

Monialaisuus vahvistaa asiakaslähtöisyyttä

Miten monialaista yhteistoimintaa sosiaali- ja terveyspalveluissa voisi käsitellä yhdessä hyvinvointialueen johdon ja esihenkilöiden kanssa? Järjestettiin kaksikielinen 3-osainen seminaarisarja, jossa arvostetut asiantuntijat, Pohjanmaan alueen omat johtohenkilöt, kokemusasiantuntijat sekä muut osallistujat tarkastelivat teemaa eri näkökulmista ja esihenkilöille tarjottiin valmiuksia monialaisen toiminnan järjestämiseen ja johtamiseen. Seminaarisarja kulki nimellä **Monialainen yhteistoiminta ja sen johtaminen Pohjanmaan Hyvinvointialueella**.

Monialaisen toiminnan kulmakivet

Asiakkaan hyvä kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen kokemus edistävät hyvää palvelukokemusta. On tärkeää havaita ihminen palvelujen ketjussa ja hänen haasteellinen asemansa moninaisten toimijoiden verkostossa. Monialainen yhteistoiminta perustuukin asiakkaan ja toimijoiden väliseen kumppanuuteen. Ammattilaisten tehtävä on luoda yhteinen käsitteistö sekä ymmärrys toistensa työstä ja tilanteesta. Asiakasryhmien ja heidän palvelutarpeensa määrittely on avain onnistuneeseen palveluun.

Asiakaslähtöisillä palveluilla on vaikuttavuutta. Siihen pyrittäessä tarvitaan myös toiminnan johtamisessa muutoksia. Visionäarisyydestä ei ole avuksi, mikäli lähijohtaminen ei tue muutosta. Asioiden hallinnan ja kontrollin sijasta tulisi keskittyä ihmisten johtamiseen ja motivointiin, hyvän esimerkin voimalla ja yhteistyöosaamista kehittämällä. On myös tärkeää tunnistaa ihmiskuva, miten näemme työntekijät ja miten näemme asiakkaat. Työntekijä pyrkii samanaikaisesti vastaamaan sekä asiakkaan tarpeisiin että organisaation odotuksiin. Palveluiden laadun, johtamisen ja henkilöstön saatavuuden välillä vallitsee kiinteä yhteys.

Selkeästi määritellyt työskentelytavat auttavat ammattilaisia toimimaan joustavasti eri palvelumuotojen välillä. Onnistuakseen yhteistyössä ammattilaiset tarvitsevat yhteisesti sovittuja menettelytapoja, toimintamalleja ja työvälineitä. Ammattilaisen on tunnistettava, missä kohdin oma työpanos on olennaista ja keitä ovat muut keskeiset toimijat. Systeminen työote korostaa yhteistyösuhteita ja kaikkien osapuolien määriteltyjä rooleja. Laadukkaat palvelut muodostuvat asiakaspalautteen ja jatkuvan arvioinnin avulla.

Joustava ja muutoksissa selviytyvä organisaatio

Resilientti organisaatio kykenee selviytymään ja menestymään uudistuneissa olosuhteissa.

Organisaatioissa kannattaakin varautua ennalta riskeihin ja kehityskulkuihin, jotka ovat tunnistettavissa. Inhimillisyys ja hyvä yhteistyö sekä uuden oppimista ja tiedon jakamista tukeva kulttuuri ja johtaminen vahvistavat organisaation kykyä mukautua. Seminaariosallistujien näkemykset siitä, mitkä ominaisuudet takaavat organisaation resilienssiä, myötäilevät vahvasti asiantuntijoiden viestiä (kuva 1.).



Kuva 1. Osallistujien näkemyksiä resilienssistä organisaatiosta.

Muutos tehdään yhdessä

Yhteisesti jaettu visio tukee monialaisen työn tekemistä ja johtamista. Työntekijöitä kannustetaan ja tuetaan uusien ideoiden kehittämisessä ja halussa oppia uusia asioita. Luomalla yhteistä tietoa jaetaan paitsi osaamista, mutta vahvistetaan myös keskinäistä sitoutumista. Lisääntynyt työn ilo heijastuu työtehokkuutena ja palveluista tyytyväisinä asiakkaina.

Pohjanmaalla on tehty suuri rakenteellinen muutos muodostamalla 13 kuntaa kattava hyvinvointialueen kuntayhtymä. Iso muutostyö tarvitsee aikaa ja rauhaa kypsyä. Laaja-alaisen yhteistyön avulla on kuitenkin mahdollista ratkaista monimutkaisiltakin tuntuvia asioita ja luoda yhdenmukaisia, aidosti kaksikielisiä ja alueellisesti toimivia menetelmiä ja toimintatapoja. Kehittämistyöhön tarvitaan osallisiksi kaikkia sote -palvelujen ammattilaisia ja esihenkilöitä sekä sinua asiakas tai järjestötyön edustaja.

Ollaan yhteistyössä!

Kirjoittajat: Ann Backman, Yrkeshögskolan Novia, Riku Niemistö, Vaasan Ammattikorkeakoulu, Kati Piilikangas ja Anne Priha, Pohjanmaan Tulevaisuuden sotekeskus -hanke

Kiitokset puhujille

Fagerström Katarina "Den gemensamma klienten i ett systematiskt relationsbaserat samarbete"

Heiniö Miira "Organisaation resilienssi"

Metteri Anna "Sosiaalisen näkökulman monialaiseen yhteistoimintaan"

Pirinen Helka "Työn ilo, draivi ja moniammatillisuus työssä. Yhdessä olemme enemmän!"

Rissanen Päivi "Palvelujärjestelmä asiakkaan näkökulmasta"

Rivera Gina "Samtidigt hönsamma och tiger"

Sjöström Pia-Maria "Att leda en integrerad organisation"

Tiirinki Hanna "Monialaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat ja palvelujen uudistaminen"

Virtanen Petri "Hyvinvoinnin johtaminen uudistuvissa organisaatioissa"