

Eeva Karjalainen

HÄMÄHÄKKINÄ VERKOSTOSSA

Nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan
työnkuva ja sen merkitys työyhteisössä

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2023



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TYÖNKUVA JA TYÖNKUVAN MUOTOILU	8
3	PALVELUOHJAUS	9
4	NUORTEN MIELENTERVEYDEN HOITO PERUSTASOLLA JA ERITYISTASOLLA	12
4.1	Nuorisopsykiatrian avohoito	14
4.2	Nuorisopsykiatrian avohoidon asiakkaat ja heidän palvelutarpeensa	15
5	MONIAMMATILLINEN TYÖSKENTELY	16
5.1	Sosiaalihuollon rooli moniammatillisessa työskentelyssä	16
5.2	Moniammatillinen työskentely nuorten asioissa	18
6	ITÄ-SAVON SAIRAANHOITOPIIRI (SOSTERI) JA ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE (ELOISA)	19
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	19
7.1	Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	19
7.2	Tutkimusmenetelmät, aineisto ja analyysi	20
7.2.1	Havainnointi menetelmänä	21
7.2.2	Haastattelu menetelmänä	22
7.2.3	Toteutus	23
7.2.4	Aineiston analyysi	25
7.3	Tutkimuseettiset kysymykset	28
7.4	Luotettavuus	29
8	TUTKIMUSTULOKSET	30
8.1	Nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan työnkuva	30
8.1.1	Työnkuvan tarkoitus ja tavoite	31
8.1.2	Työtehtävien kokonaisuus	32
8.1.3	Työnkuvan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen liittyvät haasteet	38
8.2	Työnkuvan merkitys työyhteisössä	39
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	40

9.1	Tarveperusteinen palveluohjaus.....	41
9.2	Palveluohjaajan työntehtävien kokonaisuus ja ammattiosaaminen	43
9.3	Merkitys työyhteisössä.....	46
10	POHDINTA JA KEHITTÄMISIDEAT	49
	LÄHTEET.....	54
	LIITTEET	

Liite 1. Taulukko käytetyistä tutkimuksista

Liite 2. Tutkittavan informointilomake

Liite 3. Tutkittavan suostumuslomake

Liite 4. Tutkimuslupapohja

Liite 5. Puolistrukturoitu haastattelu

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK) 210 op
Tekijä	Eeva Karjalainen
Työn nimi	Hämähäkinä verkostossa – Nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan työnkuva ja sen merkitys työyhteisössä
Toimeksiantaja	Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosteri/ 1.1.2023 Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa
Vuosi	2023
Sivut	59 sivua, liitteitä 9 sivua
Työn ohjaaja	Perttu Noponen

TIIVISTELMÄ

Mielenterveyspalveluja käyttävien nuorten joukossa on nuoria, jotka tarvitsevat paljon palveluita eri viranomaisilta ja palveluntuottajilta. Lisäksi nuorten yksilölliset haasteet ja monimutkaiset tilanteet voivat hidastaa hoitoprosessien etenemistä. Tämän vuoksi erityisesti nuoret, joilla on sosiaalisten tilanteiden, arjen hallinnan ja toiminnanohjauksen haasteita, voivat hyötyä palveluohjauksesta.

Vuonna 2021 Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikalla aloitettiin kokeilu, jossa poliklinikan palvelukokonaisuuteen palkattiin sosionomin koulutuksen saanut palveluohjaaja. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan työnkuvaa ja sen merkitystä työyhteisössä laadullisia menetelmiä käyttäen. Tutkimuksessa yhdistettiin havainnointi ja puolistrukturoitu haastattelu, jotta tutkittavasta aiheesta saataisiin mahdollisimman kattava kuva.

Tutkimuksessa ilmeni, että palveluohjaajan työnkuvan taustalla on ollut asiakkaiden tarve sosiaaliohjaukselliselle avulle, tuelle ja ohjaukselle. Aiemmin sosiaaliohjauksellisia työtehtäviä tekivät poliklinikan terveydenhuollon ammattilaiset, kuten psykologit, oman erityisosaamisensa ohella. Palveluohjaajan työnkuvan käyttöönoton myötä työntekijöiden aikaa on vapautunut asiakastyöhön. Samalla nuoret saavat palveluohjaajan tukea haastavissa tilanteissa ja byrokratian viidakossa. Lopputuloksena hoitoprosessit etenevät sujuvammin ja hoitokokonaisuus on yhtenäisempi kuin aikana ennen palveluohjaajaa.

Palveluohjaajan työnkuvan kokonaisuus koostuu tasapainottelusta asiakastyön ja moniammatillisen työn välillä. Lisäksi näiden tehtäväkokonaisuuksien yhdyspinnassa palveluohjaaja tekee koordinoivaa työtä. Kun palveluohjaus toteutuu onnistuneesti eli vastaa olemassa oleviin tarpeisiin, tuntee myös työyhteisö työnkuvan merkitykselliseksi.

Asiasanat: palveluohjaus, työnkuva, nuorisopsykiatria, moniammatillinen yhteistyö

Degree title	Bachelor of Social Services
Author	Eeva Karjalainen
Thesis title	Like a spider in a web – job description of the service counsellor at the youth psychiatric outpatient clinic and its significance in the work community
Commissioned by	The East Savo Hospital District Sosteri/ 1.1.2023 South Savo Wellbeing Services County Eloisa
Time	2023
Pages	59 pages, 9 pages of appendices
Supervisor	Perttu Noponen

ABSTRACT

Among the adolescents who use mental health services, there are young people who need a lot of services from different authorities and service providers. Complex and individual challenges can slow down the progress of the treatment process. This is why young people who experience challenges with social situations, everyday management and executive function can benefit from service counselling.

In 2021, an experiment was initiated at the Savonlinna Youth Psychiatric Outpatient Clinic, in which a service counsellor with a degree in social services was employed in the service unit. In this thesis, the service counsellor's job description and its significance in the work community were studied using qualitative methods. The study combined observation and a semi-structured interview as method in order to obtain the most comprehensive picture possible of the subject being studied.

The reason for the design and implementation of this new job description was the clients' need for social assistance, guidance and counselling. Previously, these tasks were carried out by other professionals, such as psychologists, at the outpatient clinic. These professionals carried out the service counselling tasks in addition to their own work. The service counsellor's new job description has freed up employees' time for client work. Simultaneously, adolescents receive support in difficult situations and in the jungle of bureaucracy. As a result, the treatment processes proceed more smoothly, and the service package is more cohesive than during the time before service counsellor.

The service counsellor's job description consists of a balancing act between client work and multi-professional cooperation. Moreover, the service counsellor also performs coordinating tasks, which combine client work and multi-professional work. When the service counsellor carries out their work successfully, i.e. the work meets existing needs, the work community experiences that the job description makes a difference.

Keywords: service counsellor, job description, youth psychiatry, multi-professional cooperation

Utbildning	Socionom (YH) 210 sp
Författare	Eeva Karjalainen
Titel	Som spindeln i nätet - arbetsbeskrivningen för servicehandledare vid ungdomspsykiatriska polikliniken och dess betydelse för arbetsgemenskapen
Uppdragsgivare	Östra Savolax sjukvårdsdistrikt Sosteri/ 1.1.2023 Södra Savolax välfärdsområde Eloisa
År	2023
Sidor	59 sidor, 9 sidor bilagor
Handledare	Perttu Noponen

SAMMANFATTNING

Bland ungdomar som använder mentalvårdstjänster finns det individer som behöver service från flera olika myndigheter och serviceproducenter. Komplexa och individuella utmaningar kan ändå bromsa behandlingsprocessens framsteg. Speciellt de ungdomar som har utmaningar med sociala situationer, vardagshantering och exekutiva funktioner kan få nytta av servicehandledning.

År 2021 inleddes ett försök på ungdomspsykiatriska polikliniken i Nyslott, där en servicehandledare med examen inom det sociala området anställdes till servicehelheten på polikliniken. I detta examensarbete studerades servicehandledarens arbetsbeskrivning och dess betydelse i arbetsgemenskapen med hjälp av kvalitativa forskningsmetoder. I studien kombinerades observation och semistrukturerad intervju som metod för att få en så omfattande bild som möjligt av det ämnet som studerades.

Studien visade att ungdomarnas behov styr servicehandledarens arbetsbeskrivning. Tidigare utfördes servicehandledarens arbetsuppgifter av andra anställda inom polikliniken såsom psykologer. De anställda genomförde dessa uppgifter utöver sina ordinarie arbetsuppgifter. I och med införandet av servicehandledarens arbetsbeskrivning har de övriga anställdas arbetstid frigjorts för annat klientarbete. Dessutom kan ungdomar få stöd i utmanande situationer och i byråkratins djungel. Resultatet är att behandlingsprocesserna är smidigare och servicehelheten mer sammanhängande än under tiden före servicehandledare.

Servicehandledarens arbetsbeskrivning som helhet består av en balansgång mellan kundarbete och mångprofessionellt samarbete. Dessutom utför servicehandledaren även samordnande arbetsuppgifter, som kopplar samman kundarbetet och mångprofessionella samarbetet till en fungerande helhet. När servicehandledaren genomför sitt arbete framgångsrikt i praktiken, dvs. när arbetet svarar mot befintliga behov, upplever arbetsgemenskapen att arbetsbeskrivningen gör ett intryck.

Nyckelord: servicehandledning, arbetsbeskrivning, ungdomspsykiatri, mångprofessionellt samarbete

1 JOHDANTO

Valtaosa suomalaisista nuorista voi hyvin, mutta viime vuosina nuorten huonovointisuus, mielenterveysongelmat sekä tarve nuorisopsykiatrian palveluille ovat lisääntyneet (Helakorpi & Kivimäki 2021, 3–4). Toimiva palvelukokonaisuus sekä moniammatillinen yhteistyö edesauttavat nuorten mielenterveyden hoitoa. Nuorille suunnattujen perustason mielenterveyspalveluiden sekä erikoissairaanhoidon nuorisopsykiatrian palveluiden lisäksi sosiaalipalvelut ovat merkittävässä roolissa hoitokokonaisuudessa. (Pylkkänen & Haapasalo-Pesu, 2016, 443–450.)

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa hyvinvointialueita kiinnittämään erityistä huomiota lapsille, nuorille sekä erityistä tukea tarvitseville henkilöille järjestettävään neuvontaan ja ohjaukseen (Sosiaalihuoltolaki 6.§). Silti Suomen nuorisopsykiatrioilta on puuttunut palveluohjaus, joka tarjoaa haasteellisessa elämäntilanteessa oleville nuorille yksilöllistä neuvontaa sekä ohjausta sosiaalipalveluissa ja yhdistää terveydenhuollon, sosiaalihuollon sekä muut toimijat toisiinsa. Vuonna 2021 Savonlinnassa käynnistettiin palveluohjaajakokeilu nuorisopsykiatrian poliklinikalla, joka on nuorisopsykiatrian avohoidon yksikkö. Kokeilua jatkettiin 1.2.2022 Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen pilottina. Kahden vuoden ajan Savonlinnan nuorisopsykiatrian kentällä on työskennellyt palveluohjaaja, joka ohjaa, neuvoo ja tukee asiakkaita sekä heidän perheitään sosiaalipalvelujen, muiden palveluiden sekä tukitoimien kanssa. (Eloisa 2023a; Sosteri 2022.)

Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan palveluohjaajan työnkuvaa ja selvitetään työnkuvan merkitystä palvelukokonaisuudessa työyhteisön perspektiivistä. Palveluohjaaja toimii osana moniammatillista työyhteisöä, sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhdyspinnassa. Oletamus on, että palveluohjaajan työnkuvalle on oma paikkansa nuorisopsykiatrian poliklinikan palvelukokonaisuudessa. Palveluohjaajan työ tarjoaa tukea paljon palveluita tarvitseville asiakkaille sekä vapauttaa muiden poliklinikan työntekijöiden aikaa tärkeään asiakastyöhön.

Työelämäkumppaninani toimii Etelä-Savon hyvinvointialue (Eloisa), joka tuottaa nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluita Savonlinnassa. Työnkuvan ja sen

merkityksen kartoittaminen tuottaa tietoa, jonka avulla työnkuvan voi ottaa käyttöön ja juurruttaa muissakin nuorisopsykiatrian yksiköissä. Lisäksi opin näytetyö voi tuoda esiin uusia näkökulmia palveluohjaajan työn kehittämiseen ja työnkuvan vakinaistamiseen.

2 TYÖNKUVA JA TYÖNKUVAN MUOTOILU

Yksittäisten työntekijöiden työtehtävien kokonaisuuden eli työnkuvan määrittely on tärkeä osa henkilöstösuunnittelua. Toisin sanoen työkuva tarkoittaa työtehtäviä, joita tietty työntekijä hoitaa. Kun työntekijöiden tehtäväkokonaisuudet ovat järkeviä, onnistutaan yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa sujuvammin. Työnkuvia määriteltäessä ja muotoillessa on kiinnitettävä huomiota mm. työn tavoitteisiin ja sisältöön, työn luonteeseen ja vaativuuteen, vaadittavaan tietotaitoon sekä työtehtävien ja työajan suhteeseen. (Viitala 2021, 55–57.)

Työkuva vaikuttaa merkittävästi työmotivaatioon, koska esim. itsenäinen ja merkityksellinen työ motivoi työntekijöitä, ja mahdollisuus kehittää työkuva lisää työhyvinvointia. Päinvastaisesti työnkuvan yksipuolisuus ja vähäiset vaikutusmahdollisuudet vähentävät työmotivaatiota. Työnkuvaa määriteltäessä on huomioitava ja määriteltävä työtehtävän sisältö, tavoite ja tarkoitus. Työnkuvien dokumentointi vaihtelee kuitenkin paljon, mikä vaikuttaa merkittävästi uuden työntekijän valintaprosessiin sekä valitun työntekijän työn sisällön määrittelyyn. Hyvä kuvaus työn tarkoituksesta, tavoitteista ja sisällöstä ovat edellytys myös työn arviointiin. (Viitala 2021, 55–57, 94, 134.)

Parhaimmillaan yksittäisten työntekijöiden työtehtävät on suunniteltu ja työ on muotoiltu niin, että ne muodostavat järkeviä tehtäväkokonaisuuksia. Järkevät tehtäväkokonaisuudet vähentävät epäselvyyksiä ja edistävät yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Työnkuvan muotoilussa tulisi ensisijaisesti hyödyntää työntekijöitä, koska he tuntevat oman työnsä sekä kapasiteettinsa. Työntekijät osaavat siis itse parhaiten määritellä, millainen työkuva on motivoiva ja johdattaa tavoitteiden täyttymiseen. (Viitala 2021, 55.)

Uusi tapa järjestää työtä ja tehdä työtä tarkoittaa muutosta. Käytännössä tämä tarkoittaa uudistumista sekä sopeutumista. Organisaatiomuutokset eivät aina ole suuria ja dramaattisia, vaan ne voivat tarkoittaa myös uusia työskentelytapoja ja muuttunutta organisaatiokulttuuria. Osa työntekijöistä sopeutuu muutoksiin helposti ja uudistavat toimintatapojaan, kun taas osa haluaa kaiken säilyvän ennallaan. Muutoksen onnistuneeksi läpiviemiseksi olennaista on sisäinen motivaatio sekä työntekijöiden osallistaminen organisaatiomuutokseen. Työntekijän hyvinvointi lisääntyy, jos hän muuttaa toimintamallejaan ja työkäytäntöjään omasta tahdostaan. Työntekijä ei todennäköisesti ole tyytyväinen työorganisaatiossa, jos hänellä ei ole mahdollisuutta käyttää hyödyksi omaa osaamistaan. Tällöin lopputuloksena on joukko työntekijöitä, jotka eivät viihdy työssään ja joiden pahoinvointi lisääntyy. (Pondeva 2010, 9, 13, 18–20, 45.)

3 PALVELUOHJAUS

Puutteellinen yhteistyö on ollut monen vuoden ajan haaste suomalaisen hyvinvointivaltiojärjestelmän koordinoinnissa (Ala-Nikkola & Sipilä 1996). Palvelutuottajien välinen yhteistyö on kuitenkin edellytys erityisesti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tuelle ja kuntoutukselle (Suominen & Tuominen 2007, 19–20). Palvelujärjestelmän siilottuneisuutta, pirstaleisuutta ja hukkatyötä on mahdollista vähentää palveluohjauksen avulla (Ala-Nikkola & Sipilä 1996).

Aikaisemmin yhteiskunnan järjestämät hyvinvointipalvelut ovat olleet hake-
mus- ja päätöskeskeisiä. Palvelujen saaminen on perustunut siihen, että asiakas osaa itse hakea oikeita palveluita. Tämä toimintamalli ei kuitenkaan toimi, jos asiakas ei jaksa tai osaa hakea oikeaa palvelua oman elämäntilanteensa vuoksi vaan tarvitsee siinä apua ja tukea ammattilaiselta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 24–26.) Palveluohjauksen tuleekin kohdentua henkilöille, jotka tarvitsevat sitä eniten ja joilla on monimutkainen sekä pitkäaikainen palvelutarve. Erityisesti tilanteissa, joissa palveluita tuottaa eri organisaatiot, voi palveluohjaus vähentää koordinointiin liittyviä ongelmia. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996.) Lisäksi palveluohjauksesta voivat hyötyä asiakkaat, jotka ovat elämän ja kehityksen siirtymävaiheessa. Siirtymävaiheelle on tyypillistä, että palveluiden ja tuen tarpeet muuttuvat samanaikaisesti monen elämässä tapahtuvan muutoksen kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12.)

Mielenterveystyössä palveluohjauksella on mahdollista vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon välistä integraatiota ja yhteistyötä. Psykiatrian (terveydenhuollon) ja sosiaalihuollon yhteistyön vähyys on haitannut länsimaissa mielen-terveystyön toteutusta. Perinteisesti sosiaalihuollossa on ajateltu, että psykiat-rialla on vastuu asiakkaiden hoidosta sekä kuntoutuksesta. Psykiatriassa on puolestaan ollut vallalla ajatus, että sosiaalihuollon tehtävä on huolehtia esim. toimeentulosta ja sujuvasta arjesta. (Suominen & Tuominen 2007, 19–20.)

Viime vuosina palveluohjauksen rooli sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden integraatiossa on kasvanut ja sen on havaittu edistävän sekä hoitoprosessien sujuvuutta että asiakaslähtöisyyttä (Ristolainen ym. 2020, 243–244). Ziguras ja Stuart (2000) ovat meta-analyysiin perustuvassa tutkimuksessaan toden-neet, että palveluohjaus voi parantaa mielenterveyspalveluiden vaikuttavuutta. Palveluohjaus mm. lisää asiakkaan kontakteja palveluihin, vähentää keskey-tyksiä, lisää asiakastyytyväisyyttä sekä parantaa sosiaalista toimintakykyä. (Ziguras & Stuart 2000.)

Palveluohjauksella on monia ulottuvuuksia ja se voidaan määritellä monin eri tavoin. Palveluohjaus voidaan määritellä palveluohjaajan ja asiakkaan yhteis-työnä, jossa suunnitellaan, järjestetään, yhteensovitetaan ja arvioidaan asiak-kaan ja tämän perheen tarvitsema palvelu tai palvelukokonaisuus. Palveluoh-jauksen työotteiksi voidaan eritellä neuvonta ja/tai ohjaus, palveluohjaukselli-nen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Riippuen asiakkaan tarpeista ja toimintakyvystä voidaan näitä erilaisia työotteita soveltaa asiakkuuden eri vaiheissa. (Hänninen 2007, 13.) Työskentely voi olla intensiivistä ja suunnitel-mallista tai lyhytkestoista työskentelyä. Lyhytkestoinen palveluohjaus koostuu etupäässä ohjauksesta ja neuvonnasta. Intensiivisessä palveluohjauksessa tavoitteiden asettelun avulla pyritään koordinoimaan asiakasprosessia sekä erilaisia palveluita ja tukimuotoja. (Ristolainen ym. 2020, 247.) Kun palveluoh-jausta tehdään intensiivisesti mielenterveystyössä, voidaan puhua tehoste-tusta palveluohjauksesta, jolloin palveluohjaajalla on 10-20 asiakasta. Tehos-tettu palveluohjaus soveltuu erityisesti henkilöille, joilla on vakava mielen-terveyshäiriö. Palveluohjauksen myötä asiakasryhmän sairaalajaksot voivat vä-hentyä sekä sosiaalinen toimintakyky parantua. (Wahlbeck ym. 2018, 10–11, 32.)

Palveluohjausta voidaan kuvailla myös koordinoivana ja integroivana työskentelynä asiakkaan sekä palvelujärjestelmän kanssa. Työskentelyllä pyritään tukemaan asiakkaan itsenäistä elämää huomioimalla asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne, osallistamalla asiakasta monin tavoin sekä tekemällä yhteistyötä. (Suominen & Tuominen 2007, 20–22, 24.) Työnkuvan tarkoitus sekä sen suhde palvelukokonaisuuteen ja organisaatioon voi myös olla perustana palveluohjauksen määrittelylle. Tämän jaon mukaan, palveluohjaajan työnkuva voidaan määritellä yleisosaamiseksi, syvennetyksi työksi, erityistehtäväksi tai organisoivaksi työksi. Kun palveluohjauksen määrittelee laaja-alaisena yleisosaamisena, liittyy siihen erilaisia erityisosaamista vaativia perustehtäviä. Palveluohjaus syvennettynä työnä sisältää työskentelyä paljon palvelua ja tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Erityistehtävänä palveluohjaus vapauttaa muiden ammattiryhmien aikaa heidän omiin perustehtäviinsä. Organisoiva palveluohjaus on puolestaan moniammatillista sekä kuntarajat ylittävää työtä. (Perttula 2003, 25.)

Jotta asiakkaan todelliset tarpeet ja toiveet tulevat huomioiduiksi, tulee asiakkaan ja palveluohjaajan suhteen olla vuorovaikutteinen ja asiakaslähtöinen (Pietiläinen & Seppälä 2003, 24–26). Asiakaslähtöinen palveluohjaus toteutuu, kun asiakkaan omat tarpeet ja toiveet toteutuvat ja hän osallistuu itseä koskevaan päätöksentekoon. Asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi työntekijän tulee miettiä työtä ja toimintaa ohjaavia arvoja sekä kohdata jokainen asiakas yksilöllisesti. Jotta asiakaslähtöisyys toteutuu, vaaditaan palveluohjaajalta ammatiosaamista sekä vuorovaikutustaitoja. (Ristolainen ym. 2020, 261–262.) Vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa ihmisten välisen kanssakäymisen osaamista. Asiakastyössä tulee pystyä kohtaamaan erilaisia ihmisiä sekä haastavia ja monimutkaisia tilanteita ihmisarvoisesti. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä luo perustan palveluohjaukselle ja ohjaussuhteen muodostumiselle. Palveluohjaussuhteessa on tärkeää, että työntekijän asiantuntijuudesta huolimatta asiakas tuntee luottamusta palveluohjaajaa kohtaan. Vuorovaikutuksen laatu voi vaikuttaa merkittävästi asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. (Mönkkönen 2019, 26–29, 31; Ristolainen ym. 2020, 250–251.)

Vuorovaikutusosaamisen lisäksi asiakastyössä tarvitaan substanssiosaamista eli asiaosaamista, kuten tietämystä lainsäädännöstä, työtä ohjaavista käsitteistä ja työmenetelmistä. Moniammatillisessa yhteistyössä työntekijöiden substanssiosaaminen voi kehittyä, mikä kehittää ja lisää työntekijöiden ongelmaratkaisutaitoja. Kolmantena elementtinä onnistuneessa asiakastyössä on prosessiosaaminen, joka tarkoittaa asioiden oikea-aikaista eteenpäinviemistä asiakas huomioiden. Olennaista on ymmärtää kohtaaminen tavoitteellisena prosessina, jonka pituus riippuu asiakkaasta, sekä kyky ohjata asiakasta eteenpäin asiakasprosessissa. (Mönkkönen 2020, 23–24, 26–29, 31.)

Palveluohjauksesta voivat hyötyä sekä asiakkaat että palvelujärjestelmä. Mutta huonossa tapauksessa palveluohjauksesta voi kuitenkin tulla byrokraattista, eikä se välttämättä pienennä palvelukustannuksia, koska avopalveluita käytetään enemmän. Lisäksi palveluohjaajan työskentelyä voi leimata liiaksi rahoittajan intressit kuten kustannusten vähentäminen, vaikka hänen tulisi olla asiakkaan tuki ja asianajaja. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996.) Palveluohjauksen riskinä on myös, että vähäisten resurssien ja asiakkaiden esittämien toiveiden vuoksi palveluohjaaja alkaa tuottamaan tai korvaamaan palvelujärjestelmän tuottamia palveluita. Myös palvelutuottajat saattavat antaa palveluohjaajalle tehtäviä, jotka eivät selkeästi kuulu heille. Tällöin palveluohjaus ei edesauta moniammatillista ja sektorien rajat ylittävää yhteistyötä. Onkin tärkeää, että palveluohjaaja hoitaa muiden palvelutuottajien tehtäviä vain poikkeustapauksissa ja väliaikaisesti. (Suominen & Tuominen 2007, 20.)

4 NUORTEN MIELENTERVEYDEN HOITO PERUSTASOLLA JA ERI-TYISTASOLLA

Nuoruus on elämänvaihe, joka merkitsee siirtymistä lapsuudesta aikuisuuteen. Usein aikuisuuden mielenterveydenhäiriöiden ensioireet ovat alkaneet jo nuoruudessa, minkä vuoksi nuoruusikä on psykiatrisesti tärkeä hoidon sekä tutkimuksen ydin. (Waltereit ym. 2018.) Mielenterveystyön kenttä koostuu mielenterveyden edistämisestä sekä mielenterveyshäiriöiden ehkäisystä, hoidosta ja kuntoutuksesta (Aalto-Setälä ym. 2020, 21). Nuoruudessa esiintyvien mielenterveyshäiriöiden hoito on useimmiten pitkäjänteistä työskentelyä. Toimiva

palvelujärjestelmä on avainasemassa hoidon onnistumiseksi. (Pylkkänen & Haapasalo-Pesu 2016, 443–444.)

Mielenterveyspalvelut voidaan jakaa perustason ja erityistason palveluihin. Terveyskeskukset ovat keskeisiä perusterveydenhuollon toimijoita, jotka tarjoavat nuorille perustason mielenterveyspalveluita. Lisäksi koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, oppilas- ja opiskeluhuolto sekä erilaiset sosiaalihuollon palvelut kuten lastensuojelu tarjoavat apua ja tukea. (Pylkkänen & Haapasalo-Pesu 2016.) Lääkärin läheteellä 13 vuotta täyttänyt nuori voidaan ohjata perustason palveluista nuorisopsykiatrian erikoissairaanhoidon (Aalto-Setälä ym. 2020, 25–26).

Perustason palveluissa, kuten terveydenhuollossa, hoidetaan lieviä ja keskeisiä mielen terveyden häiriöitä. Asiakkaat, joiden oirekuvat ovat vakavia, kuten itsetuhoisuus, syömishäiriöt ja vakavat masennus- ja ahdistuneisuushäiriöt sekä psykoottiset tai psykoosioireiset henkilöt, ohjataan erikoissairaanhoidon nuorisopsykiatrialle. (Kaltiala-Heino ym. 2016, 454.) Nuorisopsykiatrian erikoissairaanhoidon jaetaan avohoitoon ja osastohoitoon. Mielenterveysongelmien kohdalla avohoito on ensisijainen hoitomuoto. Jollei avohoito ole riittävää, vaan nuori tarvitsee kokonaisvaltaista hoitoa ja hoitoympäristöä, on osastohoito vaihtoehto. Osastohoitoa voidaan käyttää myös nuoren mielen terveyshäiriön oirekuvan sekä käytöksen seurannassa ja esim. lääkehoidon aloituksessa. (Kaltiala-Heino & Lindberg, 2016, 673; Marttunen & Kaltiala 2021.)

Nuoren mielen terveyden häiriötä ja erityissairaanhoidon tarvetta arvioitaessa huomioidaan mm. oireiden määrää, vaikeusastetta, nuoren toimintakykyä ja kykyä selviytyä arjesta. Nuoruusiässä ihminen käy läpi kehitysvaihetta, minkä takia häiriön vakavuutta arvioitaessa on huomioitava myös nuoruusiän kehitysvaihe ja sen yksilöllinen kulku. (Kaltiala-Heino ym. 2016, 454.) Nuorisopsykiatrian diagnostiikassa ja hoidossa huomioidaan nuorten erityistarpeiden lisäksi heidän sosiaaliset verkostonsa kuten perhe ja vertaisryhmä. Työskentelyssä tärkeää on laaja moniammatillinen yhteistyö, joka edistää hoitokäytäntöjen kehitystä sekä edesauttaa siirtymistä nuorisopsykiatriasta yleispsykiatriaan. (Waltereit ym. 2018.)

Erikoissairaanhoidon ohjautuminen on yleistynyt viime vuosien aikana merkittävästi, mikä johtuu ennen kaikkea riittämättömistä perustason palveluista (Aalto-Setälä ym. 2020, 35). Lisäksi syynä voi olla rajallinen perustason palveluvalikoima, joka ei vastaa psyykkisesti oireilevan nuoren hoidontarpeeseen. Tällöin nuori voi saada lähetteen erikoissairaanhoidon. Näin toimimalla pyritään turvaamaan nuoren hoidonsaanti. (Gyllenberg 2019.)

4.1 Nuorisopsykiatrian avohoito

Nuorisopsykiatrian avohoidon palvelut ovat erikoisosaamista vaativia palveluita, jotka pyritään toteuttamaan mahdollisimman lähellä nuorta (Pylkkänen & Haapasalo-Pesu 2016, 443). Avohoidon aikana toteutetaan ja seurataan hoitosuunnitelman toteutumista. Hoito voi sisältää yksilötapaamisten sekä yksilöllisen kuntoutussuunnitelman lisäksi esim. perheterapiaa, vanhemmuuden tukea, verkostotapaamisia, yhteistyötapaamisia sekä ryhmäterapiaa. (Pylkkänen ym. 2003, 22.)

Nuorisopsykiatrian avohoidon ikärajat vaihtelevat paljon alueittain. Vuoden 2003 Hoitotakuu nuorisopsykiatrissa -loppuraportissa suositellaan kohdeikäryhmien yhtenäistämistä ja avohoidon kohdeikäryhmäksi 13–22 vuotta. Hoidon lähtökohtana tulisi olla ensisijaisesti nuoren etu ja hoidon saatavuus. Ikärajojen tulisi olla joustavat, koska nuorten kehitys etenee hyvin yksilöllisesti ja vaatii erityisosaamista. Nuorisopsykiatrian palvelujärjestelmän tarjoamassa hoidossa huomioidaan nuoruuden kehitysvaiheiden erityispiirteet ja -tarpeet. (Pylkkänen ym. 2003, 13, 61.)

Vuosien 2002 ja 2010 välisenä aikana nuorisopsykiatrian avohoidon 13–22-vuotiaiden asiakkaiden määrä sekä käyntimäärät kasvoivat merkittävästi. Toisaalta käyntimäärät yhtä potilasta kohden pysyivät vertailuajankohtina lähes muuttumattomina. (Pylkkänen 2013, 35.) Monissa avohoitopalveluissa on säädelty nuorten kohdeikää, jotta palvelut ovat onnistuneet pysymään hoitotakuussa (Pylkkänen & Haapasalo-Pesu 2016, 447–448). Vaikka asiakasmäärät ovat kasvaneet, ei resurssikehitys ole seurannut avohoidon tarpeen kasvua. Lopputuloksena työntekijöiden työtahti on kiristynyt. (Pylkkänen 2013, 35.)

Nuorisopsykiatrian avohoidon poliklinikoilla haasteena on henkilökunnan jakamisen lisäksi akuuttien tilanteiden lisääntyminen sekä tutkimus- ja hoitojotot. Osalla nuorista ongelmat ja haasteet ovat kasaantuneet ja sairauksien kirjo on vuosien aikana muuttunut. Selityksinä on esitetty mm. elämän pirstaleisuutta, ärsyketulvaa, vanhemmuuden haasteita ja ylisukupolvisuutta. Myös mielenterveyteen ja sen häiriöihin liittyvä leimaantuminen eli stigma on hälvennyt yhteiskunnassa ja mielenterveydestä keskustellaan aiempaa avoimemmin, mikä on madaltanut kynnystä hakeutua avun piiriin. (Rimpelä 2022, 80–81; Gyllenberg 2019.)

4.2 Nuorisopsykiatrian avohoidon asiakkaat ja heidän palvelutarpeensa

Mielenterveydenhäiriöitä kuten ahdistuneisuus- ja masennushäiriöitä, ADHD:ta ja syömishäiriöitä esiintyy 20–25 %:lla nuorista (Aalto-Setälä ym. 2020, 35). Nuorisopsykiatristen palveluiden tarve ja hoidon piirissä olevien nuorten määrä ovat lisääntyneet 2000-luvulla. Psykiatrisen avohoidon tarpeessa arvioidaan olevan noin 5 % nuorista. (Reinsalo & Kaltiala 2019.) Nuorten mielenterveyden häiriöistä noin puolet ilmenee ennen 14 ikävuotta ja monet häiriöt jatkuvat aikuisuuteen. Usein nuoren tilanne on monimutkainen ja hänellä on useampia häiriöitä samanaikaisesti. (Aalto-Setälä ym. 2020, 35.) Mielenterveysperusteisia tutkimus ja hoitokäyntejä on enemmän 13–17-vuotiaiden ja 18–22-vuotiaiden ikäryhmillä kuin nuoremmilla 7–12-vuotiailla lapsilla. Yleisintä mielenterveyshäiriöiden hoidon tarve on 18-vuotiailla. (Forsell 2022, 1, 5.)

Nuorisopsykiatrian asiakkailla on usein neuropsykiatrisia oireita, ahdistuneisuutta ja masennusta, joiden hoidossa perusterveydenhuolto on ollut riittämätön (Heino ym. 2018, 2). Ruotsalaistutkimuksen mukaan yleisin syy hakeutua lasten- tai nuorisopsykiatrian poliklinikalle on neuropsykiatrinen häiriö ADHD. Lisäksi masennus ja ahdistus ovat usein syy poliklinikkakäyntiin. (Kopp & Gillberg 2003.) Myös Suomessa on selvitetty vuosina 2004, 2014 ja 2017 avohoitoon tulleiden potilaiden oirekuvia vertailututkimuksessa. Tutkimustulokset ovat hyvin samankaltaisia ruotsalaistutkimuksen kanssa. Riskikäyttäytyminen (seksuaalikäyttäytyminen ja päihteiden käyttö) oli yleisempää vuonna 2004, kun taas itsetuhoinen käyttäytyminen, psykoosioireet, masennus,

ahdistuneisuus, impulssikontrollin haasteet sekä keskittymisvaikeudet olivat yleisiä oirekuvia erityisesti vuonna 2017. (Reinsalo & Kaltiala 2019.)

Nuoret, joilla on mielenterveyden häiriöitä, ovat usein heikommassa asemassa kuin muut nuoret. Lisäksi paljon palveluja tarvitsevilla nuorilla saattaa olla epävaka suhde omaan vanhempaan. Onkin tärkeää, että ammattilaiset tukevat nuoria eri tavoin ja että nuorten tueksi löydetään toimivia tapoja ja käytäntöjä. (Almqvist & Lassinantti 2018.) Nuorten mielenterveydenhäiriöiden hoidossa ja palvelukokonaisuudessa tulee huomioida psykososiaalinen näkökulma, eli ymmärtää nuoren psykologisten kykyjen ja sosiaalisen ympäristön yhteys ja vuorovaikutus (Arajärvi ym. 2021, 47; Pylkkänen ym. 2003, 17).

5 MONIAMMATILLINEN TYÖSKENTELY

Sosiaali- ja terveysalalla tehtävä moniammatillinen yhteistyö perustuu eri asiantuntijoiden vuorovaikutteiseen dialogiin. Käytännössä työ on asiakasläh- töistä sekä kokonaisvaltaista tiedon integrointia siilottuneen työskentelyn si- jaan. Yhteisyyssä huomioidaan asiakkaan sekä tämän verkostojen näkökul- mat ja nähdään asiakas kokonaisuutena. Ideaalinen moniammatillinen työs- kentely yhdistää eri ammattialojen perspektiivit (lääketiede, hoito, sosiaaliala) huomioiden myös asiakkaalle tärkeät näkökulmat kuten talous, eettisyys ja henkinen hyvinvointi. (Isoherranen 2005, 14–16, 18, 25.)

Erikoissairaanhoidon tulee tehdä yhteistyötä perusterveydenhuollon, sosiaali- huollon, opiskeluhoollon sekä muiden viranomaisten kanssa nuorten mielen- terveydenhäiriöitä hoidettaessa (Aalto-Setälä tm. 2020, 38). Yhteisesti järjes- tetyt tukitoimet, palvelut sekä hoito ovat edellytys oikea-aikaiselle sekä joustaa- valle avulle. Hyvinvointialueiden velvollisuus on mahdollistaa sujuva yhteistyö ja palvelut, jotka ovat vaikuttavia, oikea-aikaisia sekä riittäviä. Tämä edellyttää palvelujen integroimista ja moniammatillista yhteistyötä. (Heino ym. 2018, 1, 5–6.)

5.1 Sosiaalihuollon rooli moniammatillisessa työskentelyssä

Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollossa on ensisijaisesti in- tegroivaa yhteistyötä. Yhteistyön edellytys on ammattilaisten välinen

luottamus ja arvostus toisten ammattitaitoa kohtaan sekä yhteiset tavoitteet. Yhteistyömalli soveltuu erityisesti paljon sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitseville asiakkaille. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 35–41.)

Frost ym. (2005) ovat tutkineet sosiaalityöntekijän roolia moniammatillisissa tiimeissä. Sosiaalityöntekijän työ on perusluonteeltaan moniammatillista, sillä työhön kuuluu yhteistyö, yhteydenpito ja neuvottelut eri alojen ammattilaisten sekä lasten, nuorten ja heidän perheidensä kanssa. Sosiaalityöntekijöiden työskentely moniammatillisissa tiimeissä ei ole kuitenkaan täysin mutkatonta, kun tarkastellaan ymmärrystä, statusta ja valtaa, tiedonjakamista sekä verkostoyhteistyötä. Sosiaalityöntekijät esim. tarkastelevat ja ymmärtävät asiakkaiden tilanteita laajemmassa sosiaalisessa kontekstissa, jossa perheellä on merkittävä rooli. Terveystieteiden tutkimuksessa on puolestaan keskiössä asiakkaan fyysinen hyvinvointi, ja lainvalvojat ajattelevat tilanteita uhrin näkökulmasta. Ristiriidoista ja hankaluuksista huolimatta moniammatillisissa tiimeissä on halu saada yhteistyö toimimaan ja kehittää uusia yhteistyötapoja.

Ambrose-Millerin ja Ashcroftin (2016) tutkimus moniammatillisesta yhteistyöstä valottaa haasteita ja mahdollisuuksia, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat moniammatillisissa terveydenhuollon tiimeissä. Yhteistyötä voivat hankaloittaa tai helpottaa työorganisaatiossa vallalla oleva yhteistyökulttuuri, oma ammatti-identiteetti ja työn arvostus, selkeät roolit sekä vuorovaikutuksen laatu. Ammattiryhmien erilaiset päätöksentekoprosessit sekä ammattikuntien valtdynamiikka nousivat esiin yhteistyötä haastavina elementteinä. (Ambrose-Miller & Ashcroft 2016, 101, 103–107.)

Moniammatillista yhteistyötä on tutkittu terveydenhuollossa, mutta tutkittua tietoa tarvitaan myös nuorisopsykiatrian moniammatillisesta yhteistyöstä ja sosiaalialan työntekijöiden roolista. Sosiaalisilla tekijöillä on todettu olevan yhteys mielenterveyden ongelmiin, mutta sosiaalialantyyntön vaikutusta mielenterveyshäiriöiden hoitoon ei ole juuri tutkittu. Tutkimuksen lisäksi tarvitaan vahvempia rakenteita, jotta sosiaalialantyyntön psykososiaalista asiantuntijuutta voitaisiin hyödyntää enemmän hoidollisessa työssä. (Arajärvi ym. 2021, 47.)

5.2 Moniammatillinen työskentely nuorten asioissa

Lastensuojelulaki (14. §) sekä sosiaalihuoltolaki (41. §) velvoittavat työskentelemään moniammatillisesti ja monialaisesti nuoren asioissa. Sosiaalialan asiantuntijan tehtävä mielenterveyspalveluissa on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä psykososiaalisen työn avulla. Nuorisopsykiatriassa sosiaalialan työ painottuu usein asiakkaan toimintakyvyn sekä sosiaalisen tilanteen kartoittamiseen ja arviointiin sosiaalihuollon näkökulmasta. Sosiaalialan ammattilaisen työpanos nuorisopsykiatrian poliklinikalla voi sujuvoittaa palveluprosesseja ja täydentää palvelukokonaisuutta, josta hyötyy ennen kaikkea asiakas. (Arajärvi ym. 2021, 47–48.)

Muita nuorten mielenterveyspalveluiden yhteistyökumppaneita ovat mm. lastensuojelu ja koulutoimi. On tärkeää ymmärtää, että muut nuoren saamat palvelut eivät voi korvata psykiatrista hoitoa ja toisin päin. Moni nuori hyötyy, kun yksilöllisen tuen ja terapian lisäksi hänellä on laajempi palvelukokonaisuus. Yhteistyö on edellytys tiedonkululle ja nuoren kokonaisvaltaiselle hoidolle. Lisäksi yhteistyö takaa palveluiden sujuvuuden, tehokkuuden ja jatkuvuuden, mikä on myös nuoren edun mukaista. Kun nuoren saamat palvelut ovat yhteensovitettuja ja kokonaisvaltaisia, käytetään myös resursseja tarkoituksenmukaisesti. (Heino & Sinkkonen 2016, 461–462; Kuitunen & Kumpulainen 2016, 468.)

Nuoruusiässä alkavat mielenterveyshäiriöt ovat merkittävin työkyvyttömyyden aiheuttaja. Nuoren psyykinen vointi ja oireilu voivat vaikeuttaa merkittävästi hänen mahdollisuuksiinsa työllistyä sekä kouluttautua. Lisäksi nuoret ovat vaarassa syrjäytyä työmarkkinoilta alhaisemman koulutustason vuoksi. Mielenterveyshäiriöiden ennaltaehkäisyssä ja työkyvyn turvaamisessa nuorten mielenterveyspalvelut ovat erittäin tärkeitä. (Almqvist & Lassinantti 2018: Pylkänen ym. 2003, 32.) Mielenterveyspalveluiden lisäksi mielenterveyshäiriöstä kuntoutuva nuori tarvitsee tukea ja palveluita hakeutuakseen koulutukseen tai työelämään. Julkiset työ- ja elinkeinopalvelut (TE-palvelut) tukevat nuorten kuntoutumista työelämään yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen (Kela), työeläkelaitosten sekä vakuutuslaitosten kanssa. (Heinonen ym. 2016, 478–479.)

Moniammatilliseen yhteistyöhön on tärkeää osallistaa myös kolmannen sektorin toimijat, sillä järjestöt voivat paikata melko joustamattoman palvelujärjestelmän palveluaukkoja. Erilaiset järjestöt tarjoavat mm. matalan kynnyksen maksutonta ammatillista neuvontaa, ohjausta ja tukea jopa vuorokauden ympäri. Neuvontaa antavat eri alojen asiantuntijat kuten palveluohjaajat ja edunvalvojat. (Kalland & Sinkkonen 2016, 475.)

6 ITÄ-SAVON SAIRAANHOITOPIIRI (SOSTERI) JA ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE (ELOISA)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosteri, joka 1.1.2023 lähtien kuuluu Etelä-Savon hyvinvointialueeseen, Eloisaan. Vuoden 2023 vaihteessa Sosterin tuottamat, järjestämät ja kehittämät sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyivät osaksi Eloisan toimintaa. (Eloisa 2023b.) Tutkimuslupaa (liite 4) haettiin ja se myönnettiin Sosterista joulukuussa 2022. Opinnäytetyö kohdistuu Eloisan Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikan yksikköön, jossa työskentelee noin kymmenen työntekijää. Työyhteisöön kuuluu palveluohjaajan lisäksi psykiatreja, psykologeja, psykiatrinen sairaanhoitaja, perheterapeutti ja osastosihteereitä (Eloisa 2023a).

Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikka on avohoidon palvelu, joka on tarkoitettu 13–23-vuotiaille nuorille, joilla on psykiatrisia tai psykologisia ongelmia. Syynä poliklinikan asiakkuudelle voi olla esim. masennus, ahdistuneisuus, pakkoajatukset ja paniikkitilat, yllättävät elämänkriisit ja muutokset tai vakavammat mielenterveysongelmat. Työskentely voi olla lyhytaikaista, jolloin toteutetaan yksilöllisesti suunniteltuja tutkimus-, hoito- ja arviointijaksoja, tai pitkäaikaisempaa, tavoitteellista avohoidon työskentelyä. (Sosteri 2022.)

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikalla on vuodesta 2021 lähtien työskennellyt sosiaalialan koulutuksen (sosionomi) saanut palveluohjaaja. Palveluohjaaja työskentelee asiakkaan, asiakkaan perheen, poliklinikan työntekijöiden ja verkostojen kanssa (Eloisa 2023a). Opinnäytetyön tarkoitus on

kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien avulla kartoittaa palveluohjaajan työnkuva. Lisäksi opinnäytetyö tuottaa tietoa palveluohjaajan merkityksestä nuorisopsykiatrian poliklinikan palvelukokonaisuudessa työyhteisön näkökulmasta. Työnkuvan ja sen merkityksen teoreettisena viitekehyksenä käytetään käsitteen ”työnkuva” määritelmää ja moniammatillista yhteistyötä. Työnkuvan kartoituksen ja sen merkityksen tarkastelun avulla palveluohjaajan työnkuvaa voidaan arvioida sekä kehittää. Lisäksi muut nuorisopsykiatrian ja terveydenhuollon yksiköt Suomessa voivat opinnäytetyön tulosten avulla selvittää omaa tarvettaan palveluohjaukselle sekä käyttää työtä apuna palveluohjaajan toimen muotoilussa ja käyttöönotossa.

Opinnäytetyön pääkysymykset ovat:

- Mitkä ovat palveluohjaajan työtehtävät?
- Mikä on palveluohjaajan työnkuvan tavoite ja tarkoitus?
- Millainen merkitys palveluohjaajan työnkuvalla on nuorisopsykiatrian poliklinikan työyhteisössä?

7.2 Tutkimusmenetelmät, aineisto ja analyysi

Tutkimusta voi tehdä joko määrällisiä (kvantitatiivisia) tai laadullisia (kvalitatiivisia) tutkimusmenetelmiä käyttäen. Määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan ilmiöiden määrää esim. kyselytutkimusten avulla. Laadullisen tutkimuksen keskiössä on puolestaan ilmiöiden ominaisuuksien tutkiminen. Esim. haastatteluiden ja havaintojen avulla voidaan tutkia tunnistetun ilmiön, piirteen tai sisällön vaihteluita, rakennetta tai prosessia. Määrällinen tutkimus tutkii puolestaan, kuinka tunnistetut ilmiöt, piirteet tai sisällöt jakautuvat väestössä tai tilannekohtaisesti sekä millaisia syy-seuraus-suhteita (kausaalisuus) on löydetävissä. (Starrin 1994, 21–23.)

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen tarkoitukset ovat erilaisia, minkä vuoksi menetelmät eivät voi korvata toisiaan (Starrin 1994, 22). Menetelmävalinta laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä riippuu täysin tutkittavista kysymyksistä. Menetelmät vaativat erilaista osaamista kvantitatiivisten laskelmien ja kvalitatiivisen aineiston analyysin työstämisessä. Laadullisia menetelmiä on kritisoitu, että ne eivät ole objektiivisia. Tämä johtuu siitä, että

haastattelutilanteissa on aina kyse ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. (Kvale, 1997, 64, 69.) Toisaalta laadulliset menetelmät mahdollistavat ilmiöiden ja asioiden syvällisemmän tutkimisen, sillä ne tuottavat yksityiskohtaista tietoa (Hyde 2000, 84).

Tässä opinnäytetyössä käytetään aineiston keräämiseen laadullisia menetelmiä. Työn tarkoituksen sekä kysymyksenasettelun perusteella menetelmiksi on valittu havainnointi ja haastattelu. Nämä menetelmät täydentävät toisiaan ja voivat yhdessä johtaa syvällisempään ymmärrykseen tutkitusta aiheesta.

7.2.1 Havainnointi menetelmänä

Havainnoinnin ja haastattelun yhdistäminen voi olla hyödyllinen menetelmä. Erityisesti jos havainnoinnin toteuttaa ennen haastattelua, päästään haastattelussa pintaa syvemmälle. Haastattelusta muodostuu tuolloin vuorovaikutuksellinen dialogi, jolloin molemmat osapuolet tuottavat uutta tietoa ja tietämystä, jonka avulla ilmiö näyttäytyy uudessa valossa. Haastateltavat eivät ole tuolloin niinkään informantteja vaan tiedon kanssatuottajia. Haastattelut auttavat tulkitsemaan tehtyjä havaintoja ja täyttämään tietoaukkoja. Havainnointi puolestaan syventää ilmiön ymmärrystä. (Davies 1999, 128–129, 134–136.)

Havainnointia voi tehdä neljällä eri tasolla: havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi, osallistava havainnointi sekä piilohavainnointi. Tämän opinnäytetyön havainnointimenetelmänä käytetään havainnointia ilman osallistumista. Ero ei-osallistuvan havainnoinnin ja osallistuvan havainnoinnin välillä on epätarkka. Voidaan sanoa, että havainnointi ilman osallistumista tarkoittaa, että tutkija on ulkopuolinen tarkkailija, jonka vuorovaikutus tutkimuskohteen kanssa ei ole merkittävää tiedonhankinnalle. Tutkijalla ei myöskään ole tutkijan roolin lisäksi muuta roolia tutkittavassa yhteisössä. Havainnointi ilman osallistumista soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa osallistuminen on mahdotonta. Tiedon keruun periaatteena tässä menetelmässä on katsomalla oppiminen. Lähtökohtaisesti havainnoijan tulee olla mahdollisimman huomaamaton. Tutkimuksen tekijä kirjaa ylös havaintojaan ja analysoi ne. (Grönfors 2011, 49–52.)

Havainnoinnissa on huomioitava tutkijan vaikutus havainnoitaviin. Tutkittaville voi olla hyödyllistä antaa tutkijalle positiivinen kuva, mikä vaikuttaa heidän toimintaansa. Tätä vaikutusta voidaan vähentää viettämällä enemmän aikaa tutkittavien parissa. Tällöin tutkittavat tottuvat tutkijaan ja heidän käytöksensä normalisoituu. (Grönfors 2011, 51–52.) Tämä on huomioitu suunniteltaessa opinnäytetyön toteutusta. Ennen nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan työn havainnointia (5.1.2023), oli poliklinikalla käyty kaksi kertaa tutustumassa työhön ja työntekijöihin. Lisäksi palveluohjaajan kanssa oli osallistuttu yhteisiin webinaareihin sekä palavereihin ennen havainnointipäivää.

7.2.2 Haastattelu menetelmänä

Laadullisista menetelmistä yleisimpiä ovat erilaiset haastattelut. Haastattelujen suurin etu ja samalla haaste on niiden avoimuus ja joustavuus. Haastatteluiden toteutukselle ei ole olemassa tiukkoja standardeja ja sääntöjä. Haastatteluihin liittyy kuitenkin tärkeitä valintoja kuten, kuinka monta henkilöä haastatellaan, nauhoitetaanko haastattelut ja kuinka haastattelut analysoidaan. Haastatteluvien määrä ei takaa hyvää haastattelututkimusta, eikä tieteellisempää tutkimusta. Määrän sijaan tulisikin panostaa haastattelujen laatuun käyttämällä enemmän aikaa haastattelujen suunnitteluun, valmisteluun ja analyysiin. (Kvale 1997, 82, 99.)

Ennen tutkimusmenetelmän (miten, kuinka) valintaa on tutkimuksen tarkoituksen (mitä ja miksi) oltava selkeä. Tutkimuksen aiheen ja tarkoituksen tulisi ohjata menetelmävalintaa, mutta joskus haastattelu valikoituu menetelmäksi, koska halutaan välttää statistiikkaa ja numeroita. Määrälliset tutkimukset soveltuvat kuitenkin paremmin, kun tutkimuksella pyritään esim. ennustamaan suurempien ryhmien käytöstä. Jos menetelmäksi valikoituu haastattelu, on tutkimuksen kulku suunniteltava huomioiden, mitä tietoa halutaan kerätä ja mitä seurauksia tutkimuksella voi olla. Haastattelemisen vaatii taitoa, koska se ei noudata sääntöjä vaan perustuu haastattelijan tilannetajuun ja arviointikykyyn. Haastattelun tulos ja laatu riippuu haastattelijan osaamisesta, herkkyydestä sekä empatiasta. (Kvale 1997, 85, 99–101.)

Haastattelut voidaan jakaa kolmeen eri haastattelutyyppiin haastattelun toteutuksen ja rakenteen mukaan. Eri haastattelumuodoilla voidaan tutkia erilaisia ongelmia ja ilmiöitä. Lomakehaastattelua (strukturoidu) käytetään määrällisenä tutkimusmenetelmänä. Lomakehaastattelun jokainen kysymys on tarkkaan harkittu ja perusteltavissa. Kerätyllä materiaalilla voidaan testata olettamuksia (hypoteeseja) ja sen tulokset voidaan kvantifioida. Teemahaastattelu (puolistrukturoidu) etenee ennalta suunniteltujen teemojen sekä niitä tarkentavien kysymysten mukaan. Vaikka teemahaastattelu voidaan toteuttaa hyvinkin vapaamuotoisena ja avoimena haastatteluna, on myös teemahaastattelun kysymysten oltava tarkoituksenmukaisia tutkimuskysymyksen näkökulmasta. Kolmas haastattelutyyppi eli syvähaastattelu on luonteeltaan avoin ja strukturoidun. Syvähaastattelussa keskustellaan tutkimustehtävässä määritellystä ilmiöstä. Tarkoituksena on saada ilmiöstä mahdollisimman perusteellista tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin havainnoinnin lisäksi tutkimusmenetelmänä puolistrukturoidua haastattelua. Haastattelurungon teemat perustuivat havainnoinnissa esiinnousseisiin teemoihin. Tutkimuskysymysten sekä havaintojen perusteella teemojen ympärille laadittiin tarkentavia kysymyksiä.

7.2.3 Toteutus

Aineistonkeruu tapahtui kahdessa osassa. Ensimmäinen osa oli havainnointi, joka toteutettiin 5.1.2023 klo 8–15 nuorisopsykiatrian poliklinikalla Savonlinnassa. Havainnointi toteutui seuraamalla nuorisopsykiatrian palveluohjaajan työskentelyä hänen työyhteisössään ja tekemällä siitä muistiinpanoja. Vaikka työtilanteissa oltiin läsnä, oltiin siinä puhtaasti tutkijan roolissa, eikä työhön osallistuttu aktiivisesti. Keskustelut palveluohjaajan kanssa olivat luonteeltaan palveluohjaajan työtä tarkentavia. Esim. palveluohjaajan tehdessä työtehtäviä tietokoneella tai puhelimitse oli suora havainnointi mahdotonta yksityisyyden suojan takia, minkä vuoksi työskentelystä keskusteltiin jälkikäteen. Havainnoinnin kohteena olivat palveluohjaajan työnkuva (työtehtävät, työn tarkoitus), verkostot sekä yhteistyö työyhteisön ammattilaisten kanssa.

Asiakastyö on tärkeä osa palveluohjaajan työtä ja sitä käsitellään myös tässä opinnäytetyössä. Aihetta käsitellään pääpiirteittäin, eikä yksittäisiä tunnistettavia asiakastapauksia nosteta esille asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi. Yksityisyyden suojaamiseksi havainnointikäynnillä ja haastatteluissa ei kerätty aineistoa asiakastyön yksilöllisistä sisällöistä. Sen sijaan asiakastyötä käsiteltiin yleisesti kuten työskentelyn eteneminen, tapaamisten määrä, työskentelyn kesto, työskentelymuodot ja asiakastyön työtehtävät.

Havainnoinnin jälkeen kirjatut havainnot ja kirjaukset työnkuvaan liittyvistä tarkentavista keskusteluista analysoitiin. Analyysissä oli havaittavissa teemoja, joista muodostettiin runko puolistrukturoidulle haastattelulle. Seuraavat teemat nousivat esiin analyysissä:

- palveluohjaajan työtehtävät
- palveluohjaajan osaaminen
- palveluohjaajan hyödyntäminen työyhteisössä
- moniammatillinen yhteistyö, verkostotyö
- palveluohjaajan rooli työyhteisössä
- palveluohjauksen merkitys työyhteisössä.

Aineistonkeruun toisessa vaiheessa haastateltiin kahta nuorisopsykiatrian poliklinikan työntekijää. Toinen haastateltavista oli palveluohjaajan työtä tekevä henkilö, ja toinen työyhteisössä työskentelevä psykologi. Näin saatiin sekä palveluohjaajan että työyhteisön edustajan näkemys palveluohjaajan työnkuvan kokonaisuudesta ja työnkuvan merkityksestä työyhteisössä. Psykologin haastattelu toi myös näkökulmaa, millaista poliklinikkatyöskentely oli ollut ennen palveluohjaajan työskentelyä ja millä tavalla työskentely on muuttunut.

Haastatteluissa käytettiin samaa puolistrukturoitua haastattelurunkoa, joka oli muodostettu havainnoinnin pohjalta. Molemmat haastateltavat saivat valita, esiintyvätkö tutkimuksessa anonymina vai tunnistettavana henkilönä. Molemmat ilmaisivat, että voivat olla opinnäytetyössä tunnistettavissa. Koska työ käsittelee työnkuvaa ja työyhteisön kokemuksia, käytetään haastateltavista ammattinimikkeitä nimien sijaan, jotta haastateltavien ammattiroolit ja eri asiayhteydet olisi helpompi erottaa toisistaan.

Palveluohjaajaa haastateltiin 11.1.2023. Hän on työskennellyt poliklinikalla työnkuvan muodostamisesta lähtien, eli vuodesta 2021. Toinen haastattelu suoritettiin 16.1.2023 viisi (5) vuotta psykologina toimineen työntekijän kanssa. Työyhteisö on pieni, noin kymmenen henkilöä, minkä vuoksi kahden henkilön haastatteluiden arveltiin riittävän kokonaiskuvan saamiseksi.

Haastattelut toteutettiin Teams-sovelluksella. Haastateltavat antoivat suostumuksensa nauhoittaa haastattelut. Haastattelujen jälkeen nauhoitukset litteroitiin, minkä jälkeen haastatteluaineisto analysoitiin. Haastatteluaineistoa analysoitaessa analyysiin liitettiin myös 5.1.2023 tehdyn havainnoinnin aineisto, jotta tuloksista saatiin mahdollisimman kattavat.

7.2.4 Aineiston analyysi

Teoriat ovat tärkeitä yhteiskuntatieteilijöille, koska teoriat luovat perustan tutkimukselle. Teorioiden muodostamat viitekehykset auttavat ymmärtämään ja tulkitsemaan tutkimustuloksia. (Bryman 2021, 43.) Teorian ja tutkimuksen suhdetta voidaan tarkastella deduktiivisesta ja induktiivisesta näkökulmasta. Näin ollen tutkimuksessa kerättyä aineistoa voidaan analysoida ja käsitteellistää induktiivisen, deduktiivisen tai abduktiivisen päättelyn avulla. Analyysitapa riippuu toteutettavasta tutkimuksesta, sen tarkoituksesta sekä tutkimuskysymyksistä. (Neale 2020.) Induktiivinen päättely tarkoittaa aineistolähtöistä prosessia eli havainnoista teoriaan johtavaa päättelyä. Induktiivisen päättelyn tarkoituksena on yleistää tutkittavaa ilmiötä. Deduktiivisen päättelyn lähtökohtana ja viitekehyksenä on teoria. Teorialähtöinen päättely testaa olemassa olevaa teoriaa tai yleistystä soveltamalla teoriaa tiettyyn tapaukseen. (Hyde 2000, 82–83.) Abduktiivinen eli teoriaohjaava analyysi tarkoittaa jatkuvaa vuoropuhelua havaintojen ja ajatusten sekä tutkimuksen osien ja kokonaisuuden välillä (Bryman 2021, 478; Tuomi & Sarajärvi 2002, 133).

Tyypillisesti on ajateltu, että määrällisessä tutkimuksessa käytetään deduktiivista analyysiä ja laadullisessa tutkimuksessa induktiivista analyysiä. Laadullinen tutkimus on kuitenkin harvoin puhtaasti induktiivista tai määrällinen tutkimus deduktiivista vaan molemmissa tutkimusmenetelmissä on usein molempien lähestymistapojen piirteitä. Lisäksi laadullinen tutkimus voi laajentaa ja

yleistää teorioita, kun analyysiprosessissa käytetään deduktiivista lähestymistapaa. (Bryman 2021, 49; Davies 1999, 139; Hyde 2000, 82–84.)

Kun aineistoa analysoidaan abduktiivisesti eli teoriaohjaavasti, tapahtuu analyysin ensimmäisessä vaiheessa aineiston pelkistäminen. Tällöin aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja esim. merkitsemällä eri värein tai merkein. Tämän jälkeen aineistosta etsitään yhtäläisyyksiä ja toisaalta myös eroavaisuuksia. Käsitteet, jotka kuvaavat samaa ilmiötä, ryhmitellään ja yhdistetään eri luokiksi. Ryhmittelyn perusteena voi olla esim. piirteet, käsitykset tai ominaisuudet. Ryhmittelyn jälkeen aineisto käsitteellistetään, jolloin teoriaohjaavassa analyysissä olennainen tieto liitetään teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 122–127, 133.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineiston sisällönanalyysissä abduktiivista lähestymistapaa. Aineistoa kerättiin laadullisilla menetelmillä, minkä jälkeen aineisto analysoitiin. Analyysin edetessä tutkimustuloksia liitettiin teoreettiseen viitekehykseen.

Taulukko 1 (s. 27) havainnoi opinnäytetyön tutkimusaineiston, eli havainnoinnin ja haastattelujen, analyysiä palveluohjaajan työtehtäviä kartoittaessa. Ensin havainnointi- ja haastatteluaineistosta merkittiin kaikki työtehtäviin liittyvät ilmaisut ja kirjaukset, koska työtehtävät (työnkuvan sisältö) ovat olennainen osa teoreettisessa viitekehyksessä esiteltyä työnkuvan määrittelyä. Tämän jälkeen oli havaittavissa, että työtehtävät muodostivat kolme erilaista työkokonaisuutta. Teoriaosuudessa kuvailtujen asiakastyön ja moniammatillisen yhteistyön lisäksi aineistosta nousi esille kolmas merkittävä kokonaisuus, koordinoiva työ. Nämä kokonaisuudet muodostivat tässä työssä esiteltävän palveluohjaajan työnkuvan tehtäväkokonaisuuden.

Taulukko 1. Esimerkki havainnointi- ja haastatteluaineiston sisällönanalyysistä. Kohdat, joihin ei ole lisätty alkuperäistä ja pelkistettyä ilmaisua, ovat havaintoja.

Palveluohjaajan työtehtävät			
Alaluokka	Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Yläluokka
Puhelu asiakkaan huoltajalle			Asiakastyö
Jalkautuminen	"Käydään tutustumassa kouluihin nuorten kanssa tai sitten menen koululle tekemään opintosuunnitelmia. -- Kuntoutuspaikoissa nuorten kanssa ja jos tarttee ruokapua hakea tai sosiaalityössä käydä, niin lähtee mukaan. Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen."	Nuoren mukaan lähteminen ja tukeminen hänelle haastavissa tilanteissa.	
Viranomaispuhelu asiakkaan kanssa	"Puhelinsoittojakin tehdään yhdessä..."	Nuoren tukeminen.	
Uuden tapaamisajan ehdottaminen tekstiviestillä asiakkaan peruuttaman ajan tilalle			
Nuoren, huoltajan, opettajan, kuraattorin jne. kutsuminen hoitokokoukseen puhelimitse	"Palveluohjaaja voi soittaa eri tahoille ja esimerkiksi varata hoitokokouksia ja koota verkostoa. Saa sopivan ajan ja että kaikki pääsee paikalle."	Osapuolten kokoaminen yhteiseen tapamiseen.	Koordinoivatyö
Aiemmin tehtyjen tutkimusten tulosten pyytäminen	"Minä olen soittanut tuonne eri yksiköihin siis tämän Savonlinnan ulkopuolelle muihin kaupunkeihin ja pyytänyt vaikka entisiä tutkimustuloksia nuorista nuoren luvalla"	Yhteistyö verkostojen ja nuoren kanssa, jotta asiat etenevät sujuvasti eteenpäin.	
Moniammatilliseen tiimiin osallistuminen	"Osallistuminen moniammatilliseen tiimiin ja siellä kuntoutusten suunnittelu. uusien sekä vanhojen asiakkaiden kohdalla. Aina jos tulee palvelun tarvetta mieleen, toivotaan palveluohjaajalta ideoita mitä kuntoutusta voisi ajatella"	Sosiaalialan ammatilaisen näkökulman esiintuominen moniammatillisessa yhteistyössä.	
Puhelinkeskustelu nuottivalmentajan kanssa mm. hänen mahdollisuudestaan ja aikataulustaan ottaa uusia asiakkaita			Moniammatillinen työ
Kuntoutusohjaajan yhteydenotto yleistilanteen kartoitukseksi.			

7.3 Tutkimuseettiset kysymykset

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusetiikkaa ja haastattelijan moraalia tulisi korostaa totuttua enemmän. Jo pelkästään haastattelutilanne ja haastattelijan valta-asema voivat vaikuttaa haastateltavaan negatiivisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 147.) Lisäksi tutkijan täytyy osata tunnistaa tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset ja ottaa vastuuta käytöksestään erilaisissa eettisissä tilanteissa. Tutkijalla on myös tieteellinen vastuu siitä, että tutkimus tuottaa tarvittavaa ja hyödyllistä tietoa, joka on tuotettu suunnitelmallisesti. Riippumattomuus on tärkeää, koska muulloin tutkija saattaa jättää huomiotta tiettyjä tuloksia ja painottaa toisia, jolloin ilmiön puolueeton tarkastelu voi kärsiä. Tutkijan suhde tutkittaviin vaikuttaa siihen, millaisessa valossa tutkittavat esiintyvät tutkimuksessa. (Kvale 1997, 111–112.)

Tutkittaessa ihmisiä on tunnistettavissa kolme eettistä ohjenuoraa. Tutkimukseen osallistuvan henkilön on oltava tietoinen tutkimuksesta sekä tutkimusprojektiin osallistumisen vaikutuksista. Haastateltavalta on siis saatava suostumus tutkimukseen. Toinen eettinen ohjenuora on, että henkilökohtaisia tietoja, joista haastateltava on tunnistettavissa, ei tule raportoida. Jos näin joudutaan tekemään, on tutkittavan hyväksyttävä tiedon käyttö kirjallisella sopimuksella. Tutkimus ei saa myöskään olla haitallinen tutkittavalle. Tutkijan tulee huomioida yksilöllisten vaikutusten lisäksi tutkimuksen vaikutus työyhteisöön tai ryhmään, johon haastateltava kuuluu. Lisäksi haastattelijan on oltava tietoinen, kuinka pitkälle haastattelun ja kysymysten kanssa voi edetä, ettei haastateltava kerro asioita, joita voisi myöhemmin katua. (Kvale 1997, 107–112.)

Tässä opinnäytetyössä eettisyyttä vahvistettiin jakamalla haastateltaville tutkimuksen informointilomake (liite 2) sekä suostumuslomake (liite 3). Opinnäytetyössä käsiteltiin haastatteluaineistoa tavalla, joka kunnioittaa haastateltavilta saatua suostumusta olla tunnistettavissa. Kun opinnäytetyö oli lähes valmis, toimitettiin työ haastatetuille ennen työn viimeistelyä ja arvioitavaksi lähettämistä. Erityisesti haastatetuilta pyydettiin kommenttia, onko heitä tulkittu oikein ja onko jotain, mitä he haluavat poistettavan tai muutettavan. Eettisyyden vahvistamiseksi tutkimusaineistoa myös käsiteltiin tavalla, etteivät ulkopuoliset pääse aineistoon käsiksi. Aineistoa säilytettiin salasanalla lukitun tietokoneen

työpöydällä Word-tiedostona, ei OneDrive-tiedostona. Aineistoa säilytettiin vain tarvittava aika, jonka jälkeen se poistettiin tietokoneelta.

Lisäksi eettisyyden lisäämiseksi tutkimus pyrittiin pitämään puolueettomana. Työelämäkumppanina toimi Sosteri ja 1.1.2023 alkaen Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa, jonka palvelu nuorisopsykiatrian palveluohjaus on. Työelämäkumppanin edustaja ilmaisi opinnäytetyön suunnittelun varhaisessa vaiheessa kiinnostuksen työnkuvan kehittämisideoille. Työskentelyä ei siis ajoitettu, vaan kannustettiin kehittämistyöhön.

7.4 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen laadun arvioinnissa on erilaisia koulukuntia. Määrällistä tutkimusta tekevät tutkijat arvioivat laatua kahden kriteerin, validiteetin (tutkitaan, mitä on luvattu) ja reliabiliteetin (toistettavuus), pohjalta. Kriteerit eivät kuitenkaan sovellu laadulliseen tutkimukseen, koska esim. laadullisissa tutkimuksissa ei tehdä määrällisiä mittauksia. Osa laadullisen tutkimuksen tutkijoista onkin sitä mieltä, että laadulliselle tutkimukselle tulee olla omat kriteerit kuten luotettavuus ja aitous tai sensitiivisyys, kiinnostus, selkeys ja merkitys. (Bryman 2021, 465–470.) Käytettäessä laadullisia menetelmiä on myös aina pohdittava tutkijan ja tutkittavan välistä valta-asemaa. Tutkijan on kysyttävä itseltään, kuinka suhteesta saisi mahdollisimman tasavertaisen. Havainnoinnin ja haastattelun yhdistämisellä tämä voi olla mahdollista. (Davies 1999, 136–37.)

Laadullista tutkimusta voi arvioida myös kokonaisuuden ja johdonmukaisuuden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi on yhteydessä ennen kaikkea tutkimukseen liittyviin eettisiin kysymyksiin: mitä tutkitaan ja mikä on tutkimuksen tarkoitus, miksi tutkimus on tarpeellinen, kuinka aineisto on kerätty ja kuinka informantit on valittu, millainen tutkittavan ja tutkijan suhde on, aineistoanalyysin eteneminen, tutkimuksen eettisyyden taso ja itse tutkimusaineiston raportointi. Tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista lisätä pitämällä tutkimusprosessi mahdollisimman läpinäkyvänä. Luotettavuutta lisää myös, jos tutkimukseen osallistuvat henkilöt saavat arvioida lopputulosta sekä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 160, 163–166.)

Tässä opinnäytetyössä luotettavuutta pyrittiin lisäämään yhdistämällä havainnointi ja haastattelut tutkimusmenetelminä. Jälkikäteen voidaan todeta, että havainnoinnin ja haastattelun yhdistäminen lisäsi huomattavasti ymmärrystä käsiteltävään aiheeseen ja edisti tutkimusta merkittävästi. Pelkän haastattelumenetelmän avulla työnkuvasta olisi muodostunut huomattavasti yksinkertaisempi kokonaisuus ja monia vivahteita olisi jäänyt havaitsematta ja tunnistamatta.

Menetelmien yhdistämisen lisäksi tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään vierailemalla nuorisopsykiatrian poliklinikalla kaksi kertaa ennen havainnointia, jotta tutkijan ja tutkittavan suhde olisi mahdollisimman tasavertainen ja jotta tutkijan läsnäolo vaikuttaa mahdollisimman vähän havainnointitilanteeseen. Haastatteluita suunniteltaessa pyrittiin puolestaan varmistamaan, että haastatteluteemat olivat tutkimuksen kysymyksenasettelun ja tavoitteiden mukaisia. Samaa haastattelurunkoa käytettiin molemmille haastateltaville.

Opinnäytetyössä kiinnitettiin huomiota myös itse raportointiin. Raportissa nostettiin esille kansallisia ja kansainvälisiä tutkimuksia sekä kirjallisuutta, jotka tukevat opinnäytetyön tarkoituksenmukaisuutta ja luovat viitekehykset tutkittavalle aiheelle. Työssä käytettyjä tutkimuksia on koottu liitteeseen 1. Opinnäytetyö lähetettiin haastatetuille kommentoitavaksi jo ennen työn viimeistelyä ja arviointia. Kun opinnäytetyö oli valmis ja arvioitu, lähetettiin valmis työ haastatetuille ja työelämäkumppanin edustajalle. Työelämäkumppani sai opinnäytetyön käyttöönsä ja opinnäytetyö julkaistiin Theseuksessa.

8 TUTKIMUSTULOKSET

8.1 Nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan työnkuva

Palveluohjaajan työnkuva on yhtäältä työskentelyä yksin ja toisaalta työskentelyä moniammatillisessa tiimissä. Työtä toteutetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluiden rajapinnassa, mikä integroi palvelujärjestelmät toisiinsa. Työnkuvan kokonaisuus eli tarkoitus, tavoite ja työtehtävät perustuvat työntekijöiden, verkostojen sekä nuorten tarpeisiin. Haastatellun psykologin

sanat ”hoitoprosessin koossapitäjä” kiteyttää, millainen työnkuva ja rooli palveluohjaajalla on poliklinikan työyhteisössä sekä palvelukokonaisuudessa.

8.1.1 Työnkuvan tarkoitus ja tavoite

Alun perin ajatus palveluohjaajan työnkuvasta tuli nuorisopsykiatrian poliklinikan työntekijöiltä. He tunsivat tarvetta työtehtävien eriyttämiselle ja uuden työnkuvan muotoilulle sekä käyttöönotolle. Tarve oli ilmeinen sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta.

Koko palveluohjaajan idea oli meiltä psykologeilta. Me huomattiin, että on paljon semmoisia asioita, jotka on välttämättömiä mutta, jotka jollakin muulla ammattiosaamisella ja ajalla olisi huomattavan paljon parempi hoitaa. Psykologi

Haastateltu psykologi tunsu työmääränsä suureksi ennen palveluohjaajan työpanosta. Työntekijät hoitivat oman ammattiosaamisensa ohella sosiaaliohjauksellisia työtehtäviä, kuten auttoivat Kelan etuushakemuksissa, jotka eivät heidän työnkuvaansa ja erikoisosaamiseensa varsinaisesti kuuluneet. Vaikka työtehtävät eivät kuuluneet työnkuvaan ja ne veivät työaika, pidettiin sosiaaliohjauksellisia työtehtäviä välttämättöminä nuoren hoitoprosessin ja hyvinvoinnin näkökulmasta. Nuorisopsykiatrian asiakkaana olevan nuoren toimintakyky ja/tai arjenhallinnan taidot eivät aina riittä esim. viemään byrokraattista prosessia eteenpäin ja hoitamaan elämän perusasioita yksin, vaan hän tarvitsi apua, tukea, ohjausta ja neuvoja, jotta hoitoprosessi etenisi.

Se [aika ennen palveluohjaajaa] oli ihan järkyttävää. Tuntu, että leviää ihan koko pakka totaalisesti, kun ei niitä [sosiaalihuollon työtehtäviä] voinut olla hoitamattakaan. Kun tiesi, että jos ei kukaan hoida, niin tää on ihan turhaa. Turhaan se mulle tulee se nuori, jos hänen ympärillään mikään ei toimi ja rahat ei riitä ja jatkohoitopaikkoja ei saada ja ei keritä hoitamaan ja muuta. -- Niillä [nuorilla] ei voi hoitaa vain mielenterveyttä tai hyvinvointia sillä tavalla, mikä on se psykologin ydiosaamista, vaan siinä ympärillä on niin paljon sellaista elämään liittyvää muuta. Psykologi

Se perustuki ja peruspalveluiden tuki ei auta. Heillä [nuorilla] on niin paljon ongelmia ja ongelmien päällekkäisyyttä, että he tarvitsevat vahvempaa tukea. Palveluohjaaja

Samalla kun palveluohjaajan työnkuvan ajateltiin edistävän asiakkaiden palvelutarpeiden täyttymistä sekä hoitoprosessin etenemistä, oli työnkuvan yhtenä tarkoituksena vapauttaa poliklinikan muiden ammattilaisten työaika. Ajatus oli, että kun sosiaaliohjaukselliset työtehtävät siirretään palveluohjaajalle, jää muilla työntekijöillä enemmän aikaa oman ammattitaitonsa hyödyntämiseen asiakastyössä. Työtehtävien eriyttäminen on ollut tärkeää, koska nuorisopsykiatriaan kohdistuu voimakas asiakaspaine ja asiakasmäärät ovat suuria.

Alkuperäinen tarkoitus oli, että vapautan tiimin muilta jäseniltä aikaa siihen, mihin he ovat kouluttautuneet. Aiemmin he tekivät työssään myös sosiaaliohjausta ja käyttivät aikaa esim. hakemusten tekemiseen, mikä on turhaa heidän ajankäyttöään. Palveluohjaaja

Se keskustelutuki mitä hyö tekee, on älyttömän arvokasta... -- ...se [keskustelutuki] on pääasia ja siksi ne [nuoret] hakeutuu, että heillä on psyykkisiä ongelmia. Sitten tällaiset arkisemmat asiat, niin niihin ei tarvitsisi. Että sen psykologin ei tarvitse lähteä sitä ruokaa etsimään nuoren kanssa. Palveluohjaaja

Siinä on myös kyse siitä, että meillä on koko ajan asiakaspainetta ja psykologit on todella täystyöllistettyjä. Ja tavallaan ei siinä aikapuitteessa mitä on, ei pysty kunnolla hoitamaan kokonaisuutta. Psykologi

8.1.2 Työtehtävien kokonaisuus

Palveluohjaajan työtehtäviä leimaa vahvasti tarveperusteisuus, joustavuus sekä oikea-aikaisuus.

Palveluohjaaja tekee sellaisia asioita, jotka ovat välttämättömiä nuoren hoitopolun etenemisessä, voisi sanoa näin. Ja sellaisia, jotka ei kuulu varsinaisesti psykologin toimikuvaan. -- Hän on hoitoprosessin koossapitäjä tietyllä lailla. Psykologi

Työtehtävät on sellaisia, että tehdään mitä tilanne vaatii, työtehtäviä voi tulla lisää nuoren tarpeiden mukaan. Palveluohjaaja

Palveluohjaajan työtehtävät voidaan jakaa kahteen isoon kokonaisuuteen moniammatilliseen työhön ja asiakastyöhön. Lisäksi moniammatillisen työn ja asiakastyön yhdyspinnassa palveluohjaaja tekee koordinoivaa työtä, joka integroi moniammatillisen työn ja asiakastyön toisiinsa. Koordinoivaa työtä on tärkeää erityisesti nivelvaiheissa.

Moniammatillinen työ

Moniammatillinen yhteistyö pitää sisällään työskentelyä poliklinikan työyhteisön työntekijöiden kanssa sekä nuoren verkostojen ja muiden ammattilaisten kanssa. Vaihtelevin kokoonpanoin kokoontuvien hoitokokousten sekä kahdenkeskisen moniammatillisen yhteistyön lisäksi palveluohjaaja osallistuu viikoittain moniammatilliseen tiimiin. Kahdenkeskinen työskentely voi olla pohdintaa kuntoutus- tai valmennusmuodoista, joista nuori voisi hyötyä ja joita voisi ehdottaa nuorelle. Hoitokokouksissa palveluohjaaja voi tuoda esille ja esitellä nuorelle ja alaikäisen kohdalla hänen huoltajalleen erilaisia sosiaalihuollon tukitoimia, kuntoutuksia, valmennuksia ja etuuksia, joita voisi olla mahdollista selvittää ja hyödyntää. Moniammatillisessa tiimissä palveluohjaaja osallistuu yhtenä tiimin jäsenenä kuntoutusten suunnitteluun uusien ja vanhojen asiakkaiden kohdalla. Palveluohjaajan lisäksi tiimiin kuuluu muu työyhteisö eli kaksi psykiatria, viisi psykologia, yksi psykiatrinen sairaanhoitoja, yksi perheterapeutti sekä kaksi toimistosihteeriä.

Moniammatillinen yhteistyö on myös työskentelyä nuorisopsykiatrian poliklinikan ulkopuolisten verkostojen, toimijoiden ja ammattilaisten kanssa.

Kela, TE-palvelut, sitten tietenkin Sosterin [1.1.2023 lähtien Eloisan Savonlinnan yksikkö] sisäiset eri yksiköt, koulut, kuraattorit, terveydenhoitajat, etsivä nuorisotyö on isossa osassa, psykoterapeutit, sitten kuntouttajat ja vaikka nepsy-valmentajat, toimintaterapeutit, fysioterapeutit, sosiaalitoimi. Palveluohjaaja

Yhteistyö verkostojen kanssa on usein toimintaohjeiden tai muun tiedon vaihtamista. Nuoren suostumuksella voidaan myös vaihtaa nuorta koskevaa tietoa ja kuulumisia nuoren kanssa työskentelevien tahojen kanssa. Kentällä työtä tekevät henkilöt ovat osa nuoren kuntoutussuunnitelmaa ja he tekevät arvokasta työtä. Kuulumisia vaihtamalla nuorisopsykiatrian poliklinikka saa tietoa esim. etsivän nuorisotyön työskentelystä tai valmennuksien ja kuntoutuksien edistymisestä. Kommunikaatiosta ja tiedonvaihdesta on suuri hyöty kaikille osapuolille, etenkin nuorelle.

Kaikilla on sama tieto, se on olennainen pointti. -- Nimenomaan se, ettei pääse käymään tällästä, että nuori kertoo eri asioista eri tahoille. Nuoret ei myöskään välttämättä osaa kertoa kaikkea samalla tavalla kaikille, vaan vaikka vain yhdelle esim. psykologille,

että ei ole rahaa, ei ruokaa, ei koulupaikkaa, ei työtä. Etsivä nuorisotyöntekijä ei välttämättä edes tiedä, että tällaisia kysymyksiä on ilmassa. Se on hyvä asia, että se nuori on jollekin kertonut, koska sitten me tiedetään ja voidaan auttaa niissä muissa asioissa. Palveluohjaaja

Lisäksi yhteistyö voi olla keskustelua ja pohdintaa etuuksista ja käytännön asioita, kuten ajanvarauksen muuttamista tai varmistusta. Verkostotyö ja moniammatillinen yhteistyö on myös viestin eteenpäin välittämistä, mikä sujuvoittaa työskentelyä ja hoitoprosessia. Palveluohjaaja voi esim. keskustella yleisluonteisesti nuottivalmentajan, tukihenkilön tai psykoterapeutin asiakastilanteesta ja ajankohdasta, milloin asiakaspaikkoja seuraavan kerran mahdollisesti vapautuu. Tämä tieto auttaa poliklinikan työntekijöitä suunnittelemaan nuoren kuntoutusta ja hoitoa.

Meillä ei psykiatri oikein pysty oman työnsä ohessa vastailemaan puheluihin eikä viesteihin. Monesti psykologeillakin on kirjat niin täynnä, että he ei pysty työn ohessa vastailemaan puheluihin. Sitä se viesti tulee tähän minulle ja minä välitän sitä eteenpäin. Palveluohjaaja

Asiakastyö

Asiakastyö ensisijaisesti nuoren mutta myös hänen huoltajansa kanssa on merkittävä osa palveluohjaajan työtä. Asiakastyön työtehtävät liittyvät usein nuoren arjenhallinnan ja aikaansaamisen haasteisiin. Nämä haasteet voivat hidastaa huomattavasti hoitoprosessin etenemistä. Haastateltu psykologi kuvailee, millaisia nuoren haasteet voivat olla, sanoin ”Ne arkiongelmät on aika mittavat siinä. Vaikka jotain lomaketta ei saa täytettyä ja laitettua eteenpäin.”.

Palveluohjaaja tulee mukaan asiakastyöhön tarpeen mukaan erilaisissa tilanteissa, eri tavoin ja asiakkuuden eri vaiheissa. Työ on tilannekohtaista sekä tarveperusteista ja sillä pyritään oikea-aikaisuuteen. Palveluohjaaja kuvailee palveluohjaajan hyödyntämisen joustavuutta kertomalla, että ”Joskus työskentely alotetaan jostain muusta asiasta, mutta jos hoitoprosessin aikana käykin jotain ilmi, niin olen matkan varrella otettavissa mukaan.”.

Palveluohjaaja voi tulla mukaan hoitoprosessiin hyvinkin spontaanisti ja nopealla aikataululla. Usein palveluohjaajalle varataan käynti- tai soittoaika, mutta

tapaaminen ei aina vaadi vastaanottoajan sopimista. Tämä joustava toimintatapa nousi esiin haastattelujen lisäksi myös jokaisella vierailukerralla sekä virallisella havainnointikäynnillä. Esimerkkinä joustavuudesta työntekijä saattoi kurkistaa ikkunasta palveluohjaajan huoneeseen katsoakseen, onko hän vapaa. Mikäli palveluohjaajalla ei ollut asiakastapaaminen tai puhelu kesken, saattoi työntekijä saatella nuoren palveluohjaajan luokse tai pyytää palveluohjaajan luokseen. Tällaisissa tilanteissa nuoren asia voidaan hoitaa saman tien, mikäli asia on nopeasti käsiteltävissä kuten varmistaa, mitä etuutta nuorelle on aiemmin yhdessä suunniteltu. Jos asian hoitamisessa tai tilanteen selvittämisessä menisi enemmän aikaa, varataan nuorelle vastaanottoaika.

”Meillä oli tässä ideana, että vältetään ihan kaikkia turhia toimintamalleja, että siihen tartutaan, mikä ajankohtaista on... Se on semmosta nopeaa reagointi myös. -- Istumme vastaanotolla ja havaitaan, että ahaa tämmöinen ongelma! Minä menen koputtamaan palveluohjaajan ovelle ja sanon, että tulehan minun työhuoneeseen, täällä on tällainen nuori, että se tarvitsisi nyt tämän. Psykologi

Yleensä jos minun luokse ohjautuu nuori saateltuna, niin usein se liittyy kelan etuuksiin. Että on hoitokokouksessa tai psykologin vastaanotolla päädytty hakemaan jotakin esim. kuntoutusrahaa tai nuotti-valmennusta, omaväylä-kuntoutusta, toimeentulotukea tai työttömäksi työnhakijaksi. Tämmösissä tapauksissa psykologi usein tuo nuoren saateltu ja kertoo nopeesti asian mihin se liittyy ja minä varaan ajan. Palveluohjaaja

Menettelytavalla on omat hyötynsä asiakkaan ja asioiden etenemisen näkökulmasta.

Meillä on tosi paljon nuoria, jotka ei osaa toimia tuommoisessa byrokratian viidakossa Kelan tai TE toimiston tai minkään tommoisien organisaation ehdoilla, jossa pitää osata tiettyssä aikapuitteissa täyttää tietty lomake, mennä jonkun ihmisen jutuille ja vastata puheluun, tehdä asioita. Joku pienikin asia voi sitten, kun sen jättää tekemättä, niin koko juttu hajoaa siihen. Psykologi

Sekin kun nuoret tulee usein tähän saateltuna, niin että se on monelle sellainen turvallinen hetki tulla. Tuttu työntekijä mukana, jonka kanssa he ovat työskennelleet. Työntekijä saattelee nuoren tähän vastaanotolle. Sekin luo turvallisuuden tunnetta, ettei tarvitse mennä uuteen paikkaan tai uusien ihmisten luokse. Palveluohjaaja

Usein palveluohjaaja on mukana jo asiakkaan ensikäynnillä nuorisopsykiatrian poliklinikalla. Palveluohjaaja on havainnut käytännössä omat hyvät puolensa ”...koska sitten minä tulen tutuksi perheelle ja sille nuorelle ja voidaan yhdessä sopia aika.”. Palveluohjaajan läsnäolo ensikäynnillä ei ole kuitenkaan välttämätöntä tai pakollista, vaan hän voi tulla mukaan hoitoprosessiin, jos tai kun tarve havaitaan.

Joskus on ollut hoitokokouksia, joissa en ole ollut mukana. Jos niissä on päädytty esim. terapian etsimisiin, lääkäri laittaa minulle viestiä, että voitko olla perheeseen yhteydessä ja sopia vastaanottoaika. Palveluohjaaja.

Toisaalta palveluohjaus ei myöskään ole ”pakollinen” osa poliklinikan palvelukokonaisuutta vaan palveluohjaajan hyödyntäminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Kaikki nuoret eivät hyödynnä palveluohjausta.

On myös sellaisia nuoria, ettei he halua apua. He haluaa hoitaa itse. Täysikäinen voi hoitaa itse. Palveluohjaaja

Asiakastyön työtehtävät koostuvat Kela-asioissa auttamisesta, työn etsinnästä, koulupaikkojen kartoittamisesta sekä itsenäistymiseen ja omilleen muuttoon liittyvistä asioista. Nuorten lisäksi palveluohjaaja tarjoaa tarpeen tullen apua, tukea ja ohjausta alaikäisten nuorten huoltajille. Työssä on ollenasta, että palveluohjaaja ei tee asioita asiakkaiden puolesta vaan nuorta vaaditaan osallistumaan.

En tee kenenkään kanssa mitään kenenkään puolesta, yleensä tehdään yhdessä. Puhelinsoittojakin tehdään yhdessä, nuoren osallisuutta vaaditaan, että ainakin tunnistautee ja kertoo tilanteestaan. -- Vanhemmat käy myös toisinaan täyttämässä hakemuksia, mutta puolesta en tee silloinkaan vaan, että vanhemmat itse täyttää sitä hakemusta ja sitten yhdessä mietitään, mitä siihen voisi kirjoittaa. Palveluohjaaja

Yksi tärkeä asiakastyön työtehtävä on jalkautuminen. Palveluohjaaja voi käydä nuoren kanssa tutustumassa kouluihin tai kuntoutuspaikkoihin, lähteä tarpeen tullen nuoren mukaan koululle tekemään opintosuunnitelmaa tai olla nuoren mukana hakemassa tälle ruoka-apua, asioitaessa sosiaalitoimessa tai ilmoittautuessa työttömäksi työnhakijaksi. Jalkautuminen yhdessä nuoren kanssa on tärkeää tämän hyvinvoinnin ja hoitoprosessin perspektiivistä.

Meidän nuoret ei välttämättä ikinä ohjaudu sinne oikeaan paikkaan, jollei heidän kanssaan lähde sinne. He ei mielellään mene mihinkään virastoon yksinään, eikä esim. Ohjaamoon, mikä olisi juuri palvelu heitä varten. Toki lähtevät, jos joku lähtee heidän kanssaan. Samalla saan heidän kanssaan hoidettua asian sen sijaan, että tilanne pitkittyy ja pitkittyy. Palveluohjaaja

Nuorten yksilölliset tarpeet vaikuttavat työtehtävien lisäksi myös palveluohjausasiakkuuksien pituuteen ja intensiivisyyteen. Valtaosa asiakkuuksista on lyhyitä. Lyhyissä asiakkuuksissa palveluohjaaja tapaa nuoren keskimäärin 1–2 kertaa. Näillä tapaamiskerroilla nuoren asiat, kuten Kelan hakemus, ilmoittautuminen TE-palveluihin tai kuntoutusvaihtoehtojen pohtiminen, saadaan hoidettua. Pienellä osalla nuorista tilanne on monimutkaisempi, ja he tarvitsevat enemmän palveluohjaajan apua ja tukea. Intensiiviset asiakkuudet kestävät n. kaksi kuukautta. Intensiivisissä asiakkuuksissa palveluohjaaja auttaa järjestelmään asioita, jalkautuu nuoren kanssa, verkostoituu sekä auttaa raha-asioiden järjestämisessä.

Palveluohjaajan työkuvan toteuttaminen vaatii osaavan ja asiantuntevan työtoimen. Erityisesti asiakastyön onnistumiselle on tärkeää, että palveluohjaajalla on kyky työskennellä erilaisten ihmisten kanssa sekä kyky sopeutua vaihteleviin ja muuttuviin tilanteisiin. Keskeistä palveluohjauksen onnistumiseksi on hyvän vuorovaikutussuhteen muodostuminen.

Kaikkein tärkein on se, että palveluohjaaja on ihminen, että hänet on helppo kohdata. Kun nuori menee hänen vastaanotolle, että hän saa nopeasti semmosen tunteen, luottamuksen tunteen. Uskaltaa olla siinä ja kertoa oman asiansa. Se on ehkä se olennaisin. Koska jos meidän nuoret ei luottaisi, niin siitä tulisi tosi vaikeata siitä työstä. Psykologi

Koordinoiva työ

Havainnointikerralla sekä haastatteluissa nousi selkeästi esille joukko työtehtäviä, jotka ovat samanaikaisesti asiakastyötä ja moniammatillista työtä. Nämä työtehtävät on tässä opinnäytetyössä nostettu esille omaksi tehtäväkokonaisuudeksi niiden merkityksellisyyden vuoksi. Työtehtävistä käytetään nimeä koordinoiva työ.

Koordinoivia työtehtäviä ovat hoitokokousten järjestäminen sekä erilaisten nivelvaiheiden ohjaaminen ja varmistaminen. Nivelvaiheissa tehtävään työhön kuuluu byrokratiaa, soittelua ja ajan varausta muille ammattilaisille sekä verkostoille. Jatkuvuuden lisäksi koordinoivat työtehtävät ovat merkittäviä hoitoprosessin sujuvalle ja joutuisalle etenemiselle, sillä palveluohjaaja varmistaa esim. nuoren ohjautumisen toiselle ammattilaiselle ja tuen jatkuvuuden. Nivelvaiheet voivat koskea esim. siirtymää nuorisopsykiatriasta aikuispsykiatrialle, valmennuksen tai koulutuskokeilun alkamista tai muuttoa toiselle paikkakunnalle. Poliklinikan muilla ammattilaisilla voi olla huonot mahdollisuudet nivelvaihtoyöskentelyyn.

Pitää soitella ja tehdä asioita ja itse pystyä vastaamaan puheliin. Mie esimerkiksi pystyn tosi huonosti, koska mulla on koko ajan asiakas ja tiivis aikataulu. Voi mennä monta viikkoa, ennen kun mie saan kiinni jonkun tietyn ammattilaisen. Psykologi

Minä olen soitellut tuonne eri yksiköihin siis tämän Savonlinnan ulkopuolelle muihin kaupunkeihin ja pyytänyt vaikka entisiä tutkustuloksia nuorista nuoren luvalla. Palveluohjaaja

...hoitokokousten järjestäminen eli koordinointia ja aikojen ilmoittamista, verkostoille soittamista, perheille soittamista. Se on yksi iso tehtävä. Palveluohjaaja

Palveluohjaaja voi soitella eri tahoille ja esimerkiksi varata hoitokokousaikoja ja koota verkostoa. Saa sopivan ajan ja että kaikki pääsee paikalle, mikä sekin on tosi tärkeätä, että saa koottua ihmisiä keskustelemaan ja päättämään nuoren asioista. Siinäkin on ihan jonkunlainen työ. Siellä on opettajaa ja siellä voi olla etsivää ja siellä voi olla sossua ja vaikka ketä. Psykologi

8.1.3 Työnkuvan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen liittyvät haasteet

Palveluohjaajan työnkuvan käyttöönotto eli implementointi on suurimmaksi osaksi sujunut vaivattomasti Savonlinnassa. Implementointiin liittyvät haasteet liittyvät lähinnä siihen, että työyhteisön työntekijöiden on täytynyt oppia hyödyntämään uutta työnkuvaa. Kaikki työntekijät hyödyntävät palveluohjaajaa, mutta osalle työntekijöistä palveluohjaajan tuleminen osaksi työyhteisöä on ollut muutos, johon heidän on täytynyt tottua ja oppia. Osa työntekijöistä on puolestaan tottunut hyödyntämään moniammatillista yhteistyötä ja verkostoja aiemmin työelämässä, minkä vuoksi palveluohjaajan hyödyntäminen on tuntunut luonnolliselta.

*Nyt on pikkuhiljaa kaikki muutkin oppinut käyttämään palveluohjaajan apua. -- mie oon aikaisemmin ollut itse oppilaitoksessa ja oon ollut tavallaan siinä verkostotyössä ja hyödyntänyt eri ammatilaisia, että minulle se oli itsestään selvää. Muilla psykologeilla ehkä ollut vähän opettelemista, kun ne on ollut sitten enemmän semmoisia yksilötyöntekijöitä, eikä ole ollut semmoista lähtökoh-
taa. Musta tuntuu, että enenevässä määrin kaikki käyttää ja alkaa ymmärtää, että missä kohin ja mikä hyöty. Ja myös sen, että palveluohjaajaa saa käyttää, ettei tarvitse olla sillei "Anteeksi..." vaan oikeesti, että se kuuluu hänelle. Psykologi*

Lisäksi palveluohjaajan hyödyntämiseen vaikuttaa työntekijöiden työn painopiste. Osa työntekijöistä vastaa poliklinikan ensikävijöiden tutkimuksista ja ne voivat johtaa erilaisten tukitoimien suunnitteluun ja etuuksien hakemiseen. Näiden työntekijöiden nuoret tulevat usein palveluohjaajan asiakkaiksi. Osa työntekijöistä tekee taas oman työnsä ohella psykoterapiaa, jolloin esim. Kelan etuudet eivät välttämättä ole samanlaisessa roolissa.

8.2 Työnkuvan merkitys työyhteisössä

Kuten jo aiemmassa asiayhteydessä kerrottiin, on palveluohjauksen työnkuvan yksi olennainen tarkoitus ja tavoite ollut vapauttaa muiden poliklinikan työntekijöiden aikaa heidän oman ammattitaitonsa ja ydinosaamisensa hyödyntämiseen. Haastateltu psykologi, joka on aiemmassa työhistoriassaan tottunut moniammatilliseen työskentelyyn, kokee palveluohjaajan työnkuvan vaikuttaneen merkittävästi hänen omaan työhönsä.

Kun palveluohjaaja ei ollut noita [työtehtäviä] hoitamassa siinä oli niin järkyttävä semmoinen lisäpaine koko ajan siitä, kun tiesi, että nyt pitää pystyä saamaan nuori johonkin tuen piiriin tai eteenpäin Kelaan ja aika ei riitä. -- Mulla oli ihan käsittämättömät muistilistat tässä mun edessä koko ajan, jota piti yrittää saada tehtyä tuon asiakastyön ohessa. Psykologi

Palveluohjaaja on työskennellyt nuorisopsykiatrian poliklinikalla noin kaksi vuotta. Ajanjaksolla on ollut myös kuukauden katkos, jolloin palveluohjaajaa ei ollut. Palveluohjaajan poissaolo tarkoitti käytännössä, että työntekijät palasivat kuukaudeksi vanhoihin työtehtäviin sekä toiminta- ja työtapoihin. Haastateltu psykologi koki paluun vanhaan uuvuttavana. Työajan riittäminen suhteessa työtehtäviin ja asiakasmääriin oli haasteellista, eikä tilanne olisi voinut jatkua

sellaisena loputtomiin. Mikäli palveluohjausta ei olisi jatkettu, olisi työntekijöiden asiakasmääriä jouduttu arvioimaan uudelleen, millä olisi myös ollut laajempia seurauksia.

Mä odotin sitä, että milloin se palveluohjaaja palaa. Sen huomaa semmosena stressinä. Meidän on vaikeaa vähentää tätä meidän asiakastyötäkään, koska se on niin ruuhkautunu. Se on tosi vaikea yhtälö. Että sitten olisi pitänyt vähentää ihan varsinaisia asiakaskontakteja, että jää aikaa vaan tälle kaikelle sälälle. Mutta sitten taas jonot olisi kasvanut. Psykologi

Kuukausi ilman palveluohjaajaa osoitti konkreettisesti, millainen rooli ja merkitys palveluohjaajalla on poliklinikan palvelukokonaisuudessa ja työyhteisössä. Jos työskentely olisi jatkunut ilman palveluohjaajaa, olisi työntekijöiden täytynyt arvioida uudelleen omaa kapasiteettiaan ja työaikaansa suhteessa asiakasmäärään. Tarve on ilmeinen myös asiakkaiden näkökulmasta.

Kyllä voi sanoa [että palveluohjaajalla on] todella iso merkitys. Että se ajatus, että palveluohjaaja ei olisi tuossa, niin heti tulee semmoinen tunne, että apua... Psykologi

Ei nämä maalliset murheet tässä varmaan tule kyllä myöskään mihinkään häviämään, nämä perusarjen ongelmat ovat osana sitä nuoren elämää ja sitä nuoren jaksamista ja hyvinvointia, että ei ole varmaan ketään nuorta, jolla pystyisi hoitamaan vaan pelkäävät niitä mielenterveysongelmia vaan, että kyllä niihin monesti jossain vaiheessa liittyy joku tällöinen ihan perus, perustarve. Palveluohjaaja

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoite oli kartoittaa Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan työnkuva ja selvittää työnkuvan merkitys työyhteisön näkökulmasta. Tarkoitus oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää työnkuvan kehittämisessä, vakinaistamisessa ja laajemmassa käyttöönottossa muilla alueilla ja mahdollisesti myös muissa palveluissa. Tutkimuskysymykset käsittelivät työnkuvan kokonaisuutta sekä työyhteisön kokemuksia palveluohjauksesta. Keskeisiä teoreettisia viitekehyksiä olivat termien työnkuva, palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö määritelmät. Määritelmät ohjasivat aineiston analyysia ja ne liitettiin tutkimustuloksiin.

Opinnäytetyötä varten kerätystä tutkimusaineistosta nousi selkeästi esille, että työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeet ohjaavat työnkuvan tarkoitusta, tavoitetta sekä sisältöä. Työnkuvan käytännön toteutuksessa moniammatillisuus ja vuorovaikutteinen asiakastyö ovat keskeisiä työtehtäväkokonaisuuksia, joiden yhdyspinnassa tehtävä koordinoiva työ pitää koossa hoitokokonaisuuksia ja edistää hoitoprosesseja. Lisäksi aineistosta oli havaittavissa, että työnkuvan onnistunut toteuttaminen ja työyhteisön kokemukset ovat yhteydessä toisiinsa. Kun palveluohjaaja työskentelee tarpeiden pohjalta moniammatillisesti, asiakaslähtöisesti ja koordinoivasti, kokee työyhteisö palveluohjaajan työnkuvan merkityksellisenä. Tällöin palveluohjaajan työnkuvalla on myös oma paikkansa nuorisopsykiatrian poliklinikan palvelukokonaisuudessa kaikkien osapuolten näkökulmasta.

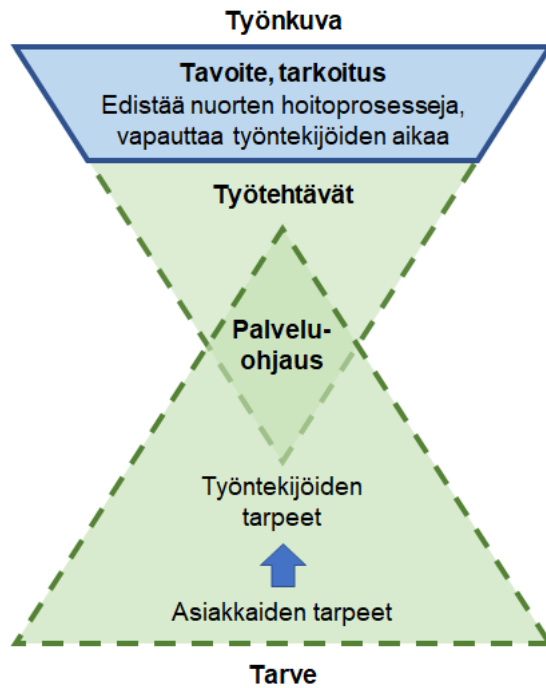
9.1 Tarveperusteinen palveluohjaus

Tutkimusaineistossa nousi selkeästi esille, että Savonlinnan palveluohjaajan työnkuvan muotoilun ja käyttöönoton taustalla on ollut nuorisopsykiatrian poliklinikan työntekijöiden tarve työtehtävien eriyttämiseksi. Ennen työtehtävien eriyttämistä ja palveluohjaajan työnkuvan muotoilua nuorisopsykiatrian ammattilaiset hoitivat sosiaaliohjauksellisia, eli toisin sanoen palveluohjaajan, työtehtäviä oman erityisosaamisensa ohella. Sosiaaliohjaukselliset työtehtävät veivät aikaa muulta asiakastyöltä ja kuormittivat työntekijöitä, mutta niitä ei voitu jättää tekemättä, koska ne olivat välttämättömiä nuoren hoitoprosessin etenemisen ja nuoren edun sekä hyvinvoinnin näkökulmasta. Varsinaisesti työntekijöiden tarpeiden taustalla on siis nuorten tarpeet. Voitaneen sanoa, että poliklinikan työntekijöiden tehtäväkokonaisuudet olivat muotoutuneet kohdittoman laajoiksi, eivätkä ne vastanneet heidän erityisosaamistaan, minkä vuoksi tehtäväkokonaisuudet kaipasivat muotoilua (Viitala 2021, 55). Kuten poliklinikan psykologi asian ilmaisi ”[sosiaaliohjaukselliset työtehtävät on] jollakin muulla ammattiosaamisella ja ajalla huomattavan paljon parempi hoitaa”.

Savonlinnan palveluohjaajan työnkuvan tarkoitusta ja sisältöä ohjaa pohjimmiltaan asiakkaiden tarpeet, jotka kumpuavat yksilöllisistä elämäntilanteista ja moninaisista haasteista. Kerätyssä aineistossa sekä teoreettisessa viitekehyksessä korostuu, että mielenterveyshäiriön hoitoprosessin eteenpäin viemiseksi

ammattilaisen tuki ja ohjaus on asiakkaille tärkeää. Monimutkaisen elämäntilanteensa ja monien haasteiden, kuten neuropsykiatristen oireiden, masennuksen ja ahdistuneisuuden, vuoksi asiakas ei välttämättä jaksaa tai osaa hakea oikeanlaisia palveluita ja tukea yksin. Myös lainsäädäntö velvoittaa kiinnittämään huomiota tukea tarvitsevien nuorten ohjaukseen, neuvontaan ja työskentelemään moniammatillisesti. Mielenterveyspalveluiden lisäksi nuoret tarvitsevat usein monien muiden palveluntuottajien ja viranomaisten tukea mm. asumiseen, raha-asioihin, kuntoutumiseen, työllistymiseen ja kouluttautumiseen liittyvissä asioissa. (Aalto-Setälä ym. 2020, 35; Almqvist & Lassinanntti 2018; Heino ym. 2018, 2; Heinonen ym. 2016, 478–479; Kopp & Gillberg 2003; Lastensuojelulaki 14. §; Pietiläinen & Seppälä 2003, 24–26; Pylkkänen ym. 2003, 32; Reinsalo & Kaltiala 2019; Sosiaalihuoltolaki 41. §.)

Monen Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikan asiakkaan avun ja tuen tarve johtuu yksilöllisistä arjenhallinnan ja toiminnanohjauksen haasteista. Haasteiden taustalla voi olla esim. neuropsykiatrisia oireita tai mielenterveydenhäiriö. Käytännössä arjenhallin ja toiminnanohjauksen haasteet voivat tarkoittaa hyvin erilaisia asioita, kuten kyvyttömyyttä tai voimavarojen puutetta hoitaa viranomaisasioita tai huolehtia perustarpeista itsenäisesti. Ei riitä, että hoidetaan ainoastaan nuorten mielenterveyttä, jos hänellä ei ole voimavaroja tai kykyä hakeutua oikean auttavan tahon piiriin tai järjestää itselle asuntoa, ruokaa, koulutuspaikkaa, kuntoutusta, työtä tai taloudellista tukea. Moni nuori tarvitsee kokonaisvaltaista ja yksilöllistä apua ja tukea, mitä moniammatillinen yhteistyö ja palveluohjaus osana moniammatillista tiimiä voi tarjota. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Arajärvi ym. 2021, 47–48; Isoherranen 2005, 14–16, 18, 25.) Mikäli nuori ei saisi ammattilaisen apua, ohjausta ja tukea esim. kuntoutushakemuksen täyttämisen ja postittamisen tai taloudellisen tuen hakemisessa, hidastuisi hänen hoitoprosessinsa merkittävästi.



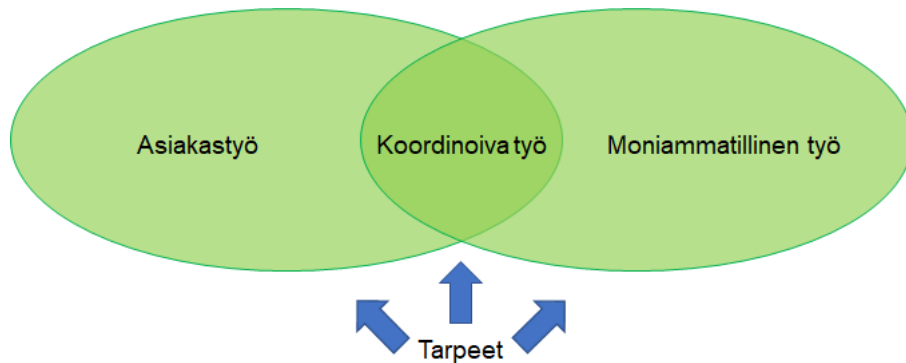
Kuva 1. Palveluohjaus on muotoiltu työntekijöiden tarpeisiin, jotka perustuvat asiakkaiden tarpeisiin. Palveluohjaajan työtehtävät muotoutuvat vaihtelevien tarpeiden mukaan, ja niiden tarkoitus on vapauttaa työntekijöiden aikaa heidän perustehtäviinsä ja sujuvoittaa nuorten hoitoprosesseja.

Kuva 1 havainnollistaa yllä kuvattua palveluohjauksen työnkuvan kokonaisuuden (työtehtävät, tarkoitus, tavoite) rakentumista työntekijöiden ja ennen kaikkea asiakkaiden tarpeisiin. Tutkimusaineiston perusteella voidaan sanoa, että palveluohjaajan työnkuvan tavoite ja tarkoitus on edistää ja sujuvoittaa nuorten hoitoprosessien etenemistä sekä vapauttaa poliklinikan terveydenhuollon ammattilaisten työaikaa heidän erityisosaamisensa hyödyntämiseen.

9.2 Palveluohjaajan työtehtävien kokonaisuus ja ammattiosaaminen

Työnkuvan tarkoituksen ja tavoitteen lisäksi sen sisällön, eli työtehtävien, määrittely on edellytys työnkuvan onnistuneelle toteutukselle (Viitala 2021, 55–57, 94, 134). Palveluohjaajan työnkuvaan kuuluvat työtehtävät ovat jaettavissa asiakastyöhön, moniammatilliseen työhön ja koordinoivaan työhön. Kuva 2 (s. 44) havainnoi palveluohjaajan työtehtäviä ja niiden suhdetta toisiinsa. Työtehtävät koostuvat kahdesta suuresta kokonaisuudesta: asiakastyöstä ja moniammatillisesta työstä. Näiden kokonaisuuksien yhdyspinnassa palveluohjaaja tekee koordinoivaa työtä, joka on tärkeää työskentelyn onnistumiseksi ja nuoren hoitoprosessin etenemiseksi. Koordinoivatyö on samaan aikaan sekä asiakastyötä että moniammatillista työtä ja se on merkittävää

erityisesti asiakkuuksien nivelvaiheissa, jotta palvelujen ja hoitoprosessin jatkuvuus varmistuu.



Kuva 2. Palveluohjaajan työtehtävät koostuvat asiakastyöstä, moniammatillisesta työstä ja niitä yhdistävästä koordinoivasta työstä. Asiakkaiden, työntekijöiden ja verkostojen tarpeet ohjaavat palveluohjaajan työtä ja määrittelevät työtehtäviä.

Kuva 2 selventää myös, kuinka asiakkaiden, työntekijöiden ja verkostojen tarpeet ohjaavat palveluohjaajan työtehtäviä ja niiden kokonaisuutta. Työtä voidaan kuvailla jatkuvana tasapainotteluna työtehtäväkokonaisuuksien (asiakastyö, moniammatillinen työ, koordinoivatyö) sekä eri toimijoiden tarpeiden välillä. Tarpeet ja työkokonaisuudet nivoutuvat tiiviisti toisiinsa, ne vaikuttavat toisiinsa ja niitä voi olla haastavaa erottaa toisistaan. Vaihtelevien tarpeiden vuoksi työnkuva kehittyy jatkuvasti tiettyjen reunaehtojen puitteissa. Palveluohjaaja on itse asiantuntevin arvioimaan oman työnsä rajausta yhteistyössä moniammatillisen tiimin ja verkostojen kanssa.

Savonlinnan palveluohjaajan tekemässä asiakastyössä toteutuu asiakaslähtöinen ja vuorovaikutteinen työote, jolloin työtehtävien lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet sekä osallisuus (Ristolainen ym. 2020, 243–244, 261–262). Kuten edellisessä luvussa kuvailtiin, perustuvat palveluohjaajan työtehtävät loppujen lopuksi aina asiakkaan tarpeisiin sekä hänen hoitoprosessinsa sujuvaan ja joustavaan etenemiseen, vaikka epäsuorasti puhuttaisiin työntekijöiden tarpeista. Jotta asiakaslähtöinen palveluohjaus toteutuu onnistuneesti, tulee palveluohjaajalla olla osaamista asiakastyön kolmesta ulottuvuudesta: asiaosaamista, prosessiosaamista ja ennen kaikkea vuorovaikutusosaamista. Myös luottamus on merkittävässä roolissa palvelusuhteen toteutumiselle. (Mönkkönen 2018; Ristolainen ym. 2020, 250–251.) Kuten

poliklinikan psykologi sanoi, olisi yhteistyö nuoren kanssa hankalaa, jos hän ei tuntisi luottamusta työntekijää kohtaan.

Savonlinnan palveluohjaajan asiakkuudet ovat pääsääntöisesti lyhytkestoisia, jolloin työskentely painottuu ohjaukseen ja neuvontaan. Toisaalta Savonlinnan palveluohjauksessa on myös intensiivisiä piirteitä, sillä palveluohjaaja koordinoi hoitoprosesseja ja tarpeen mukaan jalkautuu nuoren tueksi viranomais- tai kouluasioille. Lisäksi työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista, mikä luonnehtii intensiivistä työskentelyä. (Ristolainen ym. 2020, 247.) Palveluohjaussuhteiden lyhytkestoisuus voi osittain johtua siitä, että Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikka on avohoidon yksikkö. Nuorten tarpeet palveluohjaukselle ovat näin ollen luultavasti vähäisemmät kuin osastohoidossa olevalla nuorella, joka tarvitsee avohoitoa kokonaisvaltaisempaa hoitoa (Kaltiala-Heino & Lindberg, 2016, 673; Marttunen & Kaltiala 2021). Palveluohjauksen intensiivisyyteen ja kestoon vaikuttanee myös, millaisia työtehtäviä muut työntekijät ja verkostot siirtävät palveluohjaajalle. Palveluohjaajan tulee osata rajata työtehtäviään ja -vastuitaan, koska hänen ei kuulu hoitaa tehtäviä, jotka eivät hänelle kuulu (Suominen & Tuominen 2007, 20).

Asiakastyön lisäksi moniammatilliset työtehtävät ovat olennainen osa Savonlinnan palveluohjaajan työnkuvan kokonaisuutta. Kuten jo aiemmin kerrottiin, paljon palveluja tarvitsevien nuorten hoito edellyttää nuoren kanssa tehtävän asiakastyön lisäksi tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Tutkimusaineiston perusteella voidaan sanoa, että Savonlinnan palveluohjaus vahvistaa eri alojen toimijoiden välistä moniammatillista työskentelyä. Palveluohjaajan työpanos täydentää palvelukokonaisuutta ja sujuvoittaa hoitoprosessia sekä asiakastyön ja moniammatillisen työn näkökulmasta. Näin varmistetaan asiakaslähtöisyys ja palveluiden oikea-aikaisuus sekä joustavuus, ja vältetään siilottunut työskentely sekä hukkatyö. (Aalto-Setälä tm. 2020, 38; Arajärvi ym. 2021, 47–48; Heino ym. 2018, 1, 5–6; Isoherranen 2005, 14–16, 18, 25; Mönkkönen ym. 2019, 35–41; Suominen & Tuominen 2007, 19–20; Waltereit ym. 2018; Ziguris & Stuart 2000.)

Yllä kuvailtujen asiakastyön ja moniammatillisen työn lisäksi palveluohjaajan rooli hoitokokonaisuuksien koordinoijana on merkittävä. Koordinoivat

työtehtävät pitävät koossa nuoren hoitoprosesseja ja vievät niitä eteenpäin. Kuten Savonlinnassa, voi koordinoiva palveluohjaus nivoa yhteen eri organisaatioiden tuottamia palveluita laajemmaksi kokonaisuudeksi, jossa ei keskitytä vain mielenterveyden hoitoon, vaan nuori huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Sen lisäksi, että palveluohjaajan tekemä yhteistyö nuoren ja eri toimijoiden kanssa edistää nuoren hyvinvointia tässä hetkessä, mahdollistaa se myös hoidon jatkuvuuden ja tehokkuuden. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Arajärvi ym. 2021, 47–48; Heino & Sinkkonen 2016, 461–462; Kuitunen & Kumpulainen 2016, 468; Suominen & Tuominen 2007, 20–22, 24.)

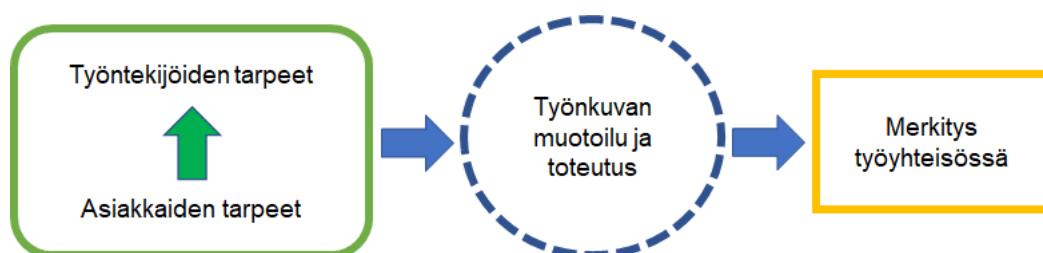
Palveluohjaajan työnkuvan kokonaisuuden tarkastelu ja kartoitus osoittavat, että Savonlinnan palveluohjausmallissa yhdistyy monta erilaista tapaa määrittellä palveluohjaus. Savonlinnan palveluohjausta ei voida luonnehtia ainoastaan erityistehtävänä, syvennettyä työnä, organisoivana palveluohjauksena tai laaja-alaisena yleisosaamisena, koska työnkuvassa on kaikkien määritelmien piirteitä (Perttula 2003, 25). Savonlinnan malli ei ole myöskään puhtaasti lyhytkestoista tai intensiivistä, sillä asiakkuuksien pituudet sekä työskentelyn intensiivisyys vaihtelevat nuoren tilanteen mukaan (Ristolainen ym. 2020, 247). Myöskään koordinoiva tai asiakaslähtöinen palveluohjaus ei yksinään anna kattavaa kuvaa, vaikkakin määritelmät ovat lähimpänä Savonlinnan mallia. Savonlinnassa asiakkaan tarpeiden lisäksi myös työntekijöiden ja verkostojen tarpeet ohjaavat palveluohjaajan työtehtäviä, ja työtehtävien kokonaisuus on laajempi kuin koordinoiva ja integroiva työ. (Ristolainen ym. 2020, 247; Suominen & Tuominen 2007, 20–22, 24.) Savonlinnan palveluohjausmallia on osuvinta kutsua tarveperusteiseksi palveluohjaukseksi, koska työnkuvan tarkoitusta ja sisältöä ohjaavat nimenomaan nuorten, työntekijöiden sekä verkostojen tarpeet.

9.3 Merkitys työyhteisössä

Palveluohjaajan työnkuva on vaikuttanut Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikan työyhteisön työskentelyyn monin tavoin. Työtehtävien eriyttämisen ja palveluohjaajan työnkuvan muotoilun myötä poliklinikan hoitotyön ammattilaisten hoitamat sosiaaliohjaukselliset työtehtävät ovat siirtyneet osaksi palveluohjaajan työnkuvaa. Lisäksi palveluohjaajalle on siirtynyt moniammatillisia ja

koordinoivia työtehtäviä, joiden hoitaminen onnistuu palveluohjaajalta joutuisammin. Työtehtävien eriyttämisen seurauksena terveydenhuollon ammattilaisten työaika on vapautunut heidän oman erityisosaamisensa hyödyntämiseen. Lisäksi paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat saavat tarvitsemaansa tukea sosiaalialan ammattilaiselta ja moniammatillinen työskentely verkostojen kanssa on sujuvampaa kuin aiemmin.

Tutkimusaineiston analyysissä oli havaittavissa, että työnkuvan kokonaisuus (tarkoitus, työtehtävät) sekä toteutus (ammattiosaaminen) ovat vahvasti yhteydessä työnkuvan merkitykseen työyhteisössä. Kuva 3 kuvaa näiden elementtien välistä yhteyttä. Kun olemassa olevat tarpeet ohjaavat työnkuvan muotoilua, ja työnkuvaa toteutetaan onnistuneesti, johtaa se todennäköisesti myös positiiviseen tunteeseen työnkuvan merkityksestä. Päinvastaisesti voidaan sanoa, että jos työnkuva ei perustuisi olemassa oleviin tarpeisiin ja/tai työnkuvaa ei toteutettaisi onnistuneesti, ajateltaisiin palveluohjaajan työnkuvan olevan turha ja merkityksetön.



Kuva 3. Tutkittavassa tapauksessa uusi työnkuva on muotoiltu tunnistettujen tarpeiden pohjalta. Työnkuvan onnistunut muotoilu ja ammattimainen toteutus tarkoittaa käytännössä olemassa olevien tarpeiden täyttymistä. Työnkuva nähdään työyhteisössä tärkeäksi, jos sen muotoilu ja toteutus onnistuvat.

Aineiston perusteella Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikalla työyhteisö kokee palveluohjaajan työnkuvan merkityksellisenä. Nuorten haasteet ja ongelmat ovat moninaisia, jolloin yksin mielenterveyden hoito ei riitä heidän kokonaisvaltaisen hoitonsa ja hyvinvointinsa edistämiseksi. Palveluohjausta tarvitaan työyhteisön näkökulmasta, koska poliklinikan työntekijöillä ei ole aikaa, eikä välttämättä myöskään sosiaalialan osaamista, ohjata ja tukea nuoria sosiaaliohjauksellisissa asioissa. Lisäksi työntekijöiden on haastavaa löytää aikaa verkostotyöskentelyyn. Merkityksellisyys perustuu toisin sanoen työtehtävien siirtymiseen palveluohjaajalle, työtehtävien onnistuneeseen toteutukseen sekä

nuoren hoitoprosessin etenemiseen. Jos työntekijät eivät havaitsisi muutosta omassa työnkuvassaan tai nuorten hoitoprosesseissa palveluohjaajan työpanoksen myötä, kokisivat he työnkuvan luultavasti melko turhaksi.

Palveluohjaajan työnkuvan mukanaan tuoma muutos ja työnkuvan merkitys näyttäytyivät selvästi sen kuukauden aikana, jolloin nuorisopsykiatrian poliklinikka työskenteli ilman palveluohjaajaa. Haastateltu psykologi koki kuukauden raskaana, mikä kertoo palveluohjauksen merkityksestä työyhteisössä ja palvelukokonaisuudessa. Jos palveluohjausta ei olisi jatkettu kuukauden tauon jälkeen, olisi asiakasmääriä jouduttu todennäköisesti arvioimaan uudelleen. Työntekijöiden asiakasmäärää oli luultavasti jouduttu vähentämään, mikä olisi johtanut puolestaan hoitojonojen pitenemiseen. Työntekijöiden jaksaminen, asiakasmäärien kasvaminen, kiristynyt työtahti, resurssien vähyys ja hoitojonojen pidentyminen ovat olleet haasteena nuorisopsykiatrian avohoidossa 2000-luvun Suomessa. (Gyllenberg 2019; Pylkkänen 2013, 35; Rimpelä 2022, 80–81.)

Työnkuvan käyttöönoton ja hyödyntämisen näkökulmasta on luultavasti ollut olennaista, että Savonlinnassa työyhteisön työntekijät ovat olleet alusta lähtien merkittävässä roolissa. Alun perin ajatus palveluohjaajan työnkuvasta on tullut työntekijöiltä. Työntekijät ovat osallistuneet muutosprosessiin ja palveluohjaajan työnkuvan muotoilua ovat ohjanneet työntekijöiden tarpeet ja näkemykset. Lisäksi työntekijät voivat palveluohjaajan työnkuvan myötä keskittyä oman erityisosaamisensa hyödyntämiseen. Usein työntekijät suhtautuvat organisaatiossa tapahtuviin muutoksiin myönteisemmin, jos heillä on sisäistä motivaatiota muutokseen ja heitä on osallistettu sekä hyödynnetty muutosprosessissa. Työnkuvan muotoilussa tulee hyödyntää työyhteisöä, koska työntekijät osaavat itse parhaiten määritellä järkevät tehtäväkokonaisuudet ja oman työnsä sisällön suhteessa omaan kapasiteettiinsa. (Pontevea 2010, 9, 13. 18–20, 45; Viitala 2021, 55).

Työntekijöiden osallistaminen ja työnkuvan tarveperusteisuus voivat selittää myös osittain palveluohjaajan työnkuvan käyttöönoton sujuvuutta Savonlinnassa. Työyhteisössä on aineiston mukaan välttytty suurilta haasteilta uutta työnkuvaa implementoidessa. Tutkimusaineistossa ei ollut havaittavissa

haasteita esim. erilaisten päätöksentekoprosessien, lähestymistapojen tai näkökulmien suhteen, joita sosiaalialan ammattilaiset (sosiaalityöntekijät) ovat kohdanneet Frost ym. (2005) ja Ambrose-Millerin ja Ashcroftin (2016) tekemissä tutkimuksissa.

Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikan työyhteisön sisäisistä haasteista suurimpana haasteena näyttäytyi se, että työntekijät oppivat hyödyntämään palveluohjaajaa ja siirtämään tälle sosiaaliohjauksellisia työtehtäviä asiakkaiden tarpeiden mukaan. Aineiston perusteella tällekin löytyy mahdollisia selityksiä. Työntekijöiden työnkuva vaikuttaa palveluohjaajan hyödyntämiseen, sillä psykoterapiaa tarjoava työntekijä tarvitsee palveluohjaajan osaamista satunnaisemmin kuin työntekijä, joka tekee tutkimuksia. Lisäksi palveluohjaajan hyödyntämiseen vaikuttaa, onko työntekijällä aiempaa kokemusta verkostotyöskentelystä vai onko hän tottunut yksilötyöskentelyyn. Vaikka työyhteisön työntekijät hyödyntävät palveluohjaajaa vaihtelevasti, hyödynnetään häntä kuitenkin koko ajan enenevissä määrin.

10 POHDINTA JA KEHITTÄMISIDEAT

Savonlinnassa nuorisopsykiatrian poliklinikan asiakkaiden tuen tarve oli johtanut tilanteeseen, jossa poliklinikan ammattilaiset tekivät sosiaaliohjauksellisia työtehtäviä, jotka veivät työntekijöiden aikaa ja kapasiteettia. Työntekijöiden näkökulmasta tilanne oli kuormittava. Nuorten näkökulmasta sosiaaliohjaukselliset työtehtävät olivat puolestaan välttämättömiä. Ratkaisuna tilanteeseen Savonlinnassa aloitti työskentelyn palveluohjaaja, jolle siirtyi monia asiakastyön, moniammatillisen työn ja koordinoivan työn työtehtäviä. Kokonaisuudessaan palveluohjaajan työtä voidaan luonnehtia hämähäkkimäiseksi työskentelyksi. Palveluohjaaja työskentelee nuoren, huoltajien, moniammatillisen tiimin ja muiden verkostojen vaihtelevien tarpeiden mukaan ja tasapainottelee työtehtäväkokonaisuuksien välillä.

Sekä teoreettisesta viitekehyksestä että tutkimusaineistosta ilmeni, että palveluohjauksen tarjoama yksilöllinen tuki, ohjaus ja neuvonta edistää nuorten hyvinvointia sekä kokonaisvaltaisen hoitoprosessin etenemistä. Jos nuorella ei ole elämän perusasiat kunnossa, ei myöskään mielenterveyshäiriön

hoitaminen etene toivotulla tavalla. Palveluohjauksen avulla on näin ollen mahdollista lisätä mielenterveyspalveluiden vaikuttavuutta ja jopa lyhentää palvelutarpeen kestoa.

Yksilöllisen asiakastyön lisäksi nuorten hoitoprosesseille on välttämätöntä, että moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon välillä sekä muiden palveluiden kanssa on toimivaa. Poliklinikan työntekijöiden voi olla vaikeaa löytää aikaa kaikkeen koordinoivaan ja moniammatilliseen työhön, jota nuoren tilanne voi vaatia. Jos nuori ei saa tukea sosiaaliohjauksellisissa asioissa tai verkostojen yhteistyö ei toimi, on olemassa suuri riski, että nuori puutoa syystä tai toisesta byrokratian kyydistä. Tämä johtaa siihen, että nuoren haastava elämäntilanne, kuten asunnottomuus, keskeytynyt koulu, työttömyys, rahan- tai ruoanpuute, pitkittyy ja monimutkaistuu. Huonossa tapauksessa nuori syrjäytyy yhteiskunnasta, eikä hänen hyvinvointinsa lisäännä mielenterveyden hoidosta huolimatta.

Palveluohjaajan työnkuva on tärkeässä asemassa Savonlinnan nuorisopsykiatrian palvelukokonaisuudessa sekä asiakkaiden, työntekijöiden että verkostojen perspektiivistä. Työtehtäviä eriyttämällä terveydenhuollon ammattilaiset voivat keskittyä omaan erityisosaamiseensa ja näin ollen hoitaa suurempaa asiakasmäärää. Asiakkuuksien nivelvaiheet ja verkostoyhteistyö sujuvat jouhevasti, kun työstä vastaa avainhenkilönä toimiva palveluohjaaja. Palveluohjaajalla on parempi mahdollisuus tehdä verkostotyötä kuin muilla työntekijöillä. Sen sijaan, että esim. psykologi ja nuottivalmentaja yrittävät saada toisiaan kiinni monta päivää, voi palveluohjaaja huomattavasti nopeammin ja sujuvammin välittää viestiä, kartoittaa tilannetta ja ottaa yhteyttä eri osapuoliin nuoren luvalla. Lopputuloksena asiakkaiden hyvinvointi voi lisääntyä ja hoitojonot sekä asiakkuuksien kestot voivat lyhentyä, kun prosessit ja nivelvaiheet etenevät sujuvasti. Yhä useampi nuori voi saada mielenterveyspalveluita, ja nuori voi saada yksilöllistä tukea byrokratian kiemuroissa, siirtymävaiheissa ja muissa tuentarpeissa. Nuoren asiat ja hoito etenevät, ja hän voi myös kokea onnistumisen kokemuksia hoitaessaan omia asioitaan palveluohjaajan tuen avulla.

Palveluohjauksen loppuminen Savonlinnassa tarkoittaisi työyhteisössä paluuta vanhaan. Tutkimusaineiston mukaan tämän seurauksena työntekijät joutuisivat vähentämään omia asiakasmääriään, koska heidän olisi jälleen itse hoidettava välttämättömiä sosiaaliohjauksia, moniammatillisia ja koordinoivia työtehtäviä oman erityisosaamisensa rinnalla. On erittäin epätodennäköistä, että nuorten tarve sosiaaliohjaukselliselle tuelle loppuisi, vaikka palveluohjaus loppuisi. Palveluohjauksen loppumisen myötä myös palveluohjaajan sosiaalialan laaja osaaminen poistuisi nuorisopsykiatrialta ja hänen luomansa verkostot kuihtuisivat. Asiakkaat eivät saisi yhtä asiantuntevaa palvelua sosiaaliohjauksellisissa asioissa. Toki nuorisopsykiatrian poliklinikan työntekijät voivat ohjata asiakasta soittamaan Kelaan tai menemään Ohjaamoon, mutta soittaisiko tai lähtisikö nuori yksin, jollei työntekijä ole nuoren tukena näissä tilanteissa? Mahdollisesti, ellei jopa todennäköisesti ei. Ilman yksilöllistä tukea, kuten jalkautumista, yhdessä soittamista ja hakemusten täyttämistä, nuorten hoitoprosessit hidastuisivat, koska asiat eivät välttämättä hoituisi viranomaisten ja palveluntuottajien määrittämässä ajassa. Lisäksi hoitoprosessien eteneminen hidastuisi, koska työntekijöiden aika tehdä moniammatillista ja koordinoivaa työtä asiakastyön ohella on hyvin rajallinen, kuten tutkimuksessa ilmeni.

Kaikki Suomen nuorisopsykiatrian avohoidon ja osastohoidon yksiköt, jotka tunnistavat tässä opinnäytetyössä esiin tuotuja piirteitä päivittäisessä toiminnassa ja asiakasryhmässään, voivat hyötyä Savonlinnan palveluohjausmallin kaltaisesta tarveperusteisesta palveluohjauksesta. Toki nuorisopsykiatriat voivat erota paljon toisistaan palvelukokonaisuuden, asiakaspaineen, toimintamallien ja organisaatiokulttuurin suhteen. Mutta Savonlinnan palveluohjausmallissa on paljon elementtejä, joita on mahdollista hyödyntää arvioitaessa palveluohjaajan työnkuvan tarvetta ja muotoiltaessa uutta työnkuvaa.

Ensinnäkin palveluohjaajan tarvetta tulee arvioida tarpeiden lähtökohdasta ja uusi työnkuva tulee muotoilla tarveperusteisesti. Asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeiden tulee ohjata palveluohjaajan työtehtäviä ja työnkuvan tarkoitusta, sillä silloin työyhteisön ja luultavasti myös asiakkaiden kokemus työnkuvasta on myönteinen. Tietenkin on huomioitava, että nuorisopsykiatrian eri yksiköillä ja heidän asiakkaillaan voi olla hyvin erilaisia tarpeita riippuen onko kyse avohoidosta vai osastohoidosta. Hoitomuoto voi vaikuttaa merkittävästi esim.

palveluohjaussuhteen intensiivisyyteen, verkostotyön laajuuteen ja työskentelyn keston. Merkityksellisen työnkuvan muotoutuminen voidaan varmistaa osallistamalla työyhteisön työntekijöitä työnkuvan suunnitteluprosessissa alusta alkaen. Osallistamalla työntekijöitä on myös todennäköisempää, että uuteen työnkuvaan suhtaudutaan positiivisemmin ja sitä opitaan hyödyntämään.

Toinen tutkimuksessa esiin noussut elementti, jota voidaan hyödyntää palveluohjaajan työnkuvan tarvetta arvioitaessa ja työnkuvaa muotoiltaessa, on työnkuvan työtehtäväkokonaisuus. On todennäköistä, että nuorisopsykiatrian asiakkailla ympäri Suomen on hyvin samankaltaisia palvelutarpeita ja haasteita, jotka vaativat sosiaaliohjauksellisen asiakastyön lisäksi moniammatillista työskentelyä ja koordinoivaa työtä. Savonlinnan palveluohjaajan työtehtävien kokonaisuutta (asiakastyö, moniammatillinen työ, koordinoiva työ) olisi näin ollen mahdollista hyödyntää lähtökohtana arvioitaessa sosiaaliohjauksellisten työtehtävien siirtämistä muilta työntekijöiltä palveluohjaajalle. Mikäli nuorisopsykiatrian työntekijöiden, kuten psykologien, psykiatrien ja psykiatristen sairaanhoitajien, työaika ja työkapasiteettia menee suhteettoman paljon työtehtäviin, jotka eivät vastaa hänen erityisosaamistaan, tulisi työyhteisössä harkita palveluohjaajan työnkuvan muotoilua ja käyttöönottoa. Sosiaaliohjauksellisen asiakastyön, moniammatillisen työn ja koordinoivan työn työtehtäviä on mahdollista hoitaa muulla osaamisella, jolloin muiden työntekijöiden työaika jää enemmän tärkeään nuorten mielenterveyden hoitotyöhön. Työtehtävien ja työvastuiden eriyttämisen etu on, että työskentely tehostuu ja useampi nuori saa palveluja sujuvasti.

On luonnollista, että osa työyhteisön jäsenistä saattaa suhtautua skeptisesti työtehtävien eriyttämiseen ja että uuteen työnkuvaan totuttautuminen vie aikaa. Mutta työyhteisön osallistaminen muutosprosessiin ja selkeä työnjako sekä ymmärrys palveluohjaajan työnkuvasta voivat edesauttaa palveluohjaajan hyödyntämistä työyhteisössä. Palveluohjauksen hyödyntämisen näkökulmasta on tärkeää, että työntekijät ovat tietoisia palveluohjaajan työnkuvasta, jotta he osaavat siirtää tälle asiakastyön, moniammatillisen työn ja koordinoivan työn työtehtäviä. Joissain tilanteissa selkeät toimintamallit voisivat auttaa uuden työnkuvan käyttöönottovaiheessa, jotta työntekijät oppivat

hyödyntämään palveluohjaajaa. Toisaalta tilanne voi olla myös päinvastainen. Erityisesti työyhteisöissä, joissa on suuri asiakaspaine ja työntekijät ovat kuormittuneita, saatetaan palveluohjaajalle siirtää myös työtehtäviä, jotka eivät hänelle varsinaisesti kuulu. Onkin tärkeää, että palveluohjaaja osaa rajata työtehtäviään ja vastuutaan. On myös muistettava, että palveluohjaus ei korvaa psykiatrian palveluita, ja psykiatria ei korvaa palveluohjausta. Sen sijaan psykiatria ja palveluohjaus yhteistyössä muiden verkostojen kanssa voivat muodostaa toimivan kokonaisuuden.

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin Savonlinnan palveluohjaajan työnkuvan kokonaisuuteen sekä työyhteisön kokemuksiin. Myös asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta ja heidän mahdollisia kehittämisajatuksiaan tulisi tutkia, jotta palveluohjauksen vaikutusta voitaisiin arvioida tarkemmin ja laajemmin. Työntekijöiden kokemus palveluohjauksesta antaa kuitenkin osviittaa palveluohjauksen merkityksestä asiakkaiden näkökulmasta. Jos palveluohjaaja ei onnistuisi työssään, jäisivät sosiaaliohjaukselliset tehtävät edelleen muille poliklinikan ammattilaisille. Palveluohjauksen vaikutuksen arvioinnin lisäksi nuorten näkemyksiä ja kokemuksia voisi hyödyntää palveluohjaajan työtä ja työmuotoja kehitettäessä. Nuoret tietävät, kuinka heitä autetaan ja tuetaan parhaiten. Heidän ajatuksiaan voidaan hyödyntää, kun pohditaan esim., minkä viestintäkanavan kautta tieto määräaikaaisista hankkeista ja palveluista kulkisi heille parhaiten.

Palveluohjaukselle on paikkansa nuorisopsykiatrian palvelukokonaisuudessa. Tässä opinnäytetyössä tehdyn kartoituksen perusteella Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikan palveluohjaajan työnkuva näyttäytyy hyvin monimuotoisena ja merkityksellisenä. Moni muukin nuorisopsykiatrian yksikkö Suomessa ja erityisesti heidän asiakkaansa voisivat hyötyä palveluohjaajan työnkuvasta. Savonlinnan palveluohjausmalli on kehittynyt tässä opinnäytetyössä esitettyyn muotoon käytännön työtä tehdessä. Muut voivatkin hyödyntää Savonlinnan kokemuksia muotoillessaan omaa palveluohjaajan työnkuvaa.

LÄHTEET

Aalto-Setälä, T., Huikko, E., Appelqvist-Schmidlechner, K., Haravuori, H. & Marttunen, M. 2020. Kouluikäisten mielenterveysongelmien tuki ja hoito perustason palveluissa. Opas tutkimiseen, hoitoon ja vaikuttavien menetelmien käyttöön. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjaus 6/2020. Vantaa: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140590/OHJ2020_006%20verkko%20u.pdf?sequence=4&isAllowed=y [viitattu 10.12.2022].

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/profile/Jorma-Sipila-2/publication/267969827_YKSILOKOHTAINEN_PALVELUOHJAUS_CASE_MANAGEMENT_-_UUSI_RATKAISU_PALVELUJEN_YHTEENSOVITTAMISEN_IKUISIIN_ONGELMIIN/links/54ca9d750cf2c70ce522a874/YKSILOKOHTAINEN-PALVELUOHJAUS-CASE-MANAGEMENT-UUSI-RATKAISU-PALVELUJEN-YHTEENSOVITTAMISEN-IKUISIIN-ONGELMIIN.pdf [viitattu 1.12.2022].

Almqvist, A-L. & Lassinantti, K. 2018. Young people with complex needs meet complex organizations: an interview study with Swedish professionals about sustainable work practices. *Taylor and Francis Online* 5, 620-635. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13668803.2018.1527758> [viitattu 12.12.2022].

Ambrose-Miller, W. & Ashcroft, R. 2016. Challenges Faced by Social Workers as Members of Interprofessional Collaborative Health Care Teams. *Health and Social Work* 2, 101-109. Verkkolehti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/299389112_Challenges_Faced_by_Social_Workers_as_Members_of_Interprofessional_Collaborative_Health_Care_Teams#pf8 [viitattu 13.12.2022].

Arajärvi, M., Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Toikko, T. 2020. Sosiaalityön psykososiaalinen asiantuntijuus nuorisopsykiatrian moniammatillisen työyhteisön määritelmänä. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti Janus* 4, 357–373. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/77900/57958> [viitattu 10.12.2022].

Arajärvi, M., Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Toikko, T. 2021. Sosiaalityön psykososiaalisen asiantuntijuuden hyödyntämiseen vaikuttavat tekijät nuorisopsykiatrian avohoidossa. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 58, 46-60. Verkkolehti. Saatavissa: <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/27047/1646050268667841849.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 12.12.2022].

Bryman, A. 2021. Samhällsvetenskapliga metoder. 3. painos. Tukholma: Liber.

Davies, K. 1999. Närhet och gränsdragning – att nå andra sorters kunskaper genom deltagande observation. Teoksessa Sjöberg, K. (toim.) Mer än kalla fakta. Kvalitativ forskning i praktiken. Lund: Studentlitteratur.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa. 2023a. Viralliset verkkosivut. Päivitetty 16.1.2023. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/elioisa/tutkimus-ja-kehittamisty/hankkeet/nuorisopsykiatrian-palveluohjaus/> [viitattu 11.2.2023].

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa. 2023b. Viralliset verkkosivut. Päivitetty 2.1.2023. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/elioisa/tietoa-hyvinvointialueesta/> [viitattu 6.2.2023].

Forsell, M. 2022. Lasten ja nuorten mielenterveysperusteinen tutkimus ja hoito 2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportti 21/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PPF-dokumentti. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144513/TR_21_2022_Lasten%20ja%20nuorten%20mielenterveysperusteiset%20k%C3%A4ynnit%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 10.12.2022].

Frost, N., Robinson, M. & Anning, A. 2005. Social workers in multidisciplinary teams: issues and dilemmas for professional practice. *Child and Family Social Work* 10, 187–196. Verkkolehti. Saatavissa: <https://web-p-ebsohost.com.ezproxy.xamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=2ac0afa2-1076-4854-87f8-f9214e2e2dc5%40redis> [viitattu 4.12.2022].

Grönfors; M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Hanna Vilkkä (toim.). Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://vilikka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf [viitattu 29.11.2022].

Gyllenberg, D. 2019. Psyykkiset häiriöt nuoruusiässä. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 15, 1321-1323. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo15043> [viitattu 20.12.2022].

Heino, T., Forsell, M., Eriksson, P., Känkänen, P. Santalahti, P. & Tapiola, M. 2018. Lastensuojelun, lastenpsykiatrian ja nuorisopsykiatrian yhteiset asiakkaat - yhteinen vastuu. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos päätösten tueksi 50/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137068/THL_PT_50_2018_verkkoon.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 10.12.2022].

Heino, T. & Sinkkonen, J. 2016. Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen yhteistyötahot. Lastensuojelu. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 460-463.

Heinonen, A., Karhunen, K. & Pernu, J. Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen yhteistyötahot. TE-toimisto. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 478-481.

Helakorpi, S. & Kivimäki, H. 2021. Lasten ja nuorten hyvinvointi – Kouluterveyskysely 2021. Iso osa lapsista ja nuorista on tyytyväisiä elämäänsä – yksinäisyyden tunne on yleistynyt. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportti 30/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143063/ktk_tilastoraportti2021_2021-09-09_kuviot_kuvana.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 13.11.2022].

Hyde, K. F. 2000. Recognising deductive processes in qualitative research. *Qualitative Market Research: An International Journal* 2, 8-89. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www-emerald-com.ezproxy.xamk.fi/insight/content/doi/10.1108/13522750010322089/full/pdf?title=recognising-deductive-processes-in-qualitative-research> [viitattu 6.12.2022].

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1> [viitattu 21.11.2022].

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Itä-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Sosteri. 2022. Viralliset verkkosivut. Päivitetty 26.4.2022. Saatavissa: <https://www.sosteri.fi/palvelut/terveyden-ja-sairauden-hoito/keskussairaalan-palvelut/poliklinikat/nuorisopsykiatrian-poliklinikka/> [viitattu 6.2.2023].

Kalland, M. & Sinkkonen, J. Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen yhteistyötahot. Vapaaehtoistoiminta ja kansalaisjärjestöt. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 474-478.

Kaltiala-Heino, R., Kaukonen, P. & Borg, A-M. 2016. Tutkimukseen lähettäminen ja kirjaaminen. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 452-459.

Kaltiala-Heino, R. & Lindberg, N. 2016. Nuorisopsykiatrian osastohoito. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 673-680.

Kiuru, K-E. & Metteri, A. Lastensuojelun ja nuorisopsykiatrian yhteisiasiakkuus potilaskertomusaineistossa. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti Janus* 51 146–160. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/48318> [viitattu 10.12.2022].

Kopp, S. & Gillberg, C. 2003. Swedish child and adolescent psychiatric outpatients. A five-year cohort. *European Child & Adolescent Psychiatry* 12, 30–35. Saatavissa: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00787-003-0309-3> [viitattu 11.12.2022].

Kuitunen, M. & Kumpulainen, K. Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen yhteistyötahot. Koulutoimi. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 466-471.

Kumpulainen, K. & Laukkanen, E. 2016. Johdatus psykososiaalisiin hoitomuotoihin. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 484.

Kvale, S. 1997. Den kvalitativa forskningsintervjun. Tanska: Narayana Press.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> [viitattu 30.11.2022].

Marttunen, M. & Kaltiala, R. 2021. Nuorisopsykiatria. Teoksessa Lönnqvist, J., Henriksson, M., Marttunen, M. & Partonen, T. (toim.) Psykiatria. E-kirja. Helsinki: Duodecim. Saatavissa: <https://www.oppiportti.fi/op/pkr00376/do> [viitattu 2012.2022].

Mulinari, D. 1999. Vi tar väl kvalitativ metod – det är så lätt. Teoksessa Sjöberg, K. (toim.) Mer än kalla fakta. Kvalitativ forskning i praktiken. Lund: Studentlitteratur.

Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

Perttula, K. 2003. Palveluohjauksen vaihtoehdot – Pitkääikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten ja heidän perheidensä palveluohjauksoikeilun arviointitutkimus. Stakes arviointiraportteja 2/2003. Helsinki: Stakes. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75696/Arviointiraportti2_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 22.11.2022].

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Ponteva, K. 2010. Onnistu muutoksessa. Alma Talent oy. E-kirja. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAJBHXC-TDG#kohta:2> [viitattu 30.1.2023].

Pylkkänen, K. 2013. Nuorisopsykiatrisen avohoidon laatusuositus. Laadun osa-alueet, mittarit, hyvän laadun kriteerit ja niiden toteutuminen. NALLE-projekti - Nuorisopsykiatrisen avohoidon laadullinen evaluointi. Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistys 2013. Helsinki: Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistys. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://snpy.fi/wp-content/uploads/2013/09/SNPY_laatusuositus_1013.pdf [viitattu 12.12.2022].

Pylkkänen, K. & Haapasalo-Pesu, K-M. 2016. Nuorisopsykiatrisen palvelujärjestelmä. Teoksessa Kumpulainen, K., Aronen, E., Ebeling, H., Laukkanen, E., Marttunen, M., Puura, K. & Sourander, A. (Toim.) Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim, 443-451.

Pylkkänen, K., Hartikainen, B., Henttonen, A., Lahti, I., Laine, O., Laukkanen, E., Miettinen, S., Ruuska, J., Salonen, L., Sandqvist, A., Tuominen T. & Tuomi, R. 2003. Hoitotakuu nuorisopsykiatriassa NUOTTA-projektin loppuraportti 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73222/Selv200313.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [12.12.2022].

Reinsalo, P. & Kaltiala, R. 2019. Onko nuorisopsykiatrian poliklinikan potilaskunta muuttunut lähetemäärien kasvaessa? *Lääkärilehti* 36, 1956-1962. Verkko-lehti. Saatavilla: <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset/onko-nuorisopsykiatrian-poliklinikan-potilaskunta-muuttunut-lahetemaerien-kasvaessa/> [viitattu 11.12.2022].

Rimpelä, M. 2022. Omavalvonnasta palvelujen normalisointiin Uusi strategia lapsiperhepalvelujen kehittämiseen? *Yhteiskuntapolitiikka* 1, 76-84. Verkko-lehti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143958/YP2201_Rimpel%C3%A4.pdf?sequence=1 [viitattu 9.12.2022].

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E. & Hujala, A. 2020. Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala (2020). Tampere: Tampere University Press, 241–266. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124059/ristolainen_ym_asiakaslah-toinen_palveluohjaus.pdf?sequence=2 [viitattu 28.1.2023].

Sidani, S. & Foxa, M. 2014. Patient-centered care: clarification of its specific elements to facilitate interprofessional care. *Journal of Interprofessional Care*, 2, 134–141. Saatavissa: <https://web-s-ebshost-com.ezproxy.xamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=12ea60e0-e59e-4e54-a4ed-8637733871df%40redis> [viitattu 28.1.2023].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> [viitattu 30.11.2022].

Sosiaali- ja terveysministeriöministeriö (STM). 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 30.11.2022].

Starrin, B. 1994. Om distinktionen kvalitativ – kvantitativ i social forskning. Teoksessa Starring, B. & Svensson, P-G. (toim.) Kvalitativ metod och vetenskapsteori. Lund: Studentlitteratur.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Viitala, R. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita.

Wahlbeck, K., Hietala, O., Kuosmanen, L., McDaid, D., Mikkonen, J., Parkkonen, J., Reini, K., Salovuori, S. & Tourunen, J. 2018. Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/2017. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-Yh-dessaMielin_valmis.pdf [viitattu 10.12.2022].

Waltereit, R., Uhlmann, A. & Roessner, V. 2018. Adolescent psychiatry—from the viewpoint of a child and adolescent psychiatrist. *European Child & Adolescent Psychiatry* 27, 1383–1385. Verkkolehti. Saatavissa: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00787-018-1231-z> [viitattu 4.12.2022].

Ziguras, S. & Stuart, G. 2000. A Meta-Analysis of the Effectiveness of Mental Health Case Management over 20 years. *Psychiatric services* 11. Verkkolehti. Saatavilla: <https://ps.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/appi.ps.51.11.1410> [viitattu 11.12.2022].

Taulukko käytetyistä tutkimuksista

Tutkimus ja lähde	Tavoite ja tarkoitus	Aineisto ja menetelmät	Tulokset
<p>Ambrose-Miller & Ashcroft. Challenges Faced by Social Workers as Members of Interprofessional Collaborative Health Care Teams. <i>Health and Social Work</i> 2, 101-109. Verkko-lehti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/299389112_Challenges_Faced_by_Social_Workers_as_Members_of_Interprofessional_Collaborative_Health_Care_Teams#pf8 [viitattu 13.12.2022].</p>	<p>Tarkoitus selvittää, mitkä elementit vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön moniammatillisessa yhteistyössä.</p>	<p>Kvalitatiivinen tutkimus, jossa haasteltiin 11 sosiaalityön ammattilaista. Puolistrukturoitu haastattelu fokusryhmälle.</p>	<p>Tutkimuksessa nousi esiin kuusi teemaa, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön.</p>
<p>Almqvist, A-L. & Lassinantti, K. 2018. Young people with complex needs meet complex organizations: an interview study with Swedish professionals about sustainable work practices. <i>Taylor and Francis Online</i> 5 620-635. Saatavissa: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13668803.2018.1527758 [viitattu 12.12.2022].</p>	<p>Tarkoitus oli analysoida paljon palveluja tarvitsevien nuorten hyvinvoinnin edellytyksiä sekä tukevia työkäytäntöjä. Tutkimus selvittää, mitkä käytännöt estävät paljon palveluja tarvitsevien nuorten auttamisen ja miten nämä esteet voisi voittaa.</p>	<p>Puolistrukturoitu haastattelu kahdessa kunnassa Ruotsissa vuonna 2016 ja 2017. Tutkimukseen haasteltiin 21 naista ja 3 miestä, jotka työskentelevät nuorisopsykiatriassa ja sosiaalihuollossa.</p>	<p>Työskentelyn esteitä ovat jatkuvuuden ja yhteistoiminnan puute sekä pirstoutuneet työkäytännöt. Esteet on mahdollista voittaa vuorovaikutustaitojen, avaintyöntekijöiden sekä palveluohjauksen (case management) avulla.</p>

<p>Arajärvi, M., Mönkönen, K., Kekoni, T. & Toikko, T. Sosiaalityön psykososiaalisen asiantuntijuuden hyödyntämiseen vaikuttavat tekijät nuorisopsykiatrian avohoidossa. <i>Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti</i> 58, 46–60. Verkkoalehti. Saatavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/27047/1646050268667841849.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 12.12.2022].</p>	<p>Tarkoitus tutkia sosiaalityön psykososiaalisen asiantuntijuuden hyödyntämistä sekä työtehtävien rajaamista.</p>	<p>Nuorisopsykiatrian työntekijöiden e-kysele ja fokusryhmähaastattelu.</p>	<p>Hoitotyön tavoitteet, tiimityöskentely, sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetti, työtahti sekä työku- lttuuri vaikuttavat sosiaalityön asiantuntijuuden hyödyntämiseen. Työtehtävien rajaamisessa ha- vaittiin eroja työntekijöiden välillä.</p>
<p>Kopp, S. & Gillberg, C. 2003. Swedish child and adolescent psychiatric out-patients. A five-year cohort. <i>European Child & Adolescent Psychiatry</i> 30–35. Verkkoalehti. Saatavissa: https://link.springer.com/article/10.1007/s00787-003-0309-3 [viitattu 11.12.2022].</p>	<p>Tarkoitus kuvata lasten- ja nuorisopsykiatrian avohoidon.</p>	<p>Ensikäyntejä koskevien raporttien tutkiminen viiden vuoden ajalta.</p>	<p>Asiakkailla 27 %:lla oli neuropsykiatrisen häiriö ja 20 %:lla masennusta ja ahdistusta. ADHD on yksi yleisimmistä syistä hakeutua lasten- tai nuorisopsykiatrian poliklinikalle.</p>
<p>Reinsalo, P. & Kalliala, R. 2019. Onko nuorisopsykiatrian poliklinikan potilaskunta muuttunut lähetemäärien kasvessa? <i>Lääkärilehti</i>. Saatavissa:</p>	<p>Tarkoitus selvittää nuorisopsykiatrian poliklinikan potilaiden oirekuvaa ja sen muutosta.</p>	<p>Tutkimukseen kerättiin tietoja Tampereen yliopistollisen sairaalan rekistereistä. Tutkimukseen otettiin tiedot 100 peräkkäisen nuorisopsykiatrian avohoidon potilaan ensikäynnistä.</p>	<p>Nuorisopsykiatrian avohoidon potilaiden oirekuva on muuttunut. Vakavat oireet ovat yleistyneet.</p>

https://www.laakari-lehti.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset/onko-nuoriso-psykiatrian-poliklinikan-potilaskunta-muuttunut-lahetemaarien-kasvaessa/ [viitattu 11.12.2022].			
Ziguras, S. & Stuart, G. 2000. A Meta-Analysis of the Effectiveness of Mental Health Case Management over 20 years. <i>Psychiatric services</i> 11. Verkkolehti. Saatavissa: https://ps.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/appi.ps.51.11.1410 [viitattu 11.12.2022].	Tutkia palveluohjauksen tehokkuutta ja vaikuttavuutta	Vertailututkimus, jossa vertailtiin mielenterveyspalveluita koskevia tutkimuksia vuosilta 1980-1998. Tutkimuksessa vertailtiin palveluita, joissa oli palveluohjausta palveluihin, joissa ei ollut palveluohjausta.	Palveluohjaus lisää mielenterveyspalveluiden vaikuttavuutta vähän tai kohtalaisesti.

TUTKIMUSTIEDOTE

Hämähäkinä verkostossa - Nuorisopsykiatrian palveluohjaajan työnkuva ja sen merkitys työyhteisön näkökulmasta

Opinnäytetyöntekijä

Eeva Karjalainen

Yhteyshenkilö tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä

Puh. [REDACTED]

Opinnäytetyön tarkoitus

Vuonna 2021 Savonlinnassa käynnistettiin nuorisopsykiatrian poliklinikalla palveluohjaaja-kokeilu. 1.2.2022 kokeilua jatkettiin Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen pilottina. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Savonlinnan nuorisopsykiatrian poliklinikalla toimivan palveluohjaajan työnkuva. Lisäksi tarkoitus on selvittää palveluohjauksen merkitystä nuorisopsykiatrian poliklinikan palvelukokonaisuudessa työyhteisön näkökulmasta. Työnkuvaa ja sen merkitystä selvittäessä nuorisopsykiatrian palveluohjaajan sekä poliklinikan työntekijöiden kokemukset ovat arvokkaita kokonaiskuvan saamiseksi.

Pyyntö osallistua opinnäytetyöhön

Pyydämme sinua osallistumaan tähän opinnäytetyöhön. Sinulla on mahdollisuus tehdä kysymyksiä opinnäytetyöstä, kun olet perehtynyt tähän tiedotteeseen. Tämän jälkeen sinulta pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät osallistumisen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kerättyä aineistoa ja tutkimustuloksia voidaan tutkittavien halutessa käyttää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa. Tutkimuksen valmistuttua opinnäytetyö esitellään Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun esitysseminaarissa, minkä jälkeen työ julkaistaan Theseuksessa. Työelämäkumppani sekä tutkittavat saavat valmiin opinnäytetyön sähköpostissa. Työyhteisö ja työelämäkumppani voivat halutessaan hyödyntää opinnäytetyötä haluamallaan tavalla.

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

Pvm

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

Hämähäkinä verkostossa –

Nuorisopsykiatrian palveluohjaajan työnkuva ja sen merkitys työyhteisön näkökulmasta

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, sosiaaliala

Eeva Karjalainen

Olen lukenut ja ymmärtänyt saamani tutkimustiedotteen.

Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen opinnäytetyöstä. Ymmärrän, että tietojani käsitellään luottamuksellisesti. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiini.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani opinnäytetyöhön. Olen saanut riittävät tiedot oikeuksistani, opinnäytetyön tarkoituksesta ja sen toteutuksesta sekä opinnäytetyön hyödyistä ja riskeistä. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan opinnäytetyöhön.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiin ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan, että annan suostumukseni opinnäytetyöhön osallistumiseen.

Päiväys ja paikka

Tutkittavan allekirjoitus

Tutkittavan nimenselvennös

Opinnäytetyöntekijälle. Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta jäävät opinnäytetyöntekijän arkistoon. Tutkimustiedote ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Mikäli tutkimuksen kohteena on alaikäinen, mutta henkilötietoja ei kerätä, vanhemmille tai sosiaalityöntekijöille tms. annetaan tutkimustiedote sekä pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta, mutta tietosuojailmoitusta ei ole välttämätöntä tehdä.

Tutkimuksen / opinnäytetyön nimi:

--

Tutkimuksen / opinnäytetyön suorittaja:

nimi:	nimi:
osoite:	osoite:
puhelin:	puhelin:
s-posti:	s-posti:
opiskelu- tai työpaikka:	opiskelu- tai työpaikka:

Tutkimuksen / opinnäytetyön ohjaajat:

nimi:	nimi:
puhelin:	puhelin:
s-posti:	s-posti:

Tutkimus:
☐ amk opinnäytetyö ☐ yamk opinnäytetyö

☐ pro gradu

☐ lisensiaattityö

☐ väitöskirja

☐ lääketieteellinen tutkimus

☐ lääketutkimus, ilmoita yrityksen nimi _____

☐ muu, mikä _____
Tutkimuksen kohde Itä-Savon sairaanhoitopiirissä:
☐ henkilöstö (ammattiryhmä/-t): _____

☐ asiakkaat/potilaat, kliininen tutkimus

☐ asiakkaat/potilaat, kysely/haastattelu

☐ potilasasiakirjat

☐ omaiset

☐ joku muu, mikä _____

Missä yksikössä / yksiköissä tutkimus / opinnäytetyö tehdään:

Miten eettiset kysymykset on huomioitu tutkimuksessa / opinnäytetyössä (esim. tietoon perustuva suostumus, oikeus yksityisyyteen, nimettömyyden säilyttäminen, tutkittavien kunnioittaminen ja haittojen välttäminen):

Onko tutkimuksella eettisen toimikunnan lupa ja lausunto?

Tutkimuksen / opinnäytetyön aikataulu (suunniteltu käynnistäminen ja valmistuminen)

Aiheuttaako tutkimus / opinnäytetyö kustannuksia Itä-Savon sairaanhoitopiirille?

- ☐ Ei (Tutkimusluvan myöntäjä voi vaatia selvitystä tapauskohtaisesti.)
- ☐ Kyllä (Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma erillisellä liitteellä.) Kenen kanssa asiasta on keskusteltu/sovittu?

Tutkimuksen / opinnäytetyön hyödyt/vaikutukset Itä-Savon sairaanhoitopiirin toimintaan

- ☐ Ei välitöntä sovellettavuutta
- ☐ Välitön soveltuvuusarvo toimintaan, mihin/miten?

Käsitellessäni työntekijöiden tai asiakkaiden/potilaiden tietoja sitoudun siihen, että en käytä saamiani tietoja muuhun kuin tutkimus- tai opinnäytetyötarkoitukseen. En luovuta henkilötietoja sivullisille. Sitoudun raportoimaan tutkimuksesta tutkimusluvan myöntäjälle.

Päivämäärä	Tutkimuksen / opinnäytetyön tekijän allekirjoitus
Päivämäärä	Tutkimuksen / opinnäytetyön tekijän allekirjoitus ja nimen selvennys



Tutkimusluvan edellytyksenä on, että opinnäytetyöntekijä toimittaa Sosterille valmiin opinnäytetyön ja havainnollistavan esityksen (esim. Powerpoint -esitys) opinnäytetyöstään julkaistavaksi Sosterin intranetissä s-postilla osoitteeseen kirjaamo@sosteri.fi

Sosteri allekirjoittaa tutkimusluvut sähköisesti. Käsitellyssä tutkimusluvassa on erillinen allekirjoitussivu.

Tutkimuslupalomake liitteineen toimitetaan s-postilla osoitteeseen kirjaamo@sosteri.fi
Huom! Lisää Tutkimuslupalomake ja Sopimus opinnäytetyön tekemisestä (amk-opiskelijat) **sähköpostiin erillisenä liitteinä**, muut liitteet voivat olla yhdessä tiedostossa

Liitteet:

- ☐ Tutkimussuunnitelma
- ☐ Selvitys tutkimustyön suorittamisesta Itä-Savon sairaanhoitopiirin ky:ssä
- ☐ Tiedote tutkimuksesta
- ☐ Tutkittavan suostumus
- ☐ Aineiston keruulomake
- ☐ Kysely/haastattelulomakkeen saatekirje
- ☐ Kysely/haastattelulomake
- ☐ Tutkimustyötä suorittava muu henkilöstö
- ☐ Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma
- ☐ Eettisen toimikunnan lausuntokopio
- ☐ Tieteellisen tutkimuksen henkilörekisteriseloste
- ☐ STM:n / THL:n lupa
- ☐ Muut mahdolliset sopimuskopiot (esim. radiologia)
- ☐ Sopimus opinnäytetyön tekemisestä (AMK-opiskelija)

Puolistrukturoitu haastattelu

PALVELUOHJAAJAN TYÖTEHTÄVÄT JA OSAAMINEN

- Mitä työtehtäviä palveluohjaajalla on?
- Mikä on palveluohjaajan työn ja työtehtävien tarkoitus ja tavoite?
- Millaisiin poliklinikan ja työntekijöiden tarpeisiin palveluohjaaja vastaa?
- Millaisiin asiakkaiden palvelutarpeisiin palveluohjaaja vastaa?
- Mitä osaamista palveluohjaajan työ vaatii?

PALVELUOHJAAJAN ROOLI

- Millainen rooli palveluohjaajalla on nuorisopsykiatrian poliklinikan työyhteisössä: Asiakastyössä? Moniammatillisessa työskentelyssä?

PALVELUOHJAAJAN HYÖDYNTÄMINEN

- Missä tapauksissa palveluohjaaja tulee mukaan asiakastyöhön? Hyödynnetäänkö palveluohjaajaa kaikkien asiakkaiden kohdalla? Hyödyntävätkö kaikki työyhteisön työntekijät palveluohjaajaa?
- Missä asiakkuuden vaiheessa palveluohjaaja työskentelee tai palveluohjaajaa hyödynnetään?
- Voisiko palveluohjaajaa hyödyntää vielä jollain tapaa? Jos kyllä, miten?

MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

- Mitkä ovat ne verkostot, yhteistyötahot ja työntekijät, joiden kanssa palveluohjaaja tekee yhteistyötä?
- Missä asioissa palveluohjaaja on yhteydessä verkostoihin ja työntekijöihin?
- Missä asioissa verkostot ja työntekijät ovat yhteydessä palveluohjaajaan?
- Millaista yhteistyötä poliklinikan työntekijät tekevät palveluohjaajan kanssa?
- Onko moniammatillisessa yhteistyössä (ollut) haasteita?
- Voisiko yhteistyötä (palveluohjaajan kanssa) kehittää?

PALVELUOHJAUKSEN VAIKUTUS POLIKLINIKKATYÖHÖN

- Onko palveluohjaajan työnkuva vaikuttanut nuorisopsykiatrian poliklinikan työntekijöiden työhön? Jos on, miten?
- Millaista työ poliklinikalla oli ennen palveluohjausta?

PALVELUOHJAUKSEN TULEVAISUUS

- Onko palveluohjaajalle tarvetta tulevaisuudessa?
- Onko sinulla kehittämisajatuksia palveluohjaajan työnkuvalle tai yhteistyölle?