeutta lähteä kokeilemaan uusia toimintatapoja. Asiakkaiden osallistumisen lisääminen pienissäkin määrin madaltaa jatkossa kynnystä hyödyntää asiakkaiden osallistumisen mahdollistavia toimintatapoja. (Sihvo ym. 2018: 36–37, 47.) Sairaalassa yhteiskehittely asiakkaiden kanssa vaatii menetelmien soveltamista ja sairaalan toimintakulttuurin huomioi-

mista yhteiskehittelyä suunniteltaessa. Kehittämisen olisi tärkeää toteutua osana toimintaympäristön arkea. Sairaalaan tulisi luoda kokeilemisen kautta uusia toimintatapoja, jotka mahdollistavat kuntoutujien osallistumista aiempaa enemmän. Yhteiskehittelyssä ei pitäisi juuttua muutamaaan menetelmään tai työskentelytapaan. Yhteiskehittelyn tulisi olla osallistujien luova yhteinen prosessi (Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2020).

Lähteet

- Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2019. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 18.10.2019. https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-03/Arvio%20toimintamallista_Yhteiskehitt%C3%A4minen%20sosiaalisessa%20kuntoutuksessa%20ja%20sosiaality%C3%B6ss%C3%A4%2018.10.2019.pdf
- Espoo-tarina 2017. Espoo: Espoon kaupunki. https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Espootarina
- Harra, Toini & Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino. 147–164.
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf
- Lehtinen, Iiris 2018. Iäkkäiden kuntoutujien kotiutumista tukevien käytäntöjen kehittäminen Espoon sairaalassa. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelma. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/155454/Lehtinen_Iiris.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lyytikäinen, Matti & Rysti, Maria & Savikko, Niina & Viljamaa, Seija 2016. Täyttä elämää ikääntyneenä. Suunnitelma Espoon ikääntyneen väestön hyvinvoinnin tukemiseksi 2016–2021. Sosiaali- ja terveystoimen julkaisusarja 2/2016. Espoon kaupunki. <http://docplayer.fi/19333316-Taytta-elamaa-ikaantyneena.html>
- Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino. 7–12.
- Pikkarainen, Aila & Koivula, Riitta 2019. Ikääntyneiden ryhmämuotoinen kuntoutus kuntoutujien, omaisten ja työntekijöiden kuvaamana. IKKU-kuntoutuksen kohdentuminen, tavoitteellisuus, toimivuus ja koettu vaikuttavuus. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 15/2019. Helsinki: Kela. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/300071/Raportteja15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino. 308–325.
- Raivio, Helka (toim.) 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015–2018 loppuraportti. Työpaperi 7/2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maija & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf

Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä 2020.
Innokylä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/yhteiskehittaminen-sosiaalisessa-kuntoutuksessa-ja-sosiaalityossa>

Maria Muhonen

KEHITTÄJÄKUMPPANUUDEN TUTKIMUSRETKILLÄ KESKI-SUOMESSA

Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistamisessa on korostettu asiakaslhtöisyyden ja asiakkaiden osallisuuden lisäämistä. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan palvelujen kehittämiseen, kokemus-asiantuntijuutta arvostetaan ja palvelujen käyttäjien kehittämisosallisuutta on pyritty vahvistamaan. Kehittämisosallisuuden vahvistamiseen luodut keinot – asiakasraadit, kuntalaisillat, palveluntuottajien verkkosivujen kysymys – ja palautepalstat – ovat tyypillisesti olleet erillään asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisesta. Osallistuminen palvelujen kehittämiseen on siis usein vaatinut asiakkaalta aktiivisuutta, aikaa ja ”liikkeelle lähtemistä”. Näin ollen olemassa olevat kehittämisosallisuuden muodot ovat hyvästä tarkoituksestaan huolimatta saattaneet jopa lisätä osattomuuden ja ulkopuolisuuden tunnetta niissä ihmisissä, jotka eivät voi tai halua osallistua palvelujen kehittämiseen ”liikkeelle lähtien” (Korvela 2012; Pajula 2014: 16–17; Muhonen 2016: 24–26). Artikkelissa kuvataan asiakkaan ja ammattilaisen välisen kehittäjäkumppanuuden mahdollistamista perustuen tutkimusretkiin, jotka ovat toteutuneet muun muassa osana Keski-Suomen Sote 2020 -hanketta (Keski-Suomen Sote 2020 -hanke n.d.) sekä käytännön työelämän ruohonjuuritasolla keskisuomalaisen kunnan kehitysvammatalveluissa.

KEHITTÄJÄKUMPPANUUTTA TEORIASTA KÄYTÄNTÖÖN

Tässä artikkelissa asiakkaan ja ammattilaisen välisellä kehittäjäkumppanuudella tarkoitetaan kokemustiedon yhdessä näkyväksi tekemistä ihmisten välisen vuorovaikutuksen avulla (kuvio 1).

Kehittäjäkumppanuuden määritelmässä (kuvio 1) olennaista on erityisesti se, että kokemustieto tehdään yhdessä näkyväksi asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisen yhteydessä. Kun kehittämisosallisuus toteutuu osana palvelua, kokemustieto saadaan esiin tilannesidonmaisempana ja reaaliai-

Kehittäjäkumppanuus sote-palvelujen asiakaskohtaamisissa



Kuvio 1. Keskeisiä huomioita asiakaskohtaamisissa toteutuvasta kehittäjäkumppanuudesta (Muhonen 2016: 23).

kaisempana kuin erillisenä kehittämistoimenpiteenä kerätty tieto. Merkityksellistä määritelmässä on myös se, että kokemustieto tulee esiin vuorovaikutuksen avulla eikä yksisuuntaisena palautteen antona esimerkiksi laatikkoon pudotettavalla palautelomakkeella tai sähköisen kyselyn valintapainikkeita klikkaamalla. (Muhonen 2016: 23–24.) Edelleen huomionarvoista on, että vuorovaikutuksen avulla näkyväksi tehty kokemustieto, jota hyödynnetään asiakkaalle merkityksellisen palvelun kehittämiseksi, poistaa eettisesti arveluttavan ajatuksen siitä, että asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen tarkoittaisi asiakkaan osallistumista ammattilaisten tekemään työhön (ks. Sipari & Mäkinen 2014: 166).

Kuviossa 1 esitelty kehittäjäkumppanuuden määritelmä on muodostettu Metropolia Ammattikorkeakoulun kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelmassa toteutetussa tutkimuksellisessa kehittämistyössä, ”Kehittäjäkumppanuus sosiaali- ja terveystieteiden asiakaskohtaamisissa” (Muhonen 2016). Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Kosken ohjauksessa tehdyssä työssä tuotettiin tietoa asiakkaan ja ammattilaisen välisen kehittäjäkumppanuuden mahdollistamisesta yleisestä, kaikkia sote-palveluja koskevasta näkökulmasta. Tietoa hyödynnettiin maakunnallisen sote-kehittämisen suunnittelutyössä osana Keski-Suomen Sote

2020 -hanketta (Keski-Suomen Sote 2020 n.d.). Tutkimuksellisen kehittämistyön valmistumisen jälkeen tietoa on hyödynnetty keskisuomalaisen kunnan kehitysvamma palvelujen tehostetun palveluasumisen yksikössä, jossa käynnistettiin vuonna 2016 suunnitelmallinen kehittämisprosessi ryhmäkodissa asuvien aikuisten mielekkään arjen mahdollistamiseksi. Kehittämisprosessin tarkoituksena on ollut muokata ryhmäkodin toimintakulttuuria asukkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta tukeväksi ja vahvistavaksi. Toimintakulttuurin muutosprosessin ”punaisena lankana” on ollut luoda asukkaiden ja työntekijöiden välille kehittäjäkumppanuutta, joka puolestaan mahdollistaa yhteiskehittelyn arkisissa kohtaamisissa. Yksikössä toteutetun kehittämisen avulla on edetty yleisestä palvelujen kehittämisestä ja laajan asiakaskunnan kehittämisosallisuuden tarkastelusta lähemmäksi yksittäisen asiakkaan kehittämisosallisuuden vahvistamista hänen henkilökohtaisesti käyttämäänsä palveluun liittyen. Toimintakulttuurin muutokseen tähtäävässä kehittämisessä on keskitytty kolmeen keskeiseen kehittäjäkumppanuuden mahdollistamisen osa-alueeseen, jotka on esitelty kuviossa 2.

Mistä kehittäjäkumppanuuden edistämässä on kyse?



Kuvio 2. Mistä kehittäjäkumppanuuden edistämässä on kyse? (Muhonen 2017: 6).

Kuviossa 2 kehittäjäkumppanuuden mahdollistamisen keskeiset osa-alueet on muunneltu kolmeksi ”käskyksi”, joita noudattamalla kehittäjäkumppanuus voidaan juurruttaa ammattilaisten työorientaatioon (Muhonen 2017).

Tarkennuksena todettakoon, että tässä yhteydessä käskyillä ei tarkoiteta jonkun toisen, kuten esihenkilön antamia komentoja, vaan ennemminkin ammattilaisen sisäsyntyistä tarvetta ja motivaatiota työskennellä käskyjen mukaisesti kumppanuutta ja asiakaskohtaamisissa edistään.

Käytännön kehittämistyö on osoittanut, että kehittäjäkumppanuuden mahdollistamisessa on erityisesti alkuvaiheessa hyvä edetä kuvion 2 mukaisesti lineaarisessa järjestyksessä. Ennen kuin ammattilainen voi aidosti kohdata asiakkaan kumppanina ja sitten hyödyntää kohtaamisissa esiin tullutta kokemustietoa palvelun kehittämiseksi, on hänen omaksuttava kumppanuutta tukeva ajattelutapa. Toisaalta on myös niin, että kun kumppanuutta tukeva ajattelutapa on juurrutettu riittävän syvälle ammattilaisen työorientaatioon, on käskyjen välillä mahdollista liikkua vapaammin edestakaisin. Tällöin lineaarinen kehittäminen muuttuu amebamaiseksi kehittämisprosessiksi, jossa kumppanuuden hengessä toteutuvat kohtaamiset ja kokemustiedon hyödyntäminen toimivat ikään kuin lannoitteina ja ravinteina, jotka osaltaan vahvistavat kumppanuutta tukevan ajattelun kukoistusta ja kasvua. Sen lisäksi, että käskyjen välillä liikkuminen on kehittämisen edessä mahdollista, se on siis myös ehdottoman tarpeellista! Tässä artikkelissa kehittäjäkumppanuuden mahdollistamiseen tähtäävistä käytännön kehittämistoimista kerrotaan kuviossa 2 esiteltujen käskyjen mukaan nimettyjen otsikoiden alla. Käytännössä on siis kuitenkin niin, että kunkin otsikon alle sijoitetuilla toiminnoilla on myös muiden otsikoiden osa-alueita vahvistava vaikutuksensa.

AJATTELE JA ASENNOIDU!

Kehitysvammapalvelujen ryhmäkodissa toteutetun kehittämisprosessin lähtökohtana on ollut tietoinen asennoituminen ajatukseen, että ryhmäkoti on ensisijaisesti siellä asuvien ihmisten koti, jossa ohjaajat työskentelevät – ei siis ensisijaisesti ohjaajien työpaikka, jossa asuu ihmisiä. Käytännössä tätä ajatusta on työstetty toistamalla kerta toisensa jälkeen kysymystä siitä, miltä minusta tuntuisi, jos minun kotonani toimittaisiin siten, kuin me ammattilaiset työvuoromme aikana toimimme. Yksinkertaisella kysymyksellä on ollut mahdollista havahtua uudella tavalla huomaamaan ammattilaisen rooli vallankäyttäjänä, rutiinien ylläpitäjänä ja toisaalta rutiinien rikkomisen mahdollistajana.

Kehittämistyön tavoitetta, asukkaiden mielekkään arjen mahdollistamista, lähestyimme aluksi määrittelemällä, mitä mielekäs arki oikeastaan tarkoittaa. Ryhmäkodin ohjaajat kirjasivat paperille yksilölliset mietteensä siitä, millaisista asioista kunkin mielekäs arki koostuu. Kirjausten yhteenvetoa

tarkastelemalla löysimme mielekkään arjen määritelmän: mielekäs arki tarkoittaa mahdollisuutta elää oman näköistä elämää aamusta iltaan, työssä ja vapaa-aikana, arkena ja pyhänä. Totesimme, että on sellaisia arjen osa-alueita (esim. ravinto, lepo, turvallisuuden tunne), jotka ovat tärkeitä suurimmalle osalle ihmisistä, mutta toisaalta yksilöllistä vaihtelua on paljon (esim. tarve sosiaalsiin kontakteihin tai harrastuksiin). Koostetta tutkailemalla oivalsimme entistä syvemmin myös sen, että asukkaiden arjen mielekkyys ei voi rakentua pääasiallisesti ohjaajien etukäteen suunnittelemien aktiviteettien ympärille, vaan ennen kaikkea on kyse yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden kunnioittamisesta ja kuuntelemisesta kaikilla elämän osa-alueilla ja jokaisessa arjen kohtaamisessa.

Kehittämisprosessin käynnistyessä ilmeni, että työyhteisön jäsenten suhde kehittämiseen ja aikaisemmat kokemukset kehittämisestä olivat varsin erilaisia – mutta silti kaikki yhtä tarpeellisia! Tutkailimme työyhteisöämme mukaillen Mäkisalón (2003) jaottelua erilaisista kehittäjärooleista. Suljetulla lippuäänestyksellä selvitimme, ketkä meistä ovat hitaasti lämpiäviä, ketkä jalat maassa -tyyppisiä ja onko joukossamme myös varhaisia omaksujia ja uudistajia (Mäkisalo 2003: 83). Tulosten julkistamisen jälkeen ihastelimme työyhteisöämme ”moninaisuuden harmoniaa”, jollaiseksi Jäppinen (2012: 9) kutsuu yhteisöllisyyttä, joka onkin nähdäkseen yksi tärkeimmistä edellytyksistä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Tieto siitä, millaisina kehittäjinä työtoverit näkevät toisensa, tarjoaa myös mahdollisuuden ammatilliseen kasvuun. Jos koen itseni uudistajaksi, mutta työyhteisö näkee minut hitaasti lämpiävänä, voin omaa toimintaani tarkastelemalla ja muokkaamalla vahvistaa rooliani toivomaani suuntaan. Kullekin roolille tyypillisen toimintatavan tutkiminen lisää myös työntekijöiden keskinäistä ymmärrystä sekä yksilöllisten vahvuuksien hyödyntämismahdollisuuksia.

Kehittäjäkumppanuutta tukevaa ajattelua ja asennoitumista on vahvistettu myös tarkastelemalla perustehtäväämme kehitysvammaisten ryhmäkodin ohjaajina. ”Virkaältään” heterogeeninen tiimi on mahdollistanut antoisan keskustelun esimerkiksi siitä, millainen on ollut niin sanotun hyvän ohjaajan perustehtävä ennen, millainen sen tulisi olla nyt ja millaiseksi sen on kenties tulevaisuudessa muututtava. Tieto ja ymmärrys vammaisten henkilöiden yhteiskunnallisesta asemasta ja ammattilaisen roolista eri aikoina on auttanut ymmärtämään, että kumppanuuden edistämisessä on todellakin merkitystä sillä, millaiseksi me ammattilaiset määrittelemme roolimme. Olemmeko ”suojelijoita”, joiden tehtävänä on tietää, mikä on kehitysvammaiselle henkilölle erilaisissa tilanteissa hyväksi ja mikä haitaksi? Vai olemmeko ”mahdollistajia” eli kuljemmeko kehitysvammaisen henkilön rinnalla maailmaa ja sen

mahdollisuuksia yhdessä ihmetellen sekä hänen valintojaan ja päätöksiään kunnioittaen ja tukien – myös silloin kun valinnat ja päätökset vaikuttavat ammattilaisen näkökulmasta vaarallisilta tai vääriltä? Tuetun päätöksenteon (ks. esim. Harjajärvi 2019) ja positiivisen riskien arvioinnin (ks. esim. Positiivinen riskiarviointi 2018) avulla on mahdollista kutistaa suojelijan roolia ja siten antaa tilaa itsemääräämisoikeuden toteutumiselle.

KOHTAA KUMPPANINA!

Ilman yhteistä kieltä – oli pa se sitten puhuttua, viitottua, kuvitettua tai elekieltä – ei ole mahdollista selvittää, mitä kehitysvammaisen henkilö haluaa tai toivoo, mistä hän pitää tai ei pidä, mikä on hänen suurin unelmansa tai pelkonsa, mitä hän ajattelee iltapäivälehtien viimeisimmistä lööpeistä tai kuinka hän haluaa aamuisin hiuksensa laitettavan. Vaihtoehtoisten ja korvaavien kommunikaatiokeinojen hallitseminen ja valmius pysähtyä tarkkailemaan ja tulkitsemaan sanatonta viestintää ovat kehitysvamma-alan ammattilaisten keskeisiä osaamisalueita kumppanuuskohtaamisia tavoiteltaessa.

Erityisesti niiden asiakkaiden kanssa, joilla ei ole puhuttua kieltä, on vuorovaikutuksen perustuttava ammattilaisen valmiuteen osallistua kohtaamisiin ilman ennako-odotuksia siitä, mitä tilanteessa tulee tapahtumaan. Työvälineenä ennakkoluulottomiin kumppanuuskohtaamisiin olemme hyödynneet Huomioivan yhdessäolon toimintamallia toteuttaen HYP-hetkiä. HYP-hetket ovat kymmenen minuutin mittaisia tuokioita, joissa ohjaajan huomio kohdistuu sataprosenttisesti yhteen asukkaaseen ja vuorovaikutukseen hänen kanssaan. (HYP – huomioivaa yhdessäoloa vuorovaikutukseen 2020.) HYP-hetkien avulla olemme eläneet todeksi Raatikaisen (2015: 74) toteamuksen siitä, että lyhyt ja kertaluontoinen tapaaminen voi voimaannuttaa asiakasta vielä pitkään kohtaamisen jälkeenkin. Olemme nähneet, kuinka jo muutaman HYP-hetken jälkeen hiljaisesta ja vaatimattomasta ihmisestä on tullut esiin voimakas, ympäristöstään uudella tavalla kiinnostunut ja toivetaan ääneen kertova persoona. Voimaantumisen lisäksi olemme todenneet kumppanuuskohtaamisen lisäävän myös asukkaan motivaatiota ja sitoutumista hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämiseen liittyviin tavoitteisiin.

Yksi keskeinen kohtaamisen ja kommunikaation muoto sosiaali- ja terveysalan työssä on kosketus. Kosketuksen avulla ammattilainen voi viestiä asiakkaalle esimerkiksi kunnioitusta, hyväksyntää ja tasavertaisuutta (Kinnunen & Parviainen & Haho & Jolkkonen 2019: 12, 36), jotka luonnollisesti vahvistavat kumppanuuden tunnetta. Vaikuttavan ammatillisen kosketuksen taitojamme olemme vahvistaneet kinestetiiikka-toimintamallin avulla, joka osaltaan mahdollistaa asukkaan aktiivisen osallistumisen ja

kokemuksen oman toimintansa merkityksellisyydestä (Kinestetiiikan kehittyminen n.d.).

KÄYTÄ KOKEMUKSIA!

Yksinkertaisimmillaan työntekijä toimii Käytä kokemuksia! -”käskyn” mukaisesti aina mukauttaessaan omaa toimintaansa mahdollistaakseen asukkaan toiveen tai mieltymyksen toteutumisen. Tämä lienee tärkein kokemustiedon hyödyntämisen muoto, jolla on käytännössä merkittävä rooli asukkaan mielekkään arjen toteutumisen kannalta.

Palveluissa, joissa asiakkaan arkeen liittyy useita työntekijöitä, olennainen osa kokemustiedon hyödyntämistä on kohtaamisessa esiin tulleen tiedon jakaminen muille työntekijöille – asiakkaan niin salliessa. Näin mahdollistetaan yksittäisessä kohtaamisessa saadun tiedon hyödyntäminen toistuvasti ja vältytään tilanteelta, jossa kehittäjäkumppanuuden toteutuminen asukkaan arjessa olisi riippuvainen työvuorossa olevista henkilöistä. Ohjaajan tehtävänä on luonnollisesti kannustaa asukasta kertomaan itse toiveensa ja mieltymyksensä kaikille työntekijöille, mutta lisäksi jokaisen työntekijän on oivallettava asiakastyön kirjaamisen merkitys olennaisen tiedon jakamisessa. Asiasisällön lisäksi kumppanuutta ja kokemustiedon hyödyntämistä tukevassa kirjaamisessa on kiinnitettävä huomiota kirjaamisen tyyliin. On selvää, että esimerkiksi kirjaus ”Matti suihkutettu, kieltäytyi hiusten pesusta.” ei tue Matilta saadun tiedon hyödyntämistä kumppanuuden hengessä yhtä hyvin kuin kirjaus: ”Matti halusi suihkuun ja toivoi, ettei hiuksia tänään pestäisi, koska päänahka kutisee kovasti pesun jälkeen. Juteltu, että hankitaan jotain toista shampoota, joka ei niin kovasti kuivattaisi päänahkaa.”

Kumppanuuskohtamisessa saadun tiedon jakamisessa on kiinnitettävä erityistä huomioita eettisyyteen. Erityisesti silloin, kun tieto koskee asiakkaan yksityisiä ja ehkä intuijakin asioita, on varmistettava hänen suostumuksensa tiedon jakamiselle. Vaikka asiakas olisi antanut yleisluontoisen luvan itseään koskevan tiedon jakamiseen, voi suostumuksen tapauskohtainen kysyminen arkistenkin tiedonmurusten jakamiseen vahvistaa merkittävällä tavalla asukkaan tunnetta siitä, että hänen yksilölliset mieltymyksensä on nähty ja kuultu ja niiden tukeminen on kaikkien hänen kanssaan työskentelevien henkilöiden tärkeä tehtävä jatkossakin. Asukkaalle on vahvistettava, että tämä asia mitä me juuri nyt tietyllä tavalla teemme, on sen ansiota, että olet aikaisemmin kertonut mielipiteesi tai olemme eleistäsi ja ilmeistäsi tulkinneet, että tämä on toiveidesi mukaista. Tunne siitä, että omalla mielipiteellä on merkitystä, edistää kehittäjäkumppanuutta sekä valmiuksia ja motivaatiota arjessa toteutuvaan yhteiskehittelyyn (Muhonen 2016: 69).

Kumppanuuskohtaamisten merkitys ja periaatteet on sisällytettävä myös uusien työntekijöiden perehdytykseen. Kokemus on osoittanut, että perehdytyksen painopisteen siirtäminen työntekijälähtöisestä asiakaslähtöiseksi on suhteellisen helppoa. Perehdytyksessä on osa-alueita (esim. tilojen, asukkaiden ja työntekijöiden esittely), joista asukkaat voivat vastata täysin itsenäisesti tai hyvin kevyellä ohjaajan tuella. Myös niissä perehdytyksen osa-alueissa, joista päävastuu on ohjaajilla (esim. lääkehoitoon liittyvät riskit, lääkkeenjako käytännöt), on tietoa täydennettävä asiakkaan itsensä antamalla informaatiolla; otanko lääkkeet ohjaajan antamana lusikasta vai toivonko, että tabletit kipataan käteeni?

ONNISTUMISIA JA SUDENKUOPPIA

Kehitysvammaisten ryhmäkodissa toteutettu kehittämisprosessi kehittäjäkumppanuuden ja sen avulla toteutuvan yhteiskehittelyn mahdollistamiseksi on ollut sekä riemukas että raastava. Työyhteisömme on tehnyt pitkän, opettavaisen ja antoisan matkan (jonka vaiheista tähän artikkeliin mahtui vain murto-osa!), mutta artikkelia kirjoittaessa tuli ajoittain tunne, että tekemämme asiat ovat olleet varsin tavanomaisia ja arkisia – miksi ne kuitenkin ovat niin tärkeitä? Kohtaamisissa toteutuvan kehittäjäkumppanuuden näkökulmasta on tärkeää ymmärtää, että juuri arkisilla, pienillä ja vaivattomasti toteutettavilla asioilla voi olla järisyttävän suuri merkitys. Olennaista onkin tiedostaa, että ammattilaisina olemme tämän merkittävän tiedon äärellä lukemattomia kertoja päivässä; Niin palvelusuunnitelmaa laatiessamme kuin papiljotteja saunan jälkeen asiakkaalle rullatessamme. Tämän oivaltaessamme toteutamme Haakin (2015: 20) ajatusta siitä, että asiakkaan äänen on tultava kuuluville ilman aktivistiksi ryhtymistä.

Kohtaamisten merkityksellisyyden tiedostamista tukee työntekijän näkökulmasta kehittämisprosessin, sen vaiheiden ja tulosten näkyväksi tekeminen. Kaikki kehittämistoimet ja niiden vaikutukset on siis tehtävä näkyviksi ja dokumentoitava yhdessä ihasteltaviksi sekä edelleen hyödynnettäviksi. Yhtä lailla kuin asiakkaan on saatava vahvistus sille, että hänen toiveensa on huomioitu ja toteutettu, on myös ammattilaisten saatava palautetta kumppanuutta tukevan työorientaation toteuttamisesta. Työyhteisön esihenkilö on luonnollisesti palautteen antajana ehdottoman tärkeässä roolissa. Työyhteisössä on myös omaksuttava ”keskinäisen kehumisen kulttuuri”, joka kannustaa työntekijöitä antamaan palautetta toisilleen. Kun kehuminen on hallussa, on työyhteisössä turvallista ryhtyä harjoittelemaan myös korjauvan ja rakentavan palautteen antamista ja vastaanottamista.

Kohtaamisiin liittyvistä ennakko-odotuksista ja arjen rutiineista luopuminen on osoittautunut ajoittain yllättävän kinkkiseksi. Jos todella haluamme asiakkaan ja ammattilaisen välisen kumppanuuden toteutuvan, on meidän esimerkiksi ryhmäkodin jokaisessa aamuvuorossa oltava valppaina sille, että vaikka asukas olisi vuosikaudet juonut aamuisin kahvia, saattaa hän eräänä syyskuun toisen viikon torstaiamuna olla halukas kokeilemaan, miltä aamupuuro maistuu teen kanssa. Toisaalta on muistettava, että valintojen tekeminen ei aina ole helppoa. Jos asukas on tottunut siihen, että joku muu on aina päättänyt hernekeiton nautittavan piimän kanssa, voi olla jopa ahdistavaa, jos yhtäkkiä vaaditaan valitsemaan, haluaisiko hän kenties kuitenkin maitoa. Turvallisuutta tuovien rutiinien rikkomisessa tarvitaan kuitenkin siis sekä uudistajien nopeaa innovointia, että varhaisten omaksujien innovaatioita tukevaa toimintaa, mutta myös hitaasti lämpiävien työntekijöiden kriittistä tarkastelua ja jalat maassa -tyyppien maltillista pohdiskelua.

Kehittämisen prosessin riemukkaimpia hetkiä ovat olleet ne, jolloin olemme yhdessä iloinneet onnistuneita kohtaamisia ja uusien asioiden ihastuttavaa oivaltamista. Toisaalta yhtä tärkeitä ovat olleet hetket, jolloin olemme hieman nolostuneina, mutta kuitenkin hyvän tahtoisesti itsellemme nauhrahtaen todenneet, että jokin tilanne olisi ehkä ratkaistu nopeammin, jos olisimme aikaisemmin hoksanneet kysyä asiakkaan mielipidettä sen sijaan, että ammattilaisten kesken olemme päämme puhki pohtineet, mikä olisi oikea toimintamalli jossain kiperässä tilanteessa. Nolostuttaviinkin hetkiin olemme oppineet liittämään riemua – kuinka mahtavaa onkaan, että uskalamme nöyrästi todeta toimineemme hieman höperösti! Oman toiminnan muutostarpeiden huomaaminen on ehdottoman tärkeä taito matkalla kohti entistä syvempiä kumppanuuskohtaamisia.

Ajoittain olemme (puoliksi tosissamme) todenneet ”Tieto lisää tuskaa” -mietelauseen pitävän paikkansa. Tuskaisia ovat olleet esimerkiksi hetket, kun arjessa on tuntunut olevan liian monta liikkuvaa osaa ja tärkeiksi tietämiimme kohtaamisiin panostaminen on jäänyt akuuttien tai yllättävien tapahtumien varjoon. Aina ei ole ollut myöskään helppoa todeta, että vaikka olemme jo oppineet paljon, on meillä edelleen loputtomasti opittavaa. Toisaalta jatkuva mahdollisuus uuden oppimiseen myös motivoi meitä ammattilaisia, jotka olemme varmasti jo uramme alkumetreillä tiedostaneet, että emme tule koskaan valmiiksi.

Asiakkaan näkökulmasta tieto lisää tuskan sijasta valtaa. Mitä enemmän asiakkaalla on tietoa omasta tilanteestaan sekä mahdollisuuksistaan vaikuttaa ja valita, sitä tehokkaammin hän voi käyttää valtaansa romuttaakseen ammattilaisten ”portinvartija-asemaa” (ks. Sipari ja Mäkinen 2014:

167) ja vahvistaakseen omaa kehittäjäkumppanuuttaan (Muhonen 2016: 67). Kehittämisprosessimme seuraavassa vaiheessa onkin keskityttävä erityisesti siihen, mitkä ovat niitä pieniä ja suuria arkisia käytännön tekoja, joiden avulla asukkaiden tiedot, taidot ja valta vahvistuvat edelleen. Artikkelissa kuvatun kehittämisprosessin läpikäyneinä meillä ammattilaisilla on nähdäkseni loistavat valmiudet jatkaa kehittäjäkumppanuuden tutkimusretkellä etenemistä asukkaiden rinnalla ihmetellen, heidän osoittamiinsa suuntiin kulkien, suojelijan viittaa harteiltamme aktiivisesti ravistellen ja mahdollistajan kruunua ylpeinä kantaen.

Lähteet

- Haaki, Raili 2015. Ehdotus kehittämistoiminnan maakunnallisesta organisoinnista. Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisrakenne. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske. https://www.jyvaskyla.fi/sites/default/files/atoms/files/sote2020_kehittaminen_2_raportti.pdf
- Harjajärvi, Minna 2019. Vammaispalvelujen käsikirja. Tuettu päätöksenteko. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen/tuettu-paatoksenteko>
- HYP – huomioivaa yhdessäoloa vuorovaikutukseen 2020. Kehitysvammaliitto. <http://papunet.net/materiaalia/hyp-huomioiva-yhdessaolo>
- Jäppinen, Aini-Kristiina 2012. Onnistu yhdessä! Työyhteisön kehittämisen 10 avainta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Keski-Suomen Sote 2020 -hanke n.d. Jyväskylän kaupunki. <https://www.jyvaskyla.fi/hankkeet/sote-2020>
- Kinestetiiikan kehittyminen n.d. Suomen kinestetiiikkayhdistys ry. <https://www.kinestetiiikka.fi/kinestetiiikka/kinestetiiikan-kehittyminen/>
- Kinnunen, Taina & Parviainen, Jaana & Haho, Annu & Jolkkonen, Mari 2019. Ammatillinen kosketus. Kuinka tunnetyötä tehdään. Helsinki: Kirjapaja.

- Korvela, Paul-Erik 2012. Uudet osallistumisen tavat saattavat heikentää demokratiaa. Artikkel. <https://politiikasta.fi/uudet-osallistumisen-tavat-saattavat-heikentaa-demokratiaa/>
- Muhonen, Maria 2016. Kehittäjäkumppanuus sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaskohtaamisissa. Tutkimuksellinen kehittämistyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelma. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201603092982>
- Muhonen, Maria 2017. Kehittäjäkumppanuus uudenlaisena työorientaation perustana. Power Point-esitys. PRO SOS – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hanke. Sosiaalityö muutoksessa – uutta ajattelua asiakastyöhön. Aloitusseminaari 22.2.2017. http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/03/Kehitt%C3%A4j%C3%A4kumppanuudesta_PROSOS_220217.pdf
- Mäkisalo, Merja 2003. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Pajula, Elina 2014a. Tositarinoita osallisuudesta. Teoksessa Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (toim). Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. 1121. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Positiivinen riskiarviointi 2018. Kehitysvammaliitto. <https://verneri.net/yleis/positiivinen-riskiarviointi>
- Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2014. Kehittäjäkumppanuus vaatii uudenlaista osaamista. Teoksessa Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa & Paalasmaa, Pekka (toim.). Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Aatos-artikkelit 13/2014. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. 166–173. https://www.metropolia.fi/sites/default/files/images/content/content-files/AATOS_13_Kuntoutettavasta_kehittajakumppaniksi_0.pdf

III

YHTEISKEHITTELY MUUTOSPROSESSISSA

Pekka Paalasmaa & Mira Lönnqvist

MUUTOSOSAAMINEN KEHITTÄMISESSÄ

Luvussa 2 kuvatus asiakasymmärryksen lisäksi kuntoutuksen YAMK-tutkinnon tehtävänä on vahvistaa kuntoutuksen asiantuntijoiden muutososaamista. Tutkinnossa muutososaaminen kuvataan siten, että opiskelija hallitsee kuntoutuksen yksilöllisenä, yhteisöllisenä ja yhteiskunnallisena muutosprosessina ja asiakkaan osallistumista tukevana kokonaisuutena. Muutososaamista määritellään tarkemmin opetussuunnitelmassa neljän ulottuvuuden kautta (ks. taulukko 1 alla): muutoksen päämäärän asettamisen tapa ja yhteistoiminnan luonne, muutoksen suhde nykyiseen/tulevaan, verkostojen hyödyntäminen ja muutoksen arvioinnin tapa.

Taulukko 1. Muutososaamisen arviointikehikko

	Tyydyttävä	Hyvä	Kiitettävä
Muutososaaminen	Yhteinen päämäärä sovitaan ja toiminta toteutetaan rinnakkaisena.	Päämäärä rakennetaan yhdessä, ja se ohjaa yhteistoimintaa.	Päämäärä muodostuu yhteisessä prosessissa ja toiminta perustuu kumppanuuteen ja jaettuun ymmärrykseen.
	Analysoidaan ja sovelletaan hyviä nykykäytäntöjä.	Toteutetaan hallitusti muutosprosesseja uudistaen nykykäytäntöjä.	Ennakoidaan tulevaa ja luodaan uutta.
	Hyödynnetään olemassa olevia verkostoja.	Toimitaan verkostojen rajapinnoilla.	Verkostot uudistuvat rajapintoja ylittäviksi.
	Muutosta arvioidaan toteavasti.	Toiminta-edellytyksiä, prosessia ja tuloksia arvioidaan toimintaa ohjaavasti.	Arviointi toteutuu ennakoivasti ja toimintaa kehittävästi.
	Rakennetaan kannustava ilmapiiri.	Rakennetaan avoin ja luotettava ilmapiiri.	Rakennetaan luova ja innovatiivinen ilmapiiri.

Lasten ja perheiden arki on moninaisempaa kuin koskaan ennen, kirjoittaa *Sari Helenius* artikkelissaan. Lasten kohdalla tällä on merkitystä, sillä ekokulttuurisen näkemyksen mukaan lapsi kehittyy vuorovaikutuksessa ympäristössään. Lapsen ja perheen arkeen kiinni pääsemisessä, muutosten ennakoinnissa ja uuden luomisessa tarvitaan yhteiskehittämistä ja kumppanuutta. Yhteiskehittämisen kohteena ei ole kuntoutuspalvelu vaan lapsen ja perheen tilanteisiin ja tarpeisiin vastaavan lapsen kuntoutumisprosessin luominen. Kyse on lapsen kuntoutumiseen liittyvien toimijoiden yhteisestä oppimisprosessista, jossa korostuvat toiminnalliset menetelmät ja luovat ratkaisut lapsen kanssa käytävässä vuoropuhelussa ja vastavuoroisen suhteen rakentamisessa.

Kuntoutuksessa tavoitteet ovat toiminnan tienviittoja, joiden avulla kuntoutus saadaan lähelle ihmisen arkea, kirjoittaa *Mervi Piipponen* artikkelissaan. Jotta tämä toteutuu, ammattilaisten on tärkeää hyväksyä, että kuntoutujan asia on heille yhteinen ja että on yhdessä selvitettävä, miten kuntoutuja parhaiten saa tarvitsemansa. Muiden ammattilaisten työn sisällön tunteminen on tärkeää, jotta oikeat ammattilaiset löytyvät asiakkaan rinnalle. Tavoitteiden asettamisessa on otettava huomioon, miten esim. kuntoutujan motivaatio muutokseen sekä tunnetason kokemukset vaikuttavat kykyyn asettaa itselleen tavoitteita. Ammatilaisen voi olla vaikea erottaa toisistaan motivaation puutteen, haluttomuuden tai pelon aiheuttamia vaikutuksia, jos niistä ei keskustella kuntoutujan kanssa.

Kuntoutuksessa korostuu moniasiantuntijuuden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja muutostilanteissa myös esimiestyössä. Esimiestyö toteutuu vuorovaikutuksessa työyhteisön, asiakkaiden ja verkostojen kanssa, ja siinä on tärkeää oppia tunnistamaan tilanteet, joihin ratkaisuja voisi etsiä laajempaa asiantuntijuutta hyödyntäen, kirjoittaa *Monika Seppälä* artikkelissaan. Omnia Nuorten työpajat on monialainen työyhteisö, jossa yhteiskehittelyn avulla voidaan synkronoida työntekijöiden yksilöllisiä oppimisprosesseja, työpaikan toimintamalleja ja yhteiskunnallisia muutoksia dynaamisemmaksi jatkumoksi. Tarkoituksena on tarjota osallistumismahdollisuuksia, mikä saattaa kuitenkin estyä, jos yhteiskehittelyn vaatimukset on asetettu liian korkealle.

Yhteiskehittelyssä yksilön sisältä lähtevään muutokseen ja voimaantumiseen voitaisiin panostaa vielä enemmän. Kollektiivinen pohdinta itsessään lähtee muokkaamaan ajatuksiamme, mikäli olemme avoinna tai ainakin auknemassa muutoksille, kirjoittaa *Pilvi Tuomola* artikkelissaan. Artikkelissa kuvataan kuntoutumista vahvistavan yhteistoiminnan teesit: 1) muutosprosessin ydintä ovat ammatilaisen itseluottamus ja -tuntemus, 2) ammat-

tilaisten vuorovaikutusosaaminen on merkittävä asiakkaan kuntoutumista vahvistavana tekijänä ja 3) yhteisen ymmärryksen ja merkityksen rakentaminen vaatii uskallusta olla ”ei tietämisen -tilassa”. Artikkelissa pohditaan lisäksi yhteiskehittelyä osana yksilön kehitys- ja muutosprosessia, mikä rohkaise meitä unelmoimaan isommin, oivaltamaan yhdessä, sillä yksilön ajatusrakenteiden muutosprosessissa on voimaa.

Sari Helenius

YHTEISKEHITTÄMÄLLÄ OSALLISTUMISTA, OIVALTAMISTA JA OPPIMISTA

Lasten ja perheiden arki on moninaisempaa kuin koskaan ennen. Arjen moninaisuus haastaa kuntoutuksen toimintatapoja, joilla pyritään edistämään lapsen toimintakykyä ja vaikuttamaan lapsen kuntoutumiseen arjessa. Uusia toimintatapoja kehitettäessä on tavoitettava lasten ja perheiden erilaiset tilanteet ja tarpeet. Kuntoutuksen ja kuntoutumisen ratkaisut voivat löytyä yhteistoiminnassa rakentuvan ymmärryksen ja innovaatioiden kautta. Sitä varten tarvitaan yhteiskehittämisen toimintakulttuuria, jossa lasten ja perheiden osallistuminen mahdollistuu.

MONINAISTUMINEN HAASTEENA, OSALLISTUMINEN MAHDOLLISUUTENA

Tulevaisuuskatsauksissa kuvattu väestörakenteen muutos, työn murros, globalisaatio ja teknologinen kehitys muuttavat lasten ja perheiden arkea (ks. esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2018: 10–11). Muutokset näkyvät muun muassa perhemuotojen moninaistumisessa sekä siinä, millaista perheen kesken vietetty aika on ja millaisia ovat perheen ulkopuoliset suhteet. Myös lasta ja perhettä koskettavat haasteet ovat kompleksisempia. (Heikkilä 2019: 31–37; Välijärvi 2019: 11–22.)

Ekokulttuurisen näkemyksen mukaan lapsi kasvaa ja kehittyy vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Lapsen kehitysympäristöihin ja osallistumiseen kodin, päiväkodin, koulun ja vapaa-ajan ympäristöissä kiinnitetään koko ajan enemmän huomiota, kun kyse on lapsen terveyden, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämisestä. (Välijärvi 2019: 74, 93–105.) Osallistuminen ja osallisuus ovat keskeisiä teemoja terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä kansallisesti ja kansainvälisesti (ks. esim. Osallisuus 2019).

Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsauksessa (2018) osallistumisen ja osallisuus liitetään asiakaslähtöisyyteen:

”Tulevaisuudessa asiakaslähtöisyys tarkoittaa kaikkien aitoa osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia omiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Asiakkaat ovat palvelujen kehittäjiä, arvioijia ja toimijoita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018: 14.)”

Asiakaslähtöisyyttä on myös se, että sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuuksia arvioidaan ja hahmotetaan asiakkaiden tarpeista käsin ja asiakkaiden toiveita kuunnellen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018: 14). Näissä lausumissa asiakas saa aktiivisen toimijan ja kehittäjän aseman sosiaali- ja terveyspalveluissaan.

LAPSI- JA PERHELÄHTÖISYYS HYVÄSSÄ KUNTOUTUSKÄYTÄNNÖSSÄ JA KEHITTÄMISESSÄ

Lapsen kuntoutus on lapsen, vanhemman ja yhden tai useamman ammattilaisen tavoitteellista yhteistoimintaa. Lasten ja perheiden palveluissa asiakaslähtöisyydestä puhutaan usein lapsi- ja perhelähtöisyytenä. Lapsi- ja perhelähtöinen toimintatapa näkyy lapsen ja vanhemman osallistumisen vahvistumisessa kuntoutuksen yhteistyössä. Lapsen ja vanhempien näkemyksiä ja mielipiteitä selvitetään, lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioidaan ja yhteistyössä käytetään kaikille ymmärrettävää kieltä. (Rosenbaum & King & Law & King & Evans 1998: 4–7.)

Voi ajatella, että lapsen, vanhemman ja ammattilaisen vuorovaikutuksen huomioiva lapsi- ja perhelähtöinen toiminta tarjoaisi hyvän lähtökohdan myös yhdessä kehittämiselle. Se tarkoittaa lapsen ja vanhemman asiantuntijuuden tunnistamista ja kehittäjäkumppanuuden mahdollistamista lapsen kuntoutuksessa ja kuntoutumisessa. Lasten ja perheiden palveluissa tämä edellyttää aitoja osallistumismahdollisuuksia, ei vain perheen aikuisille, vaan myös lapselle (ks. Heikkilä 2019: 37, 58–59).

KEINOJA KESKUSTELUUN, KEKSELIÄISYYTTÄ KEHITTÄMISEEN

Lapsi- ja perhelähtöisyydestä huolimatta on todettava, että lasten kuntoutusta kuvaa usein aikuis- ja ammattilaisvetoisuus (Bekken 2017: 487). Lapsen iästä, kehityksestä ja toimintakyvystä riippumatta lapsella on kaikki edellytykset näkemystensä ilmaisemiseen. Lapsi tarvitsee mahdollisuuden ilmaista itseään hänelle ominaisella tavalla. On tärkeää, että lapselle myös vastataan hänelle sopivalla tavalla. (Olli 2012: 18.)

Lasten kanssa työskentelevät ammattilaiset hallitsevat monia keinoja tukea lapsen kommunikaatiota ja näkemysten ilmaisemista terapiatyössä. Yhteiskehittäminen lapsen kanssa voi vaatia erilaisten kommunikaatiokeinojen hallintaa, joskus erityisosaamistaakin, mutta ennen kaikkea se vaatii heittäytymistä, kiinnostusta, omista oletuksista irti päästämistä ja hetkeen pysähtymistä. (Helenius 2020: 36, 59–60; vrt. Sipari & Vänskä & Pollari 2017: 67–68.)

Huomiota tulisi suunnata lasta innostaviin tapoihin osallistua niin käytännön kuntoutustyössä kuin kehittämisessäkin. Toiminnalliset menetelmät ja luovat ratkaisut näyttäytyvät mielenkiintoisena mahdollisuutena lapsen kanssa käytävälle vuoropuhelulle ja vastavuoroisen suhteen rakentamiselle. (Bekken 2012: 161, 174–175; Helenius 2020: 58–59.) Lapsen maailmasta kertovat haaveet, tunteet ja mielikuvitus ovat kenties liian vähäisesti hyödynnetty voimavara lapsen kuntoutumisessa. Erilaisia tapoja tulee hyödyntää ennen kaikkea lapsentahtisesti ja joustavasti. (Sipari ym. 2017: 67–68, 75, 82.)

Lasta kuuntelemalla sekä hänen näkemyksiään selvittämällä ja huomioimalla vahvistetaan samalla lapsen toimijuutta. Lapsen toimijuus on sitä, miten lapsi käyttää toimintakykyään tilannekohtaisesti omassa ympäristössään. Valinnoillaan ja toiminnallaan lapsi vaikuttaa ympäristöönsä ja elämänsä rakentumiseen. Toimijuuden vahvistaminen voi olla keino lapsen osallistumisen ja toimintakyvyn edistymiseksi. (Helenius 2020: 55; vrt. Launiainen & Sipari 2011: 36–37.) Lisäksi kuntoutukseen ja kuntoutumiseen liittyvien asioiden käsitteleminen lapselle ymmärrettävällä tavalla, ikä- ja kehitystaso huomioiden, voi tukea lapsen oman ymmärryksen vahvistumista (Helenius 2020: 58–59, 65–66).

RATKAISUJEN ETSIMISTÄ JA YMMÄRRYKSEN RAKENTAMISTA SUJUVAN ARJEN EDISTÄMISEKSI

On tärkeää, että lasten parissa toimivat tavoittavat lasten yksilölliset ja perhekohtaiset tarpeet. Kiinnostus perhekulttuurin tuntemiseen ja keinot sen selvittämiseksi ovat osoitus siitä, miten lasten kanssa työskentelevät ammattilaiset pyrkivät mukauttamaan lapsen ja perheen tukemisen tapoja, jotta toiminta vastaisi todellisiin tarpeisiin. On tärkeää, että esimerkiksi lapsen taitojen oppimisen tukemiseksi ohjattu harjoittelu ja toiminta sopivat perheen tilanteeseen ja edistävät sujuvaa arkea. Jos näin ei ole, kuntoutustoimenpiteiden vieminen arkeen ja sitoutuminen lapsen kuntoutumisprosessiin voi olla haastavaa. (Chiarello ym. 2010: 1262–1263; Helenius 2020: 53; Sipari ym. 2017: 67.)

Lapsen toimintakyvyn edistäminen kuntoutuksessa on lapsen, perheen ja ammattilaisen yhteistä ratkaisujen etsimistä arjessa olevien mahdollisuuksien löytämiseksi ja kuntoutumisen tavoitteiden saavuttamiseksi. Se vaatii yhteistoiminnassa rakentuvaa ymmärrystä. (Sipari ym. 2017: 77, 83.) Käytännön kuntoutustyössäkin on tavallaan kyse lapsen, vanhemman ja ammattilaisen yhteiskehittämisestä toimintakykyä edistävien ja estävien tekijöiden äärellä. Jokainen osallistuja tuo omat näkemyksensä ja oman asiantuntijuutensa yhdessä kehittämiseen. (Helenius 2020: 56.)

MONIN VERROIN TIETOA JA ASIAANTUNTIJUUTTA

Perheet elävät tietoyhteiskunnassa, jossa valtava määrä terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä koskevaa tietoa on pienen näppäilyn päässä. Voi siis olla, että vanhemmalla on lapsen toimintakykyyn ja kuntoutukseenkin liittyvää tietoa ilman kuntoutuksen ammattilaista. (Autti-Rämö & Salminen 2016: 15.) Vanhemmat hakevat tietoa tukeakseen lapsensa hyvinvointia ja perheen arjen sujumista. Oman käsityksen muodostaminen lasta ja perhettä koskettavasta tilanteesta sekä ratkaisujen tekeminen käytössä olevan tiedon varassa ilmentää perheiden sinnikkyyttä ja voimavarojen hyödyntämistä, jota kuntoutuksen ammattilaiset voivat omalla panoksellaan vahvistaa. Perheellä jo oleva tieto ja asiantuntijuus ei ole uhka ammattilaisen tietotaidolle. Ammattilaisella on ennen kaikkea paikkansa tiedon jäsentämisen, arvioimisen ja hyödyntämisen tukemisessa yhdessä perheen kanssa. (King & Williams & Hahn-Goldberg 2017: 338–343.) Toiminnallaan ammattilainen tukee perheen omaa oppimisprosessia (Sipari & Mäkinen 2014: 169). Vanhemmat voivat kokea myös tietotulvaa virallisen tiedon ja vertaistiedon ristipaineessa, jolloin on tärkeää saada varmuutta tiedon hyödyntämiseen lapsen parhaaksi.

Nopea yhteiskunnallinen muutostahti ja sen myötä lasta ja perhettä koskettavien haasteiden moninaistuminen on tuonut mukanaan myös ns. viheliäitä tai pirullisia ongelmia. Niiden ratkaisemiseksi tarvitaan monialaista osaamista ja moninäkökulmaista tietoa. Ratkaisuja voidaan etsiä verkostomaisesti valjastamalla kuntoutuksen ja kasvatuksen verkostoissa sekä lapsen omassa lähiverkostossa piilevä potentiaali. Lasta ja perhettä ei pidä sulkea ulos hankalimpienkaan haasteiden ratkaisemisesta. Seikkulan ja Arnkilin (2009: 5–6) mukaan vaikeimmissakin kriiseissä asiakkaiden tulisi olla hoidon ja avun kohteen sijaan aktiivisia toimijoita, jotka otetaan mukaan avoimeen yhteistyöhön. Lapset ja vanhemmat ovat omien tarpeidensa, asioidensa ja arkensa asiantuntijoita kaikissa heitä koskettavissa tilanteissa.

Verkostoissa yhdistyy moninkertainen määrä asiantuntijuutta ja tietoa. Perheiden arjessa tämä näkyy esimerkiksi teknologisen kehityksen mahdollistamien vertaistukiverkostojen, kuten sosiaalisen median ryhmien ja keskustelualustojen, yleistymisessä. Voitaisiinko digitaalisia ratkaisuja ja digitaalisten alustojen kautta avautuvia verkostoja hyödyntää enemmän myös kuntoutuksessa lasten toimintakyvyn ja perheen sujuvan arjen edistymiseksi? (Helenius 2020: 40–41; King ym. 2017: 338–343.)

YHTEISKEHITTÄMISEN JA KEHITTÄJÄKUMPPANUUDEN MAHDOLLISUUDET KUNTOUTUKSESSA JA KUNTOUTUMISESSA

Parhaimmillaan yhteiskehittämisessä muodostuu uutta, jaettua ymmärrystä, joka yhtäältä edistää asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja toisaalta vahvistaa entisestään yhteistoimintaa kuntoutumisen prosessissa. Kehittäjäkumppanuudessa yhteiskehittämiseen osallistuminen mahdollistuu, yhteistoimintaan sitoutuminen on vahvaa ja jokaisen asiantuntijuutta arvostetaan. Kehittäjäkumppanuudesta voidaan puhua, kun kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa valta ja vastuu ovat jaettuina toimijoiden kesken. (Harra & Sipari & Mäkinen 2017: 162–163; Mäkinen 2014: 11–14.)

Kuntoutuksen ammattilaiselle yhteiskehittäminen ja kehittäjäkumppanuus lapsen ja perheen kanssa tarjoavat lapsi- ja perhelähtöistä näkökulmaa työskentelyyn ja omien toimintatapojen tarkasteluun. Ne voivat avartaa mahdollisuuksia vaikuttaa lapsen kuntoutumiseen, kun kehittäminen kohdistuu kuntoutuksen mahdollisuuksiin sekä ratkaisujen etsimiseen arjessa. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017: 241–243; vrt. Helenius 2020: 43–44.)

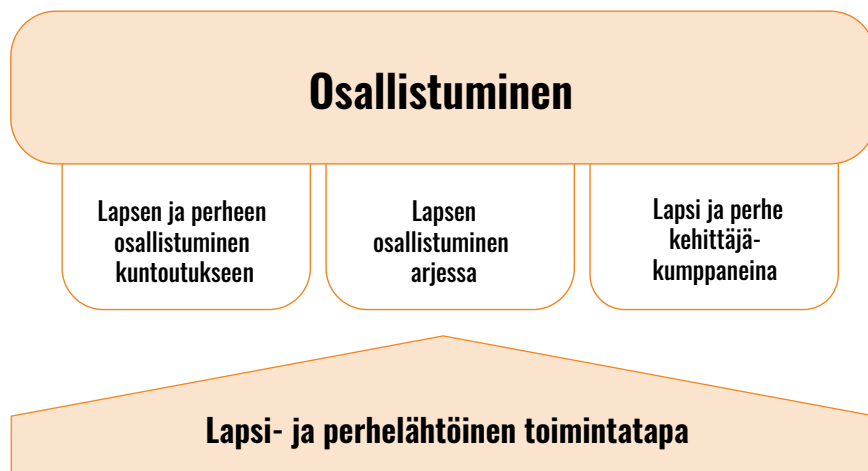
Kehittäjäkumppanuudessa lapsen ja vanhemman toimijuus vahvistuu, mikä on tärkeää kuntoutumiseen liittyvien tavoitteiden saavuttamiseksi. Lapselle ja vanhemmalle kehittäjäkumppanuus tarkoittaa lapsen omaan ja perhettä koskettavaan kuntoutukseen ja kuntoutumiseen vaikuttamista. Se voi myös lisätä kuntoutukseen ja kuntoutumiseen liittyvien asioiden ymmärtämistä niin lapsen kuin vanhemman kohdalla. (Helenius 2020: 54–56.)

Kehittäjäkumppanuus on myös vaikuttamista asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen, mikä voi motivoida etenkin vanhempaa osallistumaan yhteiskehittämiseen. Jos yhteiskehittämisessä on mukana samankaltaisessa tilanteessa olevia, yhteiskehittäminen voi olla voimaannuttavaa vertaistukea, kun kokemuksia jaetaan yhteisen aiheen äärellä. (Järvikoski & Martin & Kippola-Pääkkönen & Härkäpää 2017: 78–81; vrt. Helenius 2020: 42–43.)

YHDESSÄ OPPIMINEN JA UUDEN YMMÄRRYKSEN MUODOSTUMINEN KEHITTÄJÄKUMPPANUUDESSA

Kuntoutusymmärrys ja kuntoutuksen toimintatavat muuttuvat yhteiskunnallisen ja asenteellisen kehityksen myötä. Kuntoutuksen valtaistavan ja ekologisen viitekehyksen mukaan lapsen kuntoutumisella tarkoitetaan lapsen ja hänen ympäristönsä välistä muutosprosessia, jota ohjaavat lapselle merkitykselliset tavoitteet. Lapsen kuntoutumisessa on kyse oppimisprosessista, joka yhdistää lasta ja perhettä heidän lähiyhteisöineen sekä heidän parissa työskenteleviä ammattilaisia. Lapsi on aktiivinen toimija omassa kuntoutumisessaan ja elämänpiirissään. (Autti-Rämö & Salminen 2016: 14–15; Kauppila & Sipari & Suhonen-Polvi 2016: 110.)

Lapsen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämisessä huomio kiinnittyy lapsen osallistumiseen ja osallisuuteen. Tässä artikkelissa tarkastelu on keskittynyt erityisesti osallistumiseen, joka hahmottuu moniulotteisena kokonaisuutena (ks. kuvio 1).



Kuvio 1. Osallistuminen lasten kuntoutuksessa (Helenius & Tuomola & Vänskä 2020; vrt. Harra ym. 2017: 162–164; Järvikoski ym. 2009: 22; Sipari ym. 2017: 76, 86).

Lasten kuntoutuksessa osallistuminen ei ole vain lapsen ja perheen osallistumista kuntoutuksen palvelujärjestelmän raamittamaan ja ammattilaisen määrittämään toimintaan. Osallistuminen on ennen kaikkea lapsen osallistumista merkitykselliseen toimintaan arjessa ja näin ollen keskeinen kuntoutumisen päämäärä. (Järvikoski ym. 2009: 22; Law & Darrah 2014:

1102, 1104; Sipari ym. 2017: 78–80.) Osallistuminen on myös laajempaa kehittämisosallisuutta ilmentävää kehittäjäkumppanuutta (Harra ym. 2017: 162–164; Järvikoski ym. 2017: 78–81).

Kehittäjäkumppanuudessa kehittämisen kohteena ei ole kuntoutuspalvelu, jonka asiakkaana lapsi ja perhe ovat. Kuntoutuksen toimintatapojen kehittämisen voi nähdä ennemmin sivutuotteena yhteiskehittämiselle. Kehittäjäkumppanuus ja yhteiskehittäminen kuntoutuksessa mahdollistavat lapsen ja perheen tilanteeseen ja tarpeisiin vastaavan lapsen kuntoutumisprosessin luomista, uuden tiedon ja ymmärryksen muodostumista sekä innovaatioiden syntyä. Kyse on lapsen kuntoutumiseen liittyvien toimijoiden yhteisestä oppimisprosessista. Kehittäjäkumppanuus tarkoittaa mahdollisuutta osallistua, oivaltaa ja oppia niin yksin kuin yhdessä.

Artikkelin taustalla vaikuttaa Sari Heleniuksen (2020) kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkimuksellinen kehittämistyö Osallistun, oivallan, opin – Osallistumista vahvistavan toimintatavan kehittäminen motorisen oppimisen edistymiseksi lapsen kuntoutumisessa. Monivaiheiseen tutkimuksellisen kehittämisen prosessiin osallistui perusterveydenhuollon lasten kuntoutuksen asiakkaana olleita leikki-ikäisiä lapsia, lasten vanhempia sekä lasten kuntoutuksen fysio-, toiminta- ja puheterapeutteja.

Lähteet

- Bekken, Wenche 2012. The role of objects in understanding children's participation in paediatric rehabilitation. *Scandinavian Journal of Disability Research* 16 (2). 159–178. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15017419.2012.761155>
- Bekken, Wenche 2017. Decision-Making in Paediatric Rehabilitation: Exploring Professional's and Children's Views on Decision-Making Involvement. *Children & Society* 31. 486–496. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/chso.12218>
- Chiarello, Lisa A. & Palisano, Robert J. & Maggs, Jill M. & Orlin, Margo N. & Almasri, Nihad & Kang, Lin-Ju & Chang, Hui-Ju 2010. Family Priorities for Activity and Participation of Children and Youth with Cerebral Palsy. *Physical Therapy* 90 (9). 1254–1264. https://www.researchgate.net/publication/44798775_Family_Priorities_for_Activity_and_Participation_of_Children_and_Youth_With_Cerebral_Palsy

- Harra, Toini & Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, Marianne (toim.) 2019. Lapsen aika. Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:4. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, sosiaali- ja terveystalveluministeriö. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161441>
- Helenius, Sari 2020. Osallistun, oivallan, opin – Osallistumista vahvistavan toimintatavan kehittäminen motorisen oppimisen edistymiseksi lapsen kuntoutumisessa. Kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkimuksellinen kehittämistyö. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/handle/10024/332622>
- Helenius, Sari & Tuomola, Pilvi & Vänskä, Nea 2020. Oivalluksia ja oppimista yhdessä – yhteiskehittelyn mahdollisuudet lapsen kuntoutumisessa. Rehablogi 3.6.2020. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://blogit.metropolia.fi/rehablogi/2020/06/03/oivalluksia-ja-oppimista-yhdessa-yhteiskehittelyn-mahdollisuudet-lapsen-kuntoutumisessa/>
- Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina & Martin, Marjatta & Nikkanen, Pirjo & Notko, Tiina & Puumalainen, Jouni 2009. Johdanto. Teoksessa Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (toim.): Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80/2009. https://kuntoutussaatio.fi/files/161/Asiakkaan_aanella.pdf
- Järvikoski, Aila & Martin, Marjatta & Kippola-Pääkkönen, Anu & Härkäpää, Kristiina 2017. Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveluissa. Tampere: Vastapaino.

- Kauppila, Jorma & Sipari, Salla & Suhonen-Polvi, Hanna 2016. Lapsen kokonaiskuntoutus kehitysympäristössään. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne (toim.): Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.
- King, Gillian & Williams, Laura & Hahn-Goldberg, Shoshana 2017. Family-oriented services in pediatric rehabilitation: a scoping review and framework to promote parent and family wellness. *Child: Care, Health and Development* 43 (4). 334–347. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/cch.12435>
- Kivistö-Pyhtilä, Tuula & Hoppania, Eeva-Leena & Kallio, Mari & Kivioja, Annukka & Korkala, Mirja & Korpela, Marlene & Kuusela, Tanja & Niemi-Weckström, Anu & Lehto, Maija-Leena & Savolainen, Noora 2017. Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Launiainen, Helena & Sipari, Salla 2011. Lapsen hyvä kuntoutus käytännössä. Lapsen ja nuoren hyvän kuntoutuksen toteutuminen palveluverkostossa – projekti 2007–2011. Helsinki: Vajaaliikkeisten kunto ry.
- Law, Mary & Darrah, Johanna 2014. Emerging Therapy Approaches: An Emphasis on Function. *Journal of Child Neurology* 29 (8). 1101–1107. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0883073814533151>
- Mäkinen, Elisa 2014. Kuntoutuksen uusi asema. Teoksessa Sipari & Mäkinen & Paalasmaa (toim.): Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Aatos-artikkelit 13. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://www.metropolia.fi/fi/node/234>
- Olli, Johanna 2012. Lapsen oikeus tulla kuulluksi kuntoutuksessa. *Katsaus. Kuntoutus* 3/2012. 17–20.
- Osallisuus 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

- Rosenbaum, Peter & King, Susanne & Law, Mary & King, Gillian & Evans, Jan 1998. Family-Centered Service: A Conceptual Framework and Research Review. *Physical & Occupational Therapy in Pediatrics* 18 (1). 1–20. https://www.researchgate.net/publication/270622891_Family-Centred_Service
- Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2014. Kehittäjäkumppanuus vaatii uudenlaista osaamista. Teoksessa Sipari & Mäkinen & Paalasmaa (toim.): Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Aatos-artikkelit 13. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://www.metropolia.fi/fi/node/234>
- Sipari, Salla & Vänskä, Nea & Pollari, Kirsi 2017. Lapsen edun toteutuminen kuntoutuksessa. Osallistumista ja toimijuutta vahvistavat hyvät käytännöt. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 5–2017. Helsinki: Kela. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/220550>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus. Valtioneuvoston julkaisu 22/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160904>
- Väljärvi, Jouni 2019. Edellytykset kasvuun, oppimiseen ja osallisuuteen kuuluu kaikille. Tutkijoiden havaintoja ja suosituksia lasten ja nuorten monipuolisen kehityksen, terveyden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien edistämiseksi. Valtioneuvoston julkaisu 2019:7. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161440>

Mervi Piipponen

KOHTI ASIAKKAAN TARPEIDEN MUKAISTA TAVOITTEIDEN ASETTAMISTA

Tavoitteet määrittävät toimintaamme. Teemme asioita saavuttaaksemme jotain. Se, mitä kukin haluaa saavuttaa, riippuu hänen yksilöllisestä tilanteestaan ja tarpeistaan. Kuntoutuksessa tavoitteet ovat toiminnan tienviittoja, joiden avulla kuntoutus saadaan lähelle ihmisen arkea. Tässä artikkelissa on kuvattu asiakkaan tarpeiden arviointia, tavoitteiden asettamista sekä kehittämisen tapoja sekä sitä, miten prosessia voi viedä eteenpäin yhdessä asiakkaan kanssa. Kehittämistyö, joka alkoi ylemmän ammattikorkeakoulun kuntoutuksen opinto-ohjelman opintojen aikana, on jatkunut käytännön työssä kokeillen ja kokemuksia jakaen.

MUUTOSTARVE TAVOITTEIKSI

Halukkuus ja valmius muuttaa omaa tilannettaan jonkin ongelmallisen asian suhteen vaatii omien tarpeiden tunnistamista, halua laatia omaan elämään liittyviä tavoitteita sekä sitoutumista niihin. (Karhula & Veijola & Ylisassi 2016: 226.) Tarpeiden määrittely ja tavoitteiden suunnittelu voidaan nähdä oppimisprosessina, jossa myös asiakas ja hänen läheisensä sitoutuvat tavoitteiden asettamisen lisäksi ottamaan vastuuta tavoitteiden toteutumisen seurannasta ja uudelleen arvioinnista kuntoutumisen edetessä (Turner-Stokes & Rose & Ashford & Singer 2015: 210).

Ihmiselle merkitykselliset ja hänen tarpeitaan vastaavat tavoitteet edesauttavat häntä sitoutumaan niihin ja työskentelemään niitä kohti. Kuntoutuminen on ennen kaikkea asiakkaan prosessi, jossa hän on aktiivinen tekijä ja ammattilaiset ovat vierellä kulkijoita, ”valmentajia”, jotka auttavat häntä ja tukevat löytämään keinot ja menetelmät, joilla hän pääsee etenemään.

Helsingin kaupunki on perustanut Terveys- ja hyvinvointikeskuksia (THK) sekä -verkostoja, joiden tarkoituksena ja tavoitteena on, että helsinkiläiset saavat sosiaali- ja terveyspalvelut tarpeidensa mukaisesti, mo-

niammatillisesti ja helposti yhden kontaktin avulla. Ammattilaisten yhteinen työ asiakkaan hyväksi on keskiössä, mikä vaatii käytännön työssä moniammatillisuutta ja mahdollisuutta konsultoida. Tällöin yhteistyö ja toisten ammattilaisten työn sisällön tunteminen ja sen hyödyntäminen on oltava hyvin hallussa, jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Toisaalta myös asiakkaan on itse määriteltävä ja tunnistettava ongelmansa. Tavoitteena on asiakkaan asettamien tavoitteiden mukainen työskentely. (Helsingin kaupunki n.d.) Tällainen työskentely on uutta ammattilaisille ja siihen kaivataan myös uusia välineitä ja toimintatapoja. Omien tavoitteiden asettaminen on myös asiakkaille uutta. Heiltä vaaditaan myös aktiivisuutta.

Kuntoutuksen ammattilaiset ovat tiiviisti mukana tässä yhteistyössä ja etenkin THK-rakennuksissa fyysinen läheisyys on lisännyt toisten ammattien tunnettavuutta ja sitä kautta yhteisten asiakkaiden löytymistä. Toimintaterapiapalvelujen asiakkaiksi ohjautuu yhä enemmän ihmisiä, joiden ongelmat ovat moninaisia ja elämänhallinta voi olla vaikeaa. Tällöin monen eri ammattialan osaajaa saatetaan tarvita, jotta asiakas saa tarvitsemansa avun ja palvelun. Tämä haastaa ammattilaiset arvioimaan asiakkaan tilannetta laajasti ja ottamaan enemmän vastuuta, jotta asiakkaan ympärille saadaan muitakin tarpeellisia toimijoita. Enää ei voi todeta, ettei asiakas kuulu minulle, vaan asiakkaan asia on yhteinen ja on selvitetävä, miten parhaiten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Moniammatillinen ja -alainen yhteistyö nousee merkittävään osaan, jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Muiden työn sisällön tunteminen on tärkeää, jotta tämä toteutuu ja oikeat ammattilaiset löytyvät asiakkaan rinnalle.

TOIMINTAKYVYN JA TOIMIJUUDEN ARVIOINTI

Ihminen ilmentää toimintakykyään toimijuudellaan, joka tulee näkyväksi arjen toiminnoissa. Toimijuuteen vaikuttavat ihmisen tunteet, osaaminen, kykeneminen, halut, täytyminen ja voiminen (Jyrkämä 2008: 195). Toimijuus on kuntoutuksessa tavoiteltava asia, koska se liittyy ihmisen mahdollisuuksiin rakentaa omaa identiteettiään ja osallistua päätöksentekoon sekä vaikuttaa omaan arkeensa ja tulevaan elämänsäkuunsa. Näitä tekijöitä, jotka johtavat toimijuuteen, kuntoutuksen tulisi tukea. (Reunanen 2017: 19.) Jos ammattilainen ja asiakas jäävät yhteisessä keskustelussaan vain toimintakyvyn eli kykenemisen ja osaamisen alueille, voi tavoitteiden asettaminen jäädä myös pinnalliselle tasolle, ja asiakkaan sitoutuminen tai omien ajatusten esille tuominen voivat jäädä vähäisiksi. Esimerkiksi motivaatio muutokselle (haluaminen) ja tunnetason kokemukset vaikuttavat merkittävästi ihmisen toimintaan ja siihen, miten hän pystyy asettamaan itselleen tavoitteita, joiden suuntaan hän lähtee työskentelemään. Ammattilaisen

voi olla vaikea erottaa motivaation puutteen, haluttomuuden tai pelon aiheuttamia esteitä, jos asiakkaan kanssa niistä ei päästä keskustelemaan.

Toimijuuden vahvistumiseksi asiakas tarvitsee kuulluksi tulemisen kokemuksi, yhteistä ymmärrystä ammattilaisen kanssa sekä siitä nousevia yhteisiä tulkintoja tilanteesta. Myös asiakkaan itsereflektio on oleellisessa osassa. Sen kautta tapahtuu myös oppimista, joka tuottaa pitkäkestoisia vaikutuksia asiakkaan elämään. (Reunanen 2017: 82.)

TARPEET TAVOITTEIDEN ASETTAMISESSA – MUTTA SEHÄN VOI HALUTA MITÄ VAAN!

Terapeutti: *” Mitä sä tällä hetkellä koet tarvitsevasi? ”*

Asiakas: *” Lottovoiton ”*

Näinkin asiakas voi tuoda tarpeitaan esille. Tuossa tilanteessa nauru ja huumori veivät asiaa eteenpäin; todettiin, ettei meistä kumpikaan lottoa, joten voittoa ei taida tulla. Sen myötä päästiin keskustelemaan, miten lottovoitto muuttaisi elämää ja miltä arki näyttää tällä hetkellä ja mitä hankaluuksia asiakkaalla siihen liittyi. Se, että on kiinnostunut ihmisestä ja haluaa ymmärtää tämän elämää, auttaa kohtaamisessa. Se, ettei tuomitse eikä arvostelee, saa ihmisen kertomaan ja avautumaan. Luottamuksen rakentaminen alkaa ensi hetkestä.

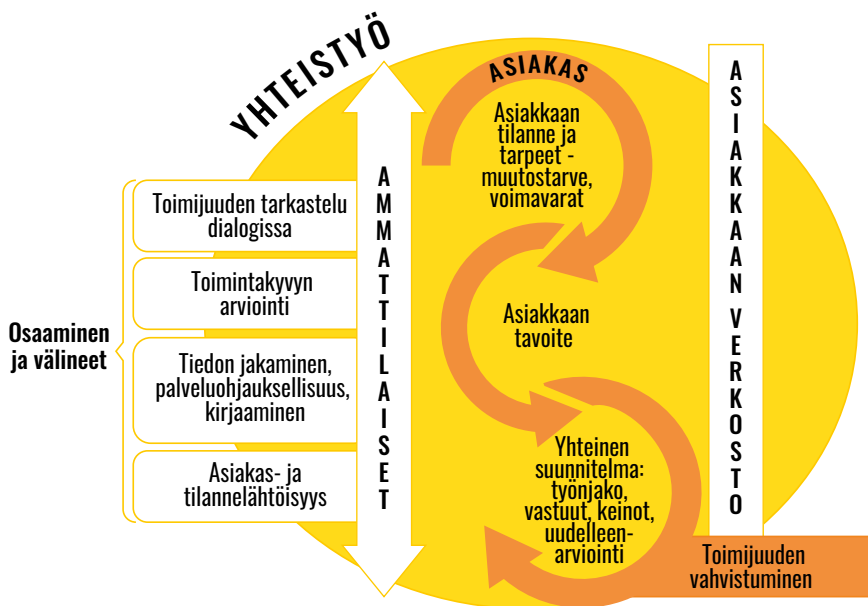
Joskus on tullut esille, että ammattilaiset pelkäävät etukäteen, että asiakas tuo esille toiveita, tarpeita, joita ei voida tai osata täyttää. Ammattilaisen voi olla vaikea saada kaikki esille tulevat asiat hallintaan, jäsentymään. Hän voi kokea, että hänen pitää osoittaa olevansa ammattilainen ja käyttää kieltä, joka osoittaa hänen tietävän enemmän kuin asiakas tai pitäytyä tietyissä arviointi- ja toimintatavoissa. Ammattilainen voi kokea myös paineita ratkaista asiakkaan esille tuoma ongelma välittömästi. Vuorovaikutus voi tällöin jäädä pinnalliseksi eikä asiakas koe tullessa kohdatuksi tai autetuksi. Se, että ammattilainen on ihminen ihmiselle ja kohtaa myös oman hämmennyksensä ja ehkä osaamattomuutensaakin, vaatii kokemusta ja aikaa sekä vahvaa ammattillisuutta.

Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja esille saaminen vaativat ammattilaiselta monenlaista osaamista. Asiakaslähtöiset toimintatavat tulevat esille vuorovaikutustaidoissa, asiakkaan kohtaamisessa ja kuuntelemisessa. Keinoina voivat olla muun muassa dialogi, motivoiva haastattelu, asiakkaan itsearviointi (esim. IPA, Impact on Participation and Autonomy) sekä puolistrukturoitu arviointimenetelmä (COPM, Canadian Occupational

Performance Measure). Asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja voimavarojen huomioiminen organisaation asettamissa ajallisissa ja ympäristöllisissä rajoissa, tuo haastetta jokaiseen kohtaamiseen. (Piipponen 2019: 28.)

Yksilön toimintatapojen ja hänen ympäristönsä muutostarpeiden tunnistamiseksi hänen toimintakykyään tulee kuvata. Toimintakyvyn kuvaamisen avulla asiakkaan arjen tavoitteet tulevat näkyviksi ja hän voi pyrkiä niitä kohti. (Suomela-Markkanen & Mesiäinen & Mäkelä 2015: 8.)

Toimintakyvyn arvioinnin lisäksi muutostarpeen ja motivaation tunnistaminen vaatii aikaa kuulla asiakkaan elämäntarinaa ja lisäksi ammatilaisen tulisi osata jakaa tietämystään eri vaihtoehdoista, jotta asiakas voi tehdä itselleen sopivia ja merkityksellisiä valintoja sekä kokea itsensä tasavertaiseksi ja aktiiviseksi toimijaksi (Piipponen 2019: 28). Kuviossa 1. on kuvattu, mitä tekijöitä asiakkaan tarpeenmukaiseen tavoitteiden asettamiseen kuuluu ja millaista osaamista ammatilaiselta se vaatii.



Kuvio 1. Asiakkaan tarpeita vastaavaan tavoitteiden asettamiseen liittyvät tekijät.

Kun haluamme saada asiakkaan toiminnallisuudesta ja toimintakyvystä tietoa, käytämme arviointivälineitä, jotka ovat meille ammatilaisille tuttuja, niissä käytetty kieli on meille tuttua ja ne määrittelevät ihmisen toiminnan tai elämän osa-alueet, joita me arvioimme. Ovatko arvioitavat asiat asiak-

kaille tärkeitä? Ovatko haastatteluissa käytetyt sanat sellaisia, jotka asiakas voi hyvin ymmärtää itseään koskevaksi? Rajaavatko arviointimenetelmät ihmisen elämän tietynlaiseksi vai onko niissä mahdollista huomioida jokaisen yksilöllinen tilanne?

Syksyllä 2019 toimintaterapeuttien kehittämisspäivässä, jossa esittelin myös oman tutkimuksellisen kehittämistyöni, pyysin 34 terapeuttia pohtimaan ja kirjoittamaan muistilapuille, miten he tukevat asiakkaan ajattelua kuntoutumisen edistämiseksi ja mitä osaamista he tarvitsisivat lisää. Tilaisuudessa kerroin, että muistilappujen sisältöjä käyttäisin jatkossa artikkelin apuna sekä mahdolliseen jatkokehittelyyn omissa palveluissamme. Jokainen muistilapun luovuttanut antoi siten suostumuksensa tähän. Keskustelimme myös heti lyhyen kirjoitushetken jälkeen, mitä asioita kullakin oli tullut mieleen. Motivoiva haastattelu, keskustelu ja dialogi tulivat esille useimmissa vastauksissa edistävinä keinoina. Vuorovaikutus ja ajan antaminen sekä asiakkaan esille tuomien asioiden sanoittaminen nähtiin myös tärkeinä. Arviointi tuotiin esille asiakkaan muutokseen suuntautuvan ajattelun edistäjänä ja mm. toiminnan havainnointi, IPA ja COPM mainittiin. Osaamista koettiin tarvittavan vielä lisää mm. asiakkaan motivaation löytämisessä ja tukemisessa sekä ylipäänsä asiakkaan omien tavoitteiden esille saamisessa. Joku pohti, tarvitsisiko hän tähän jonkun strukturoidun välineen. Moniammatillisen tiimin tukea ja verkostoyhteistyötä kaivattiin oman työn ja asiakkaan kanssatoimijuuden tueksi. Moninaisen työnkuvan takia pohdittiin myös, onko aikaa paneutua vuorovaikutuksen luomiseen asiakkaaseen.

TARVEYMPYRÄ IHMISEN TARPEIDEN JA HÄNEN VERKOSTOJENSA KARTOITTAMISEEN

Kuntoutuksen YAMK-opintoihin kuuluvassa Rajapintoja ylittävä kuntoutus -opintokokonaisuudessa kehittelemään asiakkaan kanssa yhteistyössä tarveympyrän (kuvio 2), jonka tarkoituksena oli saada näkyväksi asiakkaan tarpeet, tuen tarve sekä asiakkaan ympärillä olevaa verkostoa. Asiakas kehittäjäkumppanina toi luottamusta siihen, että välinettä kannattaa kokeilla muillakin asiakkailta, koska se toi myös tavoitteet ja niiden asettamisen näkyväksi ja helpommaksi. Ympyrän kysymykset, mitä minä tarvitsen ja kuka siinä auttaa, johtavat asiakasta miettimään hänelle olennaisimpia asioita. Tyhjä tila kysymysten ympärillä antaa vapauden kirjata ja tuoda esille monia asioita ja missä muodossa tahansa.

Eräs toimintaterapeutti käytti ympyrää menestyksekkäästi verkostopalaverin pohjana, mikä auttoi myös muita ammattilaisia ymmärtämään asiakkaan tilannetta ja tarpeellisten palveluiden lisäämistä ja tarpeettomien

poistamista sekä uusien asiakkaan tarpeisiin perustuvien tavoitteiden asettamisessa. Toinen terapeutti kertoi, että asiakas kirjoitti ympyrään vain yhden asian, jonka hän toivoi tapahtuvan. Se liittyi turvallisen, läheisen ihmisen löytymiseen, ja tätä asiakas olikin ympyrän täyttämisen jälkeen lähtenyt omatoimisesti viemään eteenpäin.



Kuvio 2. Tarveympyrä.

Puheeksi ottaminen, asioiden näkyväksi tekeminen auttavat asiakkaan ajatusten järjestämistä, muutosprosessin käynnistämistä ja mahdollisesti tavoitteen asettamista ja sen suuntaan toimimista. Tämän välineen käyttö ei sulje pois muita arviointimenetelmiä, vaan se tukee niitä. Toimintakyvyn arviointi tuo arvokasta tietoa asiakkaan tilanteesta, mutta yksinään se ei tuota tavoitteita, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita. Tarveympyrä on kaikkien käytettävissä oleva väline ja se on GeroMetron *Intoa kuntoutumiseen – käytännön opas työntekijöille* -julkaisussa (2020), joka löytyy myös Terveyskylän Kuntoutumistalon ammattilaisille suunnatulla sivustolla. Opaassa pyritään käytännönläheisesti viemään asiakkaan tarpeiden mukaisen tavoitteiden asetteluun ajattelua laajemmalle joukolle.

JATKOSUUNNITELMIA – KEHITTÄMISIDEOITA

Toimintakyvyn ja toimijuuden arviointi on ammattilaisilla hallussa. Se, miten niiden tuloksia hyödynnetään jatkossa asiakkaan kanssa tavoitteiden

asettamiseksi, vaikuttaa olevan vielä osittain epäselvää. Työn nopeatem-
poisuuden ja laajuuden vuoksi yhden asiakkaan kuntoutumiseen voi vara-
ta rajallisesti aikaa. Tarveympyrä on melko nopea toteuttaa, mutta olisiko
muita välineitä, keinoja? Tätä täytyy jatkossakin yhdessä selvittää.

THK-kehittämiseen ja Apottiin valmistautumiseen liittyen ammattilaiset
tekevät vertaisarvioita toistensa asiakaskirjauksista ja -lausunnoista. Tar-
koituksena on kehittää ja varmistaa kirjaamisen laatua. Jatkossa on olen-
naista, että asiakas olisi mukana kirjaamassa ja että hänen äänensä näkyisi
kirjauksissa. Tällöin kaikkien ammattilaisten kirjauksissa tulee näkyä myös
asiakkaan tarpeet ja tavoitteet entistä paremmin. Tätä harjoitellaan, mutta
etenkin asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen koetaan tällä hetkellä vai-
keana tai mahdottomana. On pohdittu myös, vähentääkö samanaikainen
kirjaaminen ammattilaisen läsnäoloa ja asiakkaan todellista kohtaamista.

Asiakastapausten ja -prosessien läpikäyminen omassa ammattiryhmässä ja
moniammatillisissa ammattilaisverkostoissa sekä esimiesverkostoissa on
meneillään ja sitä pyritään lisäämään. Tämä on koettu hyödylliseksi kaikil-
la foorumeilla, koska se tuo näkyväksi onnistumiset ja kehittämiskohteet.
Samalla se myös tuo lisätietoa toisten ammattilaisten asiakasprosesseista
ja siitä, miten moniammatillisesti asiakkaan asioita voi edistää. Nämä ovat
myös hyviä tilaisuuksia tuoda esille, miten asiakkaan tarpeiden mukaiset
tavoitteet ovat kaikkien ammattilaisten asia.

Lähteet

- Jyrkämä, Jyrki 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä –
hahmottelua teoreettismetodologiseksi viitekehukseksi.
Gerontologia 4/2008.
- Karhula, Maarit & Veijola, Arja & Ylisassi, Hilka 2016. Tavoitteiden
asettamisen käytäntö. Teoksessa Autti-Rämö Ilona & Salminen
Anna-Liisa & Rajavaara Marketta & Ylinen Arne (toim.):
Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Piipponen, Mervi 2019. ”Mäkin olen ihminen ja haluan elää niinku
sinäkin” – Kuvaus terveysaseman asiakkaan tarpeita vastaavasta
tavoitteiden asettamisesta. Opinnäytetyö. Kuntoutuksen (ylempi
AMK) tutkinto-ohjelma. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

- Reunanen, Merja A. T. 2017. Toimijuus kuntoutuskokemusten kerronnassa ja fysioterapian kohtaamisissa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Sukula, Seija. GAS -menetelmän käyttö Kelan kuntoutuksessa. Kelan verkkodokumentissa GAS-menetelmä. Käsikirja – versio 4. <http://www.kela.fi/documents/10180/0/Gas+-k%C3%A4sikirja/07692e5a-c6d0-48f0-97a1-0737c4add7f8>
- Suomela-Markkanen, Tiina & Mesiäinen, Heli & Mäkelä, Leila 2015. Teoksessa Paltamaa, Jaana & Perttinen, Pirkko (toim.). Toimintakyvyn arviointi – ICF teoriasta käytäntöön. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 137. Kelan tutkimusosasto. <http://docplayer.fi/13243996-Toimintakyvyn-arviointi-icf-teoriasta-kaytantoon.html>
- Intoa kuntoutumiseen – käytännön opas työntekijöille 2020. http://www.socca.fi/kehittaminen/ikaihminen_palvelut_gerometro/ajankohtaista/intoa_kuntoutumiseen_-_kaytannon_opas_tyontekijoille.8612.news
- Turner-Stokes, Lynne & Rose, Hilary & Ashford, Stephen & Singer, Barbara 2015. Patient engagement and satisfaction with goal planning: Impact on outcome from rehabilitation. *International Journal of Therapy and Rehabilitation* 22 (5).

Monika Seppälä

YHTEISKEHITTELY ESIMIESTYÖN VÄLINEENÄ

Yhteiskehittely on monella työpaikalla yhä uudenkarhea väline palveluiden kehittämiseen, kun taas osalla se on vakiintunut jo osaksi arjen hyviä käytäntöjä. Yhteiskehittely koetaan usein antoisaksi tavaksi kehittää toimintaa, sillä se antaa osallistujille mahdollisuuden aktiiviseen osallistumiseen, uusien näkökulmien jakamiseen ja vastaanottamiseen rakentavan keskustelun muodossa. Omnian Nuorten työpajoilla toteutettiin tutkimuksellinen kehittämistyö (Seppälä 2018), jossa kehitettiin nuorten sosiaalista vahvistumista edistäviä ohjauskäytäntöjä yhteiskehittelyn keinoin. Tässä artikkelissa kuvataan esimerkkejä siitä, miten yhteiskehittely on otettu osaksi työpajojen toimintaa tutkimuksellisen kehittämistyön jälkeen. Artikkelissa pohditaan yhteiskehittelyn hyötyjä alati muuttuvassa työelämässä ja tarkastellaan yhteiskehittelyä esimiestyön näkökulmasta.

MUUTOKSEN HALLINTAA YHDESSÄ OPIEN

Muutoksesta ja työn kehittämisestä on tullut nykypäivänä pysyvää, ja vain kehittyvät organisaatiot pärjäävät. Muutoksessa monet työhyvinvointiin liittyvät asiat ovat usein uhattuina ja siksi olisi tärkeää löytää keinoja ylläpitää ja palauttaa työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavia tekijöitä. (Työhyvinvointi muutoksessa 2007.) Nopeasykliset ja jatkuvat muutokset sekä yhä verkostomaisempi työ haastavat myös esimiestyötä. Työn luonne on muuttunut monimuotoisemmaksi, mutta toisaalta se koetaan pirstaleisena. Muutos haastaa, mutta se on myös kehittymisen edellytys ja siksi muutoksen hallitsemiseen tarvitaan uusia keinoja. (Ristikangas & Günbaum 2014: 161.) Kompleksinen ja muuttuva toimintaympäristö vaatii niin esimiehiltä kuin työntekijöiltäkin uuden kokeilemista, havainnointia ja reagointia. Tuleviin, jopa tuntemattomiin, muutoksiin pystyy kuitenkin valmistautumaan opettelemalla reagoimaan oikealla tavalla. Kokeilemalla ja havaintojaan reflektoiden tapahtuu oppimista. (Adibe 2014.)

Muutokset näkyvät myös Omnian Nuorten työpajoilla. Viime vuosien aikana muutokset ovat edellyttäneet mm. yhä joustavampien ja yksilöllisi-

sempien palveluiden muotoilemista, vaikuttavuuden mittaamista ja analysointia sekä tiiviimpää verkostoyhteistyötä. Myös asiakaskunta on monimuotoisempaa ja kuntoisuudeltaan erilaista kuin aikaisemmin. Palvelun liiketoiminnalliset paineet ja toiminnan perustehtävän voidaan kokea olevan ristiriidassa keskenään, mikä osaltaan on voinut vähentää henkilöstön sitoutumista muutoksiin (Työhyvinvointi muutoksessa 2007: 9–10). Tulevaisuudessa työntekijöiden täytyisi hallita erilaisia meta-taitoja, kuten kansainvälisyys ja yhteistyötaidot, elämönhallintataidot, digitaalinen lukutaito, koneiden kanssa toimiminen, innovatiivisuus, itsensä johtaminen ja sosiaalinen älykkyyks (Manka & Manka 2012: 24–25).

Muutokset edellyttävät uutta osaamista ja uuden oppimista. Muutos, oli kyse sitten pienemmästä paikallisesta toimintatavan muutoksesta tai suuremmasta yhteiskunnallisesta linjauksesta, nähdään usein uhkana, joka hajottaa tutun tai totutun tavan toimia. Jotta kyseinen uhka selätetään, täytyy kehittää jotakin uutta, joka toimii muutoksen edellyttämällä tavalla. Voidaan puhua ekspansiivisesta oppimisesta, jossa oppimis- ja kehitysprosessi johtaa uuteen toimintakonseptiin, joka vastaa muutostarpeeseen vanhoja hyväksi todettuja periaatteita unohtamatta. (Virkkunen & Ahonen 2007: 47.) Ekspansiivinen oppiminen on monivaiheinen, yhteisöllinen prosessi, jossa luodaan ja otetaan käyttöön uusi toiminnallinen malli tai logiikka (Engeström 2004: 13; Virkkunen & Ahonen 2007: 48). Esimiestyön näkökulmasta yhdessä oppiminen edistää vertaisoppimista ja kannattelee myös työyhteisön heikoimpia jäseniä mukana muutoksessa. Omnian Nuorten työpajoilla yhteiskehittely on toiminut hyvänä yhdessä oppimisen menetelmänä.

Yksilöinä työntekijät omaksuvat tiettyjä taitoja ja tietoa vain rajatuista teemoista. Laajempaan muutokseen ja kehitykseen päästäkseen tarvitaan kuitenkin kollektiivista oppimista, jossa yksilöiden oppiminen yhdistyy tuottaen uutta, ennalta määrittelemätöntä tietoa. (Engeström 2004: 18–19.) Muuttuakseen ja kehittyäkseen organisaatio tarvitsee toimivaa vuorovaikutusta kaikilla sen tasoilla asiakkaista hallinnollisiin elimiin ja erityisesti niiden välillä (Maunu 2020). Engeströmin (2004: 95–96) mukaan yhteiskehittely on moniääninen neuvotteluprosessi, jossa muodostetaan abstraktista konkreettisia käsitteitä ja muodostetaan yhteistyössä ymmärrys niiden vaikutuksista käytäntöön.

Yhteiskehittelylle on ominaista, että:

- oppiminen on organisoitu prosessiksi, jossa useampi toimija/ääni
- oppimisessa muodostetaan uusia teoreettisia käsitteitä, joiden avulla kehitettävää asiaa hahmotetaan uudelleen

- prosessi johtaa uusien käsitteiden käyttöönottoon, uuteen ratkaisuun, välineeseen tai malliin.
- osapuolten toimintatavoissa tapahtuu käytännön muutoksia (Engeström 2004: 95–96).

Kuntoutuksen kentällä korostuu yhä enemmän moniasiantuntijuuden ja -alaisuuden hyödyntäminen toiminnan kehittämässä ja muutostilanteissa. Esimiestyössä onkin tärkeää kyseenalaistaa myös omat toimintatavat ja pysyä avoimena, jotta oppii tunnistamaan tilanteet, joihin ratkaisuja voisi etsiä laajempaa asiantuntijuutta hyödyntäen. Omnian Nuorten työpajoilla on alettu hyödyntää ammattilaisten monialaisuutta ja osaamista enemmän toiminnan kehittämässä ja arjen ongelmien ratkaisemisessa. Nuorten työpajat on monialainen työyhteisö, jossa yhteiskehittelyä on hyödynnetty mm. työn muutosten analysointiin Heli Ahosen Omnialle kehittelemän Työkartta-menetelmän avulla. Työkartta-menetelmässä työyhteisö pääsee pohtimaan työn tavoitetta, sisältöä, välineitä ja toimintatapoja tämän hetken ja tulevaisuuden näkökulmista (Yhteinen kehitys kartaksi – työkartta 2019). Työkartan tekeminen yhteiskehittämällä antaa työyhteisölle ja tiimille mahdollisuuden valmistautua työtään koskeviin muutoksiin. Myös toiminnan vuosittaisia tavoitteita muodostetaan monialaisesti yhteiskehittäen, mikä osaltaan auttaa työntekijöitä sitoutumaan yhteisiin päämääriin. Vuonna 2020 myös asiakkaat kutsutaan mukaan jalostamaan tavoitteita asiakaslähtöisemmän palvelun tuottamiseksi.

Yhteiskehittely on menetelmä, jonka avulla voidaan synkronoida työntekijöiden yksilöllisiä oppimisprosesseja, työpaikan toimintamalleja ja yhteiskunnallisia muutoksia dynaamisemmaksi jatkumoksi, jossa muutos ja oppiminen palvelevat toisiaan. Yhteiskehittely pienentää kuilua arjen prosessien kehittämisen ja toiminnan kokonaisvaltaisemman uudistamisen välillä, kun asianosaiset ovat entistä tiiviimmin mukana kokeilemassa, arvioimassa ja jalostamassa uusia toimintamalleja. Ulkoisen maailman muuttuessa nopeassa tahdissa, yksilöiden sisäinen maailma joutuu koetukselle jatkuvien oppimis- ja kehitymisprosessien edessä. Työelämän muutosprosesseissa onkin erittäin tärkeää tukea yksilöiden, tässä tapauksessa työntekijöiden työhyvinvointia näyttämällä suuntaa, selkiyttämällä vastuualueita, antamalla vaikutusmahdollisuuksia ja kehittämällä osaamista.

VALMENTAVA ESIMIESTYÖ JA YHTEISKEHITTELY

Omiassa on otettu käyttöön valmentavan esimiestyön periaatteet, joiden avulla pyritään jalkauttamaan valmentavaa otetta koko organisaatioon työntekijätasolle asti. Valmentavalla otteella tarkoitetaan usein esimiehen tapaa

toimia, olla ja vaikuttaa. Tarkoituksena on valjastaa työntekijän oma osaaminen ja potentiaali siten, että siitä hyötyy koko työyhteisö. Valmentava esimies kannustaa, rohkaisee ja haastaa. Tavoitteena on, että työntekijöiden toimintatavoissa tapahtuu muutoksia, jotka johtavat lisääntyneeseen itseohjautuvuuteen, vuorovaikutukseen, yhteistyöhön ja oman osaamisen parempaan hyödyntämiseen. (Ristikangas & Grünbaum 2014: 19–20.) Valmentavaa otetta voidaan hyödyntää yksilöiden tai tiimien johtamisessa. Esimiehen täytyy osoittaa työntekijöille heidän tarpeellisuutensa kohtaamalla heidät, kuuntelemalla sekä keskustelemalla. Näitä asioita voidaan pitää onnistuneen esimiestyön ja työhyvinvoinnin peruskivinä. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011: 8–9.) Valmentava esimiestyö tapahtuu mm. arjen tilanteissa, joissa työntekijät kaipaavat ratkaisua käsillä olevaan haasteeseen. Valmiiden vastausten ja neuvojen sijaan valmentava esimies luottaa työntekijöiden omaan asiantuntijuuteen ja haastaa työntekijöitä löytämään ratkaisun itse. Tätä kautta työntekijät voivat oppia uutta ja päätyä uusiin toimintatapoihin. On kuitenkin erittäin tärkeää erottaa tilanteet, joita yksin valmentava ote ei ratkaise, vaan on kyse esimerkiksi työntekijän työkyvyn alenemiseen liittyvistä seikoista tai tilanteista, joissa työntekijällä ei ole päätösvaltaa asiaan.

Esimiestyö ei toteudu yksin, vaan se toteutuu vuorovaikutuksessa työyhteisön, asiakkaiden ja verkostojen kanssa. Esimiesten tulisi kyetä vaalimaan työntekijöiden osaamista ja luomaan edellytyksiä sujuvalle työskentelylle, jotta asiakkaat saavat parhaan mahdollisen palvelun. Valmentava esimiestyö antaa työntekijälle tilaa ottaa vastuuta omasta osaamisestaan ja itsensä kehittamisestä. (Juuti 2006: 85.) Avoimuus ja käynnissä olevien tilanteiden pohtiminen yhdessä auttaa työntekijöitä kohtaamaan myös tulevia muutoksia (Juuti 2013: 107, 185–190). Yhteiskehittely toimii yhtenä foorumina, joka mahdollistaa toiminnan kehittämisen, vertaisoppimisen ja yhteisen ymmärryksen luomisen työntekijöiden osaamista ja asiantuntijuutta hyödyntäen. Valmentavan otteen tavoin yhteiskehittelyssäkin kehittäminen ja muutos nähdään mahdollisuutena.

Omnian Nuorten työpajoilla yhteiskehittely on yksi valmentavan esimiestyön väline. Yhteiskehittely voi edistää työhyvinvointia, kun keskustelun ja avoimuuden avulla vähennetään epä tietoisuutta käsittelemällä työn haasteita ja luodaan yhteisiä suuntaviivoja toiminnalle. Yhteiskehittelyssä on useita samoja tausta-ajatuksia kuin valmentavassa johtamisessa ja siten yhteiskehittely tukee valmentavaa otetta (Taulukko 1). Molemmat tähtäävät yksilöiden osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntämiseen kestäväen muutoksen saavuttamiseksi. Yhteiskehittelyssä ja valmentavassa esimiestyössä ei tehdä päätöksiä esimiesjohtoisesti, vaan annetaan tilaa ratkaisuille myös boksen ulkopuolelta.

Taulukko 1. Yhteiskehittelyn ja valmentavan työtteen yhtäläisyydet.

Yhteiskehittelyn ja valmentavan otteen yhtäläisyydet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yksilöiden asiantuntijuuden valjastaminen ▪ Osaamisen vahvistaminen ja kehittäminen ▪ Yksilöt aktiivisina toimijoina ▪ Osallistujien tasavertaisuus ▪ Yhteistoiminnallisuus, vuorovaikutuksellisuus ▪ Oppimiseen kannustava ▪ Tavoitteellisuus ▪ Jaetun johtamisen menetelmiä

Mutta miten varmistetaan, että kaikki pysyvät mukana muutoksessa ja osallistuvat kehittämiseen? Kaikilla ei ole valmiuksia, voimavaroja tai halukkuutta kehittää tai sopeutua työtä koskeviin muutoksiin. Osan kohdalla voidaan puhua jopa muutosväsymyksestä, joka voi johtua mm. liian isoista tai useasta muutoksesta suhteessa työntekijän resursseihin, pettymyksestä suhteessa siihen, miten muutokset on aikaisemmin toteutettu tai henkilökohtaisen elämän muutostekijöistä.

On tärkeää, ettei työntekijä kadota itseään jatkuvassa muutoksessa ja uusien osaamisvaatimusten ristipaineessa. Valmentava ote on tapa coachata työntekijöitä myös itsensä johtamiseen. Itsensä johtamisessa on kyse oman ammatillisen-, fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja henkisen kunnon huolehtimisesta. Itseä johtamalla on mahdollisuus saada lisää voimavaroja ja energiaa itsensä kehittämiseen ja asennemuutokseen. Itsensä johtaminen auttaa myös selviämään paremmin epävarmuuden tunteesta työssä. (Sydänmaanlakka 2002: 218–219.) Itsensä johtaminen on jatkuva oppimisprosessi, jossa tullaan tietoiseksi omasta kehosta mielestä, tunteista ja arvoista (Sydänmaanlakka 2012: 29).

Mikäli työntekijä kamppailee oman roolinsa ja tehtäviensä kanssa omassa työssään, voi hänen olla vaikea sitoutua yhteistoiminnalliseen kehittämiseen, saati koko organisaation strategian toteuttamiseen. Valmentavalla esimiestyöllä voidaan vastata työntekijöiden yksilöllisiin tarpeisiin, kun yhteiskehittelyssä ne voivat helposti jäädä vähemmälle huomiolle. Yhteiskehittelyn keinoin valmentava esimiestyö pyrkii viemään yksilöiden itseohjautuvuuden askeleen pidemmälle, yhteisön yhteisohjautuvuuteen.

YHTEISKEHITTELY PALVELUTOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ

Palvelutoiminnan johtaminen ja kehittäminen on yksi esimiestyön osa-alue, jossa yhteiskehittely toimii välineenä asiakaslähtöisemmän palvelun muotoilemisessa ja kehittämisessä. Palvelutoimintaa kehitetään tyypillisesti työntekijälähtöisesti asiakkaiden ääntä tulkiten. Tällaisessa kehittämisessä ammattilaiset yrittävät asettua asiakkaan asemaan, tuovat esiin asiakkailta kuultua palautetta ja tulkitsevat asiakkaiden tarpeita omista näkökulmistaan. Asiakkaiden äänen tulkitsemisen ja kuulemisen sijaan yhteiskehittely mahdollistaa asiakkaiden osallistumisen aidosti palvelun kehittämiseen. Omnia Nuorten työpajoilla toteutetun kehittämistyön tulosten mukaan yhteiskehittely on yksi nuorten sosiaalista vahvistumista edistävä käytäntö vertaistuen ja nuorten foorumin lisäksi, sillä niissä nuorella on aktiivinen ja tasavertainen rooli (Seppälä 2018: 24, 32).

Omnia Nuorten työpajoilla palvelutoiminnan kehittämisessä on annettu vastuuta myös asiakkaille eli nuorille. Nuorten foorumi on työpajojen asiakkaista koostuva vapaaehtoisten ryhmä, jotka kehittävät toimintaa nuorten näkökulmasta. Nuoret kutsuvat aiheesta riippuen avainhenkilöitä mukaan foorumiin, jossa nuoret, työntekijät ja mahdollisesti esimiehetkin pohtivat tilanteeseen ratkaisua yhdessä. Vaikka tässä ei ole aina kyse suunnitelmallisesta kehittämistapaamisesta, toteutuu yhteiskehittelylle ominainen moniääninen oppimisprosessi sen pienemmässä muodossa. Omnia Nuorten työpajoilla on tavoitteena, että nuoret valtaistuisivat toimimaan yhä aktiivisemmin toiminnan kehittämisessä parhaan palvelun aikaansaamiseksi. Onnistumisen kokemukset voivat siten kantaa hedelmää myös nuoren omassa arjessa. Toistaiseksi nuoret toimivat yhä osittain työntekijöiden avustamana (Taulukko 2). Nuoret on pyydetty mukaan myös työpajojen markkinoinnin suunnitteluun ja kehittämiseen yhdessä esimiesten ja viestinnän asiantuntijoiden kanssa.

Omnia Nuorten työpajoilla toteutettu tutkimuksellinen kehittämistyö nuorten sosiaalisen vahvistumisen edistämiseksi sai jatkoa vuonna 2021, kun työpajoilla selvitettiin ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä ja tarvittavia muutoksia. Tutkimuksellista kehittämistyötä on toteutettu yksilöllisten haastatteluiden ja yhteiskehittelyn keinoin.

Palvelutoiminnan taustalla on usein monimutkaisia prosesseja, joita hiotaan asiakkaiden parhaaksi. Omnia Nuorten työpajoilla on selvitetty mm. sitä, miten työpajojen verkostoyhteistyötä voisi parantaa. Yhteiskehittelyyn osallistui nuoria sekä yksilöohjaajia, jotka vastaavat nuorten

Taulukko 2. Nuorten ja työntekijöiden työnjako/osallistuminen toiminnan kehittämisen/projektin eri vaiheissa Gretscheä (2002) mukailten.

IDEA	SUUNNITTELU	TOTEUTUS	ARVIOINTI
Nuoret ideoivat	Nuoret suunnittelevat	Nuoret toteuttavat	Nuoret arvioivat
Ideointi yhdessä työntekijöiden kanssa	Suunnittelu yhdessä työntekijöiden kanssa	Toteutus yhdessä työntekijöiden kanssa	Arviointi yhdessä työntekijöiden kanssa
Työntekijät kysyvät, nuoret vastaavat	Työntekijät suunnittelevat	Työntekijät toteuttavat	Työntekijät arvioivat
Työntekijät ideoivat/ pyytävät			

yksilövalmennuksesta ja jatkosuunnitelmien laatimisesta yhdessä nuoren kanssa. Yhteiskehittelyn tuloksissa nousi vahvasti tarve kehittää työväline, jonka avulla kartoitetaan nuorten verkostoja. Myös nuorten omaehtoisuutta, asiantuntijuutta ja ääntä tulisi kunnioittaa enemmän, sillä moni oli kokenut olevansa mitätön työntekijäjohtoisissa verkostopalaverissa. Asiakkaiden ääni tuo yhteiskehittelyyn täysin uuden ulottuvuuden, joka vaikuttaa tehokkaasti työntekijöiden tapoihin toimia. Aina asiakkaita ei kutsuta mukaan yhteiskehittelyyn, vaan kehittäminen voi tapahtua esimerkiksi työntekijöiden, verkostojen, esimiesten ja ylempään johdon välillä.

POISOPPIMISTA VANHOISTA TOIMINTATAVOISTA

Avoin vuorovaikutus ja vuorovaikutukselliset toteutustavat sekä niiden mahdollistaminen ja niihin rohkaiseminen on tärkeää esimiestyössä, jotta työyhteisön luottamus vahvistuu ja uskalletaan nostaa esiin asioita yhteiseen tarkasteluun ilman, että eri näkökulmia tuomitaan. Valmentava esimiestyö pyrkii valjastamaan työntekijöissä olemassa olevan osaamisen käyttöön ja kannustaa työntekijöitä luottamaan omaan ammatilliseen harkintaansa ratkaisujen löytämiseksi. Valmentava esimiestyö on siten yksi tapa toteuttaa jaettava johtajuutta, jossa asianosaiset voivat osallistua omaa työtään koskevaan kehittämiseen ja päätöksentekoprosessiin. Puhumalla asioista työyhteisön kielellä, saadaan konkreettisia suuntaviivoja,

mitä ja miten täytyisi kehittää. Yhteiskehittely on vuorovaikutuksellinen menetelmä, joka toimii erinomaisesti valmentavan esimiestyön välineenä.

Yhteiskehittely voidaan kokea myös kehittämistä tai muutosta hidastavana menetelmänä, koska se vaatii yhteisen ajan ja paikan löytämistä sekä saattaa toteutuessaan tuoda esiin arvaamattomiakin näkökulmia ja jopa pelkoja. Esimiehen hyötynäkökulmaa ajatellen valmentavassa otteessa ja yhteiskehittelyssä esimies voi tehdä itsensä tarpeettomaksi. Pelkästään työntekijöidenkään osallistumisella ei kuitenkaan taata parhainta lopputulosta, vaan myös asiakkaiden ääni tulisi huomioida. Asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämiseen lienee vielä yleinen haaste kehittämisessä tänä päivänä. Yhteiskehittelyssä on kyse yhteistoiminnasta, jossa asiantuntijuuden rajat ylittyvät ja rajoja olisi tässä tapauksessa hyvä ylittää myös asiakkaiden suuntaan. Aina asiakkaiden osallistuminen ei ole tarkoituksenmukaista, mutta kovin usein organisaatioissa ja työyhteisöissä järjestetään kehittämistilaisuuksia, joissa asiakkaan aito näkökulma uupuu. Asiakkaiden osallistumisen mahdollistamisessa on kyse uuden toimintatavan omaksumisesta, työntekijälähtöisestä kehittämisestä pois oppimisesta.

Yhteiskehittelyssä on olennaista kiinnittää huomiota siihen, keiden kehittämiseen on tarkoituksenmukaista osallistua. Parhaassa tapauksessa kehittämiseen osallistuvat kaikki, joilla on jonkinlaista asiantuntemusta käsiteltävästä aiheesta. Hedelmällisin tilanne syntyy, kun aikaisempi osaaminen, uusi tieto ja asiakkaan näkökulma yhdistyvät. Toisaalta kehittämiseen osallistuminen on hyvä mahdollistaa myös niille, joilla ei ole aikaisempaa tietoa käsiteltävästä aiheesta ja siten päädytään täysin uusiin ratkaisuihin. Toinen tärkeä asia on yhteiskehittelymenetelmien valitseminen osallistujien mukaan, mikä voi osaltaan tehdä yhteiskehittelystä haastavaa. Tarkoituksena on kuitenkin tarjota asiakkaille osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia, mikä saattaa kuitenkin estyä, jos yhteiskehittelyn vaatimukset on asetettu liian korkealle. Käytännössä on huomattu, että vaikka esimiehet ja työntekijät ovat alansa ammattilaisia, saattaa asiakaslähtöisyyden mantra kääntyä heitä vastaan, kun tiedostamattomat ennakkoluulot tulevat esiin asiakkaiden taitojen ja kykyjen aliarvioimisessa suhteessa siihen, mitä yhteiskehittelyyn osallistuminen vaatii.

Sekä valmentavan johtamisen että yhteiskehittelyn hienous on se, että toteutuessaan ne sitouttavat kaikkia osapuolia muutokseen, kerryttävät osapuolien yhteistä ymmärrystä ja osaamista sekä lisäävät ratkaisukeskeistä asennetta ja luottamusta suhteessa tapahtuviin muutoksiin. Työn ja työelämän tulisikin tukea ihmisen mahdollisuutta elinikäiseen kasvuun ja oppi-

miseen (Kiiski-Kataja & Laine & Jousilahti & Neuvonen 2018: 5, 10–13, 23–26). Hyvinvoinnista ja oppivasta työntekijästä hyötyy niin työntekijät itse kuin asiakkaatkin.

Lähteet

- Adibe, Pia 2014. Kehittävä dialogi muutosjohtamisessa / Dialogue in Leadership and Learning. Tietoasiantuntija-lehti 3/2014. Julkaistu 9/2014. <https://www.slideshare.net/piaadibe1/kehittv-dialogi-muutosjohtamisessa-adibe-ta-32014>
- Engeström, Yrjö 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.
- Gretschel, Anu 2002. Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13503/9513912868.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juuti, Pauli 2006. Johtaminen ja työhyvinvointi. Teoksessa Vesterinen, Pirkko (toim.). Työhyvinvointi ja esimiestyö. PS-kustannus.
- Juuti, Pauli 2013. Johtaminen ja esimiestyö. Teoksessa Helsilä, Martti & Salojärvi, Sari (toim.): Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kiiski-Kataja, Elina & Laine, Paula & Jousilahti, Julia & Neuvonen, Aleksi 2018. Hyvinvoinnin seuraava erä. Ihanteet, visio ja ratkaisut. Sitra muistio. 9.1.2018. Helsinki: Sitra. <https://media.sitra.fi/2018/01/05155811/hyvinvoinnin-seuraava-era-ihanteet-visio-ja-ratkaisut.pdf>
- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Maunu, Antti 2020. Organisaatio, ohjaaminen ja osallisuus. Luentoesitys. Espoon seudun koulutuskuntayhtymän esimiespäivät. Espoo. 28.2.2020.

- Ristikangas, Marjo-Riitta & Grünbaum, Leni 2014. Valmentava esimies. Onnistumista palvelevat positiot. Helsinki: Talentum.
- Seppälä, Monika 2018. Nuorten sosiaalista vahvistumista edistävät ohjauskäytännöt työpajatoiminnassa. Tutkimuksellinen kehittämistyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/155470/Nuorten%20sosiaalista%20vahvistumista%20edistavat%20ohjauskaytannot%20tyopajatoiminnassa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sydänmaanlakka, Pentti 2002. Älykäs organisaatio. Tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Enterprise Adviser-kirjasarjan nro 17. Kauppakaari Oyj. Helsinki.
- Sydänmaanlakka, Pentti 2012. Älykäs johtaminen 7.0. Miten kasvaa väisaaksi johtajaksi? Helsinki: Talentum Media Oy.
- Terävä, Kimmo & Mäkelä-Pusa, Pirkko 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Helsinki: Kuntoutussäätiö. https://kuntoutussaatio.fi/files/575/punk_esimiesopas_www.pdf
- Työhyvinvointi muutoksessa 2007. Toinen uudistettu painos. Helsinki: Valtiokonttori, Kaiku-palvelut. <https://vm.fi/documents/10623/307711/Ty%C3%B6hyvinvointi+muutoksessa+kirja+2007.pdf/dcd00741-f076-48b3-b503-b98898e14cdc/Ty%C3%B6hyvinvointi+muutoksessa+kirja+2007.pdf.pdf>
- Virkkunen, Jaakko & Ahonen, Heli 2007. Oppiminen muutoksessa. Uusi väline työyhteisön oppimiskäytäntöjen uudistamiseen. Infor.
- Yhteinen kehitys kartaksi – työkartta 2019. Power Point-esitys. Henkilöstöasiat. Osaan ja kehityn. Sujuvan ja merkityksellisen työn keskustelut. Työkartta muokattu Omnian käyttöön, heli.ahonen@toimivaoy.fi. Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia Intranet. <https://cloudomnia.sharepoint.com/sites/hr/SitePages/Sujuvan-ja-merkityksellisen-tyon-keskustelut.aspx>

Pilvi Tuomola

VOIMAANTUMIS- JA OPPIMISPROSESSI - YHTEYS ITSEEN JA MUIHIN

Asiakkaan kuntoutumista vahvistavan yhteistoiminnan ydintekijät esitetään tässä artikkelissa kolmena teesinä, jotka voidaan nähdä sekä yhteiskehittelyn tuloksina että yhteiskehittelyprosessissa kehittyvinä taitoina. Kuntoutumista vahvistavan arjen rakentamisen työvälineinä ne ovat keskeisiä. Olen kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tutkimuksellisen kehittämistyöni (Tuomola 2018) valmistumisen jälkeisenä aikana kuorinut kehittämistyöstäni ja sen tuloksista kerroksia pois, kurkannut syvemmälle kuin aikoinaan uskalsin. Tämän kuorimisen ja siitä syntyneiden oivallusten avulla olen rakentanut kehittämistyöni tuotoksiin ikään kuin kellarikerroksen lisää, jotain, mistä kaikki mielestäni itää, ja johon kätkeytyy paljon vielä täysin käyttämätöntä potentiaalia, muutosvoimaa.

MUUTOKSEN HALLINTAA YHDESSÄ OPIEN

Kun kurkistetaan syvemmälle kehittämistyöni tuloksiin, voidaan niihin hienoisesti kietoutuneena nähdä myös voimaantumisteorian monia elementtejä; kykyuskomukset (ammattilaisen itseluottamus ja -tuntemus), vuorovaikutusosaaminen sekä erilaiset kontekstiuskomukset liittyen ammattilaisten työ- ja toimintaympäristöön (ks. Siitonen 1999: 118, 136–138, 142–143). Kaikessa tässä on siis kyse myös ammattilaisten voimaantumisen mahdollistamisesta. Voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, joka lähtee yksilöstä itsestään ja yhteiskehittely tarjoaa upeat puitteet tämän prosessin käynnistymiselle tai vahvistamiselle (ks. Siitonen 1999: 117). Kun kaikki muu karsitaan, on lopulta kyse yhteydestä itseen ja muihin.

Artikkelissa pohditaan lisäksi yhteiskehittelyä osana yksilön kehitys- ja muutosprosessia, näkökulmana sen tarjoamat mahdollisuudet kurkistaa usein niin kriittisen ja analyttisen rationaalisen mielen taakse.

ASIAKKAAN KUNTOUTUMISTA VAHVISTAVAN YHTEISTOIMINNAN TEESIT

Ensimmäinen teesi on, että muutosprosessin ydintä ovat ammatillaisen itseluottamus ja -tuntemus. Itsetuntemus lisää hallinnan tunnetta, vahvuuksien hyödyntäminen puolestaan ennustaa aikaansaamista. Keskeistä on ihmisen kyky muuttua ja ratkaisevassa asemassa se, miten ihminen oman kasvuunsa suhtautuu – uskooko hän voivansa oppia ja kehittyä. (Ks. Mönkkönen ym. 2019: 20; Juuti & Salmi 2014: 81–83.) Yhteinen tekeminen edellyttää lisäksi rohkeutta katsoa asioita uudesta perspektiivistä sekä kyseenalaistaa omia uskomuksia ja oletuksia (Kekoni & Mönkkönen & Hujala & Laulainen & Hirvonen 2019: 31).

Ammattilaisen tietoisuus itsestään, arvostus omia ajatuksia ja tuntemuksia kohtaan ovat myös hyvien vuorovaikutustaitojen pohjalla. Kuntoutuksen ammattilaiset ajattelevat, että tietoisuus omista tarpeista, toiveista ja tunteista vaikuttaa vuorovaikutuksen laatuun myönteisesti sekä ohjaa säännöllisesti pysähtymään näiden asioiden äärelle. Itsensä tunteva ja hyvän ammatillisen itseluottamuksen omaava ammattilainen osaa kuunnella epävarmaa, omia tarpeitaan ja toiveitaan pohtivaa asiakasta ilman välitöntä pyrkimystä ratkaista ongelmia tämän puolesta. Tällainen kuuntelutaito vahvistaa vuorovaikutuksen tasavertaisuutta (Talvio & Klemola 2017: 37). Hyvän ammatillisen itseluottamuksen omaava kuntoutuksen ammattilainen kykenee paremmin rakentamaan aitoon kuntoutuskumppanuuteen perustuvaa suhdetta asiakkaaseen. Ajattelu- ja toimintatapana kuntoutuskumppanuus puolestaan tukee muun muassa asiakkaan tavoitteen asettamista yhteisen toiminnan keskiöön. Mitä paremmin ammattilainen tuntee itsensä, sitä enemmän myös tilanteissa eläviä ennakkoluuloja ja uskomuksia saadaan avattua ja tarpeen mukaan karistettua pois. Tilaa uudelle syntyy, energia muotoutuu uudelleen.

Inhimillinen ajatus siitä, että ymmärrys muodostuu usein pikkuhiljaa pitää sisällään myös ajatuksen ristiriitojen sietämisestä sekä uskalluksesta vain ihmetellä ennen oivalluksien syntymistä, vaikka rationaalinen mieli kuinka pyrkisi tarjoilemaan meille nopeita ja loogisia ratkaisuja (ks. Mönkkönen 2018: luku 8.1). Ihminen näkee sen, minkä hän uskoo, ja kuvittelee voivansa nähdä oman sisäisen mallinsa linjassa, jolloin moni omien mielikuvien perusteella mahdottomaksi määrittyvä asia jää huomaamatta ja oivaltamatta (Juuti & Salmi 2014: 206). Tietojen ja taitojen lisäksi toimimme siis kuntoutuksen maailmassa omien uskomustemme suunnassa (ks. Karhula ym. 2016). Kuinka usein kuitenkin törmäämme mahdollisuuksiin pysähtyä omien uskomuksiemme äärelle ja lähteä tarvittaessa purkamaan niistä sel-

laisia, jotka rajoittavat toimintamme kehittymistä jollain tasolla, usein vielä täysin tiedostamatta. Mitä kaikkea siis oikeastaan kuljetamme mukamme eri dialogeihin?

Toinen teesi koskee ammattilaisten vuorovaikutusosaamista ja korostaa sen merkittävää roolia asiakkaan kuntoutumista vahvistavana tekijänä. Ihmisten kohtaaminen ja kuunteleminen kunnioittaen, taito ja uskallus puhua vaikeistakin asioista ääneen, yhteisen ymmärryksen muodostaminen, yhteinen kieli, vuorovaikutuksen samantahtisuus, ajan ja tilan antaminen toiselle, taito käsitellä ristiriitoja, hyväksyä eroavia näkökulmia sekä neuvottelutaidot ja rohkeus hyväksyä ”ei tietämisen -tilassa” oleminen. Näin kuntoutuksen ammatillaiset tiivistävät tämän teesin sisältöä. He ovat yksimielisiä siitä, että ammatillaisen vuorovaikutusosaamiseen kuuluu taito luoda rakenteita avoimelle keskustelulle ja erilaisten näkökulmien ääneen pääsemiselle (ks. Mönkkönen ym. 2019: 48). Palaamme tässäkin kohtaa alkujuurille, ammatillaisen itsetuntemukseen ja ammatilliseen itseluottamukseen.

Kuntoutuksen muutosprosessiin sisältyy siis lukuisia toistensa sisässä, liittämällä ja lomittamalla soljuvia erilaisia muutosprosesseja. Vuorovaikutus itsessään on onnistunut muutosprosessi, kun osapuolten taidot, tiedot ja asenne ovat kohdillaan. Tätä ajatellen väitän, että nimenomaan juuri yhteiskehittelyn myötä syntyvät vuorovaikutusprosessit pitäisi ymmärtää nykyistä paremmin ja syvällisemmin yhtenä muutosprosessina toisen sisällä. Jokainen onnistunut kohtaaminen ja vuorovaikutushetki muuttaa meissä jotain, laajentaa näkökulmaa, herättää kysymyksen tai jättää mielimme kytemään erilaisia ajatuksia.

On myös tärkeää kirkastaa ajatusta siitä, synnyttävätkö kohtaamisemme yhteistä vaikuttavuutta vuorovaikutuksen kautta. Yhteisellä vaikuttavuudella tarkoitetaan yhteisen ymmärryksen rakentumista, kaikkien osallistujien osallisuutta tehtäviin päätöksiin sekä uusien ratkaisujen löytymistä. Kyse ei siis ole pelkästään yhdessä toimimisesta vaan siitä, miten vaikuttavaa yhteinen tekeminen ja ennen kaikkea ajatteleva on ja mitä lisäarvoa siitä syntyy. (Mönkkönen ym. 2019: 52.)

Teeseistä kaksi ensimmäistä voidaan nähdä edellytyksenä kolmannen toteutumiselle. Ammattilaisten itsetuntemus - ja luottamus sekä itsereflektio mahdollistavat voimaantumista tukevan vuorovaikutuksen. Tämän avulla voidaan puolestaan saavuttaa kolmas teesi, joka oikeastaan on jo enemmän tavoite.

Kolmas teesi rohkaisee tarttumaan ajatukseen siitä, että hyvin usein yhteisen ymmärryksen ja merkityksen rakentaminen vaatii uskallusta olla ”ei tietämisen -tilassa”.

Yhteinen ymmärrys yhdessä tekemisen eri muodoista mahdollistaa muun muassa saumattomamman verkostotyön kuntoutuksen työväliseen ohjaten toimintaa joustavampaan rinnakkain työskentelyyn asiakkaan kuntoutusprosessin jatkuvuutta tukien. Onnistuneen verkostotyön sekä kuntoutuskumppanuus-ajattelun pohjalta toiminta rakentuu asiakkaan osallistumisen paremmin mahdollistavaksi ja ohjaa asiakkaan tavoitteita yhteisen toiminnan keskiöön. Näin rakentuessaan toiminta on helpommin sidottavissa asiakkaan omaan arkiympäristöön ja rakentuu yhteistoiminnan ydintekijöiden avulla aidosti asiakaslähtöisemmäksi.

YHTEISKEHITTELY OSANA YKSILÖN KEHITYS- JA MUUTOSPROSESSIA

Kun yhteiskehittelystä syntyneitä yksilöllisiä sekä yhteisiä oivalluksia lähestytään ajatuksella muutoksesta pääosin rationaalisena prosessina, jossa seuraavaksi määritellään toimenpiteitä ja vaiheita, jätetään liian paljon organisaation esimiestason, taloudellisen tilanteen, resurssien ym. lukuisten toiminnan reunaehtojen varaan – esitetään ikään kuin kasa toivomuksia, valitettavan usein itsekään niiden toteutumiseen uskomatta. Siksi uskon vahvasti, että yhteiskehittelyprosessin tärkeimpiä tehtäviä on tarjota oppimista ja oivalluksia toimia osana dynaamista muutosprosessia. Enää en jättäisi osallistujia ikään kuin odottamaan organisaation tarjoilemia mahdollisia muutoksen siemeniä vaan pyrkisin vahvemmin oivalluttamaan ihmisiä oman ajattelun muutoksen voimasta – oppimisprosessista tämän kaiken muutoksen ytimessä. Myös vahvistunut lisäymmärrys siitä, ettei kovinkaan usein pelkkä tieto riitä muutokseen vaan tarvitaan oivalluksia ja niiden positiivista vahvistamista, saa nykyään itseltäni paljon suuremman huomion.

Nykyhetkessä muutosprosesseja on käynnissä paljon ja ne ovat suuria aiheuttaen epävarmuutta ja ristiriitoja. Tunteiden ja niiden ymmärtämisen merkitys kasvaa, joten keskeiseksi kysymykseksi nousee, osataanko tunteet huomioida ajatusmalleissamme ihmisten toiminnassa. Sitran Megatrendit 2020 -julkaisussa mainitut trendien ja megatrendien taustalla vaikuttavat metatrendit resonoivat samoja kuntoutumisen kannalta merkityksellisiä asioita, tunteiden merkityksen ymmärtämistä. (Dufva 2020: 52.) Meillä on ajatuksemme, jotka tuottavat tunteita ja toimintaa ja jotta pääsemme porautumaan riittävän syvälle muutosprosessin syvimpään olemukseen ja

sieluun, on meidän aloitettava tutustumalla omiin ajattelurakenteisiimme, jotta voimme sellaisten avulla synnyttää energisoivia tunteita ja aikaansaada dynaamisen muutosprosessin.

Muutosprosessissa myös yksilöiden tulee siis muuttua, kehittyä ja kasvaa. Se edellyttää ulkoisen toiminnan tai käytöksen muuttamisen lisäksi myös sisäistä muutosta ajatuksissa, tunteissa, asenteessa ja uskomuksissa (Virolainen & Virolainen 2017: 9). Ihminen ohjautuu lopulta muutosprosessissa pääosin tunteiden perusteella, joten muutoksen tulee ensisijaisesti tapahtua juuri tunteiden ja uskomusten tasolla (Juuti & Salmi 2014: 206). Loppujen lopuksi onnistunut muutos siis lähtee meidän yksilöiden sisäلتä. Muutos tavassamme ajatella ja tuntea saa aikaan muutoksia toimintatavoissamme. Ja kun hetken katsomme asiaa ilman organisaatioiden rakenteita tai toiminnan reunaehtoja, niin eikö kyse ole juuri siitä, miten ajattelemme, tunnemme ja miten toimimme? Uskon, että tällaisen muutosprosessin kautta voimme hiljalleen muuttaa koko organisaation tai jonkun pienemmän systeemin toimintaa kuntoutumista vahvistavaan suuntaan.

Tätä ajatuskulkua seurattessani olen yhä vakuuttuneempi siitä, että yhteiskehittelyssä yksilön sisäلتä lähtevään muutokseen ja voimaantumiseen voitaisiin panostaa vielä enemmän. Kollektiivinen pohdinta itsessään lähtee muokkaamaan ajatuksiamme, oletuksena, että olemme muutoksille avoinna tai ainakin aukenemassa. Miksi emme siis yhteiskehittelyn keinoin pyrkisi tunnistamaan ja purkamaan meitä rajoittavia uskomuksia ja rakentamaan tilalle eteenpäin vieviä, kuntoutumista vahvistavia, elämää sykkiviä uskomuksia? Eli entäpä jos aloittaisimme löytämällä ensin samalla kartalla ja aloittaen purkamalla kaikkea sitä, mistä asenteemme on muodostunut?

Toiminnan muutoksen tueksi tarvitsemme muiden ihmisten apua, erilaista tukea ympäristöltämme, itse konkreettista toiminnan muutosta tukemaan tarvitsemme usein esimiestasoa, organisaation johtoa jne. Ennen kaikkea kyse on kuitenkin sisäisestä muutoksesta, siitä, miten ajattelemme ja uskomme voivamme kuntoutumisprosessiin vaikuttaa, niistä perimmäisistä ajatuksista ja arvoista, joilla määritämme omaa paikkaamme systeemissä, oli sitten kyse työyhteisötasosta, terapisuhteesta tai meistä osana yhteistoimintaa.

Onnistuakseen mikä tahansa muutos vaatii sallimista, menneestä irti päättämistä, mahdollisen loistavan tulevaisuuden kuvittelemista. Yhtä tärkeää kuin rakentaa uutta on siis taito päästää irti vanhasta. Yhteiskehittelyhet-

kien parasta antia lienee juuri tämä mahdollisuus päästää irti menneestä ja rakentaa tulevaa. Yhteiskehittelyn avulla voidaan parhaimmillaan käynnistää muutosprosessi yksilön ajattelurakenteissa ja tarjota voimaannuttava mahdollisuus päästää irti arjen rajoitteista. Yhteiskehittely tulisi siis nähdä mahdollisuutena rohkaista meitä unelmoimaan vähän isommin, kehittymään ja oivaltamaan yhdessä, sillä yksilön ajatusrakenteiden muutosprosessissa on voimaa. Onnistuessaan muutos näkyy hehkuna ja energiana, pikkuhiljaa vuorovaikutusprosessien kautta leviävänä ajatteluvirtojen muutoksena.

Muuttamalla käsityksemme tulevaisuudesta alamme jo elää sitä.

Lähteet

- Dufva, Mikko 2020. Sitran selvityksiä 162 – Megatrendit 2020.
<https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2020/>
- Juuti, Pauli & Salmi, Pontus 2014. Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Karhula, Maarit & Sellman, Jaana & Sipari, Salla 2016. Kuntoutumisen sisällön rakentuminen: Sisällön suunnittelun lähtökohdat. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Arne (toim.). Kuntoutuminen. 1. painos. Helsinki: Duodecim.
- Kekoni, Taru & Mönkkönen, Kaarina & Hujala, Anneli & Laulainen, Sanna & Hirvonen, Jukka 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Moniammatillisuuden määrittely ja muodot. Teoksessa Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Taru & Pehkonen, Aini (toim.). Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Mönkkönen, Kaarina & Leinonen, Leena & Arajärvi, Miina & Hovatta, Anna-Elina & Tusa, Nina & Salokangas, Katri 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Taru & Pehkonen, Aini (toim.).

Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Väitöskirja. Oulun opettajankoulutuslaitos. Oulu: Acta Universitatis Ouluensis. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn951425340X.pdf>

Talvio, Markus & Klemola, Ulla 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tuomola, Pilvi 2018. Yhteistoiminnan kehittäminen asiakkaan kuntoutumisen vahvistumiseksi arjessa. Opinnäytetyö. Kuntoutuksen (ylempi AMK) tutkinto-ohjelma. Metropolia Ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201802072145>

Virolainen, Harri & Virolainen, Ilkka 2019. Onnistunut muutos – sisäisestä muutoksesta ulkoiseen muutokseen. Helsinki: Viisas elämä Oy.

IV¹

YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

Salla Sipari

KUNTOUTUMISEN YHTEISKEHITTELY

ARKISET ASIAT YHTEISKEHITTELYN KOHTEENA

Kuntoutuksen kehittämisen kohde on laajentunut kuntoutujasta ja palveluista kohti yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta, kuntoutumista edistävää toimintaa. Tämä nostaa kehittämisen keskiöön ihmiselle merkityksellisen toiminnan hänen omassa arjessaan. Näissä kuntoutujan perhekulttuuriin ja arjen rutineihin kiinnittyvissä toiminnoissa kuntoutuja ja hänen lähipiirinsä ovat parhaita asiantuntijoita. (Järvikoski 2013.) Juuri tämän takia kuntoutujan pitäisi olla kuntoutuksen ammattilaisten kehittäjäkumppani, kun kyseessä on kuntoutujan tavoitteellinen muutosprosessi hänen ympäristössään.

Kuntoutujan tarpeiden sanoittaminen ja merkityksellisten asioiden näkyväksi tekeminen auttavat kuntoutujan ajatusten jäsentämistä, muutosprosessin käynnistämistä, kuntoutumisen tavoitteen asettamista ja tavoitteen suuntaista toimintaa. *Mervi Piipposen* artikkelissa esiteltiin juuri näihin asioihin keskittyvä uusi väline, tarveympyrä. Tarveympyrä täydentää toimintakykyarvioiden perusteella tehtävää kuntoutuksen tavoitteen asettamista kuntoutumisen näkökulmasta. Se toiminee oivallisena välineenä myös kuntoutujan motivaation löytymisessä ja säilymisessä kuntoutumisen kehittäjäkumppanuudessa. Kumppanuudessa pystytään näin myös edelleen vahvistamaan kuntoutujan oman elämänsä asiantuntijuutta.

Aina ei ole mahdollista, että ammattilaiset tai vertaistuki osallistuvat kuntoutujan lähiympäristöön konkreettisesti. Kuntoutujan arki ja sen kuvaus voidaan kuitenkin tuoda monella tapaa kuntoutusammattilaisten tietoon, kuten *Elina Borchersin* artikkeli osoitti. Elinan artikkelissa kuvattiin vertaisia tietoisesti hyödynnettävänä voimavarana, omaisyhteisöjä ja luomuverkostoja kuntoutujan arjessa, jotka on ”tuotu” sairaalamaailmaan edistämään onnistunutta kuntoutumista.

Kuntoutujan oma lähiverkosto onkin usein kuntoutumisen tärkeä mahdollistaja ja voimavara. Esimerkiksi kotihoidon asiakkaan kotona asumisessa

kuntoutujan verkostoon voi kuulua ammattilaisia, omaisia, ystäviä, naapureita ja muita asiakkaan itsensä tarvitsemia tai haluamia ihmisiä. *Katja Suursalmen* artikkelissa kerrottiin, kuinka kotihoidossa on sovittu toiminnalle raami "yhdessä arki sujuvammaksi", jossa omahoitajuus, verkostoyhteistyö ja yhteinen eletty arki linkittyvät yhteen.

Kuntoutuksen kehittämisestä on tehty tietoisesti arkista. *Katja Somersaaren* artikkelissa kuvattiinkin, että asiakasraatien sijaan Oulunkylän kuntoutussairaalassa on järjestetty ”kehittämiskahvit” ikäihmisille. Kahvittelun lomassa kehitetään arkisia asioita, kuten kulttuuritapahtumia ja ruokailua kannustavassa ilmapiirissä. Kehittämisestä seuraa ikäihmisille voimaantumista, tunnetta siitä, että voi vaikuttaa asioihin ja sillä on seuraamuksia toimintaan.

Anna Myllymaan artikkeli kokosi yhteen kuntoutumisen ytimen. Siinä kuntoutujien ja ammattilaisten kehittäjäkumppanuus edisti ikäihmisten ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta, oppimista sekä ymmärryksen lisääntymistä. Nämä ovat tavoitteellisen muutosprosessin keskeisiä elementtejä.

Kuntoutuksen ammattilaisten ja kuntoutujien kehittäjäkumppanuuden edistämiseksi *Maria Muhonen* esitteli artikkelissaan kolme teesiä: 1) ajattele ja asennoidu, 2) kohtaa kumppanina ja 3) käytä kokemuksia. Näiden mukaan kehitysvammaisten ryhmäkodissa toteutettiin kehittäjäkumppanuuden avulla toteutuva yhteiskehittelyprosessi. Maria reflektoi artikkelissaan, että heidän tekemänsä asiat ovat olleet kaikessa riemukkuudessa ja raastavuudessa varsin tavanomaisia mutta kuitenkin niin tavattoman tärkeitä. Kyse on siitä, että arkisilla ja pienillä kehitysteoilla voi käytännössä olla järিসyttävän suuri merkitys ihmisille.

!! Meillä ammattilaisilla on nähdäkseni loistavat valmiudet jatkaa kehittäjäkumppanuuden tutkimusretkellä etenemistä asukkaiden rinnalla ihmetellen, heidän osoittamiinsa suuntiin kulkién, suojelijan viittaa hartailtamme aktiivisesti ravistellen ja mahdollistajan kruunua ylpeinä kantaen. !!

(Lainaus Maria Muhosen artikkelista)

TULEVAISUUTEEN SUUNTAUTUVA YHDESSÄ KEHKEYTYVÄ OPPIMISPROSESSI

Kuntoutuminen yksilön ja ympäristön vuorovaikutteisena muutosprosessina on sidoksissa muuttuvaan ja moninaistuvaan maailmaan. Tulevaisuus-katsauksissa ja megatrendeissa on kuvattu väestörakenteen muutosta, työn murrosta, globalisaatiota, maapallon kantokykyä ja teknologian kehitystä

ja digitalisaatiota (Dufva 2020). Siten myös kuntoutujien arki monimuotoistuu jatkuvasti ja toisaalta se voi myös kaventua yhtäkkiä, kuten koronapandemia osoitti.

Pandemia kyseenalaistaa monia ihmisen hyvinvointiin liittyviä ilmiöitä, kuten ravintotottumukset ja vapaa-ajan käytön. Se kyseenalaistaa myös tehokkuusajattelun ja tuotantoketjujen nykyiset mallit. Pandemian aiheuttamiin seuraamuksiin vastataan yhteiskunnan tulevaisuusresilienssillä, joka on kykyä reagoida muuttuviin tilanteisiin, tehdä päätöksiä ja selvittää kriisistä. Tulevaisuusresilienssissä opitaan systemaattisen tulevaisuusajattelun, holistisen proaktiivisuuden sekä epävarmuuksien ja riskien ennakoinnin avulla. Pandemian vaikutuksista opittaessa Suomen politiikkatoimenpiteiksi suositellaan mm. ennakointia, tulevaisuusajattelua koulutuksen sisältöihin sekä innovaatiojärjestelmien kehittämiseen panostamista sekä sitä, että innovaatioilla ratkaistaan kompleksisia ongelmia. (Heinonen 2020.)

Yksittäisellä asiantuntijalla ei ole enää mahdollisuutta hallita kompleksisia kokonaisuuksia, joita tulevaisuuden kuntoutumisessa tarvitaan. Yhteiskehittelyn ansio muutosprosessissa on siinä, että se ei pyri korjaamaan olemassa olevaa vaan ennakoimaan tulevaa ja valmistaa oppimista muutoksessa elämiseen. Se on totutuista tavoista luopumista, uusien asioiden oppimista ja oivaltamista yhdessä hyvään tulevaisuuteen suuntautuen.

Yhteiskehittely muutosprosesseissa edellyttää siihen soveltuvia rakenteita ja johtamista. *Monika Seppälä* kuvasi artikkelissaan valmentavaa esimiestyötä, joka tapahtuu sellaisissa arjen tilanteissa, joissa työntekijät kaipaavat ratkaisua käsillä olevaan haasteeseen. Valmiiden vastausten sijaan valmentava ote auttaa työntekijöitä ratkaisun löytämiseen. Tätä kautta työntekijät voivat oppia uutta ja luoda uusia toimintatapoja. Esimiestyö ei toteudu yksin, vaan se toteutuu vuorovaikutuksessa työyhteisön, kuntoutujien ja verkostojen kanssa. Esimiestyö ilmentää samankaltaista toimintaotetta kuin Monikan työyhteisössä toteutuva nuorten pajafoorumi. Se on vapaaehtoisista nuorista muodostunut ryhmä, joka kehittää toimintaa nuorten näkökulmasta. Nuoret itse kutsuvat aiheesta riippuen avainhenkilöt mukaan pajafoorumiin ja valitsevat yhteiskehittelyn menetelmät.

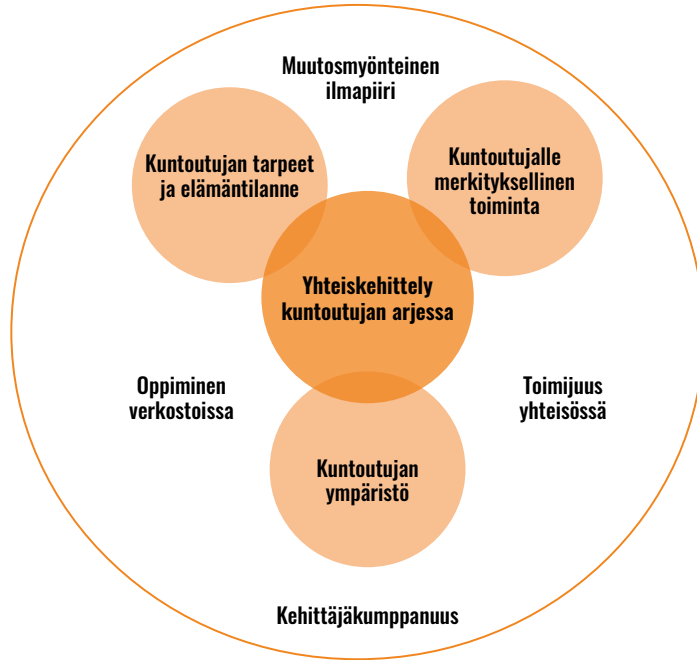
Kuntoutumisen ja kehittämisen prosesseja ei tulisi tarkastella erillisinä toisistaan vaan kuntoutumisen yhteiskehittämisenä. *Iiris Pilkeen* artikkeli osoitti taitavaa yhteiskehittelyn fasilitointiosaamista kuntoutuksen ammattilaisilta. Osaaminen sisältää yhdessä rakentuvan asenteen, tilanteen erityisyyden tunnistamisen, yhteiset menetelmät sekä toimintakulttuurin

huomioimisen sairaalassa. Kumppanuuden perustaksi on usein kuvattu luottamus ja avoimuus. Kun kumppanuus toteutuu kuntoutumisen yhteiskehittelyssä, niin Iiris täydentää kumppanuuden kuvausta muutosprosessiin sitoutumisella, uskolla pystyvyyteen, rohkeudella, ajatusten avartamisella ja herkkyydellä.

Sari Heleniuksen artikkelissa yhteiskehittäminen edellytti kuntoutujien kanssa toteutuvaan kumppanuuteen liittyvää erityisosaamista ammatillisilta, mutta ennen kaikkea yhteiskehittely ohjasi toimijat heittäytymään, kiinnostumaan, päästämään irti omista oletuksista ja pysähtymään hetkeen. Innostavat, toiminnalliset, arjessa toteutuvat tavat edistää kuntoutumista konkretisoituvat Sarin artikkelissa myös uudenlaisten digitaalisten ratkaisujen avulla. Kuntoutujien arjessa teknologian kehityksen mahdollistama yhteisöllisyys näkyy jo laajemminkin esimerkiksi vertaistukiverkostojen, kuten sosiaalisen median ryhmien ja keskustelualustojen, yleistymisessä.

Pilvi Tuomola päätelee artikkelissaan, että kuntoutuksen ja kuntoutumisen muutosprosessiin sisältyy lukuisia toistensa sisässä, limittäin ja lomittain soljuvia erilaisia muutosprosesseja. Kuntoutumisprosessi toteutuu yhteistoiminta- tai yhteiskehittelyprosessin avulla, joka usein on yhteinen oppimisprosessi kuntoutujan elämäntilanteessa ja muuttuvassa maailmassa päämääränään kuntoutujan voimaantumisprosessi. Yhteistä prosesseille on se, että ne ovat vuorovaikutusprosesseja. Pilvi toteaaikin artikkelissaan, että yhteiskehittelyn myötä syntyvät vuorovaikutusprosessit pitäisi ymmärtää nykyistä paremmin ja yhteiskehittelyprosessin tärkeimpiä tehtäviä on tarjota oppimista ja oivalluksia toimia osana dynaamisista muutosprosesseista.

Avaintekijöitä kuntoutumisen kehittäjäkumppanuuden rakentumisessa yhteiskehittelyssä näyttäisivät julkaisussa olevien artikkelien mukaan olevan muutosmyönteinen ilmapiiri, toimijuus yhteisössä arjessa ja oppiminen verkostoissa. Kehittäjäkumppanuuden ilmapiiri voidaan tietoisesti rakentaa kannustavaksi, ystävälliseksi ja yhteistoiminnalliseksi. Yhteisöllisyys ja siinä huolella ja tarkoituksenmukaisesti muodostetut sosiaaliset suhteet mahdollistavat kuntoutujan yksilöllistä ja tilannesidonnaista toimijuutta kuntoutumisen edistymiseksi. Yhteisössä eletään yhdessä arkea, kannustetaan, harjoitellaan, annetaan palautetta ja muodostetaan yhteistä ymmärrystä kuntoutumista edistävästä toiminnasta. Yhteisöllisissä verkostoissa opitaan uutta kuntoutumisen tavoitteiden saavuttamiseksi, kun yhteiskehittelään ihmiselle merkityksellistä toimintaa hänen arjensa. (Kuvio 1.)



Yksilöllisen kuntoutumisen vuorovaikutteinen ja tavoitteellinen muutosprosessi

Kuvio 1. Yhteiskehittelyssä kehittäjäkumppanuuden avaintekijät ovat muutosmyönteinen ilmapiiri, toimijuus yhteisössä ja oppiminen verkostoissa, kun kyseessä on yksilöllinen kuntoutumisprosessi.

Kehittäjäkumppanuutta voidaan tarkastella ilmapiirin, yhteisön ja verkostojen kannalta yhteistoimijuuden näkökulmasta. Yhteistoimijuus kumpuaa kunkin kehittäjäkumppanin toimijuudesta eli kiinnostuksesta, innostuksesta ja motiiveista kehittämiseen. Toimijuus vahvistaa osallistujan pystyvyyden tunnetta muutoksessa ja voimaantumista, kun asioihin on mahdollista vaikuttaa (Salminen ym. 2016). Yhteistoimijuus muodostuu, kun yhdessä sovitaan kehittämisen päämääristä ja toimintatavoista ja kaikki osapuolet sitoutuvat yhteiskehittelyyn yhdenvertaisina kehittäjäkumppaneina.

Yksilön toimijuuden ulottuvuudet (Jyrkämä 2008) muodostuvat yhteistoimijuudeksi vastavuoroisen oppimisen kautta rakentuvasta kollektiivisesta osaamisesta ja kyvykkyydestä (Harra 2014). Yhteistoimijuudessa kehittämisen eteenpäin vievä voima on kehittämiseen liittyvistä tunteista ja yhteisestä tahtotilasta keskusteleminen. Myös kehittämistä mahdollistavat ja

tiettyihin raameihin pakottavat tekijät kuvataan yhteisestä näkökulmasta. (Vänskä ym. 2018.)

Tämän julkaisun artikkeleissa kuvautui hyvin se, miten yhteisöllinen voimaantuminen tuottaa yksilön voimaantumista ja päinvastoin, miten yhteistoimijuudessa yksilön voimaantuminen laajenee yhteisölliseksi voimaantumiseksi. Tällöin muutoksen voimavarat nousevat oppimisesta verkostoissa. Joutsenvirta ja Salonen (2020) ovat tunnistaneeet, että merkittävimmät hyvinvoinnin ratkaisut kehkeytyvät yhteisöllisyyden voimasta. Vertais- ja paikallisyhteisöllinen toiminta, ihmistenvälinen vuorovaikutus, ystävyys ja hyväksyminen kannattelevat ihmisten arkea. (Joutsenvirta & Salonen 2020.) Tätä voimavaraa kuntoutuksessa ja kuntoutumisessa voidaan hyödyntää parhaalla tavalla valjastamalla se toiminnaksi yhteiskehittelynä kuntoutujan arjessa.

KOHTI HYVÄÄ ELÄMÄÄ

Yhteiskehittely kuntoutujien arjessa kykenee vastaamaan muutoksen kiihtyvään tahtiin ja jatkuvasti ilmaantuviin uusiin tarpeisiin ja kehitykseen. Sitran (Dufva 2020) megatrendien mukaan ihmisen elinikäinen oppiminen muuttuu hyveestä välttämättömyydeksi. Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen, työ- ja toimintakyky sekä teknologian ymmärtäminen ovat kansalaistaitoja, jotka rakentavat hyvää elämää ja kestäväää tulevaisuutta.

Kuntoutumisen edistäminen on laajojen kokonaisuuksien ja kompleksisten ilmiöiden hallintaa muuttuvissa elämäntilanteissa ja vuorovaikutteisissa suhteissa. Vyyhteytyvien ongelmien ja monimutkaisten tilanteiden ratkomisessa hyödyttävät yhteiskehittelyssä käytettävät toimintatavat. Tähän tarvitaan kohtaavaa ja ilmaisultaan kokonaisvaltaista vuorovaikutusta, jonka avulla voidaan oppia tilanteen edellyttämällä tavalla. (Joutsenvirta & Salonen 2020.)

Kuntoutujalle mielekkäiden toimintakokonaisuuksien yhteiskehittely on joustavaa ja luovaa yhteisen ymmärryksen ja merkitysten sanoittamista. Ketterä kehittäminen ihmisten arjessa ja uusien ratkaisujen kokeilu yleistyvät, eikä keskeneräisyys ole enää pahe. Yhteiskehittelyssä ajatellaan, että toiminta tai tehtävä ei tule kerralla valmiiksi vaan kehkeytyy yhteisessä oppimisprosessissa.

Kokonaiskuvaa rakennettaessa huomiota ei suunnata yksittäisiin asioihin tai osiin vaan niiden välisiin kytköksiin. Kuntoutumista voidaan näin hahmottaa dynaamisesti muuttuvana kokonaisuutena, joka rakentuu verkos-

ton keskinäisten yhdyskohtien tunnistamisen varaan. Se on kykyä yhdessä tuottaa ja ymmärtää kuntoutumisen sisältöä, vaativan tason erikoisosamista, kuntoutuksen ydintä.

Kuntoutumisessa prosessien kerroksellisuus ja verkostot yhdyspinnoilla edellyttävät yhdessä oppimista yhteiskehittelyssä. Kuntoutujia ei kuitenkaan ole tarkoitus kouluttaa kehittäjiksi. Kuntoutuksen ammattilaisilla näyttäisi olevan taitoa fasilitoida yhteiskehittelyä, jossa kuntoutuja on vuorovaikutuksessa yhdenvertainen kehittäjäkumppani ja omien asioidensa asiantuntija, kun toiminta on ankkuroitu kuntoutujien arkeen.

Julkaisun artikkelit herättävät mielenkiintoisen kysymyksen siitä, voisiko kuntoutuksen tehtävänä tai toimenpiteenä olla yhteiskehittely. Kiteytyykö kuntoutuksen ammattilaisten osaaminen kehittäjäkumppanuuden rakentamiseen kuntoutumisprosessin verkostoissa? Tulevaisuudessa ammattilaiset ja kuntoutujat läheisineen yhteiskehittävät sitä, miten ihmisen hyvä elämä rakentuu yksilöllisesti, hänelle merkityksellisesti hänen omassa toimintaympäristössään.

Lähteet

Dufva, Mikko 2020. Megatrendit 2020. Sitra studies 162. Vantaa: Erweko.

Heinonen, Sirkka 2020. Pandemia testaa suomalaisen yhteiskunnan tulevaisuusresilienssiä – kurkistuksia koronapandemian lyhyen ja pitkän aikavälin hyviin ja huonoihin seurauksiin. Teoksessa Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta (toim.): Koronapandemian hyvät ja huonot seuraukset lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 1/2020. Helsinki: Eduskunta. https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_1+2020.pdf

Harra, Toini 2014. Terapeuttinen yhteistoiminta. Asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa. Acta Universitatis Lapponiensis 288. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Joutsenvirta, Maria & Salonen, Arto O 2020. Sivistys vaurautena. Radikaalisti, mutta lempeästi kohti kestävästä yhteiskuntaa. Helsinki: Basam Books.

- Järvikoski, Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Helsinki: STM.
- Jyrkämä, Jyrki 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. *Gerontologia* 4/2008. 190–203.
- Salminen, Anna-Liisa & Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2016. Teoriat viitekehykset ja mallit kuntoutusta ohjaamassa. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Yline, Arne (toim.): *Kuntoutuminen*. Helsinki: Duodecim. 20–36.
- Vänskä, Nea & Sipari, Salla & Pollari, Kirsi & Huisman, Annu 2018. Lapsen oikeus osallistua kuntoutukseensa. LOOK-hankkeen arviointiraportti. Helsinki: Kuntoutuksen kehittäminen, Kela. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/240069>

KIRJOITTAJAT JA TOIMITTAJAT

Elina Borchers

Fysioterapeutti (YAMK), toiminnansuunnittelija, Sairaala-,
kuntoutus- ja hoivapalvelut, Helsingin sairaala,
Helsingin kaupunki

Sari Helenius

Fysioterapeutti (YAMK), projektipäällikkö, Vantaan kaupunki,
ja projektisuunnittelija, Metropolia Ammattikorkeakoulu

Mira Lönnqvist

Toimintaterapeutti (YAMK), lehtori, Metropolia
Ammattikorkeakoulu

Maria Muhonen

Sosionomi (YAMK)

Anna Myllymaa

Fysioterapeutti (YAMK)

Pekka Paalasmaa

FT, yliopettaja, Metropolia Ammattikorkeakoulu

Mervi Piipponen

Toimintaterapeutti (YAMK), vastaava toimintaterapeutti,
Helsingin kaupunki

Iiris Pilke

Toimintaterapeutti (YAMK)

Marianne Roivas

FT, suomen kielen ja viestinnän lehtori,
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Salla Sipari

FT, yliopettaja, Metropolia Ammattikorkeakoulu

Monika Seppälä

Toimintaterapeutti (YAMK), palvelupäällikkö,
Omnian Nuorten työpajat

Katja Somersaari

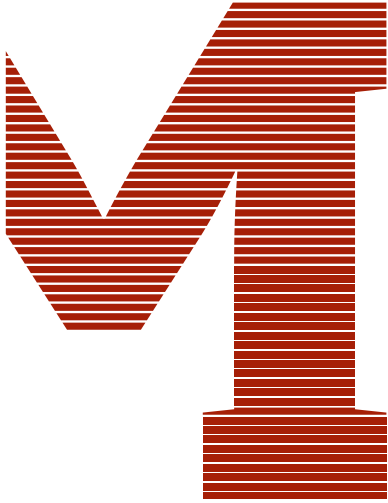
Fysioterapeutti (YAMK), Oulunkylän kuntoutuskeskus,
vaativan monialaisen jatkohoidon ja kuntoutuksen osasto

Katja Suursalmi

Terveydenhoitaja (YAMK), kotihoidon ohjaaja, Sipoon kunta

Pilvi Tuomola

Fysioterapeutti (YAMK), asiantuntija, CP-liitto



Kuntoutus

Yhteiskehittelyä arjessa

Kuntoutus on sosiaalista vuorovaikutusta, joka toteutuu aina jossain kontekstissa, kuntoutujan omassa perhekulttuurissa ja arkiympäristössä. Tärkeässä asemassa ovat kuntoutujan yksilöllinen tilanne ja hänen omat tavoitteensa, valintansa, motivaationsa sekä lähiverkostonsa. Siksi kuntoutusinterventioiden ja -palvelujen tulisi olla ainutkertaisia ja -laatuisia, pikemminkin kuin tasalaatuisia ja tasapäistäviä. Yhdenvertaisuus kuntoutuspalveluissa toteutuu silloin, kun kukin saa kuntoutusosaamista tarpeensa ja tilanteensa mukaan, ei ammattilais- ja organisaatiolähtöisesti.

Kuntoutujan oman tavoitteenasettelun, tieteellisen näytön ja ammattilaisten kliinisen osaamisen sovittaminen yhteen ei tapahdu itsestään vaan edellyttää toimijoiden välistä vuorovaikutusta, yhteistoimintaa ja astumista yhteiskehittelyn tutkimusmatkalle. Siinä yksilön sisältä lähtevään muutokseen ja voimaantumiseen voitaisiin panostaa vielä nykyistä enemmän. Tarvitaan ammattilaisten, kuntoutujien ja heidän läheistensä yhteistä dialogia parhaiden ratkaisujen punninnaksi. Tuloksellisuuden, ihmisen työ- ja toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin vahvistumisen kannalta keskeinen tekijä on se, että yhteistoiminnassa painotetaan proaktiivista ja tulevaisuusorientoitua näkökulmaa.

Artikkelikokoelmassa perehdytään kuntoutujien ja ammattilaisten väliseen moniasiantuntijuuteen, aktiiviseen toimijuuteen sekä yhteistoimintaan. Kirjoittajat ovat Metropolia Ammattikorkeakoulun kuntoutuksen (ylempi AMK) -tutkinto-ohjelman opettajia ja tutkinto-ohjelmasta valmistuneita ammattilaisia.