

Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus -hanke

PALVELUVERKKO TUTUKSI

Raportti työpajatyöskentelystä

Sosiaalityön harjoittelija Anne Sipilä
5.5.2021

Sisällysluettelo

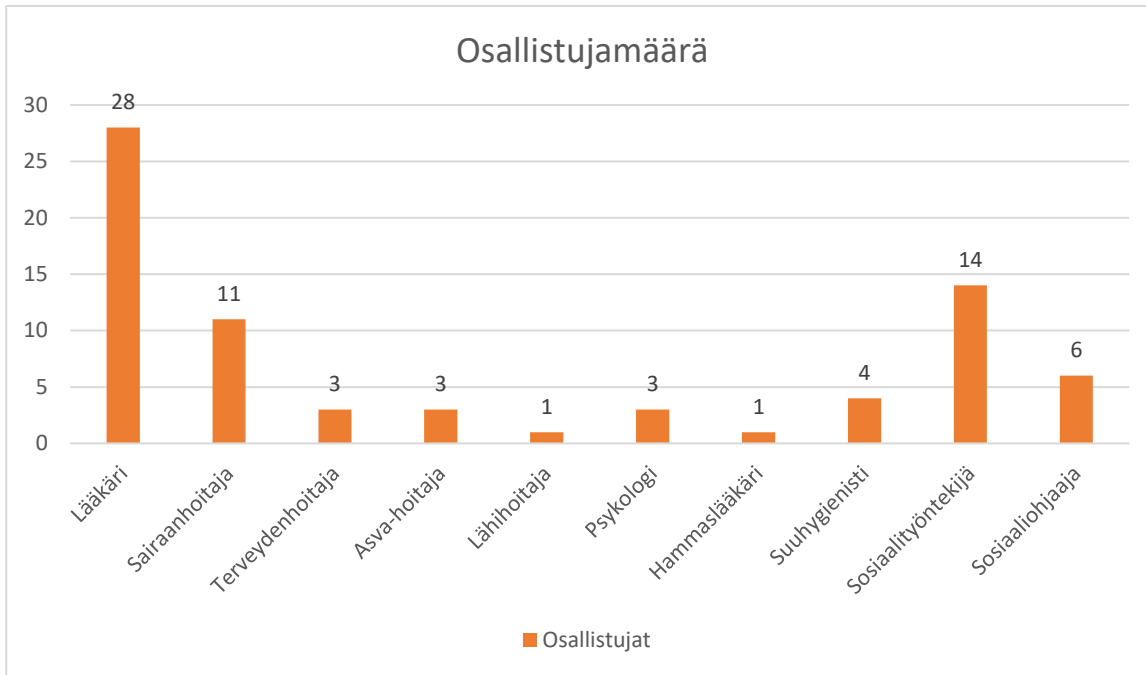
Johdanto.....	2
Toteutus	2
Palaute	5
Jatkotyöskentelyn suuntaaminen	9

Johdanto

Palveluverkko tutuksi -työskentelymuoto on kehitetty Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa osana moniammatillisen yhteistyön kehittämisen tavoitteita. Palveluverkko tutuksi -työpajatyöskentelyssä käsiteltiin moniammatillisesti terveysasemien paljon palveluita käyttävien asiakkaiden etukäteen sovittuja, anonymisoituja asiakastapauksia. Palveluverkko tutuksi -työpajoja pidettiin kevään 2021 aikana yhteensä viisi kertaa. Työpajat kestivät puolitoista tuntia, sisältäen orientoitumisen aiheeseen, asiakasesimerkin moniammatillisen työstämisen pienryhmissä, työpajatuotosten yhteisen läpikäymisen erikoissairaanhoidon edustajan kanssa sekä loppukeskustelun. Asiakasesimerkkityöskentelyn avulla oli tarkoituksena tutustua toisten ammattilaisten työnkuviin ja näkemyksiin sekä havainnoimaan uuden työotteen herättämiä ajatuksia, kysymyksiä ja tuntemuksia sekä pohtimaan, miten asiakas ja ammattilaiset hyötyvät moniammatillisesta työotteesta. Työskentely oli suunnattu terveydenhuollon henkilökunnalle, sosiaalihuollolle ja suun terveydenhuollolle. Palveluverkko tutuksi -työskentelymuodossa tavoitteena oli asiakastilannetyöskentelyn kautta hahmottaa, miten pystyisimme aiempaa paremmin moniammatillisesti vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisten paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tilanteisiin muuttuvassa palvelurakenteessa. Työpajojen keskiössä olivat kysymykset siitä, mitä kukin ammattilainen voisi tilanteen edistämiseksi tehdä ja kuinka se hyödyttäisi asiakasta ja ammattilaisia. Palveluverkko tutuksi –työpajatyöskentelyn toteuttamisesta ovat vastanneen PirSOTE-projektisuunnittelijat Hanna Niskanen ja Senja Vänskä. Suunnittelutyöryhmässä ovat olleet mukana myös Sari Torkkeli, Mari Harju, Mari Selin-Kivenvuori ja Eveliina Leino.

Toteutus

Alla olevassa kaaviossa (Taulukko 1) on kuvattuna työpajojen yhteenlasketut osallistujat. Työpajoihin osallistuttiin yhteensä 74 kertaa ja näistä 70 oli eri henkilöitä. Joihinkin työpajoihin osallistui yksittäisiä samoja henkilöitä ryhmien monimuotoisuuden turvaamiseksi. Kussakin työpajassa oli eri asiakasesimerkit, joten osallistuminen useammalle kerralle saattoi tarjota hyvää vertailunäkökulmaa ja tuoda laaja-alaisemmin esille moniammatillisen työskentelyn avulla saavutettavia hyötyjä. Osallistujamäärät kertaa kohden vaihtelivat 8 ja 24 osallistujan välillä. Osallistujamäärästä riippuen työpajoissa muodostettiin yhdestä kolmeen pienryhmää.



Taulukko 1

Työpajatyöskentely aloitettiin ennakkotehtävällä. Ennakkotehtävässä osallistujat saivat etukäteen kirjallisen kuvauksen työpajaan valitusta asiakastapauksesta ja pohtivat sen pohjalta, kuinka itse toimisivat tilanteessa, millaista apua tai tukea he toivoisivat muilta ammattilaisilta, mitkä ovat asiakkaan voimavarat ja miten läheisverkosto olisi syytä ottaa asiakkaan tilanteessa huomioon. Ideana oli jatkaa tätä itsenäisesti aloitettua pohdintaa työpajassa moniammatillisesti. Palveluverkko tutuksi -työpajat toteutettiin koronatilanteen takia Teamsin välityksellä niin, että osa terveysasemien osallistujista kokoontui yhteisiin tiloihinsa ja olivat Teams-yhteydellä yhteydessä vetäjiin, toisiin osallistujiin ja erikoissairaanhoidon edustajaan. Terveysasemilla vastaavan lääkärin ja osastonhoitajan tehtävinä oli jakaa terveysasemien osallistujat maksimissaan 10 henkilön moniammatillisiin pienryhmiin. Sosiaalityön edustajat ja suun terveydenhuolto kutsuttiin työpajojen järjestäjien toimesta.

Työskentely pienryhmissä sujui pääasiassa mutkattomasti. Osallistujat olivat asennoituneet työskentelyyn suurimmaksi osaksi hyvin ja avoimin mielin. Joissain ryhmissä oli pienryhmiin jakautumisen jälkeen havaittavissa pientä alkukankeutta aloittamisessa. Työpajan vetäjät pyrkivät muistuttamaan esittäytymisistä pienryhmiin jakautumisen jälkeen, jotta toisten olisi helpompi hahmottaa kunkin tulokulmaa ja jouhevammin aloittaa asiakasesimerkin työstäminen. Suurin osa pienryhmien jäsenistä osallistui aktiivisesti työskentelyyn, mutta joillain osallistuminen jäi hyvin ohueksi tai ei toteutunut lainkaan. Tähän liittyen olisi hyvä pohtia keinoja, joilla kaikki saataisiin osallistumaan ja antamaan oma panoksensa työskentelyyn. Toisaalta on aiheellista pohtia myös

yksilön omaa vastuuta ja roolia oppimisessaan. Osallistajat käyttivät pienryhmätyöskentelyn tuotosten merkkäamisessa apunaan virtuaalista valkotaulua Jamboardia. Jamboard mahdollisti reaaliaikaisen ylös kirjaamisen ja tuotosten vaivattoman yhteisen läpikäymisen. Lisäksi osallistajat saivat vastata työpajan alussa ja lopussa Mentimeterillä luotuun kyselyyn, jossa kartoitettiin tunnelmia ennen ja jälkeen työpajan sekä pohdittiin seuraavaa omaa moniammatillista askelta.

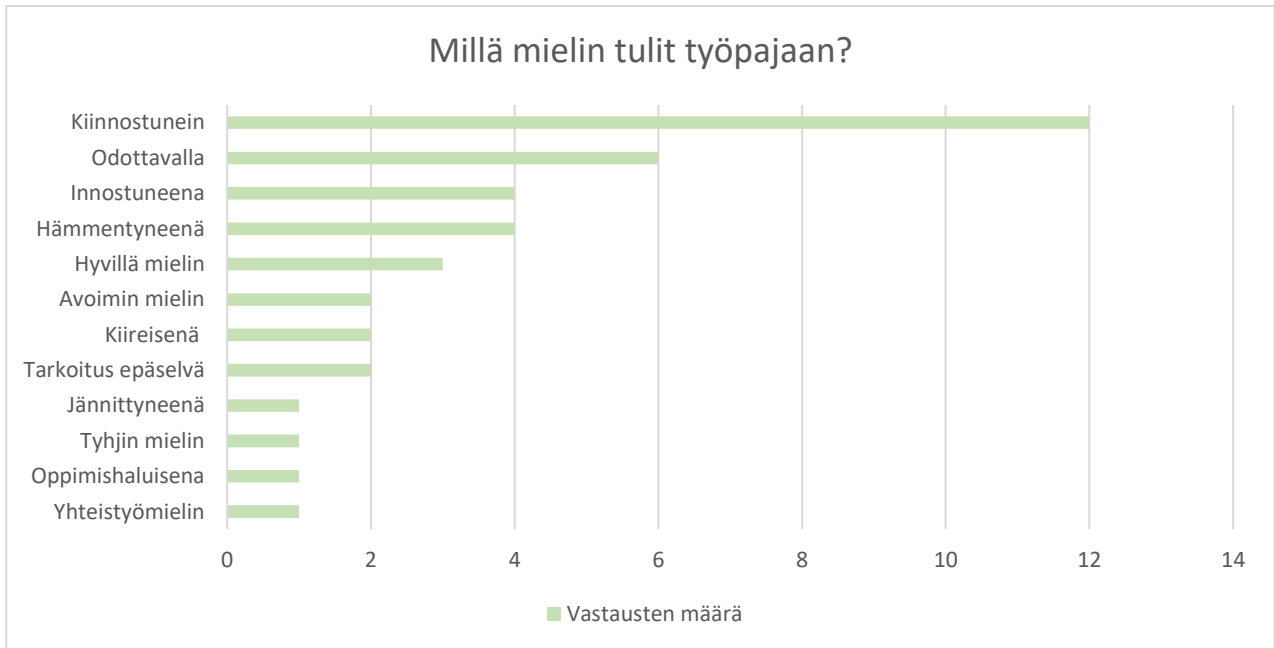
Samaan työpajaan osallistuneet henkilöt työstivät pienryhmissään samaa asiakasesimerkkiä. Asiakasesimerkkien valikoimisessa tärkeänä pidettiin esimerkkiasiakkaan mahdollisimman laaja-alaista palvelujen tarvetta, jotta esimerkkiä olisi mielekäästä ja tarpeellista pohtia moniammatillisesti. Osallistujien tehtävänä oli perehtyä annettuun asiakasesimerkkiin ennakkoon, jotta työpajoissa voitaisiin siirtyä alkukeskustelun jälkeen suoraan asiakasesimerkin työstämisvaiheeseen. Kaikilla osallistujilla ei kuitenkaan ollut aikaa perehtyä asiakasesimerkkiin ennakkoon, mikä kannattikin tuoda esille heti alussa, jotta pienryhmä voisi toimia tämän huomioon ottaen. Osa osallistujista sai asiakasesimerkin tutustuttavakseen melko viime hetkellä, minkä seurauksena ennakkoperehtyminen saattoi kärsiä. Tästä päätellen voisi olla toimivaa lähettää asiakasesimerkki sovitusti esimerkiksi viikkoa ennen tapaamista. Pienryhmätyöskentelyn pohjalta heräsi ajatus, että voisi olla hyvä, mikäli esimerkin antanut taho olisi työpajassa mukana ja mahdollisesti vielä lyhyesti esittelisi esimerkin, vaikka osallistujien onkin tarkoitus perehtyä siihen ennakkoon. Tällä voitaisiin varmistua jaetusta ymmärryksestä ja toisaalta paikantaa jo ennen pienryhmiin jakautumista, mikäli esimerkkeihin liittyy epäselvyyksiä. Osallistuminen on ollut sitä aktiivisempaa, mitä omemmaksi esimerkki on koettu. Esimerkiksi viimeisessä työpajassa käytettiin maahanmuuttajatyöhön liittyvää esimerkkiä, joka ei herättänyt kovin aktiivista keskustelua. Maahanmuuttajatyöhön liittyvä esimerkki oli verrattain pitkä, minkä seurauksena sen hahmottaminen saattoi olla vaikeaa. Muissa työpajoissa esimerkit olivat lyhyempiä ja niissä tämänkaltaisia haasteita ei esiintynyt. Viimeisen työpajan osallistajat mainitsivat, että heillä ei juurikaan ole kokemusta tähän teemaan liittyen, mikä tekee osallistumisesta haastavaa. Ehkä olisikin hyvä saada aktivoitua osallistujia myös juuri tämänkaltaisissa tilanteissa, sillä omassakin työssä voi tulla vastaan tilanteita, jotka eivät ole itselle kovin tuttuja, mutta niissä pitää kuitenkin päästä etenemään.

Pienryhmätyöskentelyn tulokset: Pienryhmätyöskentelyssä oli havaittavissa muutamia erityisesti esille nousevia teemoja. Esimerkit kussakin työpajassa olivat erilaisia, mutta niistä oli löydettävissä useita yhteisiä tekijöitä. Koordinointiroolin sopiminen koettiin tärkeäksi, koska ajateltiin olevan hyvä, että jollain on asiakkaan tilanteesta kokonaisvastuu ja käsitys verkoston koolle kutsumisen tarpeesta. Jotkin ryhmät konkreettisesti nimesivät vastuutahon ja toiset ryhmät päätyivät toteamaan, että vastuuhenkilön nimeäminen on tilanteessa tärkeää. Asiakkaiden haasteiden hoitamisen

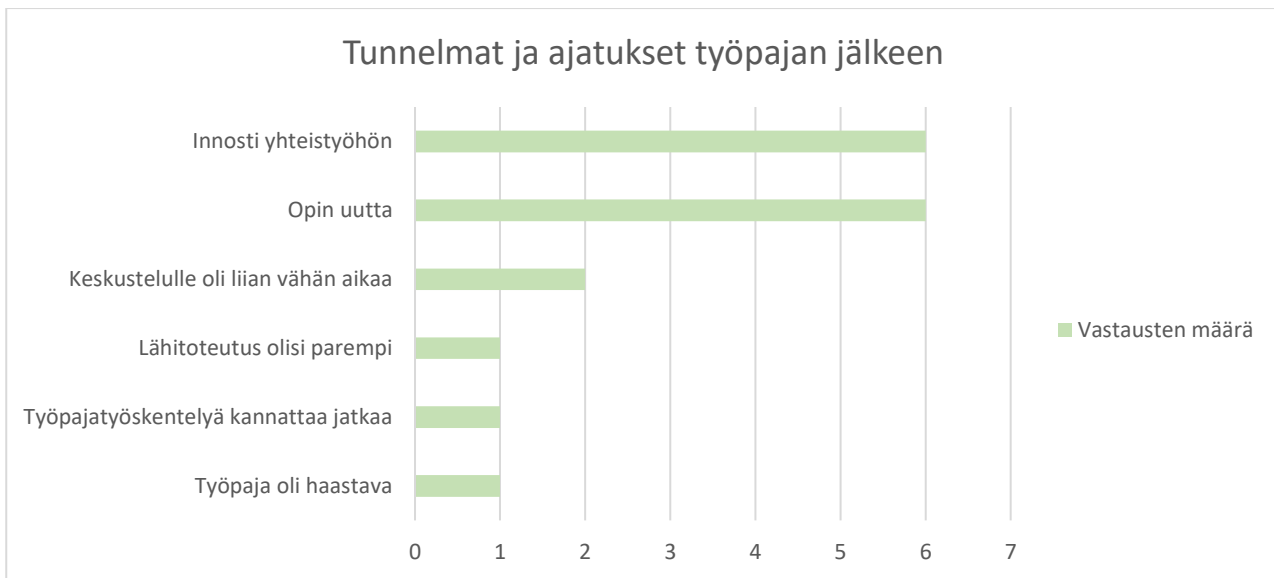
priorisoinnin pohtiminen koettiin myös tärkeäksi. Osallistujat korostivat tämän toteutumista niin, että asiakkaan elämäntilanteen muodostama kokonaisuus ei unohdu. Läheisverkoston huomioiminen koettiin myös esimerkistä riippumatta olennaiseksi osaksi työskentelyä, koska omaiset ovat viranomaisia pidempiaikainen tuki. Myös omaisten jaksamisen huomioimista nostettiin esille. Tähän pohdittiin erityisesti kolmannen sektorin toimijoiden tarjoamia mahdollisuuksia. Työpajasta saatiin myös konkreettisia ideoita käytäntöön, minkä voi nähdä tämän työpajatyöskentelyn erityisenä etuna. Työpajatyöskentely avasi asetettujen tavoitteiden mukaisesti eri ammattikuntien rooleja muille. Erityisesti esille nousi sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan roolien kirkastuminen terveydenhuollon puolelle. Ylipäätään työskentelyssä korostui jatkoa ajatellen rohkeus kysyä epäselvissä tilanteissa matalallakin kynnyksellä.

Palaute

Työpajan aikana hyödynnettiin Mentimeter –työkalua, jonka avulla kysyttiin ajatuksia ennen ja jälkeen työpajan. Vastaukset sai kirjoittaa vapaamuotoisesti. Tulkitsemisen helpottamiseksi vastaukset on koottu muodostaen vapaamuotoisista vastauksista kategoriat, jotka näkyvät taulukoissa 2 ja 3. Vastauksista päätellen odotukset työpajatyöskentelyä kohtaan olivat pääsääntöisesti hyvin positiivisia. Osallistujista valtaosa osallistui kiinnostunein, odottavin, innostunein tai hämmentynein mielin. Vastauksista on nähtävissä, että kaikille osallistujille työpajatyöskentelyn tavoitteet tai siitä saatava hyöty eivät välttämättä näyttäytyneet selkeinä. Tulleista palautteista päätellen tähän on voinut vaikuttaa ainakin esivalmistelujen onnistuminen ja kokemus siitä, että moniammatillisuus toteutuu omassa työssä jo tarpeeksi hyvin. Osallistujat täyttivät Mentimeteriä pääsääntöisesti hyvin. Hankaluutta toi joissain työpajoissa se, että useampia osallistujia oli samalla koneella, jolloin vastausmäärä saattoi jäädä suppeaksi, vaikka yhdeltä koneelta voikin aina laittaa useammankin vastauksen.



Taulukko 2

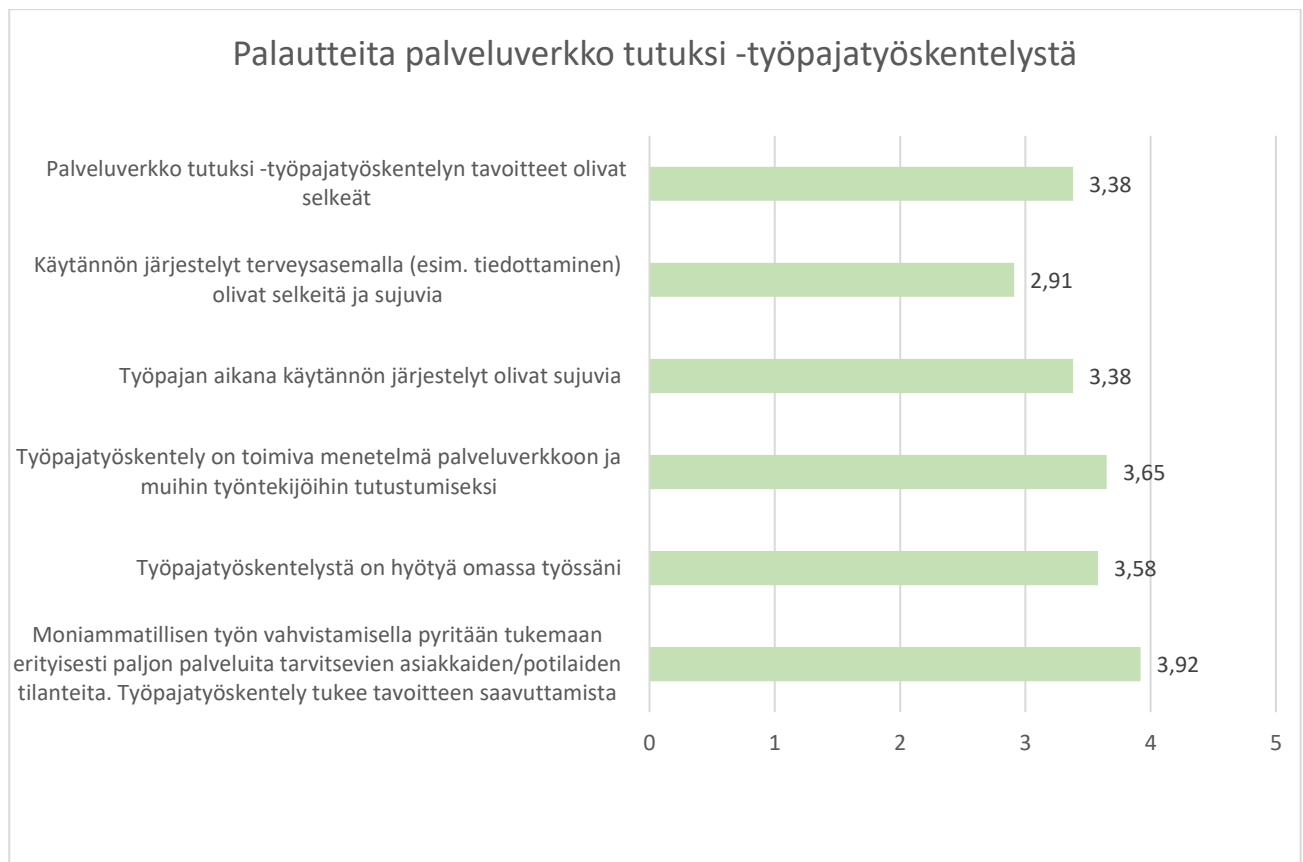


Taulukko 3

Lisäksi osallistujat saivat kertoa työpajatyöskentelyn lopuksi Mentimeterissä vapaamuotoisesti seuraavasta moniammatillisesta askeleestaan. Eniten mainintoja tuli liittyen muiden ammattilaisten rohkeampaan konsultointiin. Seuraavaksi eniten vastauksia liittyi verkostojen koolle kutsumiseen ja yhteisaikojen mahdollisuuksien selvittämiseen. Myös palvelujen tekeminen tunnetuksi eri työntekijöille nähtiin tärkeänä. Tähän liittyen keinoina mainittiin esimerkiksi sosiaaliohjaajien kannustaminen käymään terveysasemien tiimihuoneissa. Kommenteissa nousi esille myös kokemukset siitä, että ammattilainen kokee jo toteuttavansa työtä tarpeeksi moniammatillisesti ja näin

ollen seuraavaksi moniammatilliseksi askeleeksi mainittiin omien työtehtävien jatkaminen tavalliseen tapaan. Kommenteissa mainittiin myös pyrkiminen avoimeen moniammatilliseen keskusteluun ja ajatuksenvaihtoon sekä jatkuva panostaminen yhteistyöhön ja verkostoitumiseen. Suurin osa tavoitteista oli melko suuria pitkän aikavälin tavoitteita, mikä kertoo moniammatillisen työskentelyn edistämisen kannalta olennaisesta yleisilmapiiristä ja asenteesta. Pienet ja konkreettiset teot kuvasivat puolestaan hyvin sitä, miten pienistä asioista moniammatillisuutta voi lähteä edistämään.

Työpajatyöskentelyn jälkeen osallistuneilta kerättiin palautetta Microsoft Forms –työkalun avulla luodulla palautelomakkeella. Kyselyyn vastaaminen vei keskimäärin 3,5 minuuttia. Osallistujille lähetettiin vastauslinkki heti kunkin työpajan päätyttyä. Vastausprosentti palautteisiin oli 37. Palautelomake sisälsi sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Arviointiasteikon sisältäneissä kysymyksissä (taulukko 4) oli havaittavissa paikoitellen paljonkin hajontaa. Alla olevan taulukon vastausten keskiarvojen perusteella Palveluverkko tutuksi -työpajatyöskentelyä voidaan pitää onnistuneena kokeiluna. Jatkotyöskentelyä ajatellen palautteenkeruun voisi tehdä jo tapaamisen aikana esimerkiksi Mentimeter -työkalulla niin, että tulokset olisivat suoraan saatavissa helposti hyödynnettävässä ja informoivassa muodossa. Tämä olisi hyvä, etenkin jos osallistujia on enemmän.



Taulukko 4

Työpajatyöskentelyn jälkeen lähetetyssä Microsoft Forms -palautelomakkeessa oli yllä mainittujen lisäksi avoimia kysymyksiä. Osallistujilta kysyttiin, mitä uutta he oppivat. Uusina opittuina asioina mainittiin yhteistyöverkoston tutustuminen, eri ammattiryhmien näkökulmien ymmärtäminen ja lisänäkökulmien saaminen, oppiminen toisten ammattiryhmien odotuksista omaa ammattiryhmää kohtaan ja vastuunjaon tärkeys. Lisäksi mainittiin parempi tutustuminen myös oman työyhteisön jäseniin. Työpajatyöskentely koettiin hyvänä aloitustoimena yhteistyön vahvistamiseksi. Lisäksi mainittiin koulutusalueen käytön oppiminen, mikä on tärkeää ja varmasti sujuvoittaa työskentelyä jatkossa, mikäli käytössä on samantyyppisiä menetelmiä. Palautteessa nousi esille myös jonkin verran mainintoja liittyen siihen, että työpajat eivät tarjonneet uutta opittavaa, vaan työpajojen työskentelyä pitäisi suunnata niille, jotka tietoa kaipaavat. Erikoissairaanhoidon kommentit työpajojen loppuosioissa nähtiin hyvinä.

Palautteen mukaan osallistujat odottavat jatkotyöskentelyltä selkeyttä ja konkretian suunnittelua, eli sitä, miten saadaan monialaisesta työskentelystä helposti lähestyttävää myös asiakkaille ja miten yhteistapaamisten järjestäminen käytännössä onnistuu. Toiveena on avoin ja kollegiaalinen keskustelu. Toiveena jatkolle on pyrkimys yhteydenottoon matalammalla kynnyksellä ja yhteydenpidon helpottaminen. Toteutukseen liittyen useamman osallistujan toiveena on lähitoteutus ja vuoropuhelun lisääminen. Lähitoteutuksen etuna nähdään muun muassa se, että muihin olisi mahdollista tutustua paremmin kasvokkaisen vuorovaikutuksen ansiosta. Työpajatyöskentelyn toivottiin jatkuvan.

Avoimissa kommentteissa ja kehittämissuhteissa esille nousivat etätoteutuksen tuomat haasteet. Käytännön järjestelyihin liittyen terveysasemien ennakkovalmistelut nähtiin tärkeinä. Joissain työpajoissa saattoi olla useampia osallistujia saman tietokoneen äärellä, jolloin esimerkiksi ennakkoon sovitut pienryhmäjaot eivät toteutuneet. Toisena etätoteutukseen liittyvänä haasteena nähtiin osallistujien passiivisuus. Palautteessa ehdotuksena oli määrätä jokaiselle pienryhmälle vetäjä, jotta jokainen ryhmän jäsen joutuisi jollain tavalla osallistumaan ja että työskentely saataisiin sujuvasti käyntiin. Asiakasesimerkin toivottiin olevan sellainen, että kaikki työpajassa mukana olevat pääsisivät työskentelyyn mukaan. Esimerkkinä tähän liittyen mainittiin suun terveydenhuollon haaste osallistua, jos esimerkissä ei tullut esille selkeää tarvetta suun terveydenhuollolle. Asiakasesimerkki toivottiin lähetettäväksi viikkoa etukäteen. Yhtenä toiveena oli ottaa työskentelyyn useampia asiakasesimerkkejä tarkemmilla taustatiedoilla, jotta asiakaspolkuihin syventyminen olisi oikeasti mahdollista. Lisäksi palautteessa toivottiin lisää vinkkejä kolmannen sektorin tarjoamista mahdollisuuksista.

Jatkotyöskentelyn suuntaaminen

Kevään aikana pidettyjen työpajojen jälkeen kutsuimme Mielen Ry:ltä koolle kolme eritaustaista kokemusasiantuntijaa, joiden kanssa tarkoituksenamme oli käydä läpi työpajoista saatuja tuotoksia erityisesti asiakasnäkökulmaa esille tuoden. Kokemusasiantuntijat nostivat esille paljon samoja asioita kuin työpajoihin osallistuneet ammattilaisetkin. Kokemusasiantuntijat toivat vahvasti esille haluaan olla mukana työskentelyssä myös suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Kokemusasiantuntijat korostivat rooliaan asiakkaan motivaation herättäjinä, sillä asiakkaan tai potilaan saattaa olla helpompi tarttua samoja asioita kokeneen henkilön tarjoukseen tai kehotukseen, kuin ammattilaiselta tulleeseen ehdotukseen. Kokemusasiantuntija voisi esimerkiksi lähteä asiakkaan kanssa ensimmäiselle käynnille johonkin sopivaan ryhmään. Myös kokemusasiantuntijat nostivat keskusteluissa esille yhteisten moniammatillisten asiakastapaamisten mahdollisuuden, sillä he kokevat, että on todella turhauttavaa, mikäli joutuu selittämään samoja asioita useille eri tahoille. Keskusteluissa heräsi paljon pohdintaa sosiaalityön julkisuuskuvan parantamisen tärkeydestä. Erityisesti onnistumistarinoiden esille tuonti nähtiin hyvänä keinona lisätä tietoisuutta sosiaalityön tarjoamista mahdollisuuksista.

Työpajojen jälkeen lähetetyissä palautelomakkeissa ammattilaisilta kysyttiin, miten kokemusasiantuntijat olisi hyvä ottaa mukaan moniammatillisen työskentelyn vahvistamiseen. Lähes kaikkien palautteiden ytimessä on halu ottaa kokemusasiantuntijat mukaan suunnitteluun ja työstämiseen. Vastauksissa tuli esille kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisen edut niin Palveluverkko tutuksi -työpajatyöskentelyssä kuin omassa työympäristössäkin. Erityisinä etuina kokemusasiantuntijoiden hyödyntämiselle nähtiin asiakasnäkökulman vahvempi esille nostaminen ja kyky motivoida asiakasta. Vastauksissa nousi esille myös aiemmat positiiviset kokemukset kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelystä. Sekä työpajoihin osallistuneet ammattilaiset että kokemusasiantuntijat kokivat kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisen mahdollisissa tulevissa työpajoissa erittäin tärkeäksi.

Palveluverkko tutuksi -työpajatyöskentelystä saatujen palautteiden ja kokemusten perusteella työpajatyöskentelyn jatkaminen syksyllä olisi toivottavaa. Työpajatyöskentelyn pohjalta on pohdittu kahta erilaista työpajaa. Toiset työpajat voisivat olla alueasemakohtaisia niin, että osallistujat ovat läsnä samassa paikassa ja toiset voisi toteutua esimerkiksi moniammatillisina aamukahveina etänä kuukausittain. Lähitoteutuksen mahdollistuminen koronatilanteen toivottavasti hellittäessä voisi tuoda työskentelyyn myös sellaisia ulottuvuuksia, joita nyt on ollut vaikeampi paikantaa.