

13

Epilogi

Kohti monialaista tulevaisuutta

Aino Ritala-Koskinen, Jenni-Mari Räsänen & Arttu Salo

Tämä teos ja sen pohjana oleva tutkimustyö paikantuu ajallisesti sote-uudistuksen valmisteluvaiheeseen, jossa valmistaudutaan palveluiden siirtymiseen hyvinvointialueiden järjestämäksi. Tässä valmistelussa integraatio, monialainen työskentely ja kompleksisiin asiakastilanteisiin vastaaminen ovat keskeisiä haasteita. Harvalla toimijalla on valmisteluvaiheessa vielä käsitystä, miten näihin haasteisiin konkretian tasolla vastataan. Puhe on helposti enemmänkin ideaalien ja alkuhämmennyksen kuin konkretian tasolla. Kun hyvinvointialueet ovat tätä epilogia kirjoitettaessa olleet toiminnassa vuoden, tiedetään, että hyvinvointialueiden toiminnan alkuvaiheessa keskeinen kehittämispanos on kulunut hallinnolliseen organisoitumiseen ja erilaisten perusprosessien kuntoon saamiseen. Itse integraation käsite ja mitä se pitää sisällään, ymmärretään hyvinvointialueilla eri tavoin. Vaikka paljon palveluita tarvitsevilla asiakkailla on keskeinen paikka integraatiota koskevassa ymmärryksessä, matkaa järjestelmän mikrotasolla, asiakasrajapinnassa toteutuvaan integraatioon on vielä rutkasti. (Paatela, Karreinen & Tynkkynen 2024.)

Tässä teoksessa avattu integraatiokeskustelun käsitteistö (Raitakari, tämä teos luku 2) antaa välineitä kirkastaa katsetta siihen, mistä oikeastaan puhutaan, kun puhutaan integraatiosta. Integraatiota edistettäessä on tarkoituksenmukaista tunnistaa, mitä pyritään integroimaan, haetaanko integraatiolla asiakas- ja organisaatiohyötyjä, pyritäänkö tunnistamaan palveluintegraatiosta hyötyviä asiakkaita vai onko fokuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten monialainen osaaminen.

Toisin kuin hyvinvointialueiden muotoutumisen prosessissa, näkökulmamme tässä teoksessa avautuu nimenomaisesti mikrotasolta ja asiakasrajapinnasta – tai arkisemmin sanottuna toiminnan ruohonjuurelta käsin. Olemme sosiaalityön tutkijoina avanneet sitä, miltä sote-uudistuksen kehittämisvaiheen maisema näyttää, kun sitä katsotaan käytännön tasolla toimivien ammattilaisten ja asiakkaiden suunnasta. Vaikka olemme hyödyntäneet aineistoinamme konkreettisten käytännön toimintakokeilujen ja kehittämisprosessien rinnalla suunnitteludokumentteja ja kehittäjähaastatteluja, huomiomme on ollut siinä, miten asioiden ajatellaan käytännön toimijoiden – asiakkaiden ja ammattilaisten – tasolla toteutuvan. Vastaamme tällä teoksella tarpeeseen saada tietoa siitä, mitä monialaisessa yhteistyössä arkisen toiminnan ruohonjuurella oikeasti tapahtuu. Tutkimustiedolla on keskeinen asema monialaisen työn ymmärtämisessä ja kehittämisessä. Monialainen työ on vaativaa eikä uuteen työskentelytapaan siirrytä hallinnollisella päätöksellä; se edellyttää rakenteita, koordinoitua, pilotointia, harjoittelua ja oppimista.

Kun tarkastellaan integroitua työotetta toiminnan ruohonjuurelta, eri toimijoiden väliset rajat ja vastuut tulevat monin tavoin näkyviksi. Rajojen tunnistaminen ja niistä neuvottelemine tarjoavat mahdollisuuden muokata ja uudistaa esimerkiksi monialaisen työn käytäntöjä (Edwards 2010, 43–45; ks. myös Ritala-Koskinen & Hautanen, tämä teos luku 5). Tämän teoksen luvuissa rajat, niiden ylitykset ja rajoista neuvottelut tuottavat uutta tietoa, oppimisen areenoita ja näkökulmia tulevaisuuden monialaisuudelle.

Sosiaalityön paikka uudistuvassa sotessa kiinnostaa meitä sosiaalityön tutkijoina. Toiminta sijoittuu aina johonkin fyysiseen paikkaan, ja sote-uudistus onkin virittänyt lukuisia uusia tilaprojekteja. Uuteen rakennettavaksi suunniteltuun yliopistoliseen sote-keskukseen liittyvän kehittäjävisioinnin ja tilatarveselvitysdokumentin analyysi (Salo, tämä teos luku 4) muistuttaa, että tiloilla rakennetaan todellisuutta ja tilat omalta osaltaan asettavat rajoja tai mahdollistavat monialaista toimintaa. Vahva tutkimustulos on, että tilasuunnittelussa unohdetaan sosiaalityölle ominaiset kompleksiset asiakastilanteet, niiden vaatima syvä integraatio ja moninainen tuen tarve. Tämän vastinparina suunnitelluissa tiloissa rajataan sote-integraatio toteutumaan ammattialojen sisäisenä integraationa. Asiakkaiden kokemukset Helsingin Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen toiminnasta viestivät, että jos ammattilaisten työssään hyödyntämät tietokäytännöt muodostuvat yhteistoiminnallisiksi, yhteensovitut ja yhteisissä tiloissa toimivat palvelut voivat parhaimmillaan edistää monialaisesti palveluja käyttävien asiakkaiden palvelujen koordinoitua ja parantaa heidän kokemustaan saamistaan palveluista (Pasanen, tämä teos luku 9). Tulevaisuuden haasteena onkin rakentaa sellaisia tiloja, jotka lähtökohtaisesti tukevat monialaista työskentelyä ja asiakkaan kohtaamista.

Sote-kehittäjien tulevaisuuden visioinnissa määriteltiin sosiaalityön paikkaa fyysisen tiloihin sijoittumisen lisäksi sosiaalityön ammatillisena asemoitumisena käytännön sote-työssä (Suominen, tämä teos luku 3). Voittopuolisesti terveydenhuollon ja hallinnon koulutustaustan omaavat kehittäjät paikansivat sosiaalityön asiantuntijuuden vahvimmin asiakastilanteiden ensiarviointiin ja kompleksisten tilanteiden

kohtaamiseen, joissa molemmissa tarvitaan laajaa asiantuntemusta. Sosiaalityön rooli näyttäytyy vahvana myös kompleksisten tilanteiden kokonaisuuden koordinoimisessa. Tällaisen vahvan ammatillisen toimijuuden käänköpuolena sosiaalityölle määrittyy kehittäjien puheessa paikka terveydenhuollon apulaisena ja tarvittaessa konsultaatiota antavana tahona. Huolestuttava havainto on se, että sosiaalityön asiantuntijuus usein myös unohdetaan tai sillä ei nähdä paikkaa terveydenhuoltotoimisessa toiminnassa. (Mt.) Tulevaisuuden kehittämistyössä onkin ehdottoman tärkeä pitää huolta, että syntyy erilaisia rajapintatiloja, joissa eri ammattilaiset kohtaavat ja voivat yhdessä oppia ja kehittää monialaisen työskentelyn taitoja.

Erityisesti vaikeat ja kompleksiset tilanteet edellyttävät ammattialojen ja organisaatioiden rajoilla työskentelyä. (Suominen, tämä teos luku 3.) Monialaisen eroauttamistyön kehittämistä tutkittaessa havaittiin, että kokeneet ammattilaiset toteuttavat monialaisuutta pistemäisesti ja usein kahdenvälisesti, mutta heidän keskusteluissaan kangastaa tulevaisuus, jossa voitaisiin työskennellä aidosti monialaisesti ja asiakas mukaan ottaen (Ritala-Koskinen & Hautanen, tämä teos luku 5). Avaimena tähän monialaiseen tulevaisuuteen näyttäytyy toisten ammattialojen työn ja näkökulmien oppiminen sekä tilannetta koskevan yhteisen ymmärryksen luominen. Rajoilla työskentelyä ja monialaiseen käytäntöön valmistautumista olisi hyödyllistä opetella sote-alalla jo ennen työelämään siirtymistä. Tästä lupaavana esimerkkinä ovat monialaisessa oppimisprosessissa tapahtuvat oman sekä muiden roolien väliset rajaneuvottelut, joissa päästään kohti laajempaa käsitystä itsestä ammattilaisena, ymmärretään toisten ammatillisia rooleja, uskalletaan ylittää niitä sekä hahmotetaan paremmin monialaista palvelujärjestelmää (Miettinen ym. tämä teos luku 11). Ammattilaisten koulutuksessa on monia haasteita matkalla siihen, että opiskeluaikana oman oppialan ammatillisen identiteetin rakentamisen rinnalla opittaisiin tuntemaan muita ammattialoja ja valmistauduttaisiin yhteiseen työskentelyyn yhteisten asiakkaiden kanssa.

Monialaisen, integroivan, työskentelyn ehtona on tällaista työskentelyä tarvitsevien asiakkaiden yhteinen tunnistaminen. Palveluiden väliset rajapinnat tarjoavat ammattilaisille mahdollisuuden neuvotella ja kategorisoida yhteinen, integroivaa työtötta tarvitseva asiakas (Juhila ym. tämä teos luku 6, ks. myös Räsänen, Raitakari & Juhila 2024). Vasta tämän yhteisen tunnistamisen jälkeen on mahdollista kehittää monialaista työskentelyä käytännössä. Esimerkiksi vaikeissa ero- ja huoltoriidoissa työntekijöitä konsultoivaa ryhmää voi pitää jonkinlaisena ensimmäisen asteen rajapintatilana, jossa eri ammattilaiset tuovat samaan pöytään näkemyksiään tilanteesta (Ritala-Koskinen, tämä teos luku 7; Ritala-Koskinen & Hautanen, tämä teos luku 5). Myös Rikosseuraamusalan ja aikuissosiaalityön välisissä neuvotteluissa hahmoteltiin yhteisen asiakkaan tilanteita huomioivaa integroitua toimintamallia, mikä kuitenkin vaatii jatkossa vielä sen tarkastelemista, miten asiakkaat itse kokisivat tunnistetuksi ja autetuksi tulemisen (Juhila ym. tämä teos luku 6).

Palveluiden välisillä rajoilla voi myös toimia henkilöitä, jotka tunnistavat erityisiä palvelutarpeita. Tästä teoksessamme on esimerkkinä maahanmuuttaneiden matailan kynnyksen palveluiden, kolmannen sektorin sekä vastaanottokeskusten työnte-

kijät, jotka toimivat niin kutsuttuina siltaajina aikuissosiaalityöhön. He ovat henkilöitä, jotka omassa tehtävässään tunnistavat aikuissosiaalityötä tarvitsevia ja siihen oikeutettuja henkilöitä tilanteessa, jossa heidän oman auttamistyönsä rajat tulevat vastaan. Siltaajan rooli on merkityksellinen palvelujärjestelmää heikosti tunteville maahanmuutaneille paitsi palvelujen yhteensovittajana myös palveluihin pääsyä mahdollistavana (Sapir & Turtiainen, tämä teos luku 10). Sukua siltaajan roolille on Kalasataman terveyst- ja hyvinvointikeskuksen sisällä käytössä oleva yhteyshenkilömalli. Asiakkaiden kokemukset olivat myönteisiä tällaisesta asiakkaan kokonaistilanteen tuntevasta tukijasta ja palvelujen koordinoijasta. (Pasanen, tämä teos luku 9.)

Monialaisessa yhteistyössä tiedon vaihdon ja jakamisen kysymykset ovat rajatyön keskeisiä elementtejä, sillä asiakastapausten kompleksisuuden kasvaessa myös yhteisen tiedon ja ymmärryksen rakentaminen korostuvat (Ritala-Koskinen & Hautanen, tämä teos luku 5; ks. myös Raitakari, Räsänen, Kostainen & Juhila 2019). Eri palveluiden väliset tiedon jakamisen pulmat voivat liittyä esimerkiksi ammattilaisten riittämättömään tietoon eri palveluista ja niiden toimintakäytännöistä, asiakkaita koskevan tiedon siirron puutteellisuuteen sekä asiakkaiden näkemykseen tiedon vaihdon riskeistä (Pasanen, tämä teos luku 9). Ammattilaisten välisessä yhteistyössä toisten työn ja muiden palveluiden tuntemus onkin tärkeää (Raitakari ym. 2019). Tulevaisuudessa on syytä kiinnittää erityistä huomiota siihen, että monialaiseen yhteistyöhön osallistuvilla on riittävästi tietoa muista ammattilaisista ja palveluista, mutta myös asiakastiedon käsittelyn, kirjaamisen ja jakamisen käytännöistä ja niihin liittyvistä ehdoista.

Kompleksisessa tilanteessa elävän asiakkaan ja palvelujen kohtaaminen on se ydin, jossa monialaisuuden ja integraation tavoitteet viimekädessä toteutuvat tai jäävät toteutumatta. Tämän teoksen luvuissa päästään tunnustelemaan joitakin asiakkaiden kokemuksia heidän saamistansa palveluista. Kokemus kumppanuudesta työntekijän kanssa tavoitteiden määrittelyssä ja palvelujen toteuttamisessa näyttäytyy asiakkaalle merkityksellisenä. Vaikka asiakkaan kaipaamaa palvelua ei aina olisi mahdollista saada, kokemus palvelutarpeen kuulluksi tulemisesta on tärkeä. Kaikki asiakkaat eivät myöskään pidä monialaista integroitua palvelua itselleen mieluisana, vaan asioivat mieluummin eri ammattilaisten luona erikseen (Pasanen, tämä teos luku 9). Aina tarjottuja palveluita ei koeta myönteisesti. Asiakkaat voivat omalta osaltaan tehdä rajatyötä monialaisissa kohtaamisissa ottaessaan itselleen toimivaltaa ja rajatessaan itsensä ulos heille tarjotuista palveluista, mikäli he kokevat ne tilanteisiinsa syystä tai toisesta sopimattomina. Aiempi kokemus toimimattomasta palvelusta voi rapauttaa asiakkaan luottamusta siihen, että tällä kertaa palvelu toimisi hyvin (Räsänen & Juhila, tämä teos luku 8). Asiakkaan ja ammattilaisten kohtaaminen on monin tavoin hyvin sensitiivinen tilanne. Monialaisia ammattikäytäntöjä kehitettäessä onkin pidettävä erityistä huolta, että asiakas ei tule monialaisen auttajajoukon ohittamaksi.

Monialaisuutta ja integroitua työtettä on tässä teoksessa tarkasteltu monipuolisesti asiakastason ja ammatillisen integraation näkökulmista. Tarkastelumme ei juurikaan yltänyt järjestelmätason integraatioon, joka kohdentuu integraatiota tukevaan hallinto- ja johtamisrakenteeseen (Paatela ym. 2024, 7). Myös normatiivisen

integraation ulottuvuus jäi tässä teoksessa sivurooliin sen viitatessa muun muassa organisaatioiden toimintaa ohjaavien sääntöjen sekä arvojen ja eettisten periaatteiden yhtenäistämiseen (esim. Fulop, Mowlem & Edwards 2005; Taskinen & Hujala 2020). Vastaavasti organisaatioiden toimintatapoihin ja työkäytäntöihin kiinnittyvä funktionaalinen integraatio kaipaa jatkossa tarkempaa tutkimusta erityisesti tietojärjestelmien yhtenäistämisen näkökulmasta (Taskinen & Hujala 2020; Paatela ym. 2024; Raitakari ym. 2019). Integraation eri tasot eivät yksinään riitä vaan olennaista on integroida myös asiakkaat, heidän läheisensä ja muut kansalaisyhteiskunnan toimijat palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen, arvioimiseen ja tutkimiseen. Tällöin puhutaan integraation tapahtumisesta asiakastasolla tai rajapinnassa. (esim. Sinervo, Tynkkynen & Vehko 2016.)

Tätä teosta ei olisi syntynyt ilman tutkimukseen osallistuvia sote-alan työntekijöitä, asiakkaita ja opiskelijoita eikä eri hankkeiden mahdollistamia rahoituksia. Pääosa tämän teoksen luvuista pohjautuu Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaan INSOTE -tutkimushankkeeseen (*Integroitu työote uusiutuudessa sote-keskuksessa: Kohti dialogisuutta, osallisuutta ja tilallisuutta 2020–2022*). Hankkeessa jäsennettiin ja kehitettiin integroitua työtettä, joka kuvattiin ammattilaisten ja asiakkaiden asiantuntijuutta yhdistäväksi monialaiseksi työotteeksi osana sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisprosessia (Ritala-Koskinen 2023). Hanke pureutui ihmisten kompleksisiin elämäntilanteisiin vaativien ja monialaista osaamista tarvitseviksi tunnistettujen esimerkitapausten avulla, joita olivat vapautuvien vankien tilanteet, vaikeat ero- ja huoltoriidat sekä aikuissosiaalityön erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat. Näiden tapausesimerkkien avulla integroitua työtettä konkretisoitiin ja kehitettiin sovellettavaksi myös muihin tilanteisiin. Teoksen kokonaisuutta ja näkökulmia täydentämään kutsuttiin integraatiota ja moniammatillista yhteistyötä asiakkaiden ja yhteisen tiedon tuottamisen näkökulmasta (Pasanen, tämä teos luku 9), maahan muuttaneiden henkilöiden ja aikuissosiaalityön saavutettavuuden näkökulmista (Sapir ja Turtiainen, tämä teos luku 10) sekä moniammatillisen koulutuksen ja oppimisen näkökulmasta (Miettinen, Kekoni & Mönkkönen, tämä teos luku 11) tarkastelevia tutkijoita.

Teoksemme luvut antavat näköaloja paitsi monialaisten ammattikäytäntöjen arkeen, myös niiden tutkimiseen. Monialaisuutta voidaan lähestyä erilaisilla aineistoilla, näkökulmilla ja metodeilla. Jaettu kokemuksemme on, että monialaisen työn tutkiminen ei ole helppoa. Tutkija voi kohdata monen tasoista portinvartijuutta ennen kentälle pääsyä ja tutkijan voi olla haasteellista löytää paikkansa asiakkaiden ja ammattilaisten keskeltä (Ritala-Koskinen ym., tämä teos luku 12). Näemme kuitenkin välttämättömänä, että tutkijat menevät lähelle ja keskelle, monialaisten käytäntöjen arkeen, jotta integraatiota koskevan ideaalipuheen sijaan päästään kiinni siihen konkretiaan, jossa monialaista työtä tehdään. Pidämme tutkimuslähtöisen työkalutuurin rakentamista ensiarvoisen tärkeänä matkalla monialaiseen tulevaisuuteen. Näin päästään näkemään niin työn haasteita kuin onnistumisia ja suuntaamaan toimintakäytäntöjä tarkoituksenmukaisesti.

Toivomme, että teos virittää niin kehittäjiä kuin käytännön toimijoita rakentaviin keskusteluihin monialaisista työkäytännöistä ja niiden kehittämisestä. Monialaisuutta helposti rakennetaan siiloissa, kunkin toimijan omasta ammatillisesta perspektiivistä käsin. Tällaisellekin toimintatavalle on paikkansa, mutta silloin, kun ongelmat ovat kompleksisia siilojen rajat tulee ylittää ja etsiä ratkaisuja niistä riippumatta asiakkaan parhaaksi. Tässä teoksessa äänessä ovat olleet sosiaalityön tutkijat. Myöskään tutkijoina emme voi jäädä omien tieteenalarajojemme sisälle vaan meidän tulee tuloksinemme osallistua keskusteluun muiden tieteenalojen kanssa. Toivommekin, että tämä teos löytää sosiaalityön tutkijoiden lisäksi tiensä muiden alojen tutkijoiden ja erilaisista taustoista tulevien sote-asiantuntijoiden käsiin. Toivomme myös, että tuloksia hyödynnetään sote-keskuksille asetettujen tavoitteiden ja niiden toteutumisen arvioimisessa ja tulevaisuuden tutkimusongelmien rakentamisessa. Tulevaisuudessa meidän on oltava myös rakentamassa monialaisia tutkimuskäytäntöjä.

Lähteet

- Fulop, Naomi & Mowlem, Alice & Edwards, Nigel (2005) *Building Integrated Care: Lessons from the UK and elsewhere*. London: The NHS Confederation. <https://www.rchnfoundation.org/wp-content/uploads/2015/07/Building-integrated-care.pdf>
- Hujala, Anneli & Lammintakanen, Johanna (2018) *Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön*. Helsinki: KAKS – Kunnallissalan kehittämissäätiö. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluita-tarvitset-ihmiset-keskioon.pdf>
- Paatela, Satu & Karreinen, Soila & Tynkkynen, Liina-Kaisa (2024) *Ylimmän johdon näkemyksiä integraation etenemisestä ja edellytyksistä hyvinvointialueilla*. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2024. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-272-3>
- Raitakari, Suvi & Räsänen, Jenni-Mari & Kostiaainen, Tuula & Juhila, Kirsi (2019) *Integroiva työtapo muotoutuvassa perhekeskuskontekstissa: kriittisten tekijöiden tarkastelua*. Tampere: Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1020-2>
- Ritala-Koskinen, Aino (2023) *INSOTE. Integroitu työote uusiutuvassa sote-keskuksessa: kohti dialogisuutta, osallisuutta ja tilallisuutta -hankkeen loppuraportti (2021–2022) Sosiaali- ja terveysministeriölle*. https://content-webapi.tuni.fi/proxy/public/2023-10/insote_loppuraportti_stmlle_030223.pdf
- Räsänen, Jenni-Mari & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2024) Creating a family centre by categorising clients in steering groups interaction. *Qualitative Social Work* 23 (2), 330–346. <https://doi.org/10.1177/14733250221147027>
- Sinervo, Timo & Tynkkynen, Liina-Kaisa & Vehko, Tuulikki (2016) *Mitä kuuluu perusterveydenhuolto? Valinnan vapaus ja integraatio palveluiden kehittämisen polttopisteessä*. Helsinki: THL, raportti 16/2016. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-732-9>
- Taskinen, Helena & Hujala, Anneli (2020) Integraatio – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen ydintä. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 47–77. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202011278264>

