

Katva Liisa

## Moniammatillisen konsultaatiotyön malli

Helsingin Diakonissalaitoksen YTY-hankkeessa tehdyn moniammatillisen konsultaatiotyön palvelukuvaus ja asiakaskokemukset

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimintaterapeutti YAMK

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Opinnäytetyö

Tekijä Otsikko	Liisa Katva Moniammatillisen konsultaatiotyön malli. Helsingin Diakonissalaitoksen YTY-hankkeessa tehdyn moniammatillisen konsultaatiotyön palvelukuvaus ja asiakaskokemukset.
Sivumäärä Aika	43 sivua + 2 liitettä 11.2.2015
Tutkinto	Toimintaterapeutti YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ohjaaja	Lehtori Ly Kalam-Salminen
<p><b>Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus:</b> Pakolais- ja turvapaikanhakijalasten- ja nuorten oppimisen tukemiseksi tarvitaan erilaisia tukitoimia. Helsingin Diakonissalaitoksella on tehty pitkäjänteistä työtä maahanmuuttajien oppimisen tukemiseksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli a) mallintaa Helsingin Diakoniaopiston ja Kidutettujen kuntoutuskeskuksen yhteisessä YTY-hankkeessa (2012–2014) toteutettu moniammatillinen konsultaatiotyömalli sekä b) kuvata hankkeen asiakkaiden kokemat hyödyt työmallista lasten ja nuorten oppimisen tukemisessa, omassa ammatillisessa kehittämisessä sekä työyhteisön toimintatapojen kehittämisessä.</p> <p><b>Aineisto ja menetelmät:</b> Opinnäytetyön aineisto koostuu hankkeen asiakkaille tehdyn Webropol-kyselyn vastauksista sekä moniammatilliseen konsultaatiotyöhön liittyvistä materiaaleista. Sähköinen kysely toteutettiin osana hankkeen loppuarviointia. Kysely lähetettiin hankkeen aikana moniammatillisiin konsultaatiotyöskentelyihin osallistuneelle 132 ammattilaiselle. Kyselystä kertynyt materiaali analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Moniammatillisen konsultaatiotyön mallintamiseen on hyödynnetty palvelumuotoilun keinoja.</p> <p><b>Tulokset ja päätelmät:</b> Moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn osallistuneet asiakkaat kokivat saaneensa siitä tukea omaan työhönsä. Konsultaatiotyöskentely tarjosi tietoa ja konkreettisia ohjeita pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja -nuorten oppimisen tukemiseen. Moniammatillinen konsultaatiotyöskentely lisäsi ymmärrystä moniammatillisen työskentelyn tärkeydestä sekä auttoi työyhteisöjä hyödyntämään olemassa olevia resursseja lasten ja nuorten oppimisen tukemisessa. Opinnäytetyön tuloksena syntyi myös palvelukuvaus moniammatillisesta konsultaatiotyöskentelystä.</p> <p><b>Tulosten hyödyntäminen:</b> Kidutettujen kuntoutuskeskuksen yksi tehtävä on tarjota valtakunnallista konsultaatiota. Moniammatillista konsultaatiotyömallia hyödynnetään kidutettujen kuntoutuskeskuksen lasten ja nuorten palveluissa.</p>	
Avainsanat	moniammatillinen, konsultaatio, oppimisen tukeminen, pakolainen, turvapaikanhakija

Author Title	Liisa Katva Multi-professional consultation work model. A process description and client experiences from consultation work conducted in Helsinki Deaconess Institute's YTY project.
Number of Pages Date	43 pages + 2 appendices 5 May 2010
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Development and Leadership in Health Care and Social Services
Instructor(s)	Senior Lecturer Ly Kalam-Salminen, Metropolia YAMK
<p><b>The background and the aim of the thesis:</b> Different kinds of measures are needed to support the learning of refugee and asylum seeker children and young people. Helsinki Deaconess Institute has conducted long-term work to support the learning of immigrants. The aim of this thesis was to model a) the multi-professional consultation work model implemented in the YTY project conducted by Helsinki Deaconess Institute and the Rehabilitation Centre for Tortured Victims, and b) to describe the benefits the clients experienced to have gained from the work model in terms of supporting the learning of children and young people, their own professional development and the development of procedures in the workplace.</p> <p><b>Material and methods:</b> The material of the thesis consists of responses obtained from Webropol survey I conducted among the clients who participated the project and materials related to multi-professional consultation work. The e-survey was conducted as a part of the final evaluation of the project. The survey was sent to 132 professionals who participated in the multi-professional work during the project. The material obtained from the survey was analysed using data-oriented content analysis. Methods of service design were implemented in the modelling of multi-professional consultation work.</p> <p><b>Results and conclusions:</b> The clients who participated in the multi-professional consultation work reported having gained support for their work from the model. Consultation work provided concrete instructions on supporting the learning of refugee and asylum seeker children and young people. Multi-professional consultation work enhanced the understanding of the importance of multi-professional work and helped workplaces utilise the existing resources in supporting the learning of children and young people. A service description of multi-professional consultation work was also composed as a result of the thesis.</p> <p><b>Exploitation of results:</b> One of the tasks of the Rehabilitation Centre for Tortured Victims is to provide nationwide consultation. The multi-professional consultation work model is already utilised in the rehabilitation centre in the services for children and young people.</p>	
Keywords	multi-professional, consultation, support in learning, refugee, asylum seeker

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Helsingin Diakonissalaitos – jokaiselle ihmisarvoinen huominen</b>	<b>2</b>
	2.1. Helsingin Diakoniaopisto	2
	2.2. Kidutettujen kuntoutuskeskus	3
	2.3. YTY-hanke	3
<b>3</b>	<b>Opinnäytetyön teoreettinen tausta</b>	<b>5</b>
	3.1. Pakolainen, turvapaikanhakija sekä traumatisoituminen	5
	3.2. Moniammatillinen yhteistyö	7
	3.3. Konsultaatio	8
	3.4. Dialoginen verkostotyö	11
	3.5. Hiljainen tieto ja dialogisuus	13
<b>4</b>	<b>Opinnäytetyön tarve ja tilaus</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymys ja kehittämistehtävä</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Opinnäytetyön menetelmät</b>	<b>15</b>
	6.1 Aineiston keruu	15
	6.2 Tutkimusaineiston analyysi	16
	6.3 Palvelumuotoilu kehittämistehtävän mallinnuksen menetelmänä	18
	6.4. Kehittämistyön eteneminen ja työvaiheiden kuvaus	19
<b>7</b>	<b>Tulokset</b>	<b>21</b>
	7.1. Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn hyödyllisyys	21
	7.1.1 Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden taustatiedot	21
	7.1.2. Hyödyt oppimisen tukemiseen	22
	7.1.3. Hyödyt ammatillisessa kasvussa	24
	7.1.4. Hyödyt työyhteisön toimintatapojen kehittymiselle	26
	7.2 Moniammatillisen konsultaatiotyön malli	28
	7.2.1. Esipalvelut	29
	7.2.2 Ydinpalvelu	32
	7.2.3 Jälkipalvelu	36

<b>8 Pohdinta</b>	<b>38</b>
8.1. Opinnäytetyön tulosten tarkastelu	38
8.2. Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	40
8.3. Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	41
<b>Lähteet</b>	<b>42</b>
Liitteet	
Liite 1. Kysymykset Webropol-kyselyä varten	
Liite 2. Saatekirje kyselylomakkeelle	

## 1 Johdanto

Pakolais- ja turvapaikanhakijalapsen ja –nuoren viettävät ison osan arjestaan kouluissa ja oppilaitoksissa. Kokonaisu-elämäntilanteeseen liittyvät haasteet näkyvät koulussa usein erilaisena oireiluna ja oppimisen hitaana etenemisena. Oireilun ja hitaan oppimisen taustalla voi olla sosiaaliseen tilanteeseen liittyviä pulmia, jokin sairaus tai vamma, mielen-terveydenongelmia tai oppimisvaikeuksia. Pakolais- ja turvapaikanhakijalapsilla ja –nuorilla arkea voivat haastaa näiden edellä mainittujen syiden lisäksi pakolaisuuteen liittyvä psyykinen trauma ja muut maahanmuuttajuuteen, sekä kieleen ja kulttuuriin liittyvät asiat. Usein on kuitenkin kyse useammasta asiasta yhtä aikaa. Oppilaan auttamisen kannalta on tärkeää selvittää mistä oireilu johtuu, jotta oppilasta voidaan tukea ja auttaa etenemään opinnoissaan ja ohjata oikeiden palvelujen äärelle. (Arvonen – Katva – Nurminen 2009: 67–68.) Pakolaislasten ja -nuorten oppimisen tueksi tarvitaan vahvaa osaamista ja moniammatillista yhteistyötä, jotta lasten- ja nuorten oppimisen ja koulunkäynnin tilanteesta saataisiin tarpeeksi kattava kuva tarvittavien tukitoimien järjestämiseksi. (Arvonen – Katva – Nurminen 2010: 16–17.)

Helsingin Diakonissalaitoksella alettiin etsiä keinoja tukea koulujen opiskeluhuoltoryhmiä ja muita pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten kanssa työskenteleviä tahoja. Helsingin Diakonissalaitoksen Kidutettujen kuntoutuskeskuksen ja Helsingin Diakoniasseminan yhteinen YTY-hanke (Yhteistyön vahvistaminen traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen tueksi) ryhtyi luomaan toimintamallia ja keräämään hyviä käytänteitä traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten koulunkäynnin ja oppimisen tueksi.

YTY-hankkeen keskeiseksi toimintavaksi muodostui konsultaatio ammattilaisille. Hankkeen aikana työskentelymalli muotoutui käytännön työssä hankkeen toimijoiden asiantuntemuksen ja asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Tarve tämän kaltaiselle työskentelytavalle oli suuri.

Tässä opinnäytetyössä kuvataan moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn osallistuneiden asiakkaiden kokemukset työskentelyn hyödyllisyydestä sekä mallinnetaan moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn palvelupolku.

## 2 Helsingin Diakonissalaitos – jokaiselle ihmisarvoinen huominen

Helsingin Diakonissalaitoksella on vankka kokemus eri kieli- ja kulttuuriryhmiin kuuluvien asiakkaiden kanssa työskentelystä. Helsingin Diakonissalaitoksella on tehty pitkäjänteistä työtä eri kieli- ja kulttuuriryhmiin kuuluvien asiakkaiden osallisuuden tukemiseksi. Näistä vahvoina esimerkkeinä ovat Kidutettujen kuntoutuskeskus ja Helsingin Diakoniaopisto, joissa molemmissa on kehitetty erityistä osaamista maahanmuuttajatyön saralla.

Helsingin Diakonissalaitos on yleishyödyllinen säätiö, joka tuottaa sosiaali-, terveys- ja koulutusalan palveluita. Helsingin Diakonissalaitoksen konserni koostuu säätiöstä ja sen kokonaan omistamista yhtiöistä, kuten tunnetuimpina Diacor terveysterveystoimet Oy, Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy sekä Diadome Oy. Helsingin Diakonissalaitoksen konsernissa työskentelee noin 1600 henkilöä. Helsingin Diakonissalaitoksen säätiön toimialueisiin kuuluvat diakoniapalvelut, koulutuspalvelut, kehittämisspalvelut sekä johto ja sisäiset palvelut. Säätiö työllistää noin 850 työntekijää. Helsingin Diakonissalaitos on profiloitunut vaikeiden yhteiskunnallisten ongelmien asiantuntijaksi ja pyrkii toiminnallaan luomaan uusia ratkaisuja niillä yhteiskunnan alueilla, joilla ihmiset ovat vaarassa jäädä tai ovat jääneet palvelujen ulkopuolelle. (Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö 2013.) Opinnäytetyön kannalta on merkityksellistä esitellä tarkemmin Helsingin Diakoniaopisto ja Kidutettujen kuntoutuskeskus sekä näiden yhteinen YTY-hanke (Yhteistyön vahvistaminen traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen tueksi).

### 2.1. Helsingin Diakoniaopisto

Helsingin Diakoniaopisto (HDO) on Helsingin Diakonissalaitoksen säätiön omistama toisen asteen ammatillinen oppilaitos. Helsingin Diakoniaopisto kouluttaa sosiaali- ja terveysalan sekä kotitalous- ja kuluttajapalvelualan ammattilaisia. HDO järjestää myös perusopetusta sekä valmentavaa, valmistavaa ja ohjaavaa koulutusta erityisryhmille sekä ammatillista lisäkoulutusta. Helsingin Diakoniaopiston koulutuksiin osallistuu vuosittain n. 1500 opiskelijaa ja HDO työllistää n. 180 työntekijää. Helsingin Diakoniaopistolla on kasvatettu erityisosaamista maahanmuuttajien opetuksen kysymyksiin. Opiskelijoina on paljon maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita ja osaamista on myös kerätty paljon erilaisissa hankkeissa. Näistä hankkeista voisi esimerkkinä mainita maahanmuuttajanuorten oppimisvaikeuksien tunnistamiseen keskittyneen Oma tie –projektin vuosina 2006-2009

sekä koulutuksesta työelämään – yhtäläiset mahdollisuudet maahanmuuttajille –hanke vuosina 2008-2010. Näiden lisäksi Helsingin Diakoniaopistolla on tehty useita muitakin hankkeita maahanmuuttajataustaisten oppijoiden oppimisen ja työllistymisen kysymyksiin liittyen. (Helsingin Diakoniaopisto 2014.)

## 2.2. Kidutettujen kuntoutuskeskus

Kidutettujen kuntoutuskeskus on vuodesta 1993 toiminut erikoissairaanhoidon tasoinen poliklinikka, joka toimii Helsingin Diakonissalaitoksen säätiön päihde- ja mielenterveystyön palvelualueella. Kidutettujen kuntoutuskeskus arvioi, hoitaa ja kuntouttaa Suomessa asuvia kidutuksen vuoksi traumatisoituneita pakolaisia ja turvapaikanhakijoita sekä heidän perheitään. Kidutettujen kuntoutuskeskuksen toiminta on valtakunnallista, mutta kliininen asiakastyö keskittyy Etelä-Suomen alueelle. Yksi Kidutettujen kuntoutuskeskuksen tehtävistä on siirtää tietoa ja taitoa kidutuksen vuoksi traumatisoituneiden hoitamisesta ja kohtaamisesta terveydenhuoltoon. Konsultaatio on yksi olennainen osa Kidutettujen kuntoutuskeskuksen toimintaa. (Helsingin Diakonissalaitos 2014.) Vuosina 2010-2015 Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa toteutetaan lasten ja nuorten hankekokoisuus Kitu lapset ja nuoret, joka keskittyy vakavasti traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja -nuorten arviointiin ja hoitoon. Suomesta on vuoteen 2010 saakka puuttuneet alaikäisiin turvapaikanhakijoihin ja pakolaisiin erikoistuneet psykiatriset palvelut. Hankekokoisuus vastaa tarpeeseen organisoida erikoistuneita palveluita kidutus- ja sotatraumoista kärsiville pakolais- ja turvapaikanhakijalapsille- ja nuorille. (Hakkarainen – Laakso – Qvarnström-Obrey – Vehviläinen 2012: 8.) Hankkeen tuloksena on julkaistu verkossa tietopankki sekä loppuraportti, joka sisältää runsaasti tietoa aiheesta. Materiaalit löytyvät verkosta osoitteesta <https://www.hdl.fi/fi/kitu-lapset-ja-nuoret>.

## 2.3 YTY-hanke

Helsingin Diakoniaopistolla ja Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa on molemmissa kasvatettu moniammatillista osaamista vastaamaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden haasteellisten elämäntilanteiden nostamiin kysymyksiin. Helsingin Diakoniaopistolla on pitkä kokemus maahanmuuttajien opetuksesta ja oppimisen haasteiden tunnistamisesta ja Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa on vahvaa osaamista traumatisoituneiden lasten ja nuorten arvioinnissa ja hoitamisessa. Helsingin Diakoniaopisto ja Kidutettujen



kuntoutuskeskus yhdistivät osaamisalueitaan hankkeessa, joka keskittyi traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen tukemiseen. YTY-hankkeessa (Yhteistyön vahvistaminen vaikeasti traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen tueksi) kehitettiin moniammatillista työmallia, jolla tuetaan traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimista. Hanke toteutui vuosina 2012-2014. Hankkeessa työskenteli kokoaikainen projektikoordinaattori/perheterapeutti sekä osa-aikaisesti psykologi, erityisopettaja ja toimintaterapeutti sekä lasten psykoterapeutti. Hankkeessa työskennellyt toimintaterapeutti on tämän opinnäytetyön kirjoittaja.

Hankkeessa tuettiin koulujen ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia tunnistamaan kohderyhmän lapsille ja nuorille tyypillisiä oppimisen ja tunne-elämän ongelmia. Hankkeen asiakkaita olivat kohderyhmään kuuluvat lapset ja nuoret sekä koulujen ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset. Koulujen ammattilaisia olivat muun muassa opettajat, erityisopettajat, psykologit, kuraattorit ja terveydenhoitajat. Sosiaali- ja terveystoimen ammattilaisista asiakkaina oli muun muassa ryhmäkotien henkilökuntaa, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, lastensuojelun ammattilaisia, psykologeja sekä terveydenhoitajia ja sairaanhoitajia. Hankkeen keskeisiä toimintoja olivat konsultaatio, koulutus sekä lasten ja nuorten yksilölliset tapaamiset.

YTY-hankkeen yhtenä tavoitteena oli kerätä ja koota hyviä käytäntöjä, joita eri puolilla Suomea on käytössä kohderyhmään kuuluvien lasten ja nuorten oppimisen tukemiseksi. Hankkeen aikana työskenneltiin tiiviissä yhteistyössä yhteistyöpaikkakuntien kanssa. Yhteistyöpaikkakuntia olivat Helsinki, Espoo, Tampere, Turku, Oulu ja Lieksa. Yhteistyöpaikkakunnilla järjestettiin ammattilaisten tukemiseksi moniammatillisia konsultaatio-työskentelyjä, koulutuksia sekä keskustelutilaisuuksia. Näihin tilaisuuksiin kutsuttiin koulujen, sosiaalitoimen sekä terveydenhuollon henkilöstöä. Lasten ja nuorten kanssa tehtävä yksilöllinen työ keskittyi pääkaupunkiseudulle. Hanke tarjosi myös puhelinkonsultaatiota valtakunnallisesti.

Hankkeen lyhyen keston ja työntekijäresurssin vuoksi moniammatillinen konsultaatio-työskentely muodostui hankkeen keskeiseksi toimintatavaksi. Useimmat lapset ja nuoret hyötyivät hankkeesta, kun paikallisia toimijoita tuettiin auttamaan lapsia ja nuoria. Työskentelymalli muotoutui käytännön työssä asiakkaiden tarpeesta. Työtä ohjasivat työryhmään kuuluvien asiantuntijoiden ammatilliset viitekehykset sekä pitkä kokemus monikulttuuristen asiakkaiden kanssa tehtävästä työstä. Jokaisella asiantuntijaryhmän

jäsenellä oli myös paljon kokemusta moniammatillisesta yhteistyöstä sekä työskentelystä erilaisten työryhmien jäsenenä. Tämän kokemuksen ja asiantuntijuuden pohjalta rakennettiin työskentelytapa, joka vastasi asiakkaiden tarpeisiin ja jonka avulla pystyttiin myös vastaamaan kohderyhmään kuuluvien lasten ja nuorten tarpeisiin mahdollisimman laajasti.

YTY-hanke toteutui Helsingin Diakonissalaitoksella vuosina 2012-2014. Hanke päättyi kesäkuussa 2014. Hankkeen tuloksena koottiin verkkosivusto, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Verkkosivulle on koottu tietoa traumatisoituneiden lasten ja nuorten oppimisen tukemisesta sekä hyvistä käytännöistä. Verkkosivut löytyvät osoitteesta [www.traumajaoppiminen.fi](http://www.traumajaoppiminen.fi).

### **3 Opinnäytetyön teoreettinen tausta**

Teoreettisen taustan opinnäytetyölleni luovat työtämme ohjanneet lähestymistavat. YTY-hankkeessa tehdyssä moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä on hyödynnetty dialogisen verkostotyön mallia. Dialogisen verkostotyön malli ei yksin kuitenkaan riitä kuvaamaan kaikkia moniammatillisessa konsultaatiotyössä näkyviä ilmiöitä, joten sen rinnalle tarvittiin myös muita teoreettisia lähestymistapoja. Dialogisen verkostotyön rinnalle on nostettu Edgar Scheinin prosessikonsultaatiomalli, joka selittää ilmiöitä konsultaatiotyön taustalla.

Opinnäytetyön kannalta keskeisiä käsitteitä ovat traumatisoituminen, pakolainen ja turvapaikanhakija, moniammatillinen yhteistyö, konsultaatio, dialogisuus ja hiljainen tieto.

#### **3.1. Pakolainen, turvapaikanhakija sekä traumatisoituminen**

YTY-hankkeen kohderyhmää olivat 7-24-vuotiaat traumatisoituneet pakolais- ja turvapaikanhakijalapsen- ja nuoret. Pakolaisuus ja sen määritelmä on asetettu Geneven Yleissopimuksessa vuonna 1951:

”... jolla on perusteltua aiheutta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan sanotun maan suo-

jaan; tai joka olematta minkään maan kansalainen oleskelee entisen pysyvän asuinmaansa ulkopuolella ja edellä mainittujen seikkojen tähden on kykenemätön tai sanotun pelon vuoksi haluton palaamaan sinne.” (Geneven Yleissopimus 1951.)

Turvapaikanhakija on henkilö, joka uskontoon, kansallisuuteen, tiettyyn yhteiskuntaryhmään kuulumiseen tai poliittiseen mielipiteeseen liittyvän vainon takia pyytää suojaa ja oleskeluoikeutta vieraasta maasta. Kiintiöpakolainen on henkilö, jolle YK:n pakolaisjärjestö UNHCR on myöntänyt pakolaisaseman ja jolle on myönnetty maahantulolupa budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön puitteissa. (Maahanmuuttovirasto 2014.) Turvapaikanhakijat ovat erityisen haastavassa asemassa, koska he voivat joutua odottamaan turvapaikkapäätöstä vuosikausia. Tieto pysyvästä elinpaikasta on epävarma, ja tämä vaikeuttaa juurtumista uuteen maahan. (Saraneva 2002: 49.)

Traumaattisella tapahtumalla tarkoitetaan sellaista tapahtumaa, jossa ihmisen itsensä tai hänen läheisensä fyysinen koskemattomuus, terveys tai henki on uhattuna. Traumatisoivaa voi olla myös se, että joutuu näkemään tai kuulemaan vastaavista tapahtumista. Erityisesti lapset ovat haavoittuvassa asemassa. Jälkiseuraukset traumaattisesta tapahtumasta ovat erilaisia eri henkilöiden kohdalla. Traumatisoivan tilanteen jälkeen on normaalia, että stressioireita ilmenee. Suotuisissa olosuhteissa ne lievenevät itsestään. Osalla oireet kuitenkin kehittyvät ajan kuluessa traumaperäiseksi stressireaktioksi (Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD). (Suikkanen 2010: 16.)

Pakolaisuuden trauma on moniulotteinen. Pakolainen joutuu pelkäämään henkensä ja terveytensä puolesta sekä kotimaastaan lähtiessään hän menettää identiteettinsä. Pakolaisuuden trauma voidaan jakaa Saranevan mukaan kolmeen osa-alueeseen. Pakolaisuuden massiivisia traumoja ovat traumat ja posttraumaattiset reaktiot, jotka johtuvat kidutuksesta, vankeudesta, terrorista ja erilaisista sotakokemuksista. Siirtolaisuuden ja muukalaisuuden traumat syntyvät siirtolaisuuteen tai maanpakoon liittyviin menetyksen kokemuksiin sekä uuteen kulttuuriin sopeutumisprosessin traumaattisiin kokemuksiin. Traumat ovat kumuloituvia eli siirtyvät seuraaviin sukupolviin. (Saraneva 2002: 50–51.) YTY-hankkeen asiakkaiden kannalta erityisesti trauman ylisukupolvisuus oli näkyvä ilmiö.

Suomessa astui vuonna 1989 voimaan YK:n kidutuksen ja muun julman, epäinhimillisen ja halventavan kohtelun tai rangaistuksen vastainen yleissopimus. YK:n vuonna 1984 laadittu kidutuksen vastainen sopimus määrittelee kidutuksen seuraavasti:

”Tässä yleissopimuksessa ”kidutuksella” tarkoitetaan kaikkia tekoja, joilla aiheutetaan jollekulle tahallisesti kovaa kipua tai kovaa joko henkistä tai ruumiillista kärsimystä tietojen tai tunnustuksen saamiseksi häneltä tai kolmannelta henkilöltä, hänen rankaisemisekseen teosta, jonka hän tai kolmas henkilö on tehnyt tai epäillään tehneen, hänen tai kolmannen henkilön pelottelemiseksi tai pakottamiseksi taikka minkälaiseen tahansa syrjintään perustuvasta syystä, kun virkamies tai muu virallisessa asemassa toimiva henkilö aiheuttaa sellaista kipua tai kärsimystä, yllyttää tai suostuu niiden aiheuttamiseen tai hyväksyy sen hiljaisesti. Kidutusta ei ole sellainen kipu tai kärsimys, joka saa alkunsa pelkästään laillisista seuraamuksista, joko niihin kuuluvana tai niihin liittyvänä. (VS 60/1989, 1. artikla.)”

### 3.2. Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillinen tiimi on ryhmä eri koulutuksen saaneita asiantuntijoita, jotka työskentelevät yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Eri asiantuntijoiden roolien tulee olla selkeitä, jokaisen tulee kantaa vastuunsa ja ottaa osaa päätöksen tekoon, jotta moniammatillinen yhteistyö onnistuu. Yhteistyössä ryhmä työskentelee yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Yhteistyön toimivuus syntyy hyvästä yhteistyöosaamisesta. Yhteistyöosaaminen sisältää jokaisen henkilön luottamuksen omaan osaamiseen sekä ymmärryksen oman alan mahdollisuuksista ja rajallisuudesta. Yhteistyöosaamista on myös toisen asiantuntijuuden arvostaminen ja siihen luottaminen. (Isoherranen - Rekola - Nurminen 2008: 15–17.)

Moniammatillisen yhteistyön käsite on alkanut vakiintua käyttöön Suomessa 1990-luvulla. Moniammatillinen yhteistyö pitää käsitteenä sisällään monenlaisia työmuotoja. Yksinkertaistettuna se tarkoittaa sitä, että joukko asiantuntijoita työskentelee yhdessä suorittaakseen yhteisen tehtävän, ongelman ratkaisemiseksi tai tehdäkseen päätöksen. Tavoitteeseen päästäkseen he yhdistävät tietonsa ja osaamisensa. Moniammatillisuus tuo yhteistyöhön useita tiedon ja osaamisen näkökulmia ja tämä on edellytys kokonaiskuvan luomiseksi. Moniammatillisen yhteistyön kulmakivi on rakentaa yhteistyössä yhteinen tavoite, jota kohti työskennellään. Moniammatillisen yhteistyön kannalta on tärkeää, että tiedon kokoamiselle, prosessoinnille ja yhteisen tavoitteen rakentamiselle on mahdollisuus. Moniammatillisen yhteistyön tavoitteena on, että jokainen osallistuja pystyy vaikuttamaan keskusteluun, osallistumaan päätöksen tekoon sekä tuomaan siihen oman osaamisensa ja näkökulmansa. Eri asiantuntijat eri aloilta käyttävät asioista erilaisia käsitteitä ja näiden merkitykset ja arvotukset vaihtelevat. Moniammatillisen yhteistyön ja yhteisen tavoitteen löytämisen kannalta on tärkeää, että asiantuntijat löytävät yhteisen

kielen. Lisäksi oleellisia tiedon onnistuneessa kokoamisessa ovat hyvät vuorovaikutustaidot. Kyky taitavaan keskusteluun on tärkeä. Organisaatioilta ja yhteisöiltä vaaditaan myös dialogin ja yhteistyön mahdollistavia rakenteita. (Isoherranen ym. 2008: 33–34.)

Suomen kielessä ei ole kuin yksi sana kuvaamaan moniammatillista yhteistyötä. Esimerkiksi englannin kielessä käytetään sanoja *interprofessional* ja *trans-* tai *crossprofessional* tarkentavina käsitteinä. Suomen kielessä moniammatillinen yhteistyö on monia tasoja allaan pitävä sateenvarjokäsite. On tärkeää kuitenkin erottaa moniammatillisen yhteistyön eri tasot. On rinnakkain tapahtuvaa moniammatillista yhteistyötä, jossa useat asiantuntijat työskentelevät asiakkaan kanssa. Seuraavalla tasolla puhutaan yhteistyöstä, jossa on sovittuja yhteistyötapaamisia ja tiedonvaihtoa myös asiantuntijoiden kesken. Englannin kielessä tätä moniammatillisen yhteistyön tasoa kuvataan tarkentavalla sanalla *interdisciplinary*. Englanninkielen sana *transdisciplinary* taas kuvaa moniammatillisen yhteistyön tasoa, jossa asiantuntijat rikkovat sovitusti roolirajojaan työskennellessään asiakaslähtöisesti. (Isoherranen ym. 2008: 37–39.)

### 3.3. Konsultaatio

Konsultaatio on eri aloilla käytetty termi kuvaamaan asiantuntijan antamaa apua tai neuvontaa toiselle asiantuntijalle. Eri aloilla ja erilaisissa konteksteissa konsultaatio voidaan käsittää sisältävän eri asioita. Muun muassa Caplan (1970) on määritellyt konsultaatiota ammattilaisten väliseksi ei-hierarkiseksi, vapaaehtoiseksi vuorovaikutussuhteeksi, jonka tarkoituksena on ratkaista jokin työhön liittyvä ongelma. Konsultaatiolla on tämän määritelmän mukaan kaksi ulottuvuutta: auttaa konsultaatiota vastaanottavan osapuolen toimintaa hänen asiakkaansa kanssa ja parantaa hänen taitoja niin, että hän voi tulevaisuudessa ratkaista samankaltaisen tilanteen itsenäisesti. Caplanin mukaan konsultti tyypillisesti tulee organisaation ulkopuolelta, konsultaatio ei keskity konsultoitavan omaan henkilökohtaiseen ongelmaan ja konsultoiva osapuoli on vastuussa tapauksesta ja ratkaisujen toimeenpanosta. (Brown – Pryzwansky – Schulte 2006: 5.)

Opinnäytetyössä kuvataan YTY-hankkeessa tehtyä moniammatillista konsultaatiotyötä. Prosessin etenemistä kuvattaessa asiantuntijoilla tarkoitetaan YTY-hankkeen asiantuntijoita, jotka ovat olleet kehittämässä kuvattua työmallia sekä toteuttaneet sitä käytännössä. Asiakkaista puhuttaessa tarkoitetaan YTY-hankkeen asiakkaita moniammatillisen konsultaatiotyön näkökulmasta. Näitä ovat eri ammattilaiset koulujen oppilashuollossa (mm. opettajat, erityisopettajat, terveydenhoitajat, kuraattorit, psykologit) sekä

muita pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja -nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia (mm. sosiaalityöntekijät ja –ohjaajat, perheryhmäkotien henkilökunta, lastensuojelun ammattilaiset). Lapsista ja nuorista puhuttaessa tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä YTY-hankkeen kohderyhmään kuuluvia lapsia ja nuoria.

Auttamissuhteita on tutkinut jo pitkään Edgar Schein. Hänen jo 60-luvulla luomansa malli prosessikonsultaatiosta on yksi konsultaatio- ja auttamistyötä kuvaava filosofia. Prosessikonsultaation teoria keskittyy enemmän siihen miten asioita tulisi tehdä eikä niinkään itse konsultaation asiasisältöön.

Edgar Schein jaottelee konsultaation kolmeen eri malliin: asiantuntijamalliin, lääkärimalliin ja prosessikonsultaatiomalliin. Asiantuntijamallissa organisaatio on itse määritellyt ongelman, tiedontarpeen tai avun tarpeen, johon he haluavat ulkopuolisen konsultin. Konsultilta voidaan ostaa niin tietoa kuin työpanosta ennalta määritettyyn kokonaisuuteen. Tarve on ennakkoon määritetty ja tarkoin rajattu. Lääkärimallissa konsultti ostetaan tekemään johtopäätöksiä jonkin havaitun ongelmatilanteen syistä. Konsultti tässä tapauksessa tekee määrittelyn ja esittää jonkin ratkaisumallin ongelman hoitamiseksi. Prosessikonsultaatiomallissa asiakkaan ongelma ei ole tarkoin määritelty ja asiakas ei itsenkään vielä tiedä millaista apua hän kysymyksen ratkaisuun tarvitsisi. Tässä mallissa konsultti auttaa asiakasta määrittämään ongelman ja löytämään keinoja sen ratkaisemiseksi. (Schein 1999: 7–19.) Scheinin kuvaamista konsultaatiomalleista prosessikonsultaatio kuvaa parhaiten YTY-hankkeen aikana kehitettyä työmallia.

Prosessikonsultaatio lähtee siitä ajatuksesta, että asiakkaalla useimmiten on rakenteelliset mahdollisuudet parantaa toimintaansa, mutta he tarvitsevat apua löytääkseen ne oikeat asiat, joita parantaa, ja kuinka parantaa niitä. Useimmat yhteisöt ja organisaatiot voisivat toimia tehokkaammin, kun ne oppisivat tunnistamaan ja hyödyntämään omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Mikään järjestelmä tai organisaatio ei ole täydellinen, mutta heikkouksia voi oppia kompensoimaan. Prosessikonsultaation teoriassa ajatellaan myös, että vain itse asiakas voi tietää mitkä asiat toimivat heidän omassa kontekstissaan. Konsultit eivät voi ilman pitkää ajallista tutustumista tietää ja tuntea organisaation sisäistä kulttuuria ja tapoja. Jos asiakas ei itse opi tunnistamaan ongelmaansa ja löydä siihen parannuskeinoja, on epätodennäköisempää, että toimenpiteiden toimeenpano ja jalkauttaminen onnistuu. Prosessikonsultaatiossa asiakas itse omistaa ongelman ja päätöksen teon sen ratkaisemiseksi. Prosessikonsultaation tavoitteena on siirtää ongelmanratkaisukyky asiakkaalle itselleen ja tarjota välineitä parantaa omaa toimintaansa. Mallia

voisi kuvata sananlaskun kautta: ”Opeta ihminen kalastamaan sen sijaan, että antaisit hänelle kalan.” (Schein 1999: 18–19.)

Konsultaatioprosessin alussa on tärkeää selvittää mitä asiakas todella haluaa. Jos asiakas haluaa selkeästi tietoa jostain tietystä asiasta, voidaan konsultaatiossa valita lääkärimalli. Konsultin tulee olla herkkä kuulemaan asiakkaan tarpeita ja pystyä suhteen alussa valitsemaan se lähestymistapa, joka kyseisessä asiakastapauksessa palvelee parhaiten. Konsultoinnissa tulee olla myös tarkkana, ettei konsultti siirrä asiakkaan ongelmaa itselleen ja muutu asian omistajaksi. (Schein 21–22.)

Prosessikonsultaation lähestymistapaa voidaan kuvata myös viiden tärkeän periaatteen kautta. Nämä ovat kaikessa konsultaatiossa aina ohjenuorana asiantuntijalle, joka tarjoaa apuaan ja palveluksiaan asiakkaalle. Ensimmäinen periaate on pyrkimys olla aina avuksi. Konsultaatio on avun tarjoamista. Ei ole mahdollista luoda asiantuntijan ja asiakkaan välille auttavaa vuorovaikutussuhdetta, jos avun tarjoaminen ei ole konsultin päätaivoite. (Schein 1999: 6, 22.)

Toinen periaate on, että konsultin tulee olla tietoinen vallitsevista realiteeteista. Auttaminen ei mahdollistu, jos konsultti ei tunne omia ja asiakkaan mahdollisuuksia. Kolmas periaate on tunnistaa oma tietämättömyys. Ainoa tapa tunnistaa omat vahvuudet on oppia erottamaan se mitä todella tietää, mitä olettaa ja mitä ei tiedä. Vallitsevaa todellisuutta ja realiteetteja ei tunnista, jos ei tunnista mitä tilanteesta todella tietää eikä osaa esittää kysymyksiä siitä. (Schein 1999: 6, 11.)

Neljännän periaatteen mukaan kaikki mitä konsultti tekee, on interventio. Tämän mukaan jokaisella kohtaamisella on jonkinlainen merkitys asiakkaalle ja konsultille. Tämän merkityksen tulee aina olla suhteessa siihen, että tavoitteena on auttaa ja luoda auttava vuorovaikutussuhde. (Schein 1999: 17.)

Viides periaate on, että asiakas omistaa aina sekä ongelman, että ratkaisun. Konsultin rooli on luoda vuorovaikutussuhde, josta asiakas saa tarvitsemaansa apua. Konsultin ei kuitenkaan ole tarkoitus ottaa ongelmaa asiakkaalta itselleen kannettavaksi. Asiakkaan on myös elettävä ongelman kanssa ja kannettava vastuu ongelman ratkaisemisesta ja sen seurauksista. (Schein 1999: 20.)

### 3.4. Dialoginen verkostotyö

Moniammatillinen yhteistyö ja verkostotyö ovat tämän päivän sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisiä toimintatapoja. Tämä on kuitenkin haasteellista eri hallintokuntien välillä. Kun asiakkaan asioissa on toimijoina koulu, sosiaalityö ja terveydenhuolto, on palvelukokonaisuuden hahmottaminen haastavaa. Erityisesti lapset, nuoret ja perheet, joiden haasteet ulottuvat usealle elämän osa-alueelle tarvitsevat moniammatillisia ja kokonaistilanteeseen huomiota kiinnittäviä interventioita tullakseen autetuksi. Tätä hallintorajat ylittävää moniammatillista verkostotyötä ovat kehittäneet Jaakko Seikkula ja Tom Erik Arnkil. (Seikkula – Arnkil 2011.)

Dialoginen verkostotyö on työote, jonka tarkoituksena on tukea moniammatillisten tiimien työskentelyä asiakkaan asioiden edistämiseksi. Malli on asiakaslähtöinen ja nostaa asiakkaan itsensä keskiöön oman elämänsä ja elämäntilanteensa asiantuntijana. Dialogisen verkostotyön malli tarkastelee kuuntelevan keskustelun, dialogin, merkitystä kun työskennellään monitoimijaisen verkoston kanssa. (Seikkula – Arnkil 2011.)

Verkostotyön ytimeksi ymmärretään useimmiten kokoukset. Ammatillisilla sosiaali- ja terveysalalla on kaikilla kokemusta erilaisista verkostotapaamisista. Jotta yhteistyö voisi toteutua, on usein tarpeen koota useita ammatillisia samaan huoneeseen. Kokouksia tulisikin pitää verkostotyön erityistapauksena. Verkostokokouksia järjestettäessä ei usein käytetä aikaa sen pohtimiseen, kuinka ne kannattaisi järjestää. Näin niistä usein tulee turhauttaviakin kokemuksia. Keskustelun ja yhteistyön oletetaan sujuvan kuin itsestään. Kun käsiteltävä aihe on monitahoinen, on helppoa päätyä puhumaan ohi varsinaisen aiheen avartavan vuoropuhelun sijaan. (Seikkula – Arnkil 2011: 33–34.)

Verkostokokouksissa kommunikoidaan suhteita eli ihmiset asemoivat itseään suhteessa toisiinsa. Kun määritellään ongelmaa, määritellään myös sitä kuka on pätevä tätä ongelmaa määrittelemään. Eri ammatillisilla on ammattinsa ja asemansa kautta määritelty asema omassa organisaatiossaan. Moniammatillisessa hallintorajat ylittävässä verkostossa kuitenkin suhteiden määrittely voi olla haastavaa. Tätä ei tehdä useinkaan tietoisesti neuvotteluissa vaan tämä tapahtuu asiakasasiaa käsiteltäessä. Jokainen ammattilainen käsitellessä asiakkaan tilannetta samalla myös tuo tilanteeseen oman tulkintansa itsestään asian määrittelijänä. Tätä tehdään erilaisin non-verbaalisin viestein, äänenpainoilla, ilmeillä ja eleillä. Pohdinta voi olla sujuvaa kun ollaan samaa mieltä käsiteltävästä



asiasta tai hieman eri mieltä, mutta arvostetaan ja hyväksytään toisen määrittely asemastaan. Ristiriitatilanne syntyy siitä, jos mitätöidään toisen määrittelyä käsiteltävästä asiasta tai hänen asemastaan määrittelijänä. Eli kun verkostokokouksissa keskustellaan siitä, mistä asiakkaan tilanteesta on kysymys, keskustellaan samalla myös siitä miten toimijat ovat suhteessa toisiinsa. (Seikkula – Arnkil 2011: 34–36.)

Yhteistyössä pyritään määrittelemään työskentelyn pohjaksi yhteinen ongelma. Tämä on yksi haaste verkostotyöskentelyssä. Yhteisen ongelman määrittely on mahdotonta, koska sellaista ei loppujen lopuksi ole, vaan kaikilla toimijoilla on oma ongelmansa. Jokainen toimija, asiakas mukaan lukien, omistaa erilaisen ongelman. Eri toimijoiden ongelmat voivat kytkeytyä yhteen tai sysätä toisiaan liikkeelle ja jopa tuottaa toisiaan. Tarkastelupisteitä eli näkökulmia kullekin ongelmalle on yhtä monta kuin verkostossa on toimijoita. Näkökulmia ei voi vaihtaa keskenään, mutta toisenlaisista näkemyksistä voi oppia lisää ja monipuolistaa omaa katsomustaan. Näkökulmia huomioon ottamalla voidaan muodostaa rikkaampi käsitys. (Seikkula – Arnkil 2011: 37–38.)

Palavereissa ja neuvotteluissa on vaarana se, että päädytään ikään kuin yhteisymmärrykseen siitä, että asiakas on yhteinen, mutta tuloksena on silti väliinpuotoaminen. Tällöin työskentelyvastuu ei jäänyt selkeästi kenellekään. Kun käsitellään useampaa toimijaa koskevaa tilannetta, käsitellään myös toiminnan velvoittavuutta kunkin toimijan kannalta. Sitoutuminen toimintaan merkitsee myös itsensä asettamista alttiiksi kuormitukselle. Tämä aiheuttaa verkostokokouksissa jännitettä, kun jokainen toimija pyrkii säätelemään omaa kuormitustaan ratkaisuja etsittäessä. Kun verkostopalaverissa pysytään tilanteessa, jossa jokainen ehdottelee mitä muut voisivat tehdä, voidaan huoletta ehdottaa isojakin muutoksia uskomatta edes itse sen tuloksiin. Kun keskitytään vain asian käsittelyyn, resurssit sen ulkopuolelle jättäen, voidaan päästä tilanteeseen, jossa jokainen osallistuu vain käsillä olevan tilanteen ratkintaan. Kun ratkaisua ei ole näkyvissä, palaveri ajautuu toivottomuuden tilaan. Tämä yhteinen tila auttaa jokaista osanottajaa kokemaan itsensä osalliseksi. Tämä synnyttää ratkaisuja, jotka ovat mittakaavaltaan pienempiä ja arkisempia kuin ne joita ehdotetaan ennen sitoutumista tilanteeseen. Jokaisen osallistuessa ratkomaan yhteistä tilannetta, saadaan aikaan verkostomainen, yhteisistä voimavaroista syntyvä ratkaisu tilanteeseen. (Seikkula – Arnkil 2011: 38–41.)

### 3.5. Hiljainen tieto ja dialogisuus

Työntekijöillä on hallussaan valtavasti hiljaista tietoa. Tiedoista 80% opitaan työssä kun taas koulutuksissa opitaan vain 20%. Tietoa erilaisten ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ei aina tarvitse tuoda organisaation ulkopuolelta, vaan on tärkeää, että organisaatioissa jo olemassa oleva tieto saadaan käyttöön. Hiljainen tieto on tietoa, jota hyödynnetään käytännön työssä joka päivä, mutta jota ei osata aina kertoa ja pukea sanoiksi. Hiljainen tieto on läsnä toiminnassa ja se koostuu ihmisten kokemuksista ja on tilannesidonnaista. Hiljaisen tiedon jakaminen muille on vaikeaa ilman apukeinoja. Hiljaisen tiedon jakaminen vaatii kasvokkaisia kohtaamisia, turvallisen tilan ja aikaa. Olennaista hiljaisen tiedon jakamiselle on luoda tilanne, jossa turvallinen ja avoin keskustelu mahdollistuu. (Koskimies – Pyhäjoki – Arnkil 2012: 9–10.)

Oppimisen tila syntyy siitä, kun joukko ihmisiä kokoontuu jakamaan tietoa, luomaan uutta ja pohtimaan yhdessä. Tätä voidaan kutsua myös suhteiden verkostoksi, joka luo pohjan vuorovaikutukselle. Oppimisen tilassa luodaan uutta tietoa ja tulkintoja ammatillisen kasvun tueksi. Oleellista oppimisen tilassa on vuorovaikutus ja sitoutuneisuus sekä avoimuus. Uusi tieto syntyy yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Jotta dialogi onnistuisi, tarvitaan turvallinen tila ja ympäristö, jossa ihmiset voivat keskustella kehittämistarpeistaan, huolistaan ja tiedoistaan toiveikkuuden ilmapiirissä. Uuden tiedon tai taidon oppimisen alkuvaiheessa on tärkeää, että kohtaamiset tapahtuvat kasvokkain. Uuden oppiminen aiheuttaa aina hämmennystä ja dialogiset kohtaamiset mahdollistavat tämän hämmennyksen käsittelyn. Dialogisissa kohtaamisissa on tavoitteena yksilöiden kehittyminen ja ammatillinen kasvu, mutta myös organisaation kehittyminen ja mahdollisuuksien luominen uusille toimintatavoille. (Koskimies ym. 2012: 10–11.)

## 4 Opinnäytetyön tarve ja tilaus

Kidutettujen kuntoutuskeskuksella on erityinen tehtävä arvioida ja hoitaa kidutuksen vuoksi traumatisoituneita pakolaisia ja turvapaikanhakijoita. Asiakastyö kuitenkin keskityy Etelä-Suomen alueelle. Tämän vuoksi konsultaatiotyö on olennainen osa Kidutettujen kuntoutuskeskuksen työtä.

Helsingin Diakonissalaitoksen Kidutettujen kuntoutuskeskuksen pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten määrää ja heidän psykiatrisen avun tarvettaan koskevan

selvityksen mukaan Suomesta on vuoteen 2010 saakka puuttuneet alaikäisiin pakolaisiin ja turvapaikanhakijoihin erikoistuneet lasten- ja nuorisopsykiatriset palvelut (Suikkanen 2010: 12). Tähän tarpeeseen vastaamaan on Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa viime vuosina toteutettu kohderyhmään liittyviä hankkeita. Hankkeiden tarkoituksena on ollut vastata kohderyhmään kuuluvien lasten ja nuorten psykiatrisen hoidon tarpeisiin sekä konsultoida valtakunnallisesti toimijoita, jotka näitä lapsia nuoria kohtaavat ja hoitavat työssään. Tämä opinnäytetyö tuo tähän kehittämistyöhön oman lisän kuvaamalla YTY-hankkeessa tehtyä konsultaatiotyötä. Opinnäytetyön myötä dokumentoitua työmallia voidaan jatkossa hyödyntää osana Kidutettujen kuntoutuskeskuksen lasten ja nuorten palveluja.

YTY-hankkeessa tehdyn työn yksi tavoite oli saattaa tietoa ja taitoa paikallisten toimijoiden käytettäväksi ja hankkeessa koettiin tämän kaltainen työskentelymalli hyväksi tavaksi siirtää osaamista paikallisten toimijoiden käyttöön. Moniammatillisen konsultaation avulla ammattilaiset pystyivät pääsemään eteenpäin haasteellisten tilanteiden kanssa arkityössään sekä löysivät itsestään voimavaroja työskennellä jatkossakin haastavien tilanteiden parissa. Moniammatillisella konsultaatiotyöllä on näin ollut kaksi ulottuvuutta: auttaa ammattilaisia etenemään yksittäisen lapsen tai nuoren tilanteen ratkaisemisessa ja tätä kautta auttaa kohderyhmään kuuluvia lapsia ja nuoria, sekä tuoda uutta tietoa ja työmalleja oman työn haasteiden hallintaan.

YTY-hankkeessa toteutettu moniammatillinen konsultaatiotyömalli on tuntunut toimivalta ja siitä saatiin hyvää palautetta asiakkailta hankkeen aikana. Kehitetty konsultaatiotyömalli ei ole seurannut valmista kaavaa, vaan työ perustui asiantuntijuudelle sekä kokemukselle työskentelystä pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten kanssa. Tämän kaltaiselle työskentelymallille koettiin hankkeen aikana olevan tarvetta asiakkaiden keskuudessa. Tehdystä työstä ei ole aikaisemmin tehty palvelunkuvausta tai muuta dokumenttia, josta näkyisi koko prosessi ja sen keskeiset ilmiöt. Tämän dokumentaation lisäksi on tärkeää saada koottua tietoa asiakkaiden kokemuksista moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyn hyödyistä. Opinnäytetyö palvelee myös hankkeen tavoitetta luoda toimivia malleja kohderyhmän lasten ja nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten tueksi.

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymys ja kehittämistehtävä

Opinnäytetyön tarkoitus on kuvata asiakkaiden kokemuksia YTY-hankkeessa toteutetun moniammatillisen konsultaation hyödyllisyydestä oman työn tukena. Tämän lisäksi opinnäytetyössä mallinnetaan moniammatillisen konsultaatiotyön prosessi. Opinnäytetyön tutkimuskysymys ja kehittämistehtävä ovat:

1. Mitkä asiat moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä hyödyttivät YTY-hankkeen asiakkaita:
  - a) lasten ja nuorten koulunkäynnin ja oppimisen tukemissa?
  - b) ammatillisessa kehittämisessä?
  - c) työyhteisön toimintatapojen kehittämisessä?
  
2. YTY-hankkeessa tehdyn moniammatillisen konsultaatiotyön prosessin mallintaminen ja sen keskeisten ilmiöiden kuvaaminen.

## 6 Opinnäytetyön menetelmät

Opinnäytetyö sisältää tutkimuksellisen osuuden sekä kehittämistehtävän. Tutkimuksellinen osa sisältää YTY-hankkeen aikana moniammatilliseen konsultaatiotyöhön osallistuneiden ammattilaisten kokemusten keräämisen ja analysoinnin aineistolähtöisen sisällyönanalyysin avulla. Kehittämistehtävä pitää sisällään moniammatillisen konsultaatiotyön prosessin mallintamisen ja sen keskeisten ilmiöiden kuvaamisen. Tutkimuskysymykseen ja kehittämistehtävään vastaamiseen tarvittiin erilaisia aineistoja sekä menetelmiä.

### 6.1 Aineiston keruu

Tutkimuksellisen aineisto (tutkimuskysymys 1.) kerättiin moniammatillisiin konsultaatiotyöskentelyihin osallistuneilta YTY-hankkeen asiakkailta. Kysely lähetettiin 13.3.2014 mennessä YTY-hankkeen aikana moniammatillisiin konsultaatiotilaisuuksiin osallistuneelle 132 henkilölle. Aineisto kerättiin sähköisenä kyselynä, joka sisälsi avoimia kysymyksiä ja kysymyksiä vastaajan taustatiedoista (Liite 1). Avoimet kysymykset pohjautuivat tutkimuskysymykseen. Kysymykset suunniteltiin niin, että yksittäisiä vastaajia ei voitu tunnistaa. Vastaajia myös ohjeistettiin, ettei lasten ja nuorten henkilötietoja tai yksilöllisiä

tilanteita kirjata vastauksiin (Liite 2). Kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat koulutettuja opetus-, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja näin voitiin olettaa, että kirjallisesti vastaaminen on heille luontevaa. Aineisto kerättiin Webropolin e-lomakkeen avulla. E-lomakkeen linkki lähetettiin linkki kohderyhmälle sähköpostitse YTY-hankkeen yleisen palautekyselyn yhteydessä. Moniammatillista konsultaatiotyöskentelyä koskevan kyselyn osa avautui niille asiakkaille, jotka vastasivat osallistuneensa moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn työskentelyyn hankkeen aikana. Asiakkaiden sähköpostiosoitteet saatiin hankkeen aikana järjestetyissä tilaisuuksissa kerätyistä osallistujalistaista. Ennen vastaamisajan päättymistä lähetettiin muistutusviestit niille asiakkaille, jotka eivät olleet kyselyyn vastanneet. Kyselyyn vastasi 36 ammattilaista ja vastausprosentti oli 27,3 %.

Tehtävään 2. eli moniammatillisen konsultaatiotyön prosessikuvaukseen käytettiin aineistona hankkeen aikana kertynyttä materiaalia. YTY-hankkeen aikana on toteutettu 38 moniammatillista konsultaatiotyöskentelyä, joista kahteen opinnäytetyön tekijä on osallistunut tarkkailevasta roolista. Näiden kahden kerran aikana tehtiin muistiinpanoja prosessin kulusta ja YTY-hankkeen asiantuntijoiden rooleista. Tämän lisäksi kesäkuussa 2014 YTY-hankkeen tiimille pidettiin kaksi työpajaa moniammatillisen konsultaatiotyöprosessin mallintamisen tueksi. Prosessin mallinnuksessa hyödynnettiin myös tutkimuskysymykseen 1. liittyvää materiaalia.

YTY-hankkeen aikana kertyneitä materiaaleja olivat:

- työkokousten pöytäkirjat
- ennakkotietolomake asiakkaille moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn osallistumista varten
- muistiinpanot konsultaatiotilanteista, joihin olen osallistunut joko asiantuntijana tai tarkkailijana
- YTY-hankkeen tiimille järjestetyistä moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn prosessikuvausta käsittelevistä työpajoista kertyneet materiaalit.

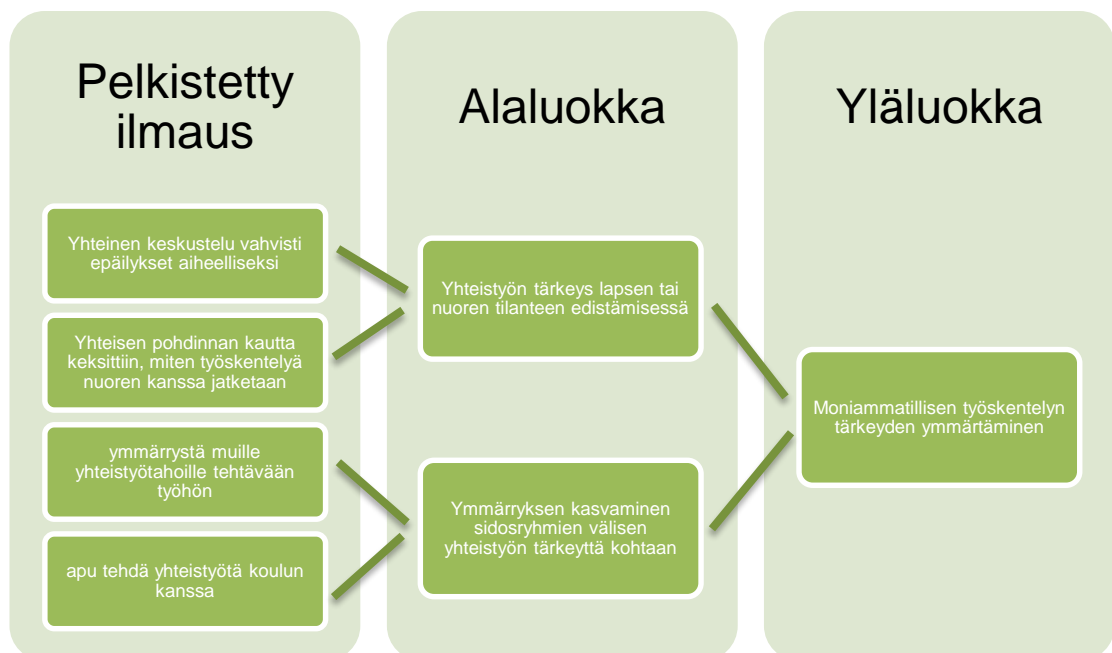
## 6.2 Tutkimusaineiston analyysi

Tutkimuksellisen osuuden aineisto eli asiakkaiden kokemuksista kerätty tieto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin päädyttiin siksi, että asiakkaiden ääni ja mielipiteet saataisiin mahdollisimman hyvin kuuluviin ilman ennakkoon asetettuja odotuksia. Sisällönanalyysin avulla aineisto voitiin analy-

soida objektiivisesti ja systemaattisesti. Sisällönanalyysin avulla aineistoa voitiin käsitteellistää ja esittää tiivistetyssä muodossa. (Ojasalo – Moilanen – Ritalahti 2009: 124-125.)

Ensimmäisenä vaiheena sisällönanalyysissä oli huolellinen tutustuminen aineistoon. Aineisto oli valmiiksi kirjallisessa muodossa ja se luettiin läpi useita kertoja. Analyysiyksiköksi valittiin yksittäinen sana tai lause, joka vastaa tutkimuskysymykseen. Tässä vaiheessa aineistosta rajattiin ne näkökulmat, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen seuraavana vaiheena oli aineiston pelkistäminen. Aineiston pelkistämisen tavoitteena oli selkiyttää ja tiivistää aineisto paremmin käsiteltävään muotoon. Tiivistettäessä aineiston informaatioarvo kasvoi. Pelkistetyt ilmaukset listattiin ja järjesteltiin oikeiden tutkimuskysymysten alle. (Tuomi – Sarajärvi 2002: 111.)

Seuraavassa vaiheessa pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien perusteella omiin ryhmiin. Samaa tarkoittavat asiat yhdisteltiin yhdeksi alaluokaksi ja nimettiin. Seuraavassa vaiheessa aineiston abstrahoinnissa alaluokat yhdisteltiin edelleen yläluokiksi. Kuvio 1 kuvaa sisällönanalyysin etenemistä pelkistetyistä ilmauksista yläluokkien muodostamiseen. Tulososiossa kerrotaan sisällönanalyysissä nousseet yläluokat ja kuvaillaan niiden sisältöä. Tuloksia havainnollistetaan aineistosta nostetuilla suorilla lainauksilla. (Ojasalo – Moilanen – Ritalahti 2009: 124-125.)



Kuvio 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.

### 6.3 Palvelumuotoilu kehittämistehtävän mallinnuksen menetelmänä

Moniammatillisen konsultaatiotyön prosessin mallintamisessa hyödynnettiin palvelumuotoilun keinoja. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää, kun suunnitellaan uutta prosessia, mutta soveltuvin osin sitä voidaan käyttää myös kehitettäessä ja kuvattaessa jo olemassa olevaa palvelua.

Palvelumuotoiluprosessi on kokonaisuus, joka sisältää määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheen sekä palvelutuotannon ja arvioinnin. (Tuulaniemi 2013: 128.) Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn asiakaskunta määrittyi hankkeen asiakkaiden ja heidän tarpeiden mukaan. Palvelutuotannon vaihe, eli palvelun pilotointi ja lanseeraus tapahtui hankkeen aikana, kun moniammatillista konsultaatiotyöskentelyä suunniteltiin ja toteutettiin. Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävä keskittyy palvelukuvauksen luomiseen hankkeen aikana toteutetusta palvelusta eli moniammatillisesta konsultaatiotyöskentelystä.

Palvelukuvaus sisältää palvelun dokumentoinnin, henkilökunnan roolituksen, vastuut ja tehtävät sekä prosessikuvauksen. Palvelu kuvataan prosessina, joka on tekojen sarja. Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn prosessi kuvataan niin, että palvelupolku, eli asiakkaan kulkema reitti, asiakkaan ja tuottajan kontaktipisteet sekä prosessin keskeiset toimijat saadaan esiin. Palveluprosessin kuvausta kutsutaan palvelumalliksi. Palvelumalli on visuaalinen kuvaus palvelusta. Palvelumallissa käy ilmi sekä asiakkaalle näkyvät että näkymättömät prosessin osat. (Tuulaniemi 2013: 212.)

Opinnäytetyössä palvelumallin prosessi ja sen vaiheet ja palvelutuokiot kuvataan visuaalisesti sekä sanallisesti. Palvelupolku on jaettu eri vaiheisiin asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Näitä vaihteita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelussa asiakas on yhteydessä mm. puhelimitse. Jälkipalvelu on osa, joka toteutuu varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. Esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu jaettiin edelleen vaiheisiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Palvelutuokiot koostuvat lukuisista kontaktipisteistä. Näissä asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Asiakasta voidaan ohjata kulkemaan palvelupolulla, kun kontaktipisteet ovat ennakkoon suunniteltu. (Tuulaniemi 2011: 80-83.)

Palvelukuvauksessa tehdään näkyväksi asiakkaiden ja palveluhenkilöstön roolit sekä toimintamallit ja -tavat moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn prosessin aikana. Palvelukuvauksessa tehdään näkyväksi myös eri ympäristöt, joissa konsultaatiotyöskentely toteutuu ja niiden merkitykset palvelun onnistumisen näkökulmasta. Ympäristöillä on suuri merkitys palvelun onnistumiselle. Tämän vuoksi myös toimintaympäristöjen suunnitteluun tulee kiinnittää huomiota palvelupolkua suunniteltaessa. Toimintatavat ovat palvelupolulle suunniteltuja palveluhenkilökunnan sovittuja rooleja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja. Näiden asioiden näkyväksi tekeminen ja kuvaaminen on tärkeää onnistuneen palvelukokemuksen luomiseksi. Yhteisesti sovitulla ja kirjatuilla malleilla vaikutetaan palvelun laatuun. (Tuulaniemi 2011: 80-83.)

#### 6.4. Kehittämistyön eteneminen ja työvaiheiden kuvaus

Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa kerättiin moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn palvelukuvauksen kannalta oleellinen aineisto. Tällaista aineistoa olivat moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn suunnittelua koskevien kokousten pöytäkirjat, ennakotietolomake sekä muistiinpanot konsultaatiotyöskentelyistä, joihin opinnäytetyön tekijä osallistui tarkkailevassa roolissa. Kirjallisen materiaalin kokoamisen jälkeen perehdyttiin palvelumuotoilun keinoihin ja palvelukuvauksen luomiseen teorian avulla.

Kirjallisen aineiston ja palvelumuotoilun teorian perusteella luotiin ensimmäinen versio moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn palvelumallista. Ensimmäinen versio sisälsi yksinkertaisen ja visuaalisen hahmotelman palvelupolusta.

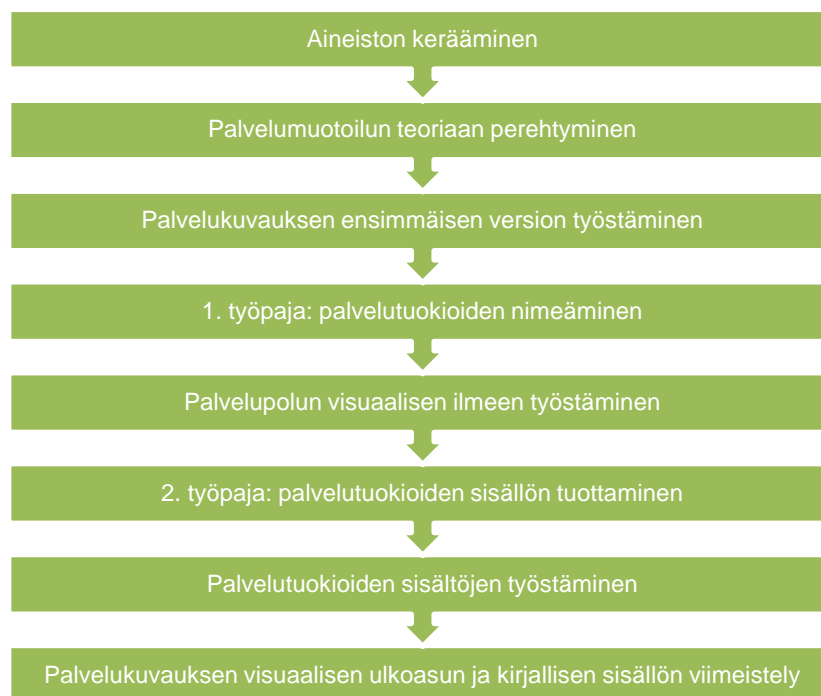
Tämän jälkeen pidettiin ensimmäinen työpaja YTY-hankkeen asiantuntijoille. Työpajan tavoitteena oli löytää ja nimetä palvelutuokiot ja niiden kontaktipisteet palvelupolulla. Yhteisen pohdinnan tueksi hankkeen työntekijöille esiteltiin palvelukuvaukseen liittyvät teoreettiset käsitteet sekä palvelukuvauksen ensimmäinen versio. Asiantuntijoiden yhteisen pohdinnan avulla kerättiin ajatuksia ja näkemyksiä konsultaatiotyöskentelyn prosessista, palvelutuokioista sekä tärkeimmistä kontaktipisteistä.

Työpajan jälkeen palvelukuvausta työstettiin eteenpäin työpajan aikana kertyneiden muistiinpanojen perusteella. Työpajasta saadun materiaalin avulla palveluprosessin kokonaisuus ja sen sisältämät palvelutuokiot hahmottuivat ja saivat visuaalisen ilmeen.



Toisessa työpajassa YTY-hankkeen työntekijöiden kanssa työstettiin palvelutuokioiden sisältöjä. Työpajassa kerättiin hankkeen työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia eri palvelutuokioiden sisältämisestä ilmiöistä ja tapahtumista. Työpajassa kirjattujen kokemusten ja ajatusten avulla sekä aikaisempaan teoretietoon nojaten muodostettiin kirjalliset kuvaukset palvelutuokioiden sisällöistä.

Viimeisessä työvaiheessa palvelukuvauksen visuaalinen ulkoasu viimeisteltiin sekä palvelutuokioiden kuvauksista muodostettiin kokonaisuus, jonka avulla palvelua voidaan jatkossa toteuttaa yhtenäisellä kaavalla. Kuvio 2 havainnollistaa kehittämistyön perosesin etenemistä.



Kuvio 2: Kehittämistyön eteneminen

## 7 Tulokset

### 7.1. Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn hyödyllisyys

YTY-hankkeen asiakkaat kokivat moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn hyödylliseksi suunniteltaessa pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen ja koulunkäynnin tukemista. Moniammatillinen konsultaatiotyöskentely koettiin hyödylliseksi myös omien ja työyhteisön toimintatapojen kehittymisen kannalta. Seuraavissa alaluvuissa kuvataan kyselyyn vastanneiden taustatiedot sekä sisällönanalyyseissä esiin nousseet asiat, jotka asiakkaat kokivat hyödylliseksi tueksi työllensä osallistuessaan moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn.

#### 7.1.1 Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden taustatiedot

Kyselyyn vastanneista 36 ammattilaisesta suurin osa oli opettajia tai erityisopettajia (23). Muista ammattiryhmistä vastanneissa oli mukana psykologeja, kuraattoreja, rehtoreita, sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja sairaanhoitajia. Vastanneista ammattilaisista 18 oli työskennellyt nykyisessä työssään 0-5 vuotta (18). Vastaajista 8 on työskennellyt nykyisessä työssään 6-10 vuotta ja 10 vastaajaa 11 vuotta tai enemmän. Vastaajista 19 oli osallistunut hankkeen aikana yhteen moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn, 9 vastaajaa kahteen, 4 vastaajaa kolmeen, 3 vastaajaa neljään ja yksi vastaaja 5 tai useampaan työskentelyyn.

Vastaajista 29 arvioi, että moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä paikalla oli tarvittava verkosto. Seitsemän vastaajan mielestä tarvittava verkosto ei ollut koolla. Avoimissa vastauksissa paikalle olisi toivottu laajemmin koulun omaa henkilökuntaa sekä lapsen tai nuoren perhettä. Ongelmaksi nostettiin myös vaihtuvuus henkilöstössä. Yksi vastaaja oli kokenut, että paikalla oli moniammatilliseen verkostoon kuulumattomia henkilöitä.

Kysymykseen ”Miten case-työskentely auttoi Sinua tukemaan lapsen tai nuoren koulunkäyntiä sekä oppimista ja millaista tukea sait lapsen tai nuoren haastavan tilanteen ratkaisemiseksi?” oli vastannut 34 ammattilaista. Kysymykseen ”Miten case -työskentely tuki ammatillista kehittymistäsi ja millaista apua sait työhösi?” oli vastannut 34 ammattilaista. Kysymykseen ”Millaista hyötyä case –työskentelystä oli työyhteisöllesi?” vastasi

31 ammattilaista. Seurantapuheluun vastaajista oli osallistunut 11 ja 25 ei ollut osallistunut.

### 7.1.2. Hyödyt oppimisen tukemiseen

Aineistosta nousi esiin seitsemän asiaa, jotka moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä olivat hyödyttäneet ammattilaisia lasten tai nuorten oppimisen tukemisessa. Näitä olivat

- ajan antaminen ja prosessinomaisen työskentely,
- saadun avun yleistettävyyys muiden lasten ja nuorten tilanteisiin,
- ymmärryksen kasvaminen lasta tai nuorta ja hänen tilannettaan kohtaan,
- konkreettisen avun ja neuvojen saaminen lapsen tai nuoren auttamiseksi,
- moniammatillisen työskentelyn hyödyllisyyden ymmärtäminen,
- huolen väheneminen tukitoimien riittämättömyydestä,
- sekä ei merkittävää hyötyä

Ammattilaiset kokivat, että **ajan antaminen** lapsen tai nuoren tilanteen käsittelylle sekä **prosessinomaisen työskentely** auttoivat lapsen tai nuoren oppimisen tukemisessa. Moniammatillinen työskentely mahdollisti ajan antamisen yksilön asioiden käsittelylle. Tärkeäksi koettiin myös, että prosessinomainen työskentely huoltajan kanssa auttaa lasta tai nuorta pidemmällä tähtäimellä. Ammattilaisten mielestä moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä **saatu apu on yleistettävissä myös muiden lasten ja nuorten tilanteisiin**. Eli yhden lapsen oppimisen tukemisessa saatu apu auttaa myös muiden samankaltaisten pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja -nuorten oppimisen tukemisessa.

*”Sain rauhoitettua aikaa lapselle. Myös prosessityöskentely ... huoltajan kanssa saattaa kantaa pidempiaikaista hedelmää ... lasten auttamisessa”*

*”Oikeasti kiinnostusta ja paneutumista yksilön asiaan. Yksilö edustaa myös yleistä.”*

Moniammatillinen konsultaatiotyöskentely **kasvatti ammattilaisten ymmärrystä lasta ja nuorta sekä hänen tilannettaan kohtaan**. Ulkopuolisten asiantuntijoiden läsnäolo avasi uusia näkökulmia lapsen tai nuoren haastavaan tilanteeseen. Moniammatillinen työskentely auttoi ammattilaisia hahmottamaan lapsen tai nuoren kokonaistilannetta.

Ammattilaiset kokivat myös, että moniammatillisen työskentelyn myötä syntynyt ymmärrys lapsen tai nuoren tilannetta kohtaan myös vahvisti luottamusta lapsen tai nuoren ja työntekijöiden välillä.

*”Hahmottamaan kokonaistilannetta, avoin keskustelu, nuoren tilanteen ristiritaisuuden ja monien vaatimusten ja tarpeiden hahmottaminen.”*

*”Yhteistyö koulun ja yty-hankkeen kanssa antoi lisää ymmärrystä asiakkaan kokonaistilanteesta ja auttoi tukemaan nuoren psyykkistä kasvua.”*

*”Kun luottamus omaan työhön kasvoi, yhteistyö asiakkaan kanssa muuttui rennommaksi ja luottavaisemmaksi.”*

Moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä saadut **konkreettiset neuvot ja apu** auttoivat ammattilaisia tukemaan lapsen tai nuoren oppimista. Konkreettiset neuvot lapsen tai nuoren oppimisen tukemiseksi paransivat lasten ja nuorten saamaa tukea. Konkreettiset neuvot auttoivat myös mitoittamaan lapselle tai nuorelle asetettuja vaatimuksia sopivalle tasolle ja varautumaan lähitulevaisuudessa kohdattaviin haasteisiin. Työskentely auttoi ammattilaisia löytämään lapsille ja nuorille tarvittavat palvelut ja verkostot oppimisen tukemiseksi.

*”Sain konkreettisia ohjeita. Mitä tehdä, milloin ja sitten seuranta onko tehty.”*

*”Tietoa olemassa olevista tukitoimista ja palvelujen suunnitteluun apua”*

Moniammatillinen konsultaatiotyöskentely auttoi ammattilaisia **ymmärtämään moniammatillisen työn hyödyllisyyden** lapsen tai nuoren oppimisen tukemisessa. Moniammatillisessa työskentelyssä tuli näkyville lapsen tai nuoren kanssa työskentelevien eri osapuolten näkökulmat. Tämä auttoi ymmärtämään kuinka monisyisten asioiden äärellä ollaan, kun työskennellään pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten kanssa. Työskentely tarjosi myös konkreettisen esimerkin siitä kuinka moniammatillista yhteistyötä voidaan toteuttaa lasten ja nuorten oppimisen tukemisessa.

*”Monialaiset asiantuntijat keskustelussa toivat kokemuksellaan perspektiiviä siihen, että miten monisyisten asioiden äärellä ollaan.”*

*”On hyvä kokoontua yhdessä pohtimaan oppilaan tilannetta. Usein ulkopuoliset näkevät tilanteessa tai oppilaassa sellaista mihin on*

*itse jo "sokeutunut".*

Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn avulla myös ammattilaisten **huoli tukitoimien riittämättömydestä väheni**. Huolta herättää lapsen tai nuoren eteneminen koulupolulla ja tukitoimien riittämättömyys. Työskentelyn myötä nämä huolet ammattilaisilla helpottivat.

*"Se antoi näkökulmaa siihen, että olemme täällä koulussa toimineet oikein, vaikka välillä on ollut tunne, että mikään ei riitä."*

*"Stressikuormaa vähensi myös tietoisuus siitä, että koulu ei nuoren tilanteessa ole etusijalla, eli huoli siitä, että ei pysty tekemään tarpeeksi, hälväni."*

*"Sain voimaa ja varmuutta casien avulla siihen, että kaikkien kohdalla koulupolku ei sujukaan ja se ei ole kenenkään vika."*

Kaikki työskentelyyn osallistuneet ammattilaiset **eivät kokeneet saaneensa apua lasten tai nuorten oppimisen tukemiseen**. Tähän vaikutti muun muassa se, että lapsen tai nuoren asiat olivat jo edenneet ennen työskentelyä.

*"Case-työskentely ei tarjonnut apua, sillä suunnitelmat lasten koulunkäynnistä oli jo tehty ja haastava tilanne kotona oli myös ratkennut."*

### 7.1.3. Hyödyt ammatillisessa kasvussa

Aineistosta nousi esiin kuusi asiaa, jotka moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä hyödyttivät vastaajien ammatillista kasvua. Näitä olivat

- tuki ammatilliselle ajattelulle,
- oman ammatillisen roolin selkiytyminen,
- työhyvinvoinnin kasvaminen,
- uuden tiedon ja konkreettisten ohjeiden saaminen,
- moniammatillisen työskentelyn hyödyllisyys oman työn tukena,
- sekä vähäinen merkitys omalle ammatilliselle kasvulle.

Ammattilaiset kokivat, että moniammatillinen työskentely antoi **tukea omalle ammatilliselle ajattelulle**. Moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä käyty keskustelu vahvisti omaa ammatillista ajattelua. Vastaajat kokivat, että yhteinen keskustelu vahvisti omaa toimintaa ja antoi vahvistusta omille näkemyksille. Ammattilaiset myös kuvailivat,

että työskentelyn myötä itseluottamus omaa työtä kohtaan kasvoi. Työskentelyn myötä ammattilaiset kokivat, että olivat osanneet tehdä oikeita asioita lasten ja nuorten oppimisen tukemiseksi ja tätä kautta vahvasti ammatillista ajattelua.

*”Antoi lisää luottamusta omaan ammattitaitooni”*

*”Se, että sai vahvistuksen omille ajatuksilleen, antoi itseluottamusta opettajana.”*

*”Toi uusia näkökulmia ja vahvisti omia käsityksiäni.”*

Ammattilaiset myös kokivat, että moniammatillinen konsultaatiotyöskentely **selkiytti omaa ammatillista roolia**. Työskentely selkiytti tehtäviä lasten ja nuorten tilanteiden hoitamisessa ja näin kirkasti roolia työntekijänä.

*”Case-työskentelyn avulla kirkastui oma rooli työntekijänä ja yhteistyön merkitys.”*

*”Se myös antoi jokaiselle osallistujalle omat tehtävät, tai selkeytti tehtävät kyseisessä case tapauksessa.”*

Ammattilaiset kokivat, että moniammatillinen konsultaatiotyöskentelyn myötä **työhyvinvointi kasvoi**. Ammattilaiset kokivat, että työskentely antoi keinoja käsitellä turhautuneisuutta sekä vähensi stressiä. Koettiin, että työskentely paransi työssäjaksamista ja antoi voimaa ja varmuutta omaan työhön.

*”Sain tukea omaan jaksamiseen ja vahvistusta sille, että toimin vaikeassa tilanteessa oikein.”*

*”Se on turhauttavaa. Sen käsittelemiseen sain uusia keinoja.”*

Ammattilaiset kokivat tärkeäksi omaa ammatillista kasvua tukevaksi tekijäksi myös **uuden tiedon ja konkreettisten ohjeiden saamisen**. Konkreettiset ohjeet ja neuvot auttoivat tukemaan oppimista sekä kyseisen tapauksen kohdalla että jatkossa tulevien oppijoiden kanssa sekä kohtaamaan haasteellisia tilanteita omassa työssä. Moniammatillinen konsultaatiotyöskentely tarjosi tietoa traumatisoitumisesta ja traumatisoituneen oppijan tukemisesta ja tämä koettiin hyödylliseksi. Konsultaatiotilaisuudessa käyty yhteinen keskustelu avasi uusia ajatuksia ja antoi laajempaa näkemystä.

*”Sain vahvistusta omille pohdinnoilleni ja näkemyksilleni ja laajempaa näkemystä. Sain sekä konkreettisia neuvoja että pedagogisen ajattelun tukea”*

*”pääsimme asioissa eteenpäin ja opin konsultaation avulla ajattelemaan eri tavalla. Joskus konsultaatio vahvisti omaa näkemystäni.”*

Moniammatillisen konsultaation hyödyksi omassa ammatillisessa kasvussa koettiin myös **moniammatillisen työskentelyn hyödyllisyyden ymmärtäminen oman työn tukena**. Ammatillaiset kokivat, että työskentelyn avulla moniammatillisen työskentelytyönteiden tärkeys korostui. Koettiin, että moniammatillinen yhteistyö toi varmuutta omaan työhön. Työskentelyssä oli myös tärkeää kuulla useiden ammattilaisten mielipide tilanteesta. Tärkeäksi koettiin ulkopuolisten näkemykset tilanteista, joille ammatillaiset ovat jo saattaneet omassa työssään sokeutua. Jatkuvan vuoropuhelun ja yhteistyön merkitys kasvoi.

*”Vahvisti näkemyksiä moniammatillisuuden tärkeydestä.”*

*”Ymmärsin, että opettaja ei voi yksin hoitaa kaikkea vaan apua on tarjolla, kun sitä osaa pyytää.”*

*”Toisaalta case työskentelyssä opin, että koululla on monenlaisia mahdollisuuksia tukea oppilaita ja tulee olla rohkeasti heihin yhteydessä. Tarvitaan jatkuvaa vuoropuhelua.”*

Osalle vastaajista moniammatillinen konsultaatiotyöskentely oli tarjonnut vain vähän ammatillisen kasvun tukea.

*”Ammatillisen tuen saanti jäi niukaksi.”*

#### 7.1.4. Hyödyt työyhteisön toimintatapojen kehittymiselle

Aineistosta nousi esiin kuusi asiaa, jotka moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä hyödyttivät työyhteisön toimintatapojen kehittymistä. Näitä olivat

- moniammatillisen yhteistyön vahvistuminen työyhteisössä,
- työyhteisön omien resurssien käytön tehostuminen,
- yhteisen keskustelun lisääntyminen työyhteisössä,
- uusien toimintatapojen syntyminen,
- työyhteisön tiedon lisääntyminen,
- sekä hyödyt koettiin pieneksi työyhteisön näkökulmasta.

Ammatillaiset kokivat, että **työyhteisön moniammatillinen yhteistyö vahvistui**. Työskentelyn koettiin auttavan työyhteisön jäseniä yhteiseen pohdintaan ja katsomaan asioita

useammilta näkökulmilta. Koettiin, että keskustelut kollegoiden kesken lisääntyivät ja työyhteisön yhteistyö tiivistyi. Yhteistyö koettiin helpommaksi eri sidosryhmien kanssa, koska taustalla oli moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä käyty yhteinen keskustelu.

*”Yhdisti, yhteistyö eri sidosryhmien välillä tuntui helpommalta, kun oli perusteellista keskustelua taustalla.”*

*”Se pakotti tiimimme miettimään asioita yhteisestä lähtökohdasta.”*

*”Läheisen kollegan läsnäolo samassa keskustelussa toi myös työhömmme uutta näkökulmaa.”*

Ammattilaiset kokivat, että moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn myötä **työyhteisön omien resurssien käyttö tehostui**. Työskentely selkeytti tehtävien jakoa työyhteisössä ja paransi valmiuksia ratkaista tilanteita moniammatillisessa yhteistyössä. Moniammatillinen konsultaatiotyöskentely vahvisti yhteisöä antamalla varmuutta siihen, että yhteisössä on tehty oikeita asioita oppimisen tukemiseksi ja lasten ja nuorten auttamiseksi.

*” Se myös antoi jokaiselle osallistujalle omat tehtävät, tai selkeytti tehtävät kyseisessä case tapauksessa.”*

*”Ja lisäksi tiimin ulkopuolisten moniammatillisten henkilöiden erilaiset lähestymiskulmat auttoi myös itse löytämään uudenlaisia ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen.”*

Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn myötä **yhteinen keskustelu työyhteisössä lisääntyi**. Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn jälkeen yhteinen keskustelu työyhteisössä oli jatkunut ja yhteisö sai tarvitsemaansa tukea työhön.

*”Istuimme alas rauhassa pohtimaan tilannetta.”*

*”Jatkoimme yhdessä keskustelua omassa tiimissä ja saimme yhteisen näkökulman ongelman ratkaisemiseen.”*

Moniammatillisen työskentelyn seurauksena **työyhteisöihin syntyi uusia toimintatapoja** ja työyhteisöjen **tieto pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisesta lisääntyi**. Tiedon lisääntyminen kasvatti ymmärrystä kohderyhmään kuuluvien lasten ja nuorten tilanteita kohtaan sekä auttoi kohtaamaan erilaisissa tilanteissa olevia lapsia, nuoria sekä heidän perheitään.



*”Aloimme pitää vieraskielisten oppilashuoltoryhmää säännöllisesti kerran kuussa.”*

*”Koulupsykologin kanssa keskustelimme ja ohjaamme herkemmin oppilaita”*

*”Työyhteisö sai, ... myös tietoa ja varmuutta edellä mainitsemistani asioista.”*

*”Oli yhteistä keskustelua ja pohdintaa, kaikki saivat lisää tietoa.”*

Osa ammattilaisista koki, että moniammatillisen **konsultaatiotyöskentelyn hyödyt työyhteisön näkökulmasta jäivät pieneksi**. Ammattilaiset kokivat, etteivät osanneet työskentelyn jälkeen jakaa työskentelystä saamaansa tietoa työyhteisössä ja osaaminen jäi vain muutamalle henkilölle. Koettiin, että työyhteisö olisi hyötynyt enemmän, mikäli koko työryhmä olisi osallistunut työskentelyn kaikkiin vaiheisiin.

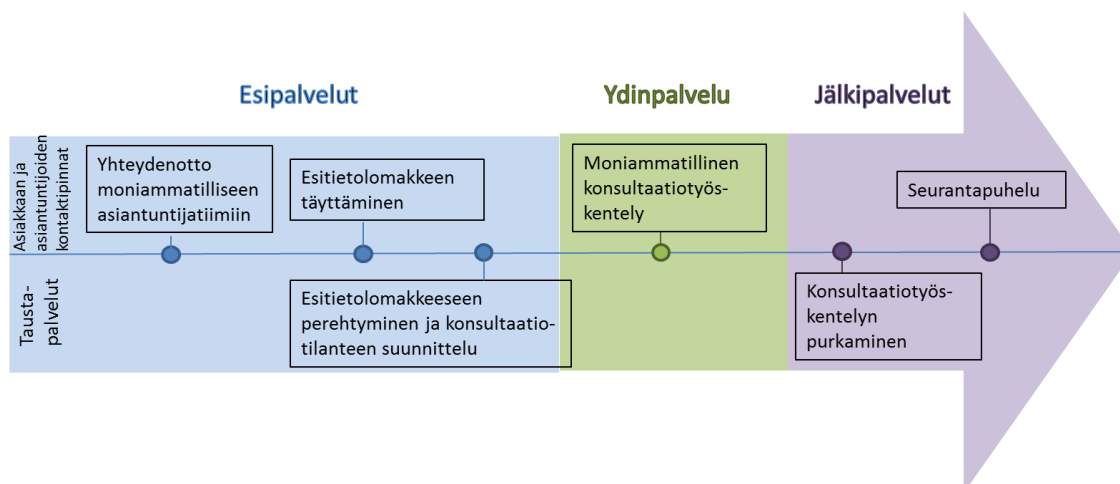
*”Siitä olisi voinut olla, jos kaikki case-ryhmään kuuluneet toimijat olisivat päässeet paikalle seurantapuhelun aikana. Nyt kaikki eivät olleet paikalla, joten case-työskentelyn päätös tuntui jäävän hieman vajaaksi siltä osin.”*

*”Ei isompaa hyötyä, sillä tämä osaaminen jää helposti vain osaksi tiettyjen opettajien kokemusta.”*

*”Työskentelyä ei juuri viety minua ja ... laajemmin työyhteisöömme. Itse olimme vähän huonoja kertomaan case-työskentelykokemuksestamme yhteisössämme.”*

## 7.2 Moniammatillisen konsultaatiotyön malli

Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn palvelupolku koostuu monesta eri palvelutuokiosta. Palvelu on jaettu kolmeen osaan palvelupolulla (kuvio 3). Näkyväksi on tehty esipalvelut, ydinpalvelu sekä jälkipalvelut. Kuviossa 3 nämä on kuvattu eri väreillä. Palvelutuokiot on jaoteltu taustalla tapahtuviin palveluihin sekä asiakkaan kontaktipintoihin. Taustapalvelut ovat nimensä mukaisesti taustalla tapahtuvaa työtä, jossa asiakas ei ole osallistuvassa roolissa. Taustapalvelut ovat niitä välttämättömiä palvelun osia, jotka tekevät palvelusta toimivan kokonaisuuden ja asiakkaalle joustavan käyttäjä. Jokainen palvelutuokio sisältää erilaisia kontaktipisteitä. Seuraavissa alaluvuissa avataan palvelutuokiot ja niihin sisältyvät kontaktipisteet.



Kuvio 3. Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn palvelupolku

### 7.2.1. Esipalvelut

Esipalvelut koostuvat niistä palvelunosista, jotka ovat välttämättömiä ydinpalvelun toteutumiseksi. Esipalvelut koostuvat seuraavista palvelutuokioista:

- yhteydenotto moniammatilliseen asiantuntijatiimiin,
- esitietolomakkeen täyttäminen
- ja esitietolomakkeeseen perehtyminen ja konsultaatio-tilanteen suunnittelu.

Ensimmäinen palvelutuokio palvelupolulla on **asiakaan yhteydenotto moniammatilliseen asiantuntijatiimiin**. Tässä palvelutuokiossa asiakas on aktiivinen osallistuja. Palvelutuokion tärkeimpiä kontaktipisteitä ovat yhteydenoton vastaanottaminen, asiakkaan huolen ja tarpeen kuuleminen, konsultaation tarpeen ja soveltuvuuden arviointi sekä tietosuojasta tiedottaminen.

Yhteydenoton taustalla on asiakkaan tarve saada lisää tietoa traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen tukemisesta tai asiakkaalla on herännyt huoli yksittäisestä lapsesta tai nuoresta ja hänen oppimisen tukemisesta. Yhteydenottoon vastaa asiantuntija, joka pystyy arvioimaan sitä, hyötyykö asiakas tarjotusta konsultaatiopalvelusta. Asiakas ei tässä vaiheessa aina osaa nimetä tarkkaa syytä pulmalliselle tilanteelle ja asiantuntijan kanssa yhteistyössä arvioidaan millaista tukea työyhteisö tarvitsee.

Yhteydenoton saavuttua otetaan selvää soveltuuko tapaus konsultaatiotyöryhmän käsiteltäväksi. Selvitetään, millaiseen tarpeeseen konsultaatiota tarvitaan ja mitä ammattiryhmiä konsultaatiota tarvitsevaan työryhmään kuuluu. Tämän avulla voidaan suunnitella asiakkaan tarpeita mahdollisimman hyvin palveleva moniammatillinen työryhmä konsultaatiota varten.

Asiakkaan vastuulla on keskustella lapsen tai nuoren sekä alaikäisen huoltajan kanssa ja pyytää lupa asian käsittelyyn moniammatillisessa konsultaatiotyöskentelyssä. Halutessaan lapsi, nuori ja huoltaja voi osallistua työskentelyyn. Tapausesimerkkiä voidaan myös käsitellä yleisellä tasolla nimettömästi, mikäli konsultaation tarve on koulutuksellinen ja tarkoituksena on lisätä työyhteisön tietoutta pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja -nuorten oppimisen tukemisesta. Asiakas on aina vastuussa tietosuojasäädösten noudattamisesta. Asiantuntijoilla on vaitiolovelvollisuus ja tämä annetaan tiedoksi asiakkaalle sekä lapselle, nuorelle ja huoltajalle. Konsultaatiossa käsitellyt asioita ei kirjata mihinkään potilastietojärjestelmään, eikä lapsi tai nuori siirry konsultoivan työryhmän asiakkaaksi.

Kun todetaan, että konsultaatiotyöskentely on mahdollista toteuttaa, siirrytään seuraavaan palvelutuokioon, joka on **esitietolomakkeen täyttäminen**. Tässä vaiheessa asiakas on aktiivinen toimija. Tärkeimpiä kontaktipisteitä tässä vaiheessa ovat esitietolomakkeen lähettäminen ja vastaanottaminen sekä esitietolomakkeen täyttäminen.

Esitietolomake lähetetään asiakkaalle täytettäväksi. On tärkeää lähettää esitietolomake ajoissa ja asiakkaalle tulee antaa aikaa sen täyttämiseen. Asiakkaan kanssa sovitaan päivä, johon mennessä esitietolomake toimitetaan täytettynä konsultoivalle työryhmälle. Asiakas täyttää esitietolomakkeen itsenäisesti omassa työyhteisössään yhteistyössä kaikkien konsultaatioon osallistuvien ammattilaisten kanssa.

Esitietolomakkeen täyttäminen ammattilaisten yhteistyönä käynnistää työyhteisön moniammatillisen keskustelun. Moniammatillisen yhteistyön käynnistyminen esitietolomakkeen täytön vaiheessa tukee konsultaation onnistumista. Yhteistyössä ammattilaiset pystyvät nimeämään tarkemmin niitä asioita ja kysymyksiä, joihin konsultaatiota tarvitaan. Esitietolomakkeen täyttäminen yhteistyössä auttaa lapsen tai nuoren asioissa työskenteleviä ammattilaisia jakamaan tietoa keskenään ja luomaan kokonaiskuvaa lapsen tai nuoren tilanteesta. Esitietolomakkeessa kysytään konsultoivalle asiantuntijatiimille

tärkeitä konkreettisia kysymyksiä. Esitietolomakkeen kysymykset ohjaavat asiakasta kuvailemaan konkreettisia ja arkeen liittyviä asioita. Esitietolomake täytetään nimettömänä ja ilman lapsen tai nuoren tunnistetietoja. Asiakas on vastuussa tietosuojakysymyksistä.

Esitietolomakkeen saavuttua asiantuntijoiden käyttöön, seuraavana palvelutuokiona on **asiantuntijoiden perehtyminen esitietolomakkeeseen ja konsultaatiotilanteen suunnittelu**. Tässä vaiheessa asiakas ei ole aktiivinen osallistuja prosessissa, vaan on kyse taustalla tapahtuvasta palveluntuottajan toiminnasta. Tärkeimpiä kontaktipisteitä ovat esitietolomakkeeseen perehtyminen sekä asiantuntijoiden roolien jakaminen konsultaatiotilannetta varten sekä tilaisuuden fyysisten puitteiden suunnittelu.

Esitietolomake on asiantuntijoiden työkalu konsultaatioon valmistautumista varten ja auttaa asiantuntijoita valmistautumaan moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn. Asiantuntijat perehtyvät huolella asiakkaan lähettämään ennakkotietolomakkeeseen. Asiantuntijat pohtivat jo ennakkoon kysymyksiä kyseisestä tapauksesta sekä omia valmiuksiaan vastata asiakkaan tarpeisiin. Esitietolomakkeen perusteella luodaan hypoteeseja tapauksesta, joita konsultaatiotilanteessa tarkennetaan. On kuitenkin tärkeää muistaa, ettei kirjoitetun tekstin perusteella saa tehdä lukkoon lyötyjä oletuksia. Asiantuntijoiden on oltava valmiita muuttamaan esitietolomakkeen perusteella syntyneitä käsityksiä ja mielikuvia konsultaatiotilanteessa. Esitietolomakkeita ei tallenneta potilastiedostoihin ja konsultaatiotyöskentelyprosessin päätyttyä ne hävitetään asianmukaisesti tuhoamalla.

Ennen konsultaatiotyöskentelyä asiantuntijat tekevät roolijaon oman työryhmänsä sisällä. On tärkeää, että jokaisen rooli tilanteessa on selkeä. Asiantuntijoiden keskuudesta päätetään kuka toimii konsultaatiotilaisuudessa puheenjohtajana. Puheenjohtaja aloittaa tilaisuuden ja valvoo aikataulun noudattamista. Puheenjohtaja myös pitää huolen siitä, että pysytään oikeissa asioissa sekä huolehtii keskustelun etenemisestä. Ennakkoon myös käydään sanallisesti läpi tuleva konsultaatiotilanne ja sen aikataulu.

Moniammatillista konsultaatiotyöskentelyä ennen varmistetaan tilaisuudelle sopivat fyysiset puitteet asiakkaan kanssa. Työskentely voi tapahtua myös asiakkaan omissa tiloissa. On tärkeää, että tila, jossa konsultaatiotilaisuus järjestetään on soveltuva työskentelylle. Tilassa tulee olla riittävästi tuoleja kaikille osallistujille. Jokaiselle osallistujalle tulee olla riittävästi tilaa, jottei kukaan osallistujista tunne itseään ulkopuoliseksi esimerkiksi joutuessaan istumaan muiden osallistujien takana. On tärkeää, että kaikki, riippu-

matta ammatillisesta asemasta tai muusta tekijästä, tuntevat olonsa mahdollisimman tasaveroiseksi. Istumajärjestys suunnitellaan niin, ettei se korosta valta-asetelmia. Tilan tulee olla rauhallinen eikä siellä saa olla läpikulkua. Jokaisella tulee olla turvallinen olo siitä, ettei keskustelu kuulu tilan ulkopuolella mahdollisesti oleville ulkopuolisille korville. On tärkeä, että kaikki konsultaatioon osallistuvat asiantuntijat ja ammattilaiset saapuvat ajoissa paikalle. Näin tilanne pysyy rauhallisena ja turvallisena kaikille osallistujille.

### 7.2.2 Ydinpalvelu

Ydinpalvelu, eli moniammatillinen konsultaatiotilanne, sisältää useita kontaktipisteitä. Asiantuntijoilla tulee olla yhteinen ajatus siitä, kuinka konsultaatiotilanne etenee. Jokainen tilanne on yksilöllinen ja etenee asiakkaan tarpeista lähtien, mutta konsultaatiotilaisuuksille on kuitenkin yhdistäviä tekijöitä. Kuviossa 4 on havainnollistettu konsultaatiotilanteen tärkeimmät kontaktipisteet.



Kuvio 4. Ydinpalvelun kontaktipisteet

**Tilaisuuden avaaminen ja esittäytyminen** on ensimmäinen ja merkittävä kontaktipiste, jolla on suuri merkitys konsultaatiotilaisuuden onnistumisen kannalta. Asiantuntijoiden keskuudessa sovittu puheenjohtaja avaa tilaisuuden kertomalla kaikille osallistujille

mistä työskentelyssä on kyse. Tämä on tärkeää, jotta jokainen paikalla olija orientoituu tilanteeseen. Puheenjohtaja kertoo miten tilaisuus etenee ja millainen aikataulu työskentelyssä on. Kerrotaan, että ensin on asiakkaiden puheenvuoro, jolloin he saavat kertoa tapausesimerkistä tai lapsen tai nuoren tilanteesta sekä siihen liittyvistä huolistaan. Korostetaan, että jokainen osallistuja saa tuoda esiin oman näkökulmansa. Tämän jälkeen asiantuntijat esittävät tarkentavia kysymyksiä ja avaavat yhteisen keskustelun. Konsultaatiotilanteen kulun selkiyttäminen ja aikataulusta sopiminen mahdollistavat asian äärelle rauhoittumisen. Sovitaan myös, että puhelimet pidetään suljettuina ja tilanne rauhoitetaan itse asialle. Avauspuheenvuorossa kerrotaan myös mitkä ovat työskentelyn tavoitteet ja tarkoitus.

Työskentelyn alussa kerrotaan, että ammattilaiset ovat itse vastuussa niistä päätöksistä ja ratkaisuista, joita konsultaation perusteella toteutetaan, koska asiantuntijat eivät tunne kyseistä lasta tai nuorta henkilökohtaisesti. Työskentelyn tarkoitus ei ole antaa valmiita vastauksia, vaan asiantuntijat ovat ammatillisen pohdinnan tukena ja antavat teoreettista lisätietoa. Ratkaisuja ja keinoja lapsen tai nuoren oppimisen tukemiseksi etsitään asiakkaiden omista käytettävissä olevista resursseista. Työskentelyn alussa avataan myös konsultaatiotyöskentelyn aikana olevat roolit. Puheenjohtajalla on selkeä rooli keskustelun johtajana. Jokainen konsultaatiotilaisuuteen osallistuva esittelee itsensä ja oman ammatillisen roolinsa kyseessä olevan tapausesimerkin valossa.

Asiakas itse määrittää puhutaanko konsultaatiotyöskentelyn aikana lapsesta tai nuoresta hänen oikealla nimellä vai nimettömästi. Jos konsultaatiotyöskentelyn tavoite ja tarkoitus on ensisijaisesti olla koulutuksellinen tai työnohjauksellinen, käsitellään tapausesimerkkiä nimettömästi niin, ettei lasta tai nuorta voi tunnistaa. Asiantuntijoilla on vaitiolovelvollisuus, mutta asiakas itse huolehtii tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä työskentelyn aikana.

Seuraava kontaktipiste konsultaatiotyöskentelyssä on **asiakkaiden puheenvuoro**. Tässä vaiheessa asiakkaat tuottavat vapaasti puhetta, kokemuksia, näkemyksiä ja kysymyksiä tapausesimerkistä. Jokaisella tulee olla mahdollisuus tuoda oma näkemyksensä yhteisen pöydän ääreen. Kokemuksen mukaan osallistujat lähtevät hyvin tuottamaan puhetta, mutta puheenjohtajan tehtävä on kuitenkin varmistaa, että jokainen saa äänensä kuuluviin. On tärkeää pyrkiä luomaan ilmapiiri, jossa jokainen pystyy tuomaan

oman näkökulmansa esiin. Kun puheenjohtajuus on asiantuntijaryhmän jäsenellä, vapauttaa tämä osallistujat asiakkaiden omaan työyhteisöön liittyvistä kokouskäytännöistä ja antaa vapauden tuottaa puhetta uudella tavalla.

On tärkeää puhua huolen aiheista ja niistä asioista, jotka ovat tilanteessa haastavia. Yhtä tärkeää on puhua myös vahvuuksista ja niistä asioista, jotka sujuvat hyvin. Tarkoitus on saada kaikki näkökulmat esiin. Puhe lähtee sujumaan ja liikkumaan itsestään, kun jokainen pääsevät kertomaan oman näkökulmansa asioihin. Arjen kiireessä ei useimmiten ole aikaa istua alas pohtimaan yksittäisen lapsen tai nuoren asioita syvällisesti. Moniammatillinen konsultaatiotilaisuus antaa mahdollisuuden lähteä pohtimaan omia havaintojaan syvällisemmin ja jakaa kokemuksia työryhmän kanssa.

Tämä on myös merkityksellinen vaihe konsultaatiotyöskentelyssä, koska tässä vaiheessa saadaan esiin hiljaista tietoa lapsen tai nuoren tilanteesta sekä työyhteisön omista voimavaroista, joita ei ole aiemmin yhteisesti jaettu. Tälle on hyvä antaa aikaa, koska se kasvattaa yhteistä näkemystä ja antaa sanoitusta niille asioille, joita ei aikaisemmin ole osattu pukea sanoiksi. On tärkeää, että keskustelulle annetaan reilusti tilaa ja jokainen osallistuja ehtii lämmitä keskustelulle. Tälle vaiheelle annetaan aikaa noin kolmasosa käytettävissä olevasta ajasta. Pieniä hiljaisia hetkiä ei tule säikähtää vaan antaa aikaa puheen syntymiselle.

Seuraava tärkeä kontaktipiste on **asiantuntijoiden tarkentavat kysymykset**. Tarkentavien kysymysten aika on, kun jokainen asiakas on saanut tuottaa omia näkökulmiaan riittävästi, puhe alkaa vaimentua ja odotukset kohdistua asiantuntijoihin päin. Tässä vaiheessa ilmaan on noussut useita kysymyksiä, jotka ovat vailla vastausta ja asiantuntijoilla on jo mielessä paljon kysymyksiä, joihin halutaan tarkennusta. Tarkentaviin kysymyksiin on tärkeää siirtyä ennen kuin keskustelu alkaa kiertää kehää. Jos keskustelu alkaa kiertää kehää, on myös riski sille, että ajaudutaan niin sanottuun resurssiahdistukseen. Konsultaatiotyöskentelyssä halutaan välttää keskustelua siitä mitä palveluita tai resursseja ei ole olemassa, vaan keskittyä siihen mitä on.

Asiantuntijat alkavat esittää tarkentavia kysymyksiä omista ammatillisista näkökulmistaan. Tavoitteena on luoda myös asiantuntijan mieleen hahmo lapsesta tai nuoresta sekä hänen kokonaistilanteestaan. Tässä vaiheessa on erityisen merkityksellistä, että asiantuntijat koostuvat moniammatillisesta tiimistä. Näin saadaan luotua mahdollisimman laaja-alainen näkemys kokonaistilanteesta.

Tarkentavien kysymysten myötä asiakkaiden rooli muuttuu enemmän kuuntelijan ja vastaajan rooliksi. Tällä luodaan pohjaa yhteiselle pohdinnalle. Tällä vaiheella mallinnetaan sitä, kuinka tietoa lapsesta tai nuoresta voitaisiin tuottaa myös asiakkaiden oman työryhmän sisäisissä tapaamisissa. Tämä on myös pehmeä tapa tuottaa tietoa lapsen tai nuoren tilanteesta. Jokaisen läsnäolijan on helpompi hyväksyä uudet näkökulmat asiaan, koska ne syntyvät oman ja yhteisen pohdinnan tuloksena.

Seuraava tärkeä kontaktipiste on **keskustelun kokoaminen**. Kun asiantuntijat ovat alkaneet muodostaa käsitystä lapsen tai nuoren kokonaistilanteesta, on aika koota yhteen se, mitä keskustelussa on tuotettu. Tässä vaiheessa keskustelusta voidaan nostaa esiin ne tärkeimmät huolenaiheet ja pulmat, joihin selvennystä tai ratkaisua halutaan. Puheenjohtaja kokoaa keskustelun pääkohdat ja tarkentaa ja tiivistää ne haasteet tai ongelmat, joita asiakkaat ovat nostaneet esiin. Näin huoli sanoitetaan yhteiseksi näkemykseksi. On tärkeää, että puheenjohtaja nostaa esille kaikkien ammattilaisten näkökulmat.

Tässä vaiheessa ei pyritä esittämään ratkaisuja ongelmille eikä antamaan vastausta tilanteeseen. Valmiita ratkaisuja on mahdotonta antaa, koska asiat ovat moniulotteisia ja niihin ei ole massaa yhtä oikeaa ratkaisua. Todetaan pöydälle nostetut asiat sekä nimitään konkreettiset asiat, joita lähdetään seuraavaksi käsittelemään ja joihin etsitään ratkaisuja.

Keskustelun kokoamisen jälkeen seuraava kontaktipiste on **ratkaisujen etsiminen käytettävissä olevista resursseista**. Asiakkaiden kanssa pohditaan konkreettisia asioita, joita he voisivat omassa ympäristössään toteuttaa. Tämä vaihe on yhteistä vuoropuhelua asiantuntijoiden ja asiakkaiden välillä. Tässäkin vaiheessa asiantuntijat esittävät paljon kysymyksiä suorien toimintaehdotusten sijaan. Esimerkiksi kysymyksiä voivat olla ”onko koulussanne käytettävissä...” tai ”olisiko lapsen tai nuoren kanssa mahdollista...”. Asiakkaita tuetaan löytämään omasta ammatillisesta roolistaan tai käytettävissä olevista resursseista ne asiat, joita voidaan toteuttaa lapsen tai nuoren oppimisen tukemiseksi. Tämä vaatii asiantuntijoilta paljon tietoa ja osaamista pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen tukemisesta sekä heille suunnatuista palveluista, jotta osataan esittää kysymyksiä, jotka auttavat asiakkaita löytämään omia mahdollisuuksiaan ja käytettävissä olevia resursseja. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että asiantuntijoilla on substanssiosaamista traumatisoituneiden lasten ja nuorten oppimisen tukemisesta. Tarkoitus on myös rohkaista asiakkaita oman työryhmän väliseen vuorovaikutukseen.



Tämän vaiheen tarkoituksena on luoda mahdollisuuksia ja voimaannuttaa asiakkaita viemään lapsen tai nuoren asioita eteenpäin. Rohkaistaan asiakkaita haastamaan oma yhteisö ja muut ympärillä olevat palveluntarjoajat ottamaan vastuuta ja tarjoamaan tarvittavia palveluita.

Asiakkaat itse päättävät mihin konkreettisiin toimenpiteisiin konsultaatiotyöskentelyn jälkeen ryhdytään. Asiakas on aina itse vastuussa päätöksistään ja toimenpiteistään. Asiakkaat myös tekevät itse työnjaon oman työryhmänsä sisällä.

Viimeiset kontaktipisteet ovat **konsultaatiotilanteen yhteenveto** ja **seurantapuhelusta sopiminen**. Tämä on tärkeä vaihe, jotta tilaisuus päättyy selkeästi ja kaikille osallistujille jää selkeä mielikuva työskentelyn loppuun saattamisesta.

Konsultaatiotilaisuuden päättyessä ilmapiiri on toiveikas ja nostetaan esiin mahdollisuuksia. Puheenjohtaja tiivistää sen mistä keskustelussa lähdettiin liikkeelle sekä keskeiset kysymykset, joiden käsittelyyn keskityttiin. Erityisen tärkeää on sanoittaa ja kerrata lyhyesti konkreettiset toimenpiteet, joita asiakkaat päättivät lähteä toteuttamaan. Tällä varmistetaan, että jokaisella osallistujalla on yhteinen käsitys lopputulemasta. Ennen tilaisuuden päättymistä sovitaan vielä yhteisesti seurantapuhelusta ja sen aikataulusta.

### 7.2.3 Jälkipalvelu

Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn jälkipalveluihin kuuluvat seuraavat palvelutuokit:

- konsultaatiotyöskentelyn purkaminen
- ja seurantapuhelu.

Kun konsultaatiotyöskentely on ohi, on vuorossa **konsultaatiotyöskentelyn purkaminen** asiantuntijoiden kesken. Tässä vaiheessa asiakas ei ole aktiivinen osallistuja. Tärkein kontaktipiste on asiantuntijoiden yhteinen keskustelu.

On tärkeää tilanteen jälkeen purkaa tunnelmat ja havainnot, joita konsultaatiotilanteessa syntyy. Itse konsultaatiotilanteessa asiat etenevät nopeasti ja asiantuntijat saattavat jäädä jälkeensä pohtimaan jotain kysymystä tai tapahtumaa. Nämä asiat on hyvä avata

asiantuntijaryhmän kesken. Konsultaatioissa usein käsitellään haastavia asioita ja tapahtumia ja näiden käsittely jälkeenpäin on tärkeää asiantuntijoiden työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tilanteet voivat purkamattomina jäädä kuormittamaan asiantuntijoita.

Konsultaatiotyöskentely voi myös herättää asiantuntijoissa voimakkaita tunteita ja niiden yhteinen sanoittaminen ja pohtiminen on tärkeää työssä jaksamisen kannalta. Tällaisia tunteita voi herättää lasten ja nuorten tilanteisiin liittyvät asiat tai esimerkiksi asiakkaiden työyhteisön sisäiset ristiriidat, jotka tulevat näkyviksi konsultaatiotyöskentelyn aikana.

Konsultaatiotyöskentelyn purkamisen aikana saattaa myös nousta esiin ajatuksia ja toimintaehdotuksia, jotka ovat syntyneet vasta konsultaatiotilaisuuden päätyttyä asiantuntijoiden yhteisessä keskustelussa. Uusia näkökulmia asioihin voi syntyä kun itse konsultaatiotyöskentelytilaisuuteen on saatu hieman etäisyyttä. Näihin kysymyksiin voidaan asiakkaan kanssa palata seurantapuhelun aikana.

**Seurantapuhelu** on viimeinen palvelutuokio palvelupolulla ja päättää palvelukokonaisuuden. Tässä palvelutuokiossa asiakas on aktiivinen osallistuja. Tärkeimmät kontaktipisteet ovat yhteinen keskustelu, tilannekartoitus ja teknologiset ratkaisut.

Konsultaatiotilaisuudessa sovitaan aika, jolloin puhelu soitetaan. Asiakkaita ohjeistetaan kokoontumaan yhteen seurantapuhelua varten. Myös asiantuntijat kokoontuvat seurantapuhelua varten yhteisen pöydän ääreen. Seurantapuhelussa voidaan myös hyödyntää erilaisia teknologisia ratkaisuja, kuten videoneuvottelua.

Puhelun tarkoitus on selvittää, onko kyseessä olleen lapsen tai nuoren tilanne edennyt konsultaatiotyöskentelyn jälkeen. Asiakkailla on myös tässä mahdollisuus esittää lisää kysymyksiä, joita on herännyt, kun konsultaatiotyöskentelyssä suunniteltuja toimenpiteitä on lähdetty toteuttamaan. Seurantapuhelun tarkoitus on tukea asiakasta jatkamaan työskentelyprosessia ja moniammatillista yhteistyötä lapsen tai nuoren asioiden edistämiseksi.

## 8 Pohdinta

### 8.1. Opinnäytetyön tulosten tarkastelu

Konsultaatio käsitetään perinteisesti yhden asiantuntijan antamaksi neuvonnaksi ja ohjaukseksi. YTY-hankkeessa lähdettiin kokeilemaan konsultaation toteuttamista moniammatillisen työryhmän antamana palveluna. Asiakkaiden kokemusten mukaan juuri moniammatillisuus on ollut tärkeä osa YTY-hankkeessa annetun konsultaatiotyön hyödyllisyyttä. Moniammatillisen asiantuntijaryhmän avulla konsultaatiotilanteissa on pystytty monipuolisemmin vastaamaan asiakkaan tarpeisiin sekä saamaan laajempi kuva lasten ja nuorten tilanteista. Moniammatillinen tiimi voi myös jakaa monipuolista tietoa sekä konkreettisia ohjeita oppimisen tukemiseen.

Erityisesti pakolais- ja turvapaikanhakijalapsen ja –nuoret tarvitsevat moniammatillista työskentelytapaa saadakseen tarvitsemaansa tukea oppimiseen. Heidän tilanteensa ovat moniulotteisia ja sen vuoksi tarvitaan useita näkökulmia ja ammatillisia viitekehäyksiä muodostamaan kokonaiskuva tuen tarpeista. Koulumaailmassa opettajat työskentelevät luokkansa kanssa usein melko yksin. Opettaja on lapselle tai nuorelle ja hänen perheelleen luonteva ja säännöllinen kontakti suomalaiseen yhteiskuntaan ja järjestelmään. Lapsille, nuorille ja heidän perheilleen muodostuu luottamuksellinen suhde opettajaan ja tämän vuoksi luokkaan tuodaan huolet elämän kaikkiin osa-alueisiin liittyen. Tässä on kuitenkin vaarana se, että yksittäinen opettaja kuormittuu yrittäessään auttaa oppilaitaan heidän monissa kysymyksissään. Opettajalla on ammatillinen rooli pedagogisena asiantuntijana eikä ole tarkoituksenmukaista, että hän yksin vastaa lasten ja nuorten kokonaiselämäntilanteeseen liittyviin ongelmiin. Tämä luo tarpeen moniammatilliselle työtavalle kouluissa. On tärkeää auttaa oppilaitoksia tiivistämään yhteistyötä niin koulun sisällä kuin ulkopuolella olevan moniammatillisen verkoston kanssa.

Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn avulla voidaan tukea koulujen ja oppilaitosten moniammatillisen työskentelyn tehostumista. Opinnäytetyössä tehdyn kyselyn tulosten perusteella ammattilaiset kokivat oman työyhteisönsä moniammatillisen työotteen vahvistuneen konsultaatiotyöskentelyn avulla. Työskentelyn avulla koulut ottivat olemassa olevat resurssit paremmin käyttöön ja löysivät uusia työskentelytapoja tukeakseen oppilaita. Moniammatillinen konsultaatiotyöskentely tuki myös opettajien jaksamista. Ammattilaiset kokivat, että konsultaatiotyöskentelyssä he pääsivät jakamaan kokemuksiaan ja huoliaan oppilaita koskien ja saivat tukea niin asiantuntijoilta kuin omalta

työyhteisöltään. Tulosten perusteella voidaan todeta, että moniammatillinen konsultaatiotyöskentely on vaikuttanut positiivisesti työyhteisöjen moniammatillisen työskentelyn kehittymiseen.

Konsultaatiotyöskentelyssä on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota konsultaation oikea-aikaisuuteen. Lasten ja nuorten tilanteet saattavat muuttua nopeasti. Tämän vuoksi on tärkeää, että konsultaatiopyyntöön voidaan vastata nopealla aikataululla, etenkin jos kyse on yksittäisen lapsen tai nuoren asiasta. Työyhteisön näkökulmasta on myös tärkeää, että työyhteisö on valmis työskentelemään yhteistyössä. Työyhteisön keskinäiset haasteet vaikuttavat siihen, kuinka paljon työyhteisö pystyy hyödyntämään moniammatillista konsultaatiotyöskentelyä.

Osa ammattilaisista koki, että moniammatillisen työskentelyn anti työyhteisön toimintatapojen kehittymisen näkökulmasta jäi niukaksi. Haasteeksi koettiin tiedon jakaminen työskentelyn jälkeen omalle työyhteisölle. Tämä on yksi tärkeä asia, jota konsultaatiotyöskentelymallin eteenpäin kehittämisessä tulisi pohtia. Olisi tärkeä pohtia onko palveluntarjoajan näkökulmasta keinoja vaikuttaa siihen, kuinka asiakkaat voisivat välittää saamaansa tietoa eteenpäin. Olisi hyvä, että konsultaatiotyöskentelyihin osallistuisi myös sellaisia henkilöitä, kenellä on mahdollisuus vaikuttaa toimintamalleihin rakenteellisella tasolla. Asiakkaiden vastauksissa kaivattiin esimerkiksi rehtoreita osallistumaan työskentelyihin, jotta voitaisiin tehdä myös tarpeellisia rakenteellisia muutoksia lasten ja nuorten oppimisen tukemiseksi.

Moniammatillisella konsultaatiotyöskentelyllä on kaksi ulottuvuutta; tuen antaminen työyhteisöille yksittäisen lapsen tai nuoren tilanteen eteenpäin viemiseksi sekä koulutuksellinen ja työnohjauksellinen tuki työyhteisölle. Tämä on erityinen haaste konsultaatiota antaville asiantuntijoille. Tämän vuoksi asiantuntijaryhmässä täytyy olla monenlaista osaamista sekä valmiuksia kohdata hyvin erilaisia tilanteita. Asiantuntijoilta vaaditaan osaamista lasten ja nuorten oppimisen tukemisesta ja psyykkisen kasvun tukemisesta sekä osaamista työyhteisöjen yhteistyön tukemisesta. Asiantuntijoiden tulee tuntea hyvin omat ja tiimensä vahvuudet sekä heikkoudet. Tärkeää on, että jokainen asiantuntija tietää omat ammatilliset rajansa.

## 8.2. Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön kirjoittaja on ollut osa työtiimiä, joka on YTY-hankkeen aikana toteuttanut moniammatillista konsultaatiotyömallia. Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn palvelukuvauksen mallintamiseen on hyödynnetty koko prosessin ajan kaikkia YTY-hankkeen työryhmään kuuluneita jäseniä ja yhteistyö on ollut tiivistä. Tällä on pyritty varmistamaan, että mallissa näkyy koko moniammatillisen tiimin näkemykset ja kokemukset toteutetusta työstä. Kirjoittajan läheinen suhde moniammatilliseen konsultaatiotyöskentelyyn on antanut opinnäytetyöprosessille sekä haasteita että mahdollisuuksia. Koska kirjoittaja on ollut mukana kehittämässä työmallia, hänellä on kokemus työmallin muotoutumisesta alusta saakka. Tämä antaa syvyyttä mallin kuvaamiseen. Haasteena taas on saada näkyviin kaikki työmallin osat niin, että malli avautuu myös vieraalle lukijalle. Kun on ollut mukana työskentelyssä, osa asioista saattaa muodostua itsestään selviksi ja niitä ei huomaa tuoda näkyväksi osaksi palvelukuvausta. Tämän haasteen ylittämässä opinnäytetyöprosessin aikana ohjaava opettaja sekä opponentit ovat olleet todella tärkeitä. Ohjaavan opettajan sekä opponenttien kommentit ja kysymykset ovat ohjanneet löytämään myös ne kirjoittamattomat sekä itsestään selvät asiat ja kirjaamaan ne ylös.

Aineisto tutkimukselliseen osaan asiakkaiden kokemuksista moniammatillisen työmallin hyödyllisyydestä kerättiin hankkeen aikana moniammatillisiin konsultaatioihin osallistuneilta ammattilaisilta. Kysely lähetettiin 132 ammattilaiselle ja vastausprosentti oli 27,3. Vastaajien määrän vähäisyyteen vaikutti moni tekijä. Kysely suoritettiin huhtikuussa 2014. Ammattilaisista suurin osa oli opettajia ja muita koulumaailman työntekijöitä. Kevät on kouluissa hyvin kiireistä aikaa arviointien ja muiden lukuvuoden päättämiseen liittyvien syiden vuoksi. Opettajilla on myös vain vähän aikaa erilaisille toimistotöille ja sen ajan täyttävät yhteydenpito opiskelijoiden vanhempiin ja sidosryhmiin sekä opetuksen suunnittelu. Vaikka ajankohta tiedettiin haastavaksi, päätettiin kysely toteuttaa osana hankkeen loppuarviointia. YTY-hanke päättyi kesäkuussa, joten loppuarviointi oli suoritettava keväällä. Vastaajien määrään vaikutti myös se, että kysely toteutettiin webropolin avulla, jonka käyttö opinnäytetyöntekijälle ja työryhmälle oli uutta. Kyselylomakkeen tekninen toteuttaminen asetti omat haasteet ja esimerkiksi saatekirjeen ulkoasu oli lähetetäessä muuttunut. Näillä voi olla oma vaikutuksensa vastaajien määrään.

Aineistoa kuitenkin kertyi sen verran, että sisällönanalyysi voitiin toteuttaa. Vastausten vähyyden vuoksi tuloksia raportoitaessa on käytetty suoria lainauksia aineistosta. Tämä antaa luotettavuutta tulosten tulkintaan ja läpinäkyvyyttä sisällönanalyysille. Kirjoittajan

läheinen suhde moniammatilliseen konsultaatiotyömalliin on asettanut omat haasteensa myös tutkimusaineiston analysoinnille. Opinnäytetyön kirjoittaja on ollut mukana lähes kaikissa konsultaatiotilanteissa. Koko ajan aineistoa käsiteltäessä tämä näkökulma on pyritty ottamaan huomioon ja pyritty pysymään mahdollisimman objektiivisena aineiston käsittelyssä.

### 8.3. Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Asiakkaille tehdyn kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että moniammatillinen konsultaatiotyöskentely on hyödyllinen työskentelymuoto pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja -nuorten oppimisen tukemiseksi. Moniammatillinen konsultaatio tarjoaa myös ammattilaisille tukea omaan työhön ja työssä jaksamiseen sekä auttaa työyhteisöjä tiivistämään moniammatillista työskentelyotetta.

Kidutettujen kuntoutuskeskuksen yksi tehtävä on tarjota valtakunnallista konsultaatiota ammattilaisille. Opinnäytetyötä voidaan jatkossa hyödyntää osana Kidutettujen kuntoutuskeskuksen lasten ja nuorten palveluita. Tämän hetkinen malli on suunniteltu erityisesti palvelemaan koulujen ammattilaisia lasten ja nuorten oppimisen tukemiseksi. Moniammatillinen konsultaatiomalli voisi kuitenkin tarjota hyötyä myös eri-ikäisten asiakkaiden kanssa työskentelevien ammattilaisten tueksi muun muassa terveydenhuollossa. Usein pakolais- ja turvapaikanhakijataustaisten asiakkaiden elämäntilanteet ovat monisyisiä ja heidän kokonaisvaltaiseen tukemiseen tarvitaan moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillisen konsultaatiotyöskentelyn avulla esimerkiksi terveydenhuollossa voitaisiin hyödyntää eri sektoreiden osaamista ja tietoa asiakkaan tilanteesta hoidon tueksi. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveystalveissa olisi tärkeää kehittää hallintorajat ylittävää yhteistyötä ja moniammatillinen konsultaatio voisi tuoda tähän kehittämistyöhön yhden työkalun.

## Lähteet

Arvonen, Anu – Katva, Liisa – Nurminen, Anne 2009. Maahanmuuttajanuori ja oppimisen haasteet –näkökulmia oppimisvaikeuksien tunnistamiseen. Teoksessa Nissilä, Leena – Sarlin Hanna-Mari (toim.): Maahanmuuttajien oppimisvaikeudet. Keuruu: opetushallitus.

Arvonen, Anu – Katva, Liisa – Nurminen, Anne 2010. Maahanmuuttajien oppimisvaikeuksien tunnistaminen. Juva: PS-kustannus.

Brown, Duane – Pryzwansky, Walter B. – Schulte, Ann C. 2006. Psychological Consultation and Collaboration. Introduction to Theory and Practice. 6. painos. Pearson Education.

Geneven Yleissopimus 1951. Verkkodokumentti. Luettu 25.11.2013. <[http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077\\_2#id1904033](http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077_2#id1904033)>

Hakkarainen, Elina – Laakso, Rea – Qvarnström-Obrey, Ann-Christin – Vehviläinen, Riitta 2012. ”Joka tapaamisen jälkeen on tunne, että toivoa on”. KITU lapset ja nuoret hankkeen loppuarviointiraportti. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Helsingin Diakoniaopisto 2014. Verkkodokumentti. Luettu 21.2.2014.  
< <https://www.hdo.fi/>>

Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö 2013. Yhteiskunnallisen konsernin vuosi 2013. Verkkodokumentti. Luettu 23.10.2014. <[https://www.hdl.fi/images/stories/liitteet/HDL\\_vuosikertomus%20ja%20tilinpaatos\\_2013\\_Web\\_sivut.pdf](https://www.hdl.fi/images/stories/liitteet/HDL_vuosikertomus%20ja%20tilinpaatos_2013_Web_sivut.pdf)>

Helsingin Diakonissalaitos 2014. Kidutettujen kuntoutuskeskus. Verkkodokumentti. Luettu 8.3.2014. <<https://www.hdl.fi/fi/palvelut/kidutettujen-kuntoutus>>

Isoherranen, Kaarina - Rekola, Leena - Nurminen, Raija 2008. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Porvoo: WSOY oppimateriaalit Oy.

Koskimies, Mimosa – Pyhäjoki, Jukka – Arnkil, Tom Erik 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Maahanmuuttovirasto 2014. Turvapaikka Suomesta. Verkkodokumentti. Luettu 20.2.2014.<[http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta)>

Ojasalo, Katri – Moilanen, Teemu – Ritalahti, Jarmo 2009: Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Saraneva, Kristina 2002. Trauma ja pakolaisuus. Teoksessa Haaramo, Soili - Palonen, Kirsti (toim.): Trauman monet kasvot. Psykkinen trauma sisäisenä kokemuksena. Piekämäki: Therapie-säätiö.

Schein, Edgar H. 1999. Process Consultation Revisited. Building the Helping Relationship. Addison-Wesley.

Seikkula, Jaakko – Arnkil, Tom Erik 2011. Dialoginen verkostotyö. 3. painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Suikkanen, Sirkku 2010. Selvitys kidutettujen ja vaikeasti traumatisoituneiden turvapaikanhakija- ja pakolaislasten ja -nuorten määrästä sekä heidän psykiatristen palvelujen tarpeestaan. Helsingin Diakonissalaitoksen raportteja 1/2010.

Tuulaniemi, Juha 2013. Palvelumuotoilu. 2. painos. Helsinki: Talentum.

VS 60/1989, 1. artikla: Asetus kidutuksen ja muun julman, epäinhimillisen tai halventavan kohtelun tai rangaistuksen vastaisen yleissopimuksen voimaansaattamisesta sekä yleissopimuksen eräiden määräysten hyväksymisestä annetun lain voimaantulosta. Valtion säädöstietopankki Finlex. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Ajantasainen lainsäädäntö.



## Kysymykset Webropol-kyselyä varten

**Taustatiedot:**

1. Mihin ammattiryhmään kuulut?
  - a) opettaja
  - b) erityisopettaja
  - c) terveydenhoitaja
  - d) psykologi
  - e) kuraattori
  - f) rehtori
  - g) sosiaalityöntekijä
  - h) sosiaaliohjaaja
  - i) sairaanhoitaja
  - j) ohjaaja
  - k) muu
  
2. Kuinka moneen konsultatiiviseen case-työskentelyyn olet osallistunut YTY-hankkeen aikana?
  - a) 1
  - b) 2
  - c) 3
  - d) 4
  - e) 5 tai usempaan
  
3. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä työssäsi (jonka merkitsit kohtaan 1)?
  - a) 0-5 vuotta
  - b) 6-10 vuotta
  - c) 11 vuotta tai enemmän
  
4. Oliko case-työskentelyssä mielestäsi koolla tarvittava verkosto ja asiantuntijuus?
  - a) kyllä
  - b) ei —> Millaista asiantuntijuutta tai verkostoa olisit toivonut paikalle?
  
5. Osallistuitko seurantapuheluun?
  - a) kyllä —> kokoontuiko seurantapuhelua varten paikalle case-työskentelyyn osallistunut tiimi? kyllä/ei
  - b) ei —> miksi et?
  
6. Millaista hyötyä seurantapuhelusta oli?

Pohdi ja kirjoita kokemuksistasi moniammatilliseen case-työskentelyyn osallistumisesta ja sen hyödyllisyydestä. Vastauksiin ei tule kirjata lasten ja nuorten henkilötietoja eikä yksilöllisiä tilanteita.

7. Miten moniammatillinen case-työskentely auttoi Sinua tukemaan lapsen tai nuoren koulunkäyntiä sekä oppimista ja millasta tukea sait lapsen tai nuoren haastavan tilanteen ratkaisemiseksi?
8. Miten moniammatillinen case-työskententely tuki ammatillista kehittymistäsi ja millaista apua sait työhösi?
9. Millaista hyötyä moniammatillisesta case-työskentelystä oli työyhteisösi toimintatapojen kehittymiselle?

Saatekirje kyselylomakkeelle

Hyvä vastaanottaja,

Kidutettujen kuntoutuskeskuksen ja Helsingin Diakoniaopiston yhteinen YTY-hanke on päättymässä kesäkuussa 2014. Hanke toteutettiin vuosina 2012-2014. Hankkeen tavoitteena on ollut traumatisoituneiden pakolais- ja turvapaikanhakijalasten ja –nuorten oppimisen tukeminen.

Hankkeen aikana olemme järjestäneet koulutuksia, keskustelutilaisuuksia ja case -työskentelytilaisuuksia yhteistyöpaikkakunnilla. Meille olisi tärkeää tietää millaisena Sinä koit osallistumisesi hankkeen järjestämiin tilaisuuksiin. Alla olevasta linkistä pääset palautekyselyyn. Vastauksia käytämme hankkeen arvioinnissa ja niiden avulla voimme myös kehittää Kidutettujen kuntoutuskeskuksen tarjoamia palveluita jatkossa.

Hankkeen toimintaterapeutti Liisa Katva suorittaa Metropolia ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Hänen opinnäytetyönsä aiheena on kuvata hankkeen aikana tehdyn moniammatillisen konsultaatiotyön prosessi ja asiakkaiden kokemukset siitä. Liisa Katva tulee käyttämään opinnäytetyön aineistona palautekyselyn osaa, joka koskee case -työskentelyä. Kuvaathan vastauksissasi kokemuksiasi ja ajatuksiasi. Vastauksiin ei tule kirjata lasten tai nuorten tunnistetietoja eikä heidän yksilöllisiä tilanteita. Vastaamalla tähän kyselyyn annat suostumuksesi vastaustesi käyttämiseen osana opinnäytetyön aineistoa.

Vastaaminen kyselyyn tapahtuu nimettömänä ja vastaukset käsitellään niin, ettei yksittäistä vastaajaa voi niistä tunnistaa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Toivoisimme kuitenkin, että käyttäisit hetken vastataksesi kyselyyn, koska mielipiteesi ja kokemuksesi kuuleminen on meille tärkeää.

Jos sinulla on kysyttävää kyselyyn liittyen, älä epäröi ottaa yhteyttä!

Kyselyyn pääset seuraavasta linkistä:

Ystävällisin terveisin,

YTY-tiimi

██████████  
projektikoordinaattori

Liisa Katva  
toimintaterapeutti

██████████  
psykologi