

Monialaisen yhteistyön kehittäminen Matka-menettelmän avulla

Kehittämistyön raportti

Salla-Mari Heikkinen, K2411, SOS15S1

Toimeksiantajana Keski-Suomen PRO SOS -osahanke
Hankekoordinaattori Marianne Kuorelahti
marianne.kuorelahti@koske.fi
p. 0401577822

Harjoitteluraportti
Kehittyvä asiantuntijuus II, Katja Hämäläinen
Tammikuu 2018
Sosiaaliala

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Kehittämistyön tietoperusta	4
3	Kehittämistyön suunnitelma ja toteutuminen	6
	3.1 Toteutus.....	6
	3.2 Tulokset	8
4	Kehittämistyön arviointi	9
	4.1 Oman työskentelyn arviointi	11
5	Pohdinta.....	12
	Lähteet	14
	Liitteet	15

Kuviot

	Kuva 1. Aikajana prosessin kuvausvaiheessa.	7
--	--------------------------------------------------	---

1 Johdanto

PRO SOS – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa on valtakunnallinen Sosiaali- ja terveysministeriön toimintalinja 5:n, eli sosiaalista osallisuutta edistävä ja köyhyyttä torjuva, ESR-hanke. Sen tavoitteena on sosiaalityön selkeyttäminen ja sen aseman vahvistaminen sote-uudistuksessa, sekä uudistuviin toimintaympäristöihin asiakaslähtöisemmän sosiaalityön kehittäminen. (Tietoa hankkeesta n.d.) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen, eli Kosken, koordinoiman osahankkeen tavoitteet ovat kehittää monialaisen palvelutarpeen arviointimallia erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa tehtävään työhön, selkiyttää ja jäsentää omatyöntekijätoimintaa, kehittää toimintakykyä ja osallisuutta asiakastyössä edistävää kehittäjäkumppanuustoimintamallia sekä systemaattista tiedonkeruumallia, jolla saataisiin yhdistettyä asiakastyöstä saatava tieto sekä työntekijöiden ammatillinen tieto kehitettävien palveluiden pohjaksi. Lisäksi kehitetään toimivia yhteistyötapoja sosiaalityön ja KELA:n välille ja koordinoidaan sosiaaliohjausta ja sosiaalityötä jäsentäviä työpajoja sote-uudistuksen pohjalta. (Asiakas kumppaniksi asiakastyöhön n.d.; PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa 2016 – 2018 n.d.)

Kehittyvän asiantuntijuuden harjoittelussani tutustuin Keski-Suomen PRO SOS -osahankkeen toimintaan monissa eri yhteistyötahoissa Keski-Suomen maakunnassa. Osallistuin muun muassa kehittämistyöpajoihin ja tapaamisiin kunnissa, sote-uudistukseen liittyviin sosiaalihuollon mallintamistyöpajoihin, hanketyöhön liittyviin seminaareihin ja palavereihin, sekä toimin sihteerinä useissa tilanteissa. Harjoitteluun sisältyvän oppimistehtävän suoritin kunnan sosiaalihuollon monialaisen yhteistyön kehittämistyössä. Monialaisen yhteistyön tarkastelun perustaksi muodostui asiakasesimerkki vammaispalveluiden ja lastensuojelun rajapinnalta, ja asiakasprosessia lähdettiin purkamaan soveltaen Harava-hankkeen kehittämää Matka-menetelmää. Kehittämistehtävän tuotoksena syntyi aikajanakuvaus sekä tiivistetympi infograafi asiakkaan prosessista.

2 Kehittämistyön tietoperusta

Monialaisesta yhteistyöstä säädetään sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi sekä sosiaalihuollon toteuttamiseksi, mikäli se on asiakkaan edun mukaista. Sosiaalihuoltoa tulee toteuttaa monialaisesti siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden, ja työntekijän on oltava yhteydessä eri yhteistyötahoihin, asiantuntijoihin sekä tarvittaessa asiakkaan omaisiin ja läheisiin. (L 1301/2014, 41 §.) Sosiaalityön muuttuminen yksilötyöstä tiimityöksi ja monialaiseksi verkostotyöksi ei ole sujunut ongelmitta, ja esimerkiksi asiakastyön prosessit ovat muuttuneet vaikeammin hallittaviksi ja monimutkaisemmiksi. Epätietoisuus ja erilaiset näkemykset eri toimijoiden rooleista ja vastuista, sekä hierarkiaan ja alojen erilaisiin näkökulmiin liittyvät ongelmat ovat myös hiertäneet monialaista yhteistyötä yleisellä tasolla. (Kihlman 2004, 3.) Verkostotyön sudenkuoppia ovat muun muassa eri toimijoiden sosiaalinen järjestys, ratkaisujen etsintä, vastuun jakautuminen sekä yhteisen ongelman määrittely. Riitta-Liisa Kokko (2003) totesi tutkiessaan kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmiä, että ”yhteinen asiakas on helposti ei-kenenkään-asiakas”. Monialaisissa verkostopalavereissa riskinä on väliinputoaminen, jos työskentelyvastuu asiakkaan asiassa tai asiakkaan asian osassa ei jää selkeästi kenellekään. Verkostopalaverit muuttuvat raskaiksi, mikäli pyritään määrittelemään toimijoiden välille yhteinen ongelma. Näkökulmia asiakkaan asiaan on yhtä monta, kuin verkostokokouksessa on toimijoita: yhteisen ongelman määrittely on saavuttamaton tavoite, sillä jokaisella toimijalla on oma ongelmansa ja näkökulmansa. Näkökulmaansa voi kuitenkin verkostotyön avulla monipuolistaa ja oppia lisää toisten näkökulmista ja omasta näkökulmaisuudestaan. (Seikkula & Arnkil 2009, 36-39.)

Seikkulan ja Arnkilin (2009, 13-14) mukaan rajanvedot erikoistuneiden ammattilaisten kesken ovat ongelmallisia silloin, kun asiakastyössä kohdatut ilmiöt eivät noudata sektoroitunutta palvelujärjestelmäämme. Moniongelmaiset asiakkaat joutuvat asioimaan monilla toimijoilla, jolloin tehdään paljon päällekkäistä työtä ja resursseja ku-

luu hukkaan. Parhaimmillaan monialainen yhteistyö muodostuu toisiaan täydentävistä toimijoista ja osista, jolloin asiakkaat ja kansalaiset saavat asiantuntevaa ja ammattimaista apua. Pahimmillaan monialainen yhteistyö on epätietoisuutta eri toimijoiden vastuista, työntekijöiden kuormittumista, jumittavia verkostokokouksia ja asiakkaan kokemusta siitä, ettei ole tullut kuulluksi. Asiakas voi olla riskissä ajautua umpikujaan tai kriisiin, sillä ammattilaisten toimet tai toimenpiteet sopivat huonosti asiakkaan elämäntilanteeseen tai ikään kuin vetävät asiakasta eri suuntiin. (Mts. 13-14.)

Monialaista työtä leimaavat pitkät, monimutkaiset ja sirpaleiset asiakastyön prosessit. Pirstaleinen palvelujärjestelmä, moniongelmaiset asiakkaat sekä velvoite monialaisuuteen luo tarpeen monialaisen työn kehittämiseksi ja asiakastyön prosessien selkeyttämiseksi sekä eri toimijoille, että asiakkaalle itselleen. Keski-Suomessa näihin ongelmiin vastaten syntyi Harava-projektin osahankkeen tuotoksena Matka, eli moniammatillisen työn kehittämis- ja arviointimenetelmä asiakastyön prosessien avaamisen avulla. (Kihlman 2004, 3, 22.) Matka-menetelmä muuttaa asiakastyön prosessit visuaaliseksi, ja sen sisältämien prosessikuvausten ja -analyysien avulla on helppo huomata palvelujen toimivat osat, puutteet, ja kehittämistarpeet ammatillisella, moniammatillisella sekä palvelujärjestelmän tasolla. Menetelmä on kehitetty lasten ja nuorten psykososiaalisissa palveluissa, mutta se soveltuu käytettäväksi kaikissa palveluissa, joissa toimitaan moniammatillisesti. (Mts. 22.) Matka-menetelmässä asiakastyön prosessilla tarkoitetaan asiakkaan/perheen monialaista palvelukokonaisuutta, joka ei arkityössä kuitenkaan näyttäytyä prosessinomaisena. Avattujen asiakastyön prosessien avulla tulee esiin palvelukokonaisuus, jota analysoimalla selkeytetään monialaisen työn lähtökohtia ja edellytyksiä. Matka-menetelmä perustuu kokemukselliseen oppimiseen. Sen käyttäminen on oppimisprosessi, joka lisää osallistujien valmiuksia moniammatilliseen työhön, selkiyttää omaa ammatillista roolia, lisää luottamusta yhteistyötahojen välille ja uudistaa yhteistyökäytäntöjä, jäməköittää asiakastyön prosesseja sekä vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. (Mts. 4.) Menetelmä on 13-vuotta vanha, mutta yksinkertaisuudessaan ja monikäyttöisyydessään käyttökelpoinen tänäkin päivänä. PRO SOS - Keski-Suomen osahankkeessa ajateltiin, ettei tässä kohtaa ole tarpeellista kehittää uusia menetelmiä, vaan ottaa käyttöön jo toimivaksi havaittuja, niitä kehittämiskohteen tarpeen mukaan soveltaen.

3 Kehittämistyön suunnitelma ja toteutuminen

Kehittämistyön kohderyhmänä oli kunnan sosiaalihuolto ja monialaisen yhteistyön kehittäminen sosiaalihuollon eri toimijoiden välillä. Matka-menetelmän avulla pyrittiin löytämään laajempia monialaiseen yhteistyöhön liittyviä ilmiöitä, sekä tunnistamaan yhteistyön toimivia ja kehitettäviä osia. Tavoitteena oli monialaisen yhteistyön lisääminen ja vahvistaminen erityisesti käytännön työssä. (Hanketapaamisen muistio 14.9.2017.) Kehittämistyön suunnitelma mukaili pitkälti Matka-menetelmän vaiheita, jotka koostuvat ryhmän kokoamisesta ja toiminnan käynnistämisestä, prosessien kuvaamisesta, prosessien analysoinnista, kertyneen kokemuksen ja tiedon hyödyntämisestä sekä menetelmän soveltamisesta (Kihlman 2004, 5).

3.1 Toteutus

Kehittämistoiminta ja yhteistyö oli käynnistynyt hiljalleen jo aikaisemmissa hanketapaamisissa ja monialaisen kehittämisen ryhmä muodostui lopulta asiakasesimerkin pohjalta. Asiakasesimerkiksi valikoitui haastava ja paljon työntekijöiden resursseja vienyt tapaus vammaispalveluiden ja lastensuojelun rajapinnalta, jonka prosessi oli kestänyt jo vuosia ja oli edelleen keskeneräinen. Matka-menetelmän oppaassa käsiteltäväksi ohjataan valitsemaan aluksi prosessi, joka on jo päättynyt tai selkiytyneessä vaiheessa (Kihlman 2004, 8). Valitun asiakasprosessin työstäminen tuntui kuitenkin työntekijöille tarpeelliselta, eikä sen muuttaminen tuntunut tarkoituksenmukaiselta kehittämistyössä; päinvastoin prosessin avaamisen nähtiin tuottavan hyötyä työntekijöille. Matka-menetelmän mukaisesti asiakasprosessissa oli ollut useita eri toimijoita ja se oli tavanomaista haastavampi, lisäksi asiakkaalta saatiin lupaa prosessin tarkasteluun oppimistarkoituksessa (Kihlman 2004, 8–9). Asiakasprosessin kuvaaminen toteutettiin asiakasesimerkkiin liittyneiden toimijoiden kesken lokakuussa 2017. Tapaamiseen osallistui vammaispalvelujohtaja, vammaispalveluiden ohjaaja, sosiaaliohjaaja sekä vastaava lastenvalvoja kunnasta. Prosessi kuvattiin muistilappuja

käyttäen fläppipapereille aikajanaksi, ja siihen kirjattiin asiakasesimerkin perustietoja, kontakteja, palveluita ja hoitoja, tapaamisia sekä verkostopalavereita. Prosessin kuvaamiseen kului koko tapaamiselle varattu aika ja se vaikutti työläältä, joten toteutimme aikajanan puhtaaksikirjoituksen myöhemmin hankekoordinaattori Marianne Kuorelahden kanssa.



Kuva 1. Aikajana prosessin kuvausvaiheessa.

Prosessien analysointivaiheessa tapasimme prosessien kuvaamiseen osallistuneita työntekijöitä uudelleen marraskuussa 2017. Tällöin työntekijöille esitettiin kuvaamisen pohjalta puhtaaksikirjoitettu aikajananuotos. Analysoinnissa pyrittiin löytämään vastauksia esimerkiksi siihen, mitä hyvää ja toimivaa, sekä mitä puutteita ja haasteita asiakkaan prosessissa oli. Lisäksi pohdittiin päätösten taustalla vaikuttaneita rakenteita, palvelujärjestelmän toimivuutta ja prosessin ominaisuuksia, monialaisen yhteistyön toimivuutta, sekä asiakkaan edun toteutumista. (Ks. Kihlman 2004, 12–13.) Asia-

kasprosessin keskeneräisyydestä johtuen analyysivaiheessa tarkasteltiin myös asiakkaan tulevaisuutta tulevaa verkostopalaveria ajatellen: mikä on asiakkaan ja perheen oikea tuen tarve, miten roolit määrittyvät ja kuka ottaa vastuun. Matka-menetelmän mukaisesti prosessin analysointi on kolmivaiheinen: ensimmäinen analysointi tapahtuu prosessissa mukana olleiden työntekijöiden kanssa, toinen asiakashaastattelun avulla, ja kolmanneksi aikajanatuotos ja analyysit esitetään suuremmalle työryhmälle, joka vielä täydentää analyysiä (Kihlman 2004, 13). Prosessien analysoinnista jätettiin pois asiakkaan haastattelu, sillä asiakasprosessi oli vielä keskeneräinen ja haastavassa muutosvaiheessa. Seuraavaksi aikajana esitettiin kunnan koko kehittäjätiimille, ja analysoinnissa pyrittiin nousemaan asiakasesimerkin analysoinnin lisäksi koko työyhteisöä koskevalle yleisemmälle tasolle palvelujärjestelmän ja yhteistyön toimivuudessa ja haasteissa.

3.2 Tulokset

Asiakasprosessin avaaminen aikajanalle ja sen analysoiminen selkeyttivät pitkää ja haastavaa asiakasprosessia, sekä tulevaisuuden kannalta erityisesti työntekijöiden rooleja ja toimintatapoja asiakkaan asiassa. Työntekijöille tuli prosessista jäsentyneempi kuva, eikä tapaus ole enää ”yksi iso möykky”, kuten eräs työntekijä asian ilmaisi. Prosessin avaaminen on myös selkeyttänyt työntekijöille asiakkaan ja perheen tunteita. Asiakasesimerkin haastavuudesta huolimatta prosessin tarkastelu toi esiin, että kunnan vammaispalvelut ja lastensuojelu ovat toimineet prosessissa hyvin ja voimassa olleiden lakien edellyttämällä tavalla. Palveluita on myönnetty joustavin ja inhimillisin perustein ottaen huomioon asiakkaan ja perheen kokonaistilanne, ja joustavasti myönnettyt palvelut ovat kannatelleet perheen arkea haastavien asioiden keskellä tähän päivään saakka. Prosessi toi esiin myös sen, että tällä hetkellä muutokseen asiakkaan tilanteessa on tarvetta. Suurena voimavarana on ollut vammaispalveluiden työntekijän pysyminen samana koko asiakasprosessin ajan. Monialainen yhteistyö on toiminut hyvin: kommunikatio on ollut mutkatonta ja palveluntarjoajilla on jäsentynyt ymmärrys omista vastuualueistaan. Sosiaalihuollon yhteiset tilat, sekä sosiaalihuoltolain muutoksen tuoma monialaisen toimintakulttuurin muutos ovat

edesauttaneet monialaisen yhteistyön ja konsultoinnin helppoutta ja matalaa kynnystä. (Hanketapaamisen muistio 16.11.2017.)

Analyysivaiheen jälkeen paperisesta aikajanasta muodostettiin digitaalinen infograafi Piktochart -ohjelman avulla. Infograafista muodostui kaikkiaan kolme versiota. Ensimmäisessä infograafissa oli asiakkaan prosessi ja palvelut kuvattuna kokonaan aikajanelle ilman henkilötietoja. Työntekijät hyödynsivät oppimisprosessista syntynyttä aikajanatuotosta mm. lääkärin kanssa käydyssä palaverissa sekä asiakkaan verkostopalaverissa analyysivaiheen jälkeen. Toinen infograafi oli tiivistetympi versio ensimmäisestä aikajanasta, mutta asiakkaan tunnistettavuutta oli häivytetty entisestä. Kehittämistehtävän lopuksi tein kolmannen infograafin häivyttäen loputkin tunnistettavuustiedot asiakkaasta ja kooten havaintoja myös marraskuun hanketapaamisen muistiosta. Infograafit on annettu kunnan sosiaalihuollon sekä Keski-Suomen PRO SOS -hankkeen käyttöön jpg- ja pdf-tiedostoina. Asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi tässä raportissa esitetään ainoastaan kolmas versio infograafista (ks. liite 1). Matka-menetelmän viidenteen vaiheeseen, eli poikkihallinnollisen kehittämissuhteen muodostamiseen, ei kehittämistoiminnassa ryhdytty. Matka-menetelmän käyttö nähtiin erityisesti hyödyllisenä asiakasesimerkiksi nousseessa prosessissa. Matka-menetelmän viimeisessä vaiheessa sitä sovelletaan käytäntöön myös jatkossa, ja tämän oppimisprosessin perusteella työntekijät kertoivat menetelmän olevan käyttökelpoinen työväline monialaisen yhteistyön lisäksi asiakkaan kanssa tehtävään työhön erityisesti vaikeissa ja jumiutuneissa asiakasprosesseissa. (Ks. Kihlman 2004, 16–18.)

4 Kehittämistyön arviointi

Kehittämistyötä on arvioitu välittömän palautteen pohjalta koko kehittämissuhteen ajan. Matka-menetelmän käytöstä saatu palaute oli positiivista ja vaikutti olleen hyödyksi työyhteisölle ja erityisesti asiakkaan prosessissa mukana olleille työntekijöille. Myös aikajanatuotoksia on jo nyt hyödynnetty käytännön työssä yhteistyöverkoston kanssa. Kehittämissuhteistyö PRO SOS -hankkeen ja kuntien välillä jatkuu kuntien

toiveiden ja tarpeiden mukaisesti, joten arviointia kehittämistyöstä tullaan tekemään myöhemminkin.

Matka-menetelmän mukaisella oppimisprosessilla on mahdollista selkiyttää työntekijän ammatillista roolia ja yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa, uudistaa yhteistyökäytänteitä sekä vahvistaa asiakaslähtöisyyttä (Kihlman 2004, 4). Koska samalla asiakkaalla voi olla monia eri palveluntarpeita, on palvelujärjestelmän kokonaisvaltaisen kehittäminen ja palveluiden integroiminen toisiinsa asiakaslähtöisyyttä vahvistavaa (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 12). Asiakaslähtöisyys on keskeinen periaate sosiaalialalla, ja tämän toteutumista tulee pyrkiä edistämään kaikilla organisaation tasoilla, sekä menettelytapoja tulee kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita (Arki, arvot ja etiikka 2017, 30). Monialaisen yhteistyön kehittäminen työyhteisön sisälläkin on asiakaslähtöistä ja eettisesti kestävä. Työntekijöiden yhteinen ymmärrys ja näkemys asiakkaan asiassa voi lisätä myös asiakkaan ja työntekijöiden välistä yhteisymmärrystä. Matka-menetelmän mukaisen asiakashaastattelun toteutuminen olisi tukenut menetelmän asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuutta kehittämistyössä, mutta tässä tapauksessa haastattelun toteuttamista ei nähty oikea-aikaisena muutosvaiheen ollessa kriittisessä vaiheessa. Asiakkaan yksityisyydensuojaa kunnioitettiin kysymällä lupa asiakasprosessin tarkasteluun oppimistarkoituksessa, sekä pyrkimällä prosessin tarkastelussa ja analyysissä palveluiden ja järjestelmän toimivuuden tasolle asiakkaan elämäntapahtumien käsittelyn sijasta.

Jatkossa työyhteisössä Matka-menetelmää voisi soveltaa jo päättymässä oleviin ja selkiytyneempiin asiakastapauksiin, jolloin päästäisiin enemmän irti asiakasprosessin tarkastelusta ja voitaisiin nousta selkeämmin monialaisen yhteistyön ja oman työn tarkastelun tasolle. Tällöin myös asiakkaan haastattelu toisi analyysiin tarvittavaa asiakasnäkökulmaa. Keskeneneräisissä ja jumiutuneissa asiakastapauksissa Matka-menetelmää voi hyödyntää erityisesti kuvaamalla prosessia aikajanelle ja analysoimalla toimivia ja haasteellisia kohtia, kuten tässä asiakastapauksessa tehtiin. Aikajanan

käyttäminen voi olla hyödyllistä asiakastyössä, tiimityöskentelyssä tai verkostotyöskentelyssä, jolloin voidaan esittää asiakkaasta tarvittavaa tietoa visuaalisessa ja jäsenetyössä muodossa. Pitkissä asiakasprosesseissa aikajanelle kuvaaminen voi tuoda esiin myös sosiaalialan rakenteellisia muutoksia ja niiden vaikutusta työhön, esimerkiksi asiakasesimerkissämme aikajana toi esiin vammaispalvelulain muutoksen ja henkilökohtaisen avun määrittelyn muutoksen, sekä sosiaalihuoltolain muutoksen.

4.1 Oman työskentelyn arviointi

Kehittyvän asiantuntijuuden harjoittelussani henkilökohtaisina tavoitteinani oli 1) saada kokemusta ja ymmärrystä kehittämisprosessista ja hankeympäristössä työskentelystä, ja 2) tutustua aikuissosiaalityöhön: menetelmiin, tavoitteisiin ja työlle omaleimaisiin asioihin, sekä 3) osallistua moniammatilliseen yhteistyöhön ja sen kehittämiseen käytännössä. Harjoittelujakson päättyessä koen päässeeni tavoitteisiin, sillä pääsin tutustumaan ja osallistumaan laaja-alaisesti aikuissosiaalityön kehittämishankkeeseen. Ensimmäinen tavoite toteutui jo osallistumalla hanke- ja kehittämistyöskentelyyn. Toisen tavoitteen toteutuminen muodostui asiakaskontaktin puuttumisesta huolimatta monisyisten ongelmien ratkomisena, rakenteiden kehittämisessä ja luomisessa, monialaisen yhteistyössä sekä useissa keskusteluissa rautaisten ammattilaisten kanssa. Kolmas tavoitteeni toteutui luonnollisesti kehittämistehtävässä kunnan sosiaalihuollossa. Harjoitteluani tuki osallistavan asiakastyön -opintojakson samanaikainen suorittaminen PRO SOS -hankkeessa.

Oma roolini hankkeessa oli opiskelija ja harjoittelija, ja oma panokseni kehittämistyöhön muodostui erityisesti aikajanan digitaalisena muotona ja visuaalisena ilmeenä. Infograafin tekeminen oli itsellenikin aivan uutta, joten Piktochart -ohjelmaan tutustuminen ja erilaisten tiedon visualisoinnin tapojen etsiminen veivät työaikaani. Erilaisiin ohjelmiin tutustuessani tuli ottaa huomioon ohjelman luottamuksellisuus ja tietojen yksityisyys, ettei asiakkaan yksityisyys vaarantuisi. Koin infograafeihin perehtymisen kuitenkin hyödyllisenä tulevalle ammatilleni, sillä infograafilla voin jatkossa kor-

vata esimerkiksi powerpoint-esityksiä, muokata rakenteellisesta sosiaalityöstä muodostunutta tietoa visuaaliseen ja tiivistettyyn muotoon, tai käyttää sitä esimerkiksi markkinoinnin tai tiedottamisen työvälineenä. Infograafia voi käyttää myös ansioluettelon tai portfolion esitystapana, jolloin siitä voi olla hyötyä työnhaussa. PRO SOS -hankkeelle ja kehittäjätiimille kunnassa infograafit voivat olla hyödyksi tehdyn työn näkyväksi tekemisen työkaluna.

Osallistumalla kehittämistyöhön opin itsekin Matka-menetelmän käyttöä, sen hyötyä ja monia eri käyttötarkoituksia. Näkisin, että tätä menetelmää voin käyttää tulevaisuudessa sosionomin ammatissani eri tavoin, ja erityisesti asiakasprosessin kuvaaminen visuaalisesti aikajanelle vaikutti hyödylliseltä työskentelytavalta niin omassa työssä, verkostotyössä kuin asiakastyössäkin. Kehittämisen ja hanketyöhön tutustumisen ja osallistumisen, sekä menetelmäosaamisen lisäksi harjoitteluni koostui osallistumisesta erilaisiin asiantuntijaseminaareihin, palavereihin ja kokouksiin. Pääsin muun muassa osallistumaan sosiaalihuollon mallinnustyöpajoihin tulevaa maakunta- ja sote-uudista varten, sekä hankkeiden yhteiskehittämisen päville ja maakunnalliseen osallisuusfoorumiin. Näissä tapahtumissa toimin useasti sihteerinä, ja hanketyöskentelyn aikana muistion kirjoittamisen ja kirjallisen viestinnän taitoni kehittyivät. Ymmärrykseni hanke- ja kehittämistyöskentelystä, sote-uudistuksesta sekä sosiaalityön taustalla vaikuttavista rakenteista kasvoi harjoitteluni aikana. Tietämykseni Keski-Suomen eri kuntien erilaisista palvelujärjestelmistä ja sosiaali- ja terveysalan organisaatorakenteista lisääntyi, ja harjoitteluni toi minulle esiin uuden puolen sosiaalialasta, erityisesti sen rakenteellisesta puolesta, kehittämisestä ja sosiaalialan työntekijöiden parissa tehtävästä työstä.

5 Pohdinta

Tulevassa sote-uudistuksessa sosiaali- ja terveyspalveluita pyritään integroimaan toisiinsa entistä saumattomammin asiakkaiden tarpeiden perusteella. Palveluista pyritään muodostamaan palvelukokonaisuuksia perus- ja erityistason, sekä julkisen ja yksityisen sektoreiden palveluista. Palvelukokonaisuuksissa korostuu eri toimijoiden

tietämys omasta vastuusta ja roolista palvelukokonaisuudessa, sekä muiden toimijoiden vaikutusten tunnistaminen omaan toimintaansa. Palveluiden yhteensovittamista koordinoi asiakkaalle nimetty omatyöntekijä ja palveluita toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti. (Sote-palvelujen integraatio 2017.) Integraatiossa korostuu siinä monialaisen yhteistyön tärkeys erityisesti asiakkaan tuen tarpeiden näkökulmasta. Monialaista yhteistyötä on ollut sosiaali- ja terveysalalla jo pitkään, ja sosiaalihuoltolakiin siihen velvoittaa (L 1301/2014, 41 §), mutta näkisin, että sen merkitys tulee korostumaan entisestään sote-uudistuksen myötä. Harjoitteluni PRO SOS -hankkeessa ja erityisesti kehittämistehtävän suorittaminen kirkasti itselleni monialaisen yhteistyön tärkeyttä erityisesti asiakkaiden kanssa, joilla on monia erilaisia tuen tarpeita. Kunnan sosiaalihuollon yhteistyössä tuli esiin useita monialaisen yhteistyön edellytyksiä: työyhteisön hyvä ilmapiiri, tiimityöskentelytaidot ja matala kynnyks konsultoinnille.

Sosiaalialan työ vaatii paljon erilaisia osaamisen alueita: tässäkin harjoittelussa tuli esille muun muassa vuorovaikutus-, it-, viestintä-, palvelujärjestelmä- ja yhteiskuntaosaamisen taidot. Sosionomin kompetensseista harjoittelussa korostui sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, sekä tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen (ks. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016). Koin harjoittelun hyvänä ja omaa oppimista tukevana kokonaisuutena, joka vahvisti omaa ammatillista identiteettiä ja suuntautumista aikuissosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen kentälle. Harjoittelun ansiosta nousi myös ajatus kouluttautua lisää sosionomiopintojen jälkeen.

Lähteet

Arki, arvot ja etiikka. 2017. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Verkkojulkaisu, viitattu 5.1.2018.

http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Asiakas kumppaniksi asiakastyöhön. N.d. PRO SOS – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa. Hankkeen nettisivut. Viitattu 6.10.2017.

http://www.prosos.fi/?page_id=275

Hanketapaamisen muistio 14.9.2017. Koostanut Talvensola, S. & Kuorelahti, M. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske.

Hanketapaamisen muistio 16.11.2017. Koostanut Heikkinen, S-M & Kuorelahti, M. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske.

Kihlman, E. 2004. Matka – Moniammatillisen työn kehittäminen ja arviointi asiakastyön prosessien avaamisen avulla. Haravan toimivat käytännöt. Kerava: Suomen kuntaliitto ja lastensuojelun keskusliitto. Verkkojulkaisu, viitattu 4.1.2018.

<https://www.innokyla.fi/documents/67330/68710/matka-malli.pdf>

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 4.1.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa 2016-2018. N.d. Keski-Suomen Sosiaalialan Osaamiskeskus Koske. Nettisivut. Viitattu 6.10.2017.

<http://koskeverkko.fi/hankkeet/muita-hankkeita/pro-sos-uudenlaista-sosiaalityota-yhdessa-rakentamassa/>

Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. 2016. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkoston työtila Innokylässä. Verkkojulkaisu, viitattu 6.1.2018.

<https://www.innokyla.fi/web/verkosto1167849/sosionomi-amk-kompetenssit-socionom-yh-kompetenser-hyvaksytyy/godkanda-kuopio-29.4.2016>

Sote-palvelujen integraatio. 2017. Sote-uudistus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Verkkosivut, viitattu 6.1.2018.

<https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>

Tietoa hankkeesta. N.d. PRO SOS – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa. Hankkeen nettisivut. Viitattu 6.10.2017.

http://www.prosos.fi/?page_id=96

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011.

Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Helsinki: Tekes. Verkkojulkaisu, viitattu 5.1.2018.

<https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Liitteet

Liite 1. Infograafi moniammatillisesta yhteistyöstä.

