



Helsinki

Yhteisen työn käsikirja

Yhteinen asiakas monialaisen
tiimityömallin sydämenä

Johdanto

Tämä käsikirja on syntynyt Helsingin kaupungin Uramalli 2018–2019 -ohjelman puitteissa. Syvennyin monialaiseen tiimityömalliin ensimmäisen kerran yamk-opinnäytetyössäni Jaettu toimijuus – monialainen tiimityömalli asiakkaan tukena. Tutkimuksessani huomasin toimintamallin kiistattomat hyödyt asiakkaalle – niinpä tartuin innokkaasti uramalliohjelman tarjoamaan tilaisuuteen aloittaa kehittämis-työ oman sosiaaliohjaajan toimeni ohella.

Olen uramallivuoden aikana kehittänyt monialaisen tiimityömallin eli yhteisen työn käytäntöjä ja verkostoja Roihuvuoren monipuolisen palvelukeskuksen palvelualueella. Lisäksi toivon tämän käsikirjan avaavan yhteisen työn ajatusta ja innostavan sosiaali- ja terveystalon työntekijöitä kaikkialla rikkomaan raja-aitoja ja kehittämään toimintaa asiakkaan tarpeista lähtien. Tavoitteenani on esitellä yhteistä työtä käytännönläheisesti ja konkreettisesti napakassa paketissa – oikeita tekoja suurien sanojen sijaan.

Yhteisen työn taustalla on koko ajan ajatus ihmissuhdeperustaisesta työskente-lystä, jossa asiakasta kuunnellaan ja ymmärretään. Hänen kanssaan keskustel- laan kaikesta – mitään asiakasta koskevaa ei päätetä ilman häntä. Eräs asiakas oli kerran todennut ”minusta tuli hankala asiakas vasta, kun minua ei kuunneltu”. Tämä kiteyttää mielestäni täydellisesti kohtaamisen tärkeyden ja merkitykselli- syyden. Vuorovaikutus on elintärkeää myös eri yhteistyökumppaneiden kesken. Jos tietoa ei saada kulkemaan, jää yhteinen työ junnaamaan alkutekijöihinsä.

Käsikirja esittelee Roihuvuoren monipuolisen palvelukeskuksen ja sen kumppa- nien tavan toimia. Mallia voi kopioida ja soveltaa, siitä voi inspiroitua, oppia tai kehittää täysin omanlaisensa. Esittelen luvussa neljä myös yksittäisiä onnistumi- sia, joita monialaisen tiimityömallin työskentelytavasta on versonut jo ennen kuin sillä oli varsinaista rakennetta. Yksittäisiä kokeiluja voi tehdä alkuun spontaanisti ja rakentaa kokemusten perusteella omannäköisen toimintamallin. Pääviestini on, että meidän tulee pyrkiä pois kangistuneista tavoista, ajatella uudella tavalla, luoda asiakasta tukevia joustavia yhteistyöverkostoja ja kuulla koko matkalla asiakkaan ääni.

Helsingissä, 25.6.2019

Maarit Ajalin
sosiaaliohjaaja
Roihuvuoren monipuolinen palvelukeskus

Sisällysluettelo

1 Perusta	5
2 Rakenteet	8
Yhteisen työn portaat.....	10
3 Tekijät	12
Psykiatriasta osaamista	12
Haavat hoitoon	13
Sosiaaliohjaaja mukana elämässä	14
4 Kätten jäljet	18
Kaupunginmuseon kanssa tapahtuu	18
Roihuvuoren Kööri.....	19
Herttoniemen Pilke.....	20
Liikettä niveliin	21
5 Puheenvuoroja	23
Kotihoidosta	23
Suursuon sairaalasta	25
Roihuvuoren monipuolisesta palvelukeskuksesta	27
LÄHTEET.....	28
LIITE 1: Yhteinen työ -yhteyshenkilöt	29
LIITE 2: Palvelukeskus vai päivätoiminta?	30
LIITE 3: Pohdittavaa	31



Perusta

1 Perusta

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan linjauksen mukaan yhteisessä työssä ei ole siiloja, eikä tiukkoja rajapintoja. Läpinäkyvässä toiminnassa pyritään siihen, että rakenteet tukevat yhteistä työtä. Työntekijöillä on lupa ja uskallus verkostoitua ja opetella palveluja laaja-alaisesti. Moninaisuutta arvostetaan, asiantuntijuutta ja osaamista jaetaan asiakkaan hyväksi. Monialainen tiimi työskentelee luottamuksellisesti ja pyrkii löytämään ratkaisut asiakkaan itsensä määrittämiin tarpeisiin. (Helsingin kaupunki.)

Asiakas kohdataan ihmisenä omassa ympäristössään, niin että hän kokee tulevansa kuulluksi ja saa lisäarvoa ratkaisuista, joihin on yhdessä sitouduttu. Yhteisellä työllä pyritään vaikuttaviin palveluihin, korkeaan tuottavuuteen, hyvään palvelujen saatavuuteen sekä myönteiseen asiakas- ja henkilöstökokemukseen. Yhteisiä tavoitteita seurataan yhteisillä mittareilla. (Helsingin kaupunki.)

Monialaisessa tiimityömallissa toimitaan jaetun toimijuuden pohjalta. Toimijuudessa ihminen osaa ennakoida ja tehdä itselleen tarkoituksenmukaisia, merkityksellisiä valintoja, toimia niiden pohjalta ja arvioida tekojensa tuloksia. Toimijuudessa ihminen arvioi toimintakykyään, voimavarojaan ja mahdollisuuksiaan suhteessa tavoitteisiinsa. (Bandura 2001, 1.) Jaettu toimijuus tarkoittaa toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa tavoitteet perustuvat yhteiseen suunnitteluun, päätöksentekoon, sitoutumiseen sekä yhteiseen vastuuseen ja tukeen. Roth (2004, 371–375) painottaa lisäksi osallistujien sitoutumista tavoitteisiin ja sitä, että he tekevät osuutensa suunnitellussa toiminnassa, vaikka yhdessä toimimisen tarkoituksperät vaihtelisivatkin (Romakkaniemi & Järvikoski 2012; 2013, 39).

Moniammatillisuutta ja monialaisuutta käytetään usein arjessa synonyymeina. Moniammatillisuus on yhteistyötä esimerkiksi organisaation sisällä. Sosiaali- ja terveystoimialan asiakastyössä moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata eri asiantuntijoiden työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan tilanne kokonaisuudessaan. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat erityisesti asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutus, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. (Pukkila & Helander 2016; Isoherranen 2005, 14.)

Monialainen yhteistyö on käsitteenä pelkkää moniammatillisuutta laajempi. Se on siirtymistä perinteisestä, itsenäisestä asiantuntijatyöstä ja vakiintuneista verkostoista dynaamiseen itsenäisen ja yhteisöllisen työskentelyn yhdistelmään. Monialainen työyhteisö voi koostua eri koulutusalojen ja ammattiryhmien edustajista,

opiskelijoista, asiakkaista ja yhteistyökumppaneista. Monialaisessa työskentelyssä korostuu asiakkaan toimijuus, osallisuus toimintaan. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa asioiden kulkuun ja hän sitoutuu yhteistyöhön. Monialaisuudessa ylitetään asiantuntijuuksien välisiä rajoja ja muutetaan aiempia yhteistyökäytäntöjä. (Pukkila & Helander 2016.)

Erityisen tärkeää asiakkaan pitäminen keskiössä on, kun hän tarvitsee monia eri tahojen tarjoamia palveluja. Tällöin voi olla haasteellista määritellä kuka vastaa asiakassuhteesta ja kenellä kokonaisuus on hallussa. Tällaisessa tilanteessa avun tarpeessa olevan ihmisen voi olla vaikeaa hallita yksin eri palvelutahojen järjestelmää. Ratkaisuna on räätälöity yhteiskehittelyn malli, jossa palveluntarjoajat avustavat asiakkaita jäsentämään ja ilmaisemaan voimavarojaan ja tarpeitaan elämänsä hallitsemiseksi. (Engeström 2004, 74–75.)

Yhteiskehittelyyn tarvitaan alueen eri palveluyksiköiden yhteisvastuuta ja neuvottelevaa solmutyöskentelyä. Asiakkaiden yllättävät, nopeasti muuttuvat ongelmatilanteet vaativat välittömästi tarjolla olevien palvelujen ketjuttamista ja yhteen solmimista tilanteen mukaisesti. Neuvottelevassa solmutyöskentelyssä palveluntarjoajat pystyvät liittämään ja jälleen eriyttämään toimintaansa tilanteen vaatimalla tavalla ilman, että asiakas jää ilman palveluita tai joutuu päällekkäisten palvelujen kohteeksi. (Engeström 2004, 75.)

Yhteiskehittelyssä törmätään, muodostetaan ja ylitetään rajoja jatkuvasti. Rajavyöhyke on eri palvelutahojen alue, jolla tapahtuu aktiivista vuorovaikutusta ja neuvottelua yhteisten asiakkaiden palvelujen muodostamiseksi. Rajanylitys edellyttää vastavuoroisuutta: kummallakin puolella rajaa olevat toimijat osallistuvat vuorovaikutteisesti teoillaan rajan ylitykseen. Rajanylitykset eivät ole yksittäisiä tempauksia vaan monivaiheisia, eri aikoihin ja paikkoihin jakaantuneita ketjuuntuneita tekoja. (Engeström 2004, 86–87.)

Kun eri osapuolet hahmottavat rajanylityksille tietyn jatkuvuuden ja samaan kohteeseen, esimerkiksi asiakkaan palvelusuunnitelmaan, suuntautuneen suunnittelu- tai ongelmanratkaisuponnistuksen, voidaan puhua solmuista. Solmuissa mikään osapuoli ei ole kiinteästi määräävässä asemassa ja ne sisältävät pitkäjänteisyyttä, tuottavuutta, yhteistä keskustelua ja muokkaamista sekä tietoisia askeleita kohti palvelun kehityskulun hallintaa. Solmujen kokoonpano, aloitteentekijä ja koordinoija vaihtelevat. Pysyvää keskipistettä ja määräävää asemaa ei ole, vaan asiakas määrittelee teoillaan ja vaatimuksillaan kuka tekee solmun aloitteen. (Engeström 2004, 87.)



Rakenteet

2 Rakenteet

Monialaisen tiimityömallin tavoitteena on edesauttaa asiakkaan toimijuutta ja sitä kautta kotona asumista. Päämääränä on myös tukea yksittäistä ammattilaista jakamalla hiljaista tietoa ja erityisosaamista sekä jakaa resursseja järkevästi parantaen työntekijän työssä jaksamista. Monialaisen tiimityömallin tavoitteet sidotaan usein Bodenheimerin ja Sinskyn (2014) nelimaaliin, jossa tavoitellaan parempaa asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, kustannusten hallintaa ja henkilökunnan hyvinvointia (Nummijoki & Sairanen 2016). Monialainen tiimityömalli on nopeasti mukautuva toimintamuoto, joka sopii jatkuvasti muokkautuvaan sosiaali- ja terveystoimialaan.

Kun yhteistä työtä aletaan rakentaa, kannattaa se aloittaa pohtimalla keitä me tarvitsemme mukaan, mitä on ennen tehty hyvin, missä kaipaamme muutosta. Miten mahdollistamme sujuvan yhdessä tekemisen ja konsultaation yli yksikkörajojen? Yhteinen työ pitää sisällään entistä enemmän etsivää ja liikkuvaa työtä. Mitä tarvitsemme mahdollistaaksemme sen? Älypuhelimia, läppäreitä, polkupyöriä? Yhteisessä työssä asiakkaan tarpeita on tunnistettava laajemmalta alueelta kuin omalta osaamisalueeltaan, sillä asiakas on osattava ohjata oikeisiin palveluihin. Yhteisessä työssä on muistettava elämän kokonaisuus. Kukin ammattilainen tuo jotakin tiettyyn asiakkaan elämän osa-alueeseen mutta elämää ei saa pilkkoa osiin, vaan sitä on käsiteltävä yhtenäisesti.

Yhteinen työ alkaa työntekijän aidosta kiinnostuksesta asiakkaan tilanteeseen ja keskustelulla asiakkaan kanssa. Mitä hän toivoo ja haluaa? Sopiiko asiakkaalle, että työntekijä on yhteydessä muihin ammattilaisiin? Vaikka työntekijät ovat eri yksiköistä, kaikkia koskee yhtäläinen salassapitovelvollisuus. Jos asiakas antaa suostumuksensa, voidaan aloittaa yhteinen työ asiakkaan tavoitteiden pohjalta. Asiakkaan suostumus yhteiseen työhön eli esimerkiksi konsultaatioon tai muuhun yhteydenottoon tulee kirjata asiakastietojärjestelmään. Yleistä konsultaatiota voi pyytää myös niin, ettei asiakkaiden henkilötietoja tai muita tunnistettavia tietoja tuoda esiin. Yhteisen työn tulee aina tukea asiakkaan toimijuutta ja tuoda lisäarvoa hänen arkeensa. Keskeistä on, että yhteisen työn asiakkaan kanssa voi aloittaa oma-aloitteisesti kuka tahansa työntekijä. Työntekijä on suoraan yhteydessä toiseen ammattilaiseen, joka voisi auttaa tilanteessa. Näin pyritään vahvistamaan työntekijöiden oma-aloitteisuutta, itseohjautuvuutta ja vastuunottoa. Yhteistä työtä on hyvä kirjata asiakastietoihin, jotta sovitut asiat eivät jää vain tiettyjen henkilöiden varaan. Samalla yhteistä työtä tehdään näkyväksi.

Alkuvaiheessa on tärkeää, että tiimissä pidetään uutta toimintamallia jatkuvasti esillä. Esimies tukee ja kannustaa työntekijöitä löytämään oman sisäisen motivaationsa ja tarjoaa mahdollisuuden nauttia siitä. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kehittää työtään, jakaa osaamistaan, kokeilla uusia toimintatapoja ja ylittää rajoja. Tuntee, että häneen luotetaan ja häntä arvostetaan. Yhteisessä työssä on tärkeää tunnustaa, että kehittymiseen kuuluvat myös erehdykset, joista voimme oppia. (Helsingin kaupunki.)

Mistä yhteisen työn tekijöitä sitten löytää, kun edessä istuu apua kaipaava asiakas? Roihuvuoren monipuolisessa palvelukeskuksessa päätettiin helpottaa etsimistä kokoamalla lista yhteisen työn yhteyshenkilöistä, joille kuka vaan työntekijä voi soittaa tarvitessaan tukea tietyssä aihealueessa. Yhteyshenkilöiden puhelinnumerot on koottu yhteen esitteeseen (*LIITE 1*). Esite on suunnattu kotihoidolle, asiakasohjausyksikölle, gerontologiselle sosiaalityölle ja monipuolisen palvelukeskuksen työntekijöille, jotka tekevät töitä kotona asuvien asiakkaiden kanssa. Esitteellä pyritään siihen, että työntekijällä olisi heti ajatus siitä, keneltä apua voisi saada nopeasti. Nimetty yhteyshenkilö ottaa työntekijän yhteydenoton vastaan ja miettii tiimensä kanssa parhaimman työparin tilanteeseen. Toinen esite, jota jaetaan on ”palvelukeskus vai päivätoiminta”, joka helpottaa työntekijää arvioimaan, kumpi palveluista on oikea asiakkaalle (*LIITE 2*).

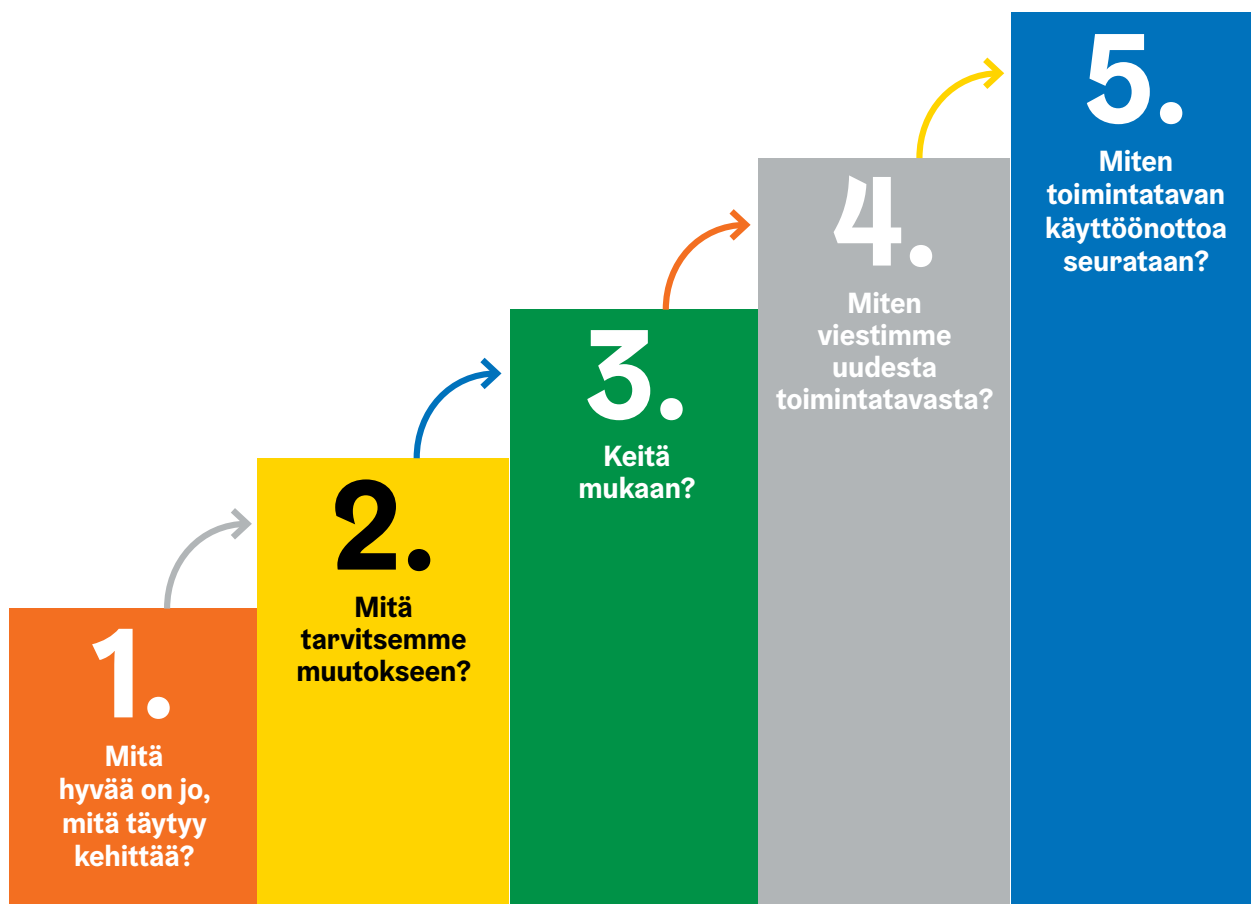
Yhteyshenkilöiltä ja heidän tiimeiltään voi saada konsultointia arviointi- ja kuntoutusjaksoista, haavahoidosta, mielenterveydestä, muistista, palvelukeskustoiminnasta ja etäryhmistä, päihteistä, päivätoiminnasta, lyhytaikaishoidosta, vapaaehtoistoiminnasta ja ravitsemuksesta. Tiettyyn asiaan liittyvän konsultaation lisäksi yhteyshenkilöille voi soittaa muun muassa, kun asiakkaan elämäntilanne vaatii yleistä pohdintaa toisen työntekijän kanssa, työntekijä tarvitsee työparin kotikäynnille tai asiakas tarvitsee neuvontaa palveluista ja eduista, keskusteluapua tai toimintaa arkeensa.

Yhteistä työtä rakennetaan myös Suursuon sairaalan kanssa. Tarkoituksena on luoda rakenteet sille, että palvelukeskus olisi vahvasti kotihoidon rinnalla tuke-massa sairaalasta kotiutuvia asiakkaita, jotka pystyvät vielä toimintakykynsä puolesta käymään palvelukeskuksessa. Tukea halutaan suunnata erityisesti päihde- ja mielenterveysongelmia kohdanneille asiakkaille. Nyt toimintatapaa kokeillaan ensimmäisten asiakkaiden kanssa. Tärkeitä tulevaisuuden yhteisen työn kumppaneita ovat myös terveysasemat. Jos asiakkaan kivuille ei löydy mitään fysiologista syytä, niin auttaisiko lääkärin määräämä palvelukeskusresepti?

Yhteisen työn alussa ja koko prosessissa tärkeintä on viestintä. Uudesta toimintamallista tiedotetaan työntekijöille mm. esitteillä, ilmoitustaulujen postereilla, sähköpostiviesteillä ja tiimivierailuilla. Yhteistä työtä on myös hyvä pohtia kehittämispäivissä tai työpajoissa (*LIITE 3*). Lisäksi on tärkeää seurata alkaako uusi

toimintamalli levitä. Roihuvuoren monipuolisessa palvelukeskuksessa yhteishenkilöt ovat alkaneet pitää kirjaa saamistaan yhteisen työn yhteydenotoista. Jos yhteydenottoja ei tule tarpeeksi, täytyy viestintää tehostaa ja pohtia miten eri tiimien luontevaa vuorovaikutusta pystytään tukemaan kiireisessä arjessa.

Yhteisen työn portaat





Tekijät

3 Tekijät

Avainasemassa joustavassa tiimityöskentelyssä ja eheässä asiakaskokemuksessa on osaava henkilöstö, jolla on halu kehittää omaa ammattitaitoaan ja työtään. Yhteinen työ on parhaimmillaan ennaltaehkäisyssä. Sen avulla voidaan tarttua tilanteisiin alkuvaiheessa, estää kriisitilanteita ja mahdollistaa asiakkaan kotona asumista. Koska tiimin vahvuudessa on eri alojen osaajia, toimintamallilla voidaan auttaa myös laaja-alaisempaa tukea kaipaavia vanhuksia, joilla on esimerkiksi ongelmia päihteiden tai mielenterveyden kanssa. (Ajalin 61–62, 2017.) Seuraavassa esimerkkejä yhteisestä työstä ja siitä minkälaisia rooleja yhteyshenkilöillä on ollut.

Psykiatriasta osaamista

Maria Matilainen ja Maarit Ajalin

Roihuvuoren monipuolisen palvelukeskuksen psykiatrisessa ryhmäkoti Ronjassa asuu vanhuksia, joilla on todettu jokin psyykinen häiriö. Ronjan henkilökunnalla on pitkän linjan kokemusta psykiatristen asiakkaiden tukemisesta ja he tarjoavat konsultaatioapua alueen yksiköille kuten palvelukeskukselle, kotihoidolle tai gerontologiselle sosiaalityölle. Tavoitteena on antaa konsultaatiota työntekijöille joustavasti ja matalalla kynnyksellä. Ronjaan voi soittaa milloin tahansa ja usein asiaan saa ratkaisevaa apua jo puhelimesta.

Ronjan henkilökunta on kutsuttu konsultoimaan kotihoidon tiimipalaveriin, joissa on käsitelty psyykkisesti oirehtivien asiakkaiden haasteellisia tilanteita. Tarvittaessa Ronjasta on tullut ammattilainen mukaan kotikäynnille tai Ronjan työntekijä on saattanut tehdä käynnin myös ominaan.

Ronjan sairaanhoitaja on esimerkiksi ollut mukana turvatussa kotiutumisessa arviointi- ja kuntoutusyksiköstä. Hän tuki asiakasta, jonka tavoitteena oli pystyä asumaan kotona ja jonka haasteet olivat nimenomaan psyykkisiä. Kotiutumisen alkuun tarjottu tuki mahdollisti asiakkaan toiveen, eikä kotona asumisessa ole ollut enää ongelmia. Sairaanhoitaja kävi asiakkaan kanssa keskusteluja tämän psyykkisestä voinnista mutta he tekivät myös paljon muuta; opettelivat tablettien ja sähköpostin käyttöä, perehtyivät uusien laitteiden käyttöohjeisiin ja asensivat kattovalaisimen. Asiakas kaipasi myös, että joku selittää, mitä lääkärin ohjeet tai Kelan päätökset käytännössä tarkoittavat tai miksei lääkitystä voi muuttaa

kuten asiakas haluaisi. Joskus mahdollisuus soittaa työntekijälle riittää asiakkaalle tueksi – tieto, että hänellä on ihminen joka kuuntelee ja auttaa.

Ryhmäkoti Ronjassa asukkaat oireilevat psyykkisesti niin vahvasti, että he tarvitsevat ympärivuorokautista tukea. Ronjan henkilökunnan voimavara onkin se, että heille monen kotona asuvan asiakkaan vaikeaksi koettu tai epätavallinen oireilu onkin tuttua. Asiakkaan tilanne ja sen ratkaisu on aina yksilöllinen, mutta tieto ja kokemus auttavat aina. Neuvojen ja ehdotusten sijaan joskus kaivataan vain tukea työntekijöiden jaksamiseen tai vahvistusta, että työntekijöiden omat ideat ja toimintatavat ovat hyviä ja toimivia.

Ronjalaisia yhteiseen työhön motivoivat vaihtelu ja mahdollisuus jakaa omaa ammattitaitoa. Avuksi oleminen toisille työntekijöille ja varsinkin asiakkaille tuo hyvän mielen.

Haavat hoitoon

Miika Salonen ja Maarit Ajalin

Arviointi- ja kuntoutusyksikön vastaava sairaanhoitaja Miika Salonen on opiskellut haavahoidon asiantuntijaksi ja jakaa osaamistaan kotihoitoon. Kotihoidossa haavahoitoon keskittyviä, erikoistuneita sairaanhoitajia on Helsingissä vain kaksi ja heidän aikansa menee pitkälti mm. työntekijöiden koulutukseen, joten arjen työssä mukana olemiseen ei jää niin paljon aikaa. Toki tiimeissä on myös omaa haavahoidon osaamista nimettyine haavayhdyshenkilöineen.

Haavahoitoyhteistyö on osaamisen jakamista matalalla kynnyksellä monipuolisen palvelukeskuksen ja kotihoidon välillä. Hyötyjä on monia. Hoitaja saa Saloselta käytännön läheistä, ajankohtaista ohjausta haavahoidosta. Haavojen arviointi ja hoidon aloittaminen on nopeampaa, eikä asiakasta tarvitse heti lähettää haavapoliklinikalle konsultaatioon. Asiakkaan haavahoito on suunnitelmallisempaa. Hoitoa toteutetaan yhdenmukaisesti määrätty ajanjakso, jolloin hoidon vaikutuksia on helppo havainnoida ja hoito-ohjeita on yksinkertaista muuttaa tarpeen mukaan. Hyvin suunnitellussa haavahoidossa hoitajan työaika pienenee, kun haava alkaa parantua ja haavatuotteiden vaihtoväliä saadaan pidennettyä. Ilman suunnitelmaa haavaa voidaan joutua hoitamaan päivittäin pitkäänkin. Ajatuksella suunniteltu ja toteutettu haavahoito säästää sekä kaupungin että asiakkaan kustannuksia, joita haavahoidosta kertyy helposti paljon.

Käytännössä konsultaatio sujuu seuraavasti. Kotihoidosta ollaan yhteydessä Saloseen esimerkiksi asiakkaasta, jolla on kroonistuneet haavat, joiden kanssa keinot ovat alkaneet loppua. Asiakkaan luokse sovitaan yhteinen kotikäynti, jonka aikana tarkastellaan nykyistä haavanhoitoa ja mietitään olosuhdetekijöitä, jotka

vaikuttavat haavan paranemiseen. Salonen lähettää kotikäynnin jälkeen kotihoitoon haavanhoitosuunnitelman, jonka pohjalta kotihoito tekee asiakkaalle hoito-ohjeet ja keskustelee tarvittaessa lääkärin kanssa esimerkiksi kompressiosidosten tarpeellisuudesta tai lääkityksen tehostamisesta. Salonen tarkistaa muutaman päivän kuluttua onko hoito päässyt alkamaan suunnitellusti ja miten se on alkanut vaikuttaa. Noin 3–4 viikon päähän sovitaan kontrolli tai mikäli haavat pahenevat yhteydessä ollaan jo aiemmin.

Tulevaisuudessa suunnitteilla on pienryhmissä toteutettavaa kompressiosidokoulutusta kotihoidon hoitajille. Iltapäivän aikana tutustutaan teoriaan ja tehdään käytännön harjoituksia, jotta tapa laittaa kompressiosidos yhdenmukaistuisi.

Sosiaaliohjaaja mukana elämässä

Maarit Ajalin ja Anniina Talanen

Roihuvuoren palvelukeskuksen ja Laajasalon Rudolfin palvelukeskustoiminnan sosiaaliohjaajat jalkautuvat aktiivisesti asiakkaiden luokse kotiin mutta tarvittaessa myös ensikäynnille sairaalaan tai kuntoutusjaksolle. Sosiaaliohjaavat motivoivat asiakkaita palvelukeskukseen, auttavat tukien ja palvelujen hakemisessa ja tarjoavat keskusteluapua. Muita yhteisen työn tekijöitä on kehoitettu pyytämään aina lupa välittää asiakkaan numero sosiaaliohjaajalle, joka soittaa asiakkaalle ja sopii tapaamisen. Liian usein asiakas jättää soittamatta, jos yhteydenotto on hänen harteillaan.

Asiakkaan kanssa sovitaan tutustumiskäynti palvelukeskukselle tai jos lähteminen vieraaseen paikkaan tuntuu alkuun vaikealta, sovitaan kotikäynti. Motivoivalle kotikäynnille on hyvä varata aikaa 1,5 tuntia. Asiakas saa alkuun kertoa elämäntilanteestaan ja suurin osa käynnistä kuluu yleensä asiakkaan kuunteluun. Ei siis kyselyyn vaan siihen, että kuunnellaan juuri sitä asiaa, jota asiakas haluaa kertoa. Tämä on kuitenkin käynnin ehdottomasti tärkein osa. Kun asiakas saa kokemuksen, että häntä kuullaan, hänestä tulee paljon vastaanottavaisempi uudelle tiedolle. Yleensä asiakkaat kysyvät lopulta itse, ”mitäs sinulla siinä olikaan”, jolloin päästään katsomaan palvelukeskuksen tarjontaa ja sopimaan tutustumiskäynti paikan päälle.

Sosiaaliohjaajat tekevät yhteisiä kotikäyntejä myös muiden yhteisen työn tekijöiden kuten kotihoidon ja asiakasohjauksen kanssa. Rudolfissa palvelukeskuksen ohjaajat ovat paikalla kotihoidon toimitiloissa yhden iltapäivän viikossa, jolloin hoitajien on helppo tulla kertomaan uusista potentiaalisista asiakkaista ja ohjaajien on helppo kertoa, miten asiakkaat ovat kiinnittyneet palvelukeskustoimintaan. Toisessa mallissa sosiaaliohjaajat ovat mukana kotikuntoutuskouksissa, joissa kotihoidon tiimin lisäksi paikalla ovat kotihoidon nimikko fysio- ja toiminta-

terapeutit. Kokouksen tarkoitus on miettiä asiakkaita, jotka hyötyisivät tehostetusta kotikuntoutuksesta. Samalla on luontevaa pohtia myös asiakkaita, jotka hyötyisivät palvelukeskustoiminnasta tai muusta yhteisestä työstä. Kotikuntoutuskokouksissa on myös helppo sopia yhteisiä kotikäyntejä tai milloin terapeutti voi tulla asiakkaan kanssa tutustumaan palvelukeskustoimintaan. Kokouksissa voi myös nousta esille asiakkaita, jotka ovat jo aktiivisesti mukana palvelukeskuksen toiminnassa mutta kotihoidolla ei ollut siitä tietoa. Kokoukset ovat siis erittäin tärkeitä tiedonkulun kannalta.

Rudolfin sosiaaliohjaajilla on myös kerran kuussa Laajasalon terveysasemalla sosiaaliohjausta ajanvarauksella. Lääkärit ja terveydenhoitajat ohjaavat asiakkaita varaamaan ajan sosiaaliohjaajalle. Tyypillinen asiakas voi olla esimerkiksi vanhus, joka on käynyt useita kertoja lääkärillä ilman mitään todettavaa vaivaa. Tällöin taustalla saattaa olla yksinäisyys, joka oireilee myös fyysisesti. Sosiaaliohjaajan kanssa voi pohtia elämäntilannetta ja kartoittaa löytyisikö palvelukeskuksesta uutta sisältöä arkeen. Toinen tyypillinen tapaamisen aihe on tuissa ja palveluissa neuvominen.

Sosiaaliohjaajat saavat asiakasvinkkejä myös alueen asiakasohjausyksiköstä, muistipolilta sekä sairaalasta. Tavoitteena on jatkossa saada myös terveyskeskukset mukaan yhteiseen työhön. Yhteistyötä on ajoittain ollut mutta se hiipuu helposti henkilökunnan vaihtuvuuden mukana. Asiakasohjauksen kanssa on tehty yhteisiä ensikäyntejä, jos jo ennen palvelutarpeen arviointia on vaikuttanut, että asiakas olisi potentiaalinen osallistuja palvelukeskustoimintaan. Samoin, jos tutun palvelukeskusasiakkaan elämäntilanne kriisiytyy, on luontevaa, että vieraaman sosiaalityöntekijän lisäksi tapaamiseen tulee myös tuttu palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja. Palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat voivat auttaa asiakasohjauksen suurissa asiakasmäärissä ja auttaa esimerkiksi hakemaan asiakkaille tukia tai muissa tehtävissä, jotka eivät vaadi päätöksenteko-oikeuksia.

Suursuon sairaalan kanssa on alkamassa yhteinen työ, jossa palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja on vahvasti sairaalasta kotiutuvan asiakkaan tukena erityisesti elämäntilanteissa, joissa asiakkaalla on mielenterveydellisiä tai päihdeongelmia. Asiakkaalle voidaan räätälöidä kotiutumisen yhteyteen psykososiaalista tukea, jossa sosiaaliohjaaja voi käydä asiakkaan luona keskustelemassa ja motivoida ja saattaakin tätä palvelukeskukselle yhteisesti sovitun jakson ajan. Sosiaaliohjaaja voi myös olla apuna asiakkaan arjen saamisessa järjestykseen – vaikkapa silmälasien tai henkilöllisyystodistuksen hankinnassa tai siivouspalvelun valinnassa. Palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja ottaa tarvittaessa mukaan muita yhteisen työn tekijöitä, jos sairaalasta kotiutuva asiakas tarvitsee erityistä tukea.

Kaikille ryhmätoiminta ei ole sopivin vaihtoehto, mutta tarjolla on myös muita tukitoimia. Yksi vaihtoehto on palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien tarjoama keskusteluapu. Sosiaaliohjaaja voi tulla asiakkaan kotiin tai lähteä tämän kanssa

kävelyille, jos keskustelu sen lomassa on helpompaa. Jos kyseessä ei ole vakava mielenterveyden kriisi, niin monelle tuo apua jo se, että saa puhua ajatuksistaan ja tulee aidosti kuulluksi. Myös motivoiva haastattelu on oiva apukeino silloin, kun asiakas miettii muutosta elämässään.

Muutamien asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole omaisia, eikä heillä ole kotihoidon tarvetta, palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja on saattanut olla asiakkaan ainoa tukihenkilö. Asiakas on käynyt palvelukeskuksen ryhmässä tai jos ryhmätoiminta ei ole tuntunut omalta, asiakkaaseen ollaan oltu säännöllisessä puhelinyhteydessä ja tehty tarvittaessa kotikäyntejä. Asiakkaan kotona pärjäämistä on seurattu ja oltu tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi gerontologiseen sosiaalityöhön tai terveyskeskukseen. Asiakkaiden kanssa on käyty yhdessä niin lääkärissä kuin lakanaostoksilla sekä maksettu laskuja ja kannettu kasaantuneita roskapusseja jätehuoneeseen. Oltu rinnalla tilanteissa, joissa asiakas ei ole kokenut voivansa selviytyä yksin. Kevyellä psyko-sosiaalisella tuella asiakkaan elämäntilanne pysyy hänen hallinnassaan. Aidosti vaikuttava sosiaaliohjaus vaatii palvelukeskuksen seinien suojasta poistumista ja mukautumista asiakkaiden tarpeisiin.



Kätten jäljet

4 Kätten jäljet

Mitä muuta yhteinen työ voi olla kuin räätälöityä yksilötyötä asiakkaiden kanssa? Mitä innovaatioita on tehty? Mitä raja-aitoja on ylitetty? Miten kaikki on lähtenyt liikkeelle? Roihuvuoren monipuolisessa palvelukeskuksessa on tapailtu yhteistä työtä jo kauan ennen kuin siitä alettiin puhua laajemmin. Yhteistä seuraaville esimerkeille on se, että ne ovat lähteneet liikkeelle yksittäisten työntekijöiden innostuksesta ja heillä on ollut vapaus lähteä kehittämään ajatuksiaan itsenäisesti. Tärkeintä on kokeilla ennakkoluulottomasti uutta. Vaikka kokeilu ei olisi suuri menestys, siitä kuitenkin aina opitaan jotain ja se vie kehitystä eteenpäin.

Kaupunginmuseon kanssa tapahtuu

Palvelukeskuksen porukka lähti retkelle Helsingin kaupunginmuseon tapahtumaan, jossa muisteltiin ja neulottiin. Tapahtumassa museon työpajaohjaaja ja palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja alkoivat rupatella ja pian ilmassa lentelikin monenlaisia ideoita. Yhteystietoja vaihdettiin ja siitä alkoi tiivis yhteistyö, jonka puitteissa järjestettiin Roihuvuoren monipuolisessa palvelukeskuksessa mm. kaksi tapahtumaa: Hattumania sekä Kultainen nuoruus.

Hattumania lähti liikkeelle työntekijöiden omista harrastuksista. Työpajaohjaaja valmisti vapaa-ajallaan mitä erilaisempia hattuja. Huikea hattukokoelma saapui palvelukeskuksen ja sen ympärille rakennettiin karnevalistinen tapahtuma, jossa musiikki soi ja jossa sai kuvauttaa itsensä hauskan hatun kanssa. Kuvaajana toimi valokuvausta harrastava sosiaaliohjaaja. Tapahtuman jälkeen pidettiin näyttely, jossa esillä olivat itse hatut sekä tapahtumassa otetut potretit.

Kultaisessa nuoruudessa sukellettiin menneille vuosikymmenille. Olavi Virta aikalaisineen lauloi taustalla ja seiniltä hymyilivät filmitähdet. Mukana olivat Helsingin kaupunginmuseon Muistojen matkalaukut, joihin oli koottu nostalgisia esineitä joita sai hypistellä ja ihastella. Selailtavana oli myös vanhoja aikakauslehtiä ja löytyipä joukosta nykypäivän mittareilla hyvin viaton 50-luvun Jallukin. Osallistujat saivat otattaa itsestään muistoksi film noir -henkisen mustavalkovalokuvan. Kuvausrekvisiittana oli muun muassa museon hankkimia vanhan ajan hattuja, hanskoja ja huiveja.

Yhteinen työ on parhaimmillaan, kun sen kautta kohtaavat innostuneet työntekijät. Osaamistaan ei kannata rajoittaa pelkkään ammattiosaamiseen, vaan

kannattaa rohkeasti miettiä miten harrastuksiaan ja muuta osaamistaan pystyy hyödyntämään työssään. Kulttuurin ja taiteen tiedetään lisäävän yhteisöllisyyttä ja osallisuutta ja tätä kautta vähentävän yksinäisyyttä ja lisäävän terveyttä. Kotona asumisen tukena kulttuuria kannattaa ehdottomasti hyödyntää. Oli se sitten lähellä järjestettävä tapahtuma tai kulttuuria suoraan kotiin vietynä. Arjen kulttuuria voi olla hoitajan kanssa yhdessä laulettu laulu tai posliiniastiastokokoelman ihastelu.

Valitettavasti hieno yhteistyö kaupunginmuseon kanssa hiipui, kun työpajaohjaaja jäi eläkkeelle. Yhteistyön aikana palvelukeskus osallistui aktiivisemmin museon tapahtumiin ja museosta vierailtiin usein monipuolisessa palvelukeskuksessa esimerkiksi Muistojen matkalaukun kanssa. Arkistoretkellä eräälle asiakkaalle etsittiin museon valokuvakokoelmista kuva Helsingin kadun hyppyrimäestä, josta tällä oli nuorena mäkiennätys. Tämä esimerkki osoittaa, että yhteistyö jää helposti tiettyjen henkilöiden varaan. Haasteena on rakentaa todellista yhteistä työtä, joka on rakenteissa, ja jatkuu myös henkilöiden vaihtuessa.

Roihuvuoren Kööri

Roihuvuoren palvelukeskuksen Kööri on vertaistukiryhmä eläkeläisille, jotka haluavat vähentää alkoholinkäyttöään tai lopettaa sen kokonaan. Ryhmä lähti liikkeelle sosiaaliohjaajan halusta rakentaa rennon ilmapiirin vertaistukiryhmä, joka perustuu avoimelle keskustelulle ja jossa tarkastellaan alkoholinkäyttöä ryhmäläisten valitsemien erilaisten näkökulmien kautta.

Kun ajatus ryhmästä oli lähtenyt itämään ja rakenne oli alkanut muotoutua, tarvittiin palvelukeskuksen sosiaaliohjaajalle enää ohjaajapari, jolla olisi syvempää kokemusta päihdetyöstä ja tietämystä myös terveydenhoidon puolelta. Oli tartuttava rohkeasti puhelimeen ja soitettava päihdepoliklinikalle. Ohjaajapariksi löytyi ryhmänohjauksesta kiinnostunut lähihoitaja-ohjaaja. Yhteistyö päihdepoliklinikan ja palvelukeskuksen välillä oli olennaista ryhmän perustamisvaiheessa. Osallistujat tavoitettiin nimenomaan päihdepoliklinikan avulla. Ryhmää mainostettiin myös kaupungin terveysasemien päihdetyöntekijöille, jotka ohjasivat osallistujia ryhmään.

Kiinnostuneita jututettiin ennen ryhmää ja heistä koottiin pienryhmä, joka koontui vuoden verran. Ryhmäkerrat alkoivat puolen tunnin kuulumiskierroksella, jossa osallistujat saivat kertoa sen hetkisiä tunnelmiaan ja itselle tärkeitä asioita. Sen jälkeen käsiteltiin asiakkaiden valitsemaa alkoholiin liittyvää teemaa kuten retkahdus tai alkoholismi ja läheiset. Uutta näkökulmaa toivat mm. taideraati ja alkoholi suomalaisessa viihteessä. Nämä erilaiset vinkkelit synnyttivätkin parhaat keskustelut.

Ryhmäläiset antoivat kiitosta ohjaajille sekä mahdollisuudelle valita käsiteltävät aiheet. He kokivat ryhmän vahvistaneen omia voimavaroja ja itsearvostusta. Kööriin osallistuminen vähensi myös ryhmäläisten alkoholinkäyttöä. Kööriläisten asiakaskokemuksista voi lukea lisää Riitta Johanssonin ja Riikka Kossilan opinnäytetyöstä ”Kun itse ei ole enää juomisen herra”: Vertaistukiryhmässä mahdollisuus muutokseen (Johansson & Kossila 2016). Osa kööriläisistä kokoontuu edelleen Köörin jatkoryhmässä kerran kuussa.

Eri taustaiset ohjaajat oppivat Köörin aikana toisiltaan monenlaista ryhmän-ohjauksesta akupunktiohoitoon. Kumpikin tutustui toisen työkenttään paremmin. Työnkuvien avartumisen ansiosta asiakkaiden palveluja oli entistä helpompi hahmottaa. Tässäkin tapauksessa kaksi vuotta kestänyt hyvä yhteistyö hiipui, kun toinen ohjaajista lähti opiskelemaan ja yhteinen työ jäi talviuneen.

Herttoniemen Pilke

Pilke-porukat ovat ryhmiä päihteitä käyttäville eläkeläisille. Elämäntavan muuttaminen ei ole ryhmän tavoite, vaan ryhmään voi tulla juuri sellaisena kuin on. Juuri perustettua Herttoniemen Pilkettä, joka kokoontui Herttoniemen entisellä sairaalalla, vaivasi asiakaspula. Sairaalalle oli vaikea tulla korkeiden mäkien vuoksi, ja palvelubussi saapui oven eteen vain kerran tunnissa. Asiakkaita ei oikein löytynyt verkostojenkaan kautta.

Ryhmän ohjaajat, kotihoidon hoitaja ja palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja, istuivat alas pohtimaan tilannetta. Koska potentiaalisia ryhmäläisiä oli haastavaa saada syrjäiseksi koetulle tapaamispaikalle, he miettivät mistä asiakkaita tavoittaisi. Mieleen nousi Herttoniemen metroaseman aukea, jossa paikallinen porukka usein kokoontui.

Yhteinen työ mahdollistaa nopeat kokeilut. Ohjaajat panivat tuumasta toimeen. Heti seuraavalla viikolla he lähtivät ryhmäaikaan metroaukealle kahvien ja voileipien kera. Ohjaajat saivat hämmästyneen mutta lämpimän vastaanoton ja heidät toivotettiin tervetulleiksi seuraavinakin viikkoina. Siitä lähtien ohjaajat ovat jalkautuneet metroaukealle.

Tärkeitä elementtejä Pilkkeessä ovat kuulluksi ja nähdyksi tuleminen – tunne, että kelpaa juuri sellaisena kuin on. Herttoniemen Pilke tavoittaa sellaisia ihmisiä, jotka eivät koskaan tulisi palvelukeskukselle. Eläkeläisten lisäksi ryhmässä käy myös työttömiä. Entisen 1–2 osallistujan sijaan, ryhmässä on kesäaikaan 7–14 osallistujaa, talvisin hieman vähemmän. Kaksi jo sairaalalla käynyttä ryhmäläistä seurasi metrolle mukaan.

Talven lähestyessä aukealla oli yhä kylmempi. Tuulen suojan tarve alkoi olla ilmeinen. Aukean laidalla on kesäisin HKL:n pyöräkeskus, jonka toiminta päättyy aina

syyskuun lopussa. Talven tila on tyhjillään. Ryhmäläisten kanssa päätettiin ottaa yhteyttä HKL:seen, josta ystävällisesti suostuttiin siihen, että Pilke sai tilan käyttöönsä ryhmäajaksi. Rajoja kannattaa rohkeasti ylittää, ei vain yksiköiden kesken mutta myös eri toimialojen kesken. Kysyminen ei maksa mitään. Helsingin kaupunki on linjannut, että kaupungin tiloja olisi hyvä saada mahdollisimman paljon yhteisölliseen käyttöön ja tässä se toteutui mainiosti.

Pilke on saanut osallistujiltaan positiivista palautetta ja alussa he ihmettelivät mistä idea heidän luokseen tulemiseen syntyi. Työntekijöiltähän se tuli. Koska yhteisessä työssä kannustetaan työntekijöitä omatoimiseen, joustavaan toimintaan, toteutus ideasta konkretiaan oli hyvin nopea.

Liikettä niveliin

Laajasalon Rudolfissa ollaan käynnistämässä kotihoidon kanssa yhteistä kuntosaliryhmää tehostetun kotikuntoutuksen asiakkaille. Ryhmää ohjaavat kotihoidon nimikkofysioterapeutti ja palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja. Tarkoituksena on, että palvelukeskustoiminta ja -työntekijät tulevat asiakkaalle tutuiksi jo kuntoutusjakson aikana, jolloin heidän on helpompi jatkaa palvelukeskuksessa käymistä omatoimisesti.

Roihuvuoressa taas on alkanut tuettu kuntosali kotihoidon asiakkaille, joilla on toimintarajoitteita ja jotka tarvitsevat ohjaajan apua kuntosalilaitteissa. Tavoitteena on tukea kotona asumista ja mahdollistaa asiakkaalle tavoitteellista liikuntaa, kun se ei onnistu enää tavallisessa liikuntaryhmässä. Ryhmää ohjaavat palvelukeskuksen sekä arviointi- ja kuntoutusyksikön fysioterapeutit. Asiakkaat ohjautuvat ryhmään kotihoidon sekä arviointi- ja kuntoutusyksikön kautta.

Rudolfissa ja Roihuvuoressa on aloitettu Rakennusviraston Puistokummitoiminnan kanssa yhteistyössä Roskakävelyt, joita ohjaavat palvelukeskuksen ohjaajat ja vapaaehtoiset. Rakennusvirasto on lahjoittanut puistokummitoimintaan kuuluvat roskapihdit ja huomioliivit. Toiminta sai alkunsa palvelukeskuksen ohjaajien ideoinnista.

Rudolfin palvelukeskustoiminnassa yhteinen työ on vakiintunut hienosti osaksi arkea, kun palvelukeskustoiminta on saanut käyttöönsä palvelutalon henkilöstöresursseja. Palvelutalon fysioterapeutti on palvelukeskustoiminnan sosiaaliohjaajan työparina kahdessa tuetussa kuntosalissa. Tuettuun kuntosaliin kuuluu myös sosiaalinen osuus, jossa ruokaillaan yhdessä. Lisäksi fysioterapeutti pitää kerran viikossa kuntosalin laiteopastuksen palvelukeskuksen uusille asiakkaille. Palvelutalon fysioterapeutti käy myös ohjaamassa erittäin suosittua palvelukeskuksen tuolijumpan Laajasalon kirkolla. Tulevaisuudessa palvelukeskustoimintaa tullaan jalkauttamaan entistä enemmän varsinaisen toimipisteen ulkopuolelle, jotta se tavoittaisi mahdollisimman paljon asiakkaita.



Puheenvuoroja

5 Puheenvuoroja

*”Yhteisessä työssä
työntekijät voivat tuntea
tekevänsä merkityksellistä
työtä tarkoituksenmukaisesti.”*

*”Yhteisen työn rakenteet
tulee luoda niin vahvoiksi, että
ne kestävät työntekijöiden
vaihtumisen.”*

*”Asiakkaan tietoisuus siitä,
että kotikulmille odotetaan
häntä, rohkaisee ja auttaa
orientoitumaan kotiin päin.”*

Kotihoidosta

Ihmiset toimivat tai ovat toimimatta jonkun asian vuoksi, sen vuoksi, että tekemisellä on merkitystä. Kotihoitokäyntiä voi kuvata kriittisenä kohtaamisena (Engeström et al., 2015), jossa työntekijä saattaa joutua toistuvasti tilanteeseen: mitä tehdä, kun edessä istuu apua kaipaava asiakas. Oma osaaminen ei välttämättä riitä ratkomaan asiakkaalle merkityksellisiä pulmia.

Tällaisissa kohtaamisissa työntekijä joutuu toteuttamaan hänelle osoitettuja tehtäviä asiakkaalle. Sen sijaan, että kohtaamisen lähtökohtana olisi asiakkaan toimijuutta tukeva ja hänen voimavarojaan sopivasti hyödyntävä yhteinen toiminta. Asiakas toimii monesti työntekijän tekojen kohteena, ei aktiivisena toimijana.

Yhteinen työ kotihoidossa mahdollistaa jaetun kohteen löytymisen yhdessä asiakkaan kanssa. Tällä tarkoitan sitä, että kohteeksi alkaakin muodostua asiakkaan omasta ymmärryksestä ja toiminnasta riippuvaiset – muuttuvat asiat (Mäkitalo, 2009), joihin hän ryhtyy vaikuttamaan yhdessä auttamaan tulleiden kanssa.

Tässä käsikirjassa Maarit Ajalinin kuvaaman yhteisen työn avulla kotihoidon työntekijällä on tieto siitä, keneltä apua voisi saada nopeasti. Asiakkaan kannalta sopivimmat työntekijät työstävät yhdessä hänen kanssaan sellaisia asioita, jotka mahdollistavat toimimisen omassa elinympäristössä. Yhteinen työ kotihoidossa onkin sopivien neuvottelevien solmujen yhteiskehittelyä asiakkaiden toimijuuden tukena. Tällaisessa työssä kohde ja sitä ”kantava” asiakas määrittää vaatimuksiltaan solmua ja sitä, kuka ottaa solmussa aloitteen. (Engeström, 2004.)

Yhteisessä työssä asiakkaasta tulee enemmän tai vähemmän yhteiskehittelyyn osallistuva toimija ja työntekijät oppivat asiakkaiden kokemuksista (Victor & Boynton, 1998). Kuten Maarit tässä käsikirjassa toteaa, neuvottelevan solmutyöskentelyn onnistuessa asiakkaan hoidossa tarvittavat eri osapuolet pystyvät nopeasti kytkemään toimintansa yhteen. Toisaalta he pystyvät myös eriytymään tilanteen vaatimusten mukaan. Asiakas ei joudu heitteille eikä toisaalta moninkertaisten, päällekkäisten toimenpiteiden kohteeksi. (Engeström, 2004.)

Yhteisessä työssä työntekijät voivat saavuttaa henkilökohtaisesti koettua mielekkyyden tunnetta – sitä, että voi tuntea tekevänsä merkityksellistä työtä tarkoituksenmukaisesti. Työhyvinvointia koetaan, kun onnistutaan henkilökohtaisesti merkityksellisellä yhteisen työn osa-alueella – työhyvinvointi on työprosessin tulos. (Seppänen et al., 2014.)

Yhteisen työn haasteena kotihoidossa on viestintä ja sen ylläpitäminen. Yhteiskehittely (Engeström, 2004) vaatii jatkuvaa uudelleenpohdintaa ja asiakkaan tarpeeseen ketterästi mukautuvia palveluja. Haasteena on, että yhteinen työ ei kehity vaan jää Maaritin tässä käsikirjassa kuvaaman yhteistyön tasolle – tiettyjen henkilöiden varaan. Kun työyhteisön ”päähenkilöt” vaihtavat työpaikkaa, yhteistyö ei kannu, koska yhteinen työ ei ole käynnistynyt eikä jaettua kohdetta ole löydetty yhdessä asiakkaan kanssa. Siinäpä meille haastetta monialaisessa yhteisessä työssä asiakkaamme kanssa!

Jaana Nummijoki
kotihoitopäällikkö, Kaakkoinen kotihoitoyksikkö

Suursuon sairaalasta

Monialainen kehittyvä ja verkostoituva yhteistyö Helsingin Roihuvuoren palvelukeskuksen ja kaupunginsairaalan akuutin psykogeriatrisen kuntoutusosaston kanssa on merkittävää jatkoa aiemmalle psykogeriatriselle yhteistyöllemme Helsingissä. Suursuolla toteutetaan yhteistyöpsykiatrian mallia, jossa osaston hoitava lääkäri moniammatillisine työryhmineen tekee kiinteää yhteistyötä psykiatrian erikoislääkärin kanssa. Osaston potilailla on aina jokin fyysinen hoitoa vaativa sairaus ja usein hyvinkin vakavia psykiatrisia oireita, joten monialainen yhteistyö on välttämätöntä hoidon onnistumiselle.

Kun esimerkiksi yksin asuva kuntoutuja on kotiutumassa Suursuon psykogeriatrian akuuttiosaston 23 kuntoutusjaksolta voi tilanne olla hänelle haasteellinen ja pelottava.

Ajatus yksinäisyydestä ja turvattomuuden tunteesta voi nostaa kynnyksen kotiutua kovin korkealle. Palvelukeskuksen aktiivinen ja vastaanottava rooli on tässä merkittävänä apuna. Tietoisuus siitä, että kotiin ja kotikulmille odotetaan häntä ja että usein löytyy jotain räätälöityä toimintaa, kiinnostuksen kohteita tai tukea tarvittaessa, rohkaisee ja auttaa orientoitumaan kotiin päin. Vielä sosiaaliohjaajan tapaaminen joko ennen kotiutumista sairaalan osastolla tai hänen kanssaan tutuksi tuleminen sovitulla ensimmäisellä palvelukeskuskäynnillä pian kotiutumisen jälkeen rakentavat siltaa ja luovat rohkeutta monipuoliselle yhteistyölle.

Palvelukeskuksen psykogeriatrinen asiantuntijuus ja päihdeosaaminen, viihtyisä ympäristö, monipuolinen ohjelmatarjonta, sallivuus ja avoimuus erilaisten haasteiden edessä sekä teemakohtaiset ryhmät luovat pohjan kotiinpäin kuntouttavaan hoitoon. Ne luovat myös merkityksellisen jatkuvuuden tunteen, joka valitettavan usein uhkaa kadota sairaalan osastohoitojakson päättyessä. Tietoisuus siitä, että psykogeriatrian yksikkö Ronja työntekijöineen ja työnohjausmahdollisuuksineen on myös tukena tarvittaessa voi helpottaa yksinäisyyden ja turvattomuuden tuskaa psyykkisesti haurailta kotona tai psykogeriatrisessa vuokra-asumisessa asuvien kohdalla.

Yhteistyö kotihoidon kanssa on myös merkittävä lisä ja luo meistä kolmesta tahosta kannattelevan yhteistyöverkoston, johon myös me mielellämme kuulumme. Voimme saattaa potilaan osastolta kotiin ja neuvotella haasteista ja/tai lääkityksiin liittyvistä kysymyksistä verkostoitumalla joko Suursuolla tai potilaan kotiympäristössä.

Rohkeus, vahva innostus ja halu rakentaa yhdessä asiakkaitamme lähellä olevaa palvelukeskusverkostoa yhä paremmin heitä palvelevaksi aktivoi meitä innovatiiviseen toimintaan. Näin ollen Roihuvuoren palvelukeskus kumppaneineen voisi kerätä kokoon Helsingin palvelukeskusten psykogeriatriasta ja päihdetyöstä

innostunutta väkeä yhteisen pöydän ääreen kehittämään laajempaa yhteistyön mallia sairaalan, psykogeriatrian ja palvelukeskusten toiminnoille asiakkaidemme kotona pärjäämisen tukemiseksi.

Eeva Hölttä

*LT geriatrian ja psykiatrian erikoislääkäri, psykoterapeutti,
Suursuon psykogeriatrian akuuttiosasto 23*

Sairaalan henkilöstön kuormitusta vähentää tietoisuus, että asiakkaalle voidaan luoda toimiva tukiverkosto. Varsinkin yksinäiset ja masentuneet iäkkäät asiakkaat on turvallista kotiuttaa jo toimivan verkoston huomaan. Monille ihmisille palvelukeskustoiminta avaa uuden mahdollisuuden mielekkääseen ja virikkeitä täynnä olevaan hyvään elämään.

Asiakkaalle räätälöity tuki kotiutumisen yhteydessä tuntuu hyvin toimivalta ja käyttökelpoiselta toimintatavalta. Asiakkaan tarpeiden laaja-alainen kartoitus ja sen pohjalta laadittu erityistukiohjelma ilahduttaa suuresti niin asiakasta kuin hoitavaa tiimiäkin. Usein pelkkä tietoisuus tuen mahdollisuudesta auttaa pärjäämään kotiloissa. Vertaistukiryhmät esim. masentuneille ovat lämpimästi tervetulleita tukimuotoja palvelujen ketjussa. Varmasti tarvitaan vielä joukko yhteisiä kokoontumisia ja keskusteluja, jotta saataisiin luotua koko kaupungin käsittävä yhteistyöverkosto – tuttujen ihmisten kanssa kun on paljon helpompi sovitella asioita ja ideoita. Mutta kun systeemi saadaan pyörimään kaupunginlaajuisesti, voinee moni yhtyä erään hoitajan huokaukseen:

”Pitääkö todella olla eläkkeellä, että pääsisi mukaan kaikkeen tuohon kivaan?”

Iiris Soinila

lääket.lisensiaatti, terapeutti, Suursuon psykogeriatrian akuuttiosasto 23

Roihuvuoren monipuolisesta palvelukeskuksesta

Sain olla mukana tekemässä Helsingin Soten uutta johtamisen mallia ja yhdeksi sen ytimeksi muodostui yhteinen työ. Yhteinen työ on mielestäni enemmän kuin yhteistyö, jota niin mielellämme teemme. Yhteisen työn asiakas on kaikkien yhteistä työtä tekevien asiakas, ei vain jonkun yksittäisen tahon, jonka kanssa muut tekevät yhteistyötä. Yhteistä työtä on varmasti tehty aina jollakin tasolla, mutta se, että nyt yhteinen työ on johtamisen ytimessä, antaa erityisen syyn kehittää juuri sitä.

Vaikka yhteinen työ nostettiin johtamisen mallin ytimeen, asiakkaalle se näyttäytyy juuri asiakastyötä tekevien yhteisenä työnä, kuten tämän käsikirjan esimerkit osoittavat. Johtamiselta yhteinen työ vaatii sitä, että siihen kannustetaan, työntekijöiden ideoita kuullaan ja niitä ei tyrmätä vaan rohkaistaan viemään eteenpäin. Kokeilla voi aina ja kokeiluista voi aina oppia ja seuraavalla kerralla ollaan taas viisaampia. Tässä käsikirjassa on pari esimerkkiä, joissa todetaan, että yhteinen työ oli tietyistä työntekijöistä kiinni. Tästä meidän täytyy ottaa oppia niin, että seuraavalla kerralla luodaan rakenteet niin vahvoiksi, että ne kestävät työntekijöiden vaihtumisen. Tästä esimerkkinä on vaikka Herttoniemen metro-asemalla kokoontuva Pilke-porukka.

Aina välillä kuulee niitä epäilyjä, että kuinka resurssit riittävät tekemään yhteistä työtä ja onko tämä jostain muusta pois. Uskon, että kun on tahtoa ja asia nähdään tärkeänä ja tekijät ovat sitoutuneita, niin yhteinen työ on kaikkien hyödyksi. Tietenkin tilanteet aina välillä vaihtelevat ja joudutaan tekemään erilaisia järjestelyitä, mutta resurssit eivät saa olla este yhteiselle työlle. Tulevaisuudessa meidän kaikkien työn pitää tavalla tai toisella tukea kotona asuvia ikääntyneitä, joten yhteinen työ on syytä aloittaa nyt!

Maritta Haavisto

johtaja, Roihuvuoren monipuolinen palvelukeskus

LÄHTEET

- Ajalin, M. (2017). Jaettu toimijuus – monialainen tiimityömalli asiakkaan tukena. Opinnäytetyö. Saatavilla <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017112217747>
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review of Psychology* 52, 1–26. Saatavilla <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura2001ARPr.pdf>
- Engeström, Y. (2004). *Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä*. Vastapaino. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.
- Engeström, Y., Kajamaa, A., & Nummijoki, J. (2015). Double stimulation in everyday work: Critical encounters between home care workers and their elderly clients. *Learning, Culture and Social Interaction*, 4, 48–61.
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveysvirasto (i.ac). Uudistettujen palvelujen johtamismalli [Poster] Saatavilla intrassa <http://helmi.hel.fi/Sote/johtaminen/esmiestyö/uusijohtamismalli/Documents/johtaminen%20101116%20final.pdf>
- Isoherranen, K. (2005). Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY
- Johansson, R. & Kossila, R. (2016.) ”Kun itse ei ole enää juomisen herra”: vertaistukiryhmässä mahdollisuus muutokseen. Opinnäytetyö. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201604224814>
- Mäkitalo, Jorma 2009. Työn muutos, terveys ja työhyvinvointi. Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 6.3.2017. http://www.terveysportti.fi.anna.diak.fi:2048/dtk/tyt/koti?p_artikkeli=te00091&p_haku=ty%C3%B6hyvinvointi.
- Nummijoki, J. & Sairanen, M. (2016). Yhteinen työ asiakkaan toimijuuden tukena Kaakkois-Helsingissä – monialaisen tiimityömallin kokeilu [Raportti].
- Pukkila, P. & Helander, J. (2016). Miten monialainen yhteistyö rakentuu? HAMK Unlimited: Professional 16.12.2016. Saatavilla <https://unlimited.hamk.fi/amatillinen-osaaminen-ja-opetus/miten-monialainen-yhteistyö-rakentuu/>
- Romakkaniemi, M. & Järvikoski, A. (2012). Service Users’ Perceptions of Shared Agency in Mental Health Services. An Author’s Original Manuscript. Saatavilla https://www.researchgate.net/publication/260426115_Service_users%27_perceptions_of_shared_agency_in_mental_health_services
- Romakkaniemi, M. & Järvikoski, L. (2013). Jaetun toimijuuden rakentuminen mielenterveyspalveluissa. *Kuntoutus* 1, 39–44. Saatavilla <https://issuu.com/kuntoutussaatio/docs/1-13-valmis>
- Seppänen, L., Toiviainen, H., & Kira, M. 2014. Palveluverkostojen asiakasymmärrys muutoksessa. Teoksessa T. Pakarinen & T. Mäki (toim.), Henkilöstöjohtaminen kurkiauran kärkeen. Uudistumisen sykkettä palveluihin, 135–150. Helsinki: Edita.
- Victor, B. & Boynton, A. C. (1998). *Invented here: Maximizing your organization’s internal growth and profitability*. Boston: Harvard Business School Press.

Yhteistä työtä asiakkaan parhaaksi!

Soita Roikuvuoren monipuoliseen palvelukeskukseen, kun:

- haluat miettiä asiakkaasi tilannetta toisen työntekijän kanssa
- tarvitset työparin kotikäynnille
- tarvitset konsultaatiota esim. ravitsemukseen, muistisairauksiin, päihteisiin tai mielenterveysongelmiin liittyvissä kysymyksissä
- asiakkaasi tarvitsee neuvontaa palveluista ja eduista, keskusteluapua tai toimintaa arkeensa

Muistathan aina aloittaa yhteisen työn keskustelemalla asiakkaasi kanssa. Mitä hän toivoo ja haluaa? Sopiiko asiakkaalle, että olet yhteydessä muihin työntekijöihin?

Mietitään ratkaisu yhdessä! Ota yhteyttä!

Arviointi ja kuntoutus

Haavahoito

Miika Salonen, puh. 24817

Päihteet, palvelukeskustoiminta

Maarit Ajalin, puh. 45125

Etäryhmät

Mirja Tulokas, puh. 60701

Päivätoiminta/lyhytaikaishoito

Helena Mertaniemi, puh. 73774

Mielenterveys

Maria Matilainen, puh. 24829

Ravitsemus

Anne Kivimets, 24837

Muisti

Anna Heinonen, puh. 73778

Vapaaehtoistoiminta

Katariina Muhli, puh. 46925

Helsinki

Ohjaa asiakas PALVELUKESKUKSEEN, jos hän

- kaipa tekemistä ja muiden ihmisten seuraa, sisältöä arkipäiviinsä.
- tarvitsee ohjausta ja neuvontaa, esimerkiksi apua lomakkeiden täyttämässä, tukien hakemisessa, asuntohakemuksessa jne.
- haluaa keskustella mieltään painavista asioista sosiaalihoajaan kanssa tai kaipa vertaistukea esim. yksinäisyyteen, mielialanlaskuun tai alkoholiongelmaan.
- on vielä toimintakykyinen tai toimintakyky on hieman alentunut (tarvitsee esimerkiksi muistutussoiton ryhmästä).
- pystyy kulkemaan palvelukeskukselle omatoimisesti tai kuljetuspalvelutaksilla, jonka työntekijä voi tarvittaessa tilata.
- ei pysty liikkumaan palvelukeskukselle mutta on kiinnostunut etäryhmistä - liikunnasta tai keskustelusta.



Jos asiakas on kiinnostunut palvelukeskustoiminnasta, kysy saatko antaa hänen puhelinnumeronsa palvelukeskuksen sosiaalihojajalle, joka sopii tutustumiskäynnin.



Ohjaa asiakas PÄIVÄTOIMINTAAN, jos hän

- ei pysty muistisairaudesta tai toimintarajoitteen vuoksi kulkemaan omatoimisesti, eikä näin ollen osallistumaan enää palvelukeskustoimintaan.
- kaipa tekemistä, seuraa ja viihtyy ryhmässä.
- tarvitsee tukea toimintakyvyn ja kotona pärjäämisen ylläpitämiseen.
- on omaishoidettava ja omaishoitaja (myös epävirallinen) kaipa tukea jaksamiseensa ja asiakas itse virkistystä.

Jos asiakas on kiinnostunut päivätoiminnasta, ole yhteydessä Seniori-infoon (09 310 44556) tai suoraan alueen asiakasohjausyksikön viranomaisnumeroon.

Helsinki

Kuvat: <https://www.pexels.com/photo/adult-elder-elderly-enjoyment-432722/> https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Happy_Old_Man.jpg

Helsinki

Pohdittavaa:

Miten asiakasta kuullaan aidosti yhteisessä työssä (*asiakaskokemus*)?

Miten yhteistä työtä tehdään näkyväksi (*vaikuttavuus*)?

Miten yhteisellä työllä voidaan tehostaa palveluja (*kustannusten hallinta*)?

Miten yhteisellä työllä voidaan tukea työssä jaksamista
(*henkilökunnan hyvinvointi*)?

Millaisia mahdollisuuksia yhteisellä työllä on omassa työympäristössänne?

Millaisia yhteisessä työssä hyödynnettäviä käytäntöjä työyhteisössänne
on jo olemassa?

Mitkä ovat tärkeimmät tekijät yhteisen työn onnistumiselle ja
kehittämislle?

Lopuksi: Nimeä kolme tärkeintä yhteisen työn tahoa, joiden kanssa
haluaisit lähteä kehittämään toimintaa. Ota yhteen näistä yhteyttä ja
ehdota tapaamista!

**Valitse käsiteltäväksi 3-4 kysymystä. Kysymyksiä voi pohtia
kehittämisspivässä tai pitää niiden pohjalta isommalle porukalle
oppimiskahvilan. Ohjeistus oppimiskahvilan pitämiseen
(keskusteluajaksi riittää lyhempi 10 minuuttiakin):**

<https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>



Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimi
2019