

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Räsänen, M., Nurminen, M. & Kujanpää, O. (2022) Osallistuva oppiminen keskiöön palvelurakenteen uudistamisessa. AMK-lehti/UAS journal, 1/2022.

URL: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022031623845>

# Osallistuva oppiminen keskiöön palvelurakenteen uudistamisessa

Marjo Räsänen, Minna Nurminen & Olavi Kujanpää

17.03.2022

Kuinka moniviranomaistoiminnassa saadaan asiakkaalle paras mahdollinen palvelun laatu? Toimialarajat ylittävä yhteistyö edellyttää monitoimijaisuutta jo opiskelujen aikana. Monialaisen yhteistoiminnan avulla voidaan integroida palveluja, tehdä yhteistyötä, taata informaation avoin kulku ja toimivat työprosessit sekä vaikuttavat palvelut. Yhteisten ratkaisujen löytäminen palveluketjujen erilaisissa tilanteissa edellyttää monialaista solmukohtien tunnistamista ja yhteistä innovointia, analysointia sekä toimintaa. Tämä edellyttää uudenlaista osaamista tulevaisuudessa, kuten Opetushallituksen esille nostamaa monialaista asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisosaamista ja innovaatio-osaamista. (Mönkkönen & Kekoni 2020; Stenvall & Virtanen 2012; Syväjärvi & Pietiläinen 2016; Opetushallitus 2019 a, Isaac 2001.)

Muuttuvat toiminataympäristöt haastavat korkeakouluopetusta vastuullisesti tutkimaan ja sen perusteella vastaamaan tulevaisuuden osaamistarpeisiin monitoimijaisesti. Tampereen ammattikorkeakoulujen yhteistoimintakokeilu alkoi 2019, yhteistyökonseptin tavoitteeksi asetettiin yli toimintarajojen toteutettavan opinnäytetyöprosessin suunnittelu ja toteutus. Opiskelijoille tavoitteena oli generoida lisäarvoa uutta osaamista, moniviranomaistiimissä toimimista sekä toisen ammattiryhmän työnkuvan ymmärtämistä.

Yhteistyökonseptointi aloitettiin nykyisten toimintatapojen ja ongelmien kartoittamisella sekä aikataulujen ja kriteerien avaamisella. Turvallisuus Canvaksen (Kujanpää ym. 2018; Kujanpää ym. 2019). avulla määriteltiin 1) avainasiakkaat, 2) tuotettava lisäarvo, 3) kommunikointikanavat, 4) asiakassuhteiden hallinta, 5) yhteiskunnallinen vaikuttavuus, 6) avainresurssit, 7) tärkeimmät toimenpiteet, 8) avainkumppanit ja 9) kustannukset. Avainasiakkaina pilotissa olivat ensihoitajakoulutuksen ja sosionomikoulutuksen opiskelijat Tampereen ammattikorkeakoulusta (TAMK) sekä Poliisin muuntokoulutuksen opiskelijat Poliisiammattikorkeakoulusta (Polamk).

## Monialaista yhteistyötä jo opintojen aikana

Yhteisten toiminnallisten opinnäytetöiden aiheet nousivat työelämän tämä hetkisistä akuuteista tarpeista ja ilmiöistä. Opinnäytetöissä opiskelijat käyttivät kehittämistyön välineitä, kuten esim. SWOT-analyysiä tai Turvallisuus Canvasta. Työskentelyn tukena oli yhteinen prosessin hallintajärjestelmä (Wihi), yhteinen oppimisalusta (Moodle) ja arviointikriteerit, joita kehitettiin yhteiskäyttöön pilotoinnin aikana. Lisäksi yhteiset seminaarit, yhdessä rakennetut videoposterit sekä kypsyysnäytteet tukivat yhteistä tutkimista, kehittämistä sekä konkreettisen tuotoksen tuottamista ja innovaatioita moniviranomaistoiminnan kehittämiseksi erilaisissa palveluketjuissa. Opinnäytetyöprosessin yhteisohjauksessa ja oppimisessa haastettiin positivistisen, konstruktivistisen ja realistisen

tutkimuksen näkökulmia dialogin ja vuorovaikutuksen lisäksi. Ohjaus ja arviointi tehtiin myös moniammatillisesti, kun kaikki projektissa mukana olevat opettajat osallistuivat kaikkiin opinnäytetyöprosesseihin alusta loppuun. Samalla rajoja ylittävä yhteistoiminta haastoi tietämystä, yhteistyötä ja tapoja toimia opinnäytetöiden ohjauksessa.

Covid 19 -epidemia loi lisämausteen yhteistyölle. Kun konseptia päivitettiin ja toimintoja muutettiin opinnäytetyöprosessin edetessä, konseptointi työtapana osoitti vahvuutensa. Ensimmäiset yhteiset opinnäytetyöt valmistuivat joulukuussa 2020, jolloin opinnäytetöiden esittely toteutettiin videoilla sekä päättötöyöseminaari verkkoyhteydellä. Tämä edisti aikaan ja paikkaan sitomattoman uuden tiedon ja toimintamallin oppimista.

Yhteistoiminnassa opiskelijoiden yhteistyökyky, kommunikaatio ja kyky tutkia omaa työtään kehittyi. Lopputuotosten kautta asiakaslaatu palveluketjuissa nousi keskiöön ja toiminta asiakastyössä oli saumattomampaa. Opiskelijat saivat kokemusta kokeilukulttuurin tukemisesta, vastuullisesta tutkimuksesta, yhteiskehittämisestä ja innovaatiotoiminnan konkretisoimisesta palvelemaan monitoimijaisia toimintaympäristöjä. Monitoimijaisen synergian kautta saatiin tietoa, joka lisäsi opiskelijoiden tietoisuutta prosessista. Kun lisätään luottamusta yhteistoiminnallisiin menetelmiin ja yhdessä asiakkaiden kanssa muotoillaan palvelua kohti lopputuotosta, asiakkaalle tuotettavaa lisäarvoa, se näyttää parantavan työn laatua ja auttaa tekemään koko prosessin kannalta oikeita päätöksiä. Prosessin myötä lisääntyi kyky toimia erilaisissa palvelutilanteissa, analysoida tilannetta ja luoda yhteistä dialogia, vuorovaikutusta ja kokonaisvaltaista tilannekuvaa toiminnalle. Tätä kuitenkin haastaa edelleen erilaiset siiloutuneet toimintakulttuurit, vaikka loppuasiakas on yhteinen.

## Uusia toimintamalleja monialaiseen yhteistyöhön

Ensimmäisenä vuonna opinnäytetöiden aiheet liittyivät lähisuhdeväkivallan teemaan, josta tehtiin kolme opinnäytetyötä. ”Lähisuhdeväkivaltaa kokeneen asiakkaan kohtaaminen moniammatillisessa ympäristössä: itseopiskelumateriaalia verkossa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa verkkoitseopiskelumateriaali ja selvittää mitä taitoja moniammatillinen yhteistyö vaatii sekä mitä moniammatillista yhteistyötä lähisuhdeväkivallan parissa tehdään. Tavoitteena oli tuoda ilmi moniammatillisuuden mahdollisuuksia sekä miten muiden ammattilaisten kanssa tulee toimia yhteistyössä, jotta asiakkaalle saataisiin mahdollisimman eheä palvelupolku ja riittävä apu. Opinnäytetyön tuotos on vapaasti saatavilla osoitteessa:

<https://www.bulbapp.com/Tunnistalahisuhdevakivalta>” Tämän opinnäytetyön tuotosta on esitelty sisäasianministeriössä. (Karttunen, Salmi & Koski 2020.)

Toisessa työssä aiheena oli ”Vaihtoehtojen vaikeus: ohje psykiatrisen asiakkaan kuljettamiseen ensihoidon ja poliisin yhteisellä tehtävällä. Tuotoksena on tehty käytännön ohjeistus poliisille ja ensihoidolle mielenterveyslain (14.12.1990/1116) 31 §:n mukaisen virka- avun suorittamiseksi. Ohjeen tarkoituksena on helpottaa viranomaisten päätöksentekoa siitä, kuinka psykiatrisen asiakkaan kuljettaminen on erilaisissa tilanteissa syytä toteuttaa.” (Holmström & Yli-Kesäniemi 2020.)

Opinnäytetöistä kolmannen aiheena oli ”Perheväkivaltatehtävä tietojenvaihto viranomaisten välillä, jonka tarkoituksena oli tuottaa koulutusmateriaali perheväkivallasta ja viranomaisten toiminnasta tällaisella tehtävällä. Tavoitteena oli lisätä varmuutta ja osaamista perheväkivaltatilanteissa toimimiseen liittyen sekä viranomaisten väliseen tietojenvaihtoon näillä tehtävillä.” (Perälä & Saarikivi 2020.)

Tämän vuoden aikana on vielä tulossa kaksi opinnäytetyötä, joista toisen aiheena on ”Ihmiskaupan uhrien tunnistaminen ensihoitotehtävillä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa PowerPoint-muotoinen itseopiskelumateriaali ihmiskaupan uhrien tunnistamisesta ensihoitotehtävillä. Itseopiskelumateriaali on tarkoitettu ensihoitotehtävillä toimivien henkilöiden käyttöön, ja sen tavoitteena on lisätä heidän osaamistaan ihmiskaupan uhrien tunnistamisesta ja auttamisesta.” (Löövi 2022.) Toisen työn aiheena on apua ihmiskaupan uhrille. ”Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella, kehittää ja tuottaa sisältöä Suomeen tulevien ja Suomessa asuvien ja oleskelevien ihmiskaupan uhrien tarpeita varten sekä moniviranomaistoiminnan avuksi ja käyttöön. Tavoitteena oli innovoida sisältöä informatiivisille alustoille laajalle käyttäjäkunnalle.” (Kinos, Saarnio & Turunen 2022.) Nämä kaksi työtä julkaistaan kevään 2022 aikana Theseuksessa.

Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että projekti on ollut kannattava ja vastaa tulevaisuuden työelämän osaamistarpeisiin. Yhteisen toiminnan systemaattinen mallinnus mahdollisti palveluiden integroinnin, tiedon kulun ja toimintatavat. Esteiden poistaminen työelämässä vaatii, että käytänteitä yhtenäistetään ja niistä sovitaan laajemmin kuin yhden toimijan toiminnassa. Prosessin aikainen dialoginen vuorovaikutus on tuonut kaikille projektiin osallistujille uudenlaista ymmärrystä ja näkökulmia, joita tulevassa työelämässä tarvitaan. Tämä on luonut laajempia ja moninaisempia innovaatioita, joita ei yksittäisten tutkinto-ohjelmien kontekstissa olisi päässyt syntymään. Yhteistyön myötä myös opiskelijat saivat taitoa katsoa laajemmin turvallisuutta, terveydenhuoltoa ja sosiaalihuoltoa yhteiskunnassa.

## **Kirjoittajat**

Marjo Räsänen, HL, ThM, SHO, esh, yliopettaja, akuuttihoito, Tampereen ammattikorkeakoulu, marjo.rasanen(at)tuni.fi

Minna Nurminen, KTM, lehtori, sosionomikoulutus, Tampereen ammattikorkeakoulu, minna.nurminen(at)tuni.fi

Olavi Kujanpää, HL, ylikomisario, operatiiviset valmiudet, Poliisiammattikorkeakoulu, olavi.kujanpaa(at)poliisi.fi

## **Lähteet**

Holmström, J. & Yli-Kesäniemi, K. 2020. Vaihtoehtojen vaikeus: ohje psykiatrisen asiakkaan kuljettamiseen ensihoidon ja poliisin yhteisellä tehtävällä. Theseus.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020120426167>

Isaac, W.N.2001. Uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Jyväskylä: Kauppakaari / Talentum Media Oy

Karttunen, H., Koski, M. & Salmi, M. 2020. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneen asiakkaan kohtaaminen moniammatillisessa ympäristössä: itseopiskelumateriaalia verkossa. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020121227825>

Kinos, M., Saarnio, J. & Turunen, E. 2022. Apua ihmiskaupan uhrille. Theseus. (Julkaisu kevät 2022).

Kujanpää, O., Jukarainen P., Taponen J., Houtsonen J. & Huotari V. 2018. Strategic Analysis and Service Design for Community Policing. Teoksessa Leventakis G., Haberfeld M. R. (toim.) Societal Implications of Community-Oriented Policing and Technology. Springer Briefs in Policing, Springer: Cham, Switzerland, 13-21. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-89297-9>  
Green Open Access, peer reviewed, Joint publication

Kujanpää O., Pylväs K., Jukarainen P., Houtsonen J. & Taponen J. 2019. How to Make Community-Oriented Policing Customer Oriented: A Service Design Concept for Policing in Social Media. Teoksessa Akhgar B., Bayerl P.S., Leventakis G. (toim.) 2019 Social Media Strategy in Policing. Springer, 63-77. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-22002-0>

Löövi, A. 2022. Ihmiskaupan uhrien tunnistaminen ensihoitotehtävillä. Theseus. (Julkaisu kevät 2022).

Mönkkönen, K. & Kekoni, T. 2020. Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.). 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 215–240. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>

Opetushallitus. 2019a. Osaamisrakenne 2035. Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen ennakointifoorumin ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:14 <https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/osaamisrakenne-2035>

Opetushallitus. 2019b. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:3. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf)

Perälä, H. & Saarikivi, I. 2020. Perheväkivaltatehtävä tietojenvaihto viranomaisten välillä. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020120426155>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Tieto-sanoma OY, Helsinki.

Syvjäärvi, A. & Pietiläinen, V. (toim.) 2016. Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. Tampere University Press, Tampere. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0344-0>

## **Abstract**

### **Collaborative learning in focus in service development**

How can collaboration provide the customer with the best possible quality of service? Cooperation beyond the limits of activity requires multifunctionality to integrate services. Finding common solutions to problem points requires multidisciplinary identification of problems and innovation, analysis, and solution discovery. This requires new skills in the future, such as multidisciplinary customer-oriented service development skills and innovation skills.

Changing environments challenge higher education to meet future skills needs in a multifunctional way. The collaborative experiment between Tampere University of Applied Sciences and Police University College started in 2019. The aim of this project was set to design and implement the bachelor thesis process. Steering and evaluation were carried out multiprofessionally. All teachers involved in the project participated in all thesis processes. For students, the aim was to generate new skills and abilities for work in teams. The team featured students from the police, emergency care and social work. Collaborative conceptualization began with the mapping of existing policies by using the Safety Canvas model.

In this multi-professional project, students' collaborative ability, communication skills and competence in the quality of customers' services developed. The collaboration enabled students to gain a broader perspective on security, health care and social care in the society. This new, responsible, confidence-building action research and innovation produced synergies for new and emerging service concepts.