

Katja Rinta-Säntti

Yhteinen arvopohja Etelä-Pohjanmaan monialaisessa yhteispalvelussa

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma (ylempi AMK)

Tekijä: Katja Rinta-Säntti

Työn nimi: Yhteinen arvopohja Etelä-Pohjanmaan monialaisessa yhteispalvelussa

Ohjaaja: Tiina Tiilikka

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 56

Liitteiden lukumäärä: 0

Opinnäytetyö selvittää, millainen arvopohja yhdistää ja ohjaa Etelä-Pohjanmaan monialaista yhteispalvelua ja miten se käytännössä toteutuu. Kyseessä on laadullinen tutkimus. Tutkimusmateriaali on kerätty osallisuutta moniammatillisesti, eli OSMO-hankkeen arvotyöskentelyssä, jossa monialaisessa yhteispalvelussa toimivat ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat ovat koonneet ajatuksiaan siitä, miten luottamus, yhdenmukaisuus, asiakaslähtöisyys ja ammattitaito toteutuvat arjessa ja mitä ne merkitsevät. Analyysi on toteutettu sisällön analyysillä ja analyysin pohjalta syntyi kolme teemaa, jotka olivat asiakkaan näkökulma, monialainen yhteistyö ja ammatillisuus. Näiden kolmen teeman alle muodostui yhteensä kymmenen arvolauseetta, jotka kuvaavat monialaisen yhteispalvelun yhteistä arvopohjaa.

Kolmessa ensimmäisessä arvolauseessa nousee esiin asiakaslähtöisyys ja asiakkaan asema oman tilanteensa selvittämisessä. Monialaisen yhteispalvelun tavoite on lisätä osallisuutta, joten sen vuoksi arvoissa on kuuntelu sekä asiakkaan oman tilanteen asiantuntijuuden huomioiminen. Yhteistyöhön liittyvät kolme arvolauseetta tuovat esiin sitä ajatusta, että vältetään turhaa keskinäistä kilpailua ja nähdään, että palvelut ovat keskenään toisiaan tukevia. Yhteistyötaitoihin kuuluu, että on valmis jakamaan omaa osaamistaan muiden eri alojen asiantuntijoiden kanssa ja ottamaan vastaan sitä osaamista, mitä muilla ammattilaisilla on. Tärkeää on nähdä itsensä ja toiset ammattilaiset samanarvoisina, yhdenvertaisina, jolloin kukaan ei ole toistaan alempi tai ylempi.

Neljässä viimeisessä arvolauseessa korostetaan työntekijän ammattitaitoa ja sen ylläpitämisen tärkeyttä. Ammattitaitoa ylläpitää kouluttautuminen ja halu oppia uutta, mutta myös omien puutteiden rohkea myöntäminen. Tärkeää on myös pitää huolta itsestään ja luottaa omaan kykyihinkin ammattilaisena. Nämä arvolauseet ovat työkalu, jota kaikki monialaisessa yhteispalvelussa mukana olevat voivat käyttää niin omassa työssään kuin myös keskinäisessä yhteistyössään.

Avainsanat: arvot, monialaisuus, moniammatillisuus, monialainen yhteispalvelu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's Degree Programme in Social Work

Author/s: Katja Rinta-Säntti

Title of thesis: Common Set of Values in South-Ostrobothnia Multidisciplinary Joint Service

Supervisor(s): Tiina Tiilikka

Year: 2020

Number of pages: 56

Number of appendices: 0

This thesis investigates the set of values that connect and direct the multidisciplinary joint service of South-Ostrobothnia, and how this is implemented in practice. This is a qualitative study. The research material has been gathered in a multi-professional way, i.e. in the value of the OSMO project, where professionals and experience experts in multidisciplinary collaboration have gathered their ideas on how trust, consistency, customer orientation and professionalism are realized in everyday life and what they mean. The analysis has been carried out through content analysis. Three themes emerged from the analysis: the customer's perspective, cross-cutting co-operation, and professionalism. A total of ten value clauses were formed under these three themes, describing the common value system of the multidisciplinary joint service.

The first three value clauses highlight customer orientation and a customer status in clarifying their own situation. The aim of the multidisciplinary joint service is to increase inclusion, so the values are listening and considering the expertise of the customer's own situation. The three terms of values in cooperation highlight the idea of avoiding unnecessary competition between them and seeing that the services are mutually supportive. One of the cooperation skills is that you are ready to share your own expertise with experts from other fields, and to receive the skills that other professionals have. It is important to see yourself and other professionals as equal, so that no one is inferior or superior.

The last four value clauses emphasise the skills of the employee and the importance of maintaining it. Training and willingness to learn new things, but also having the courage to admit your own shortcomings. In addition, it is important to take care of yourself and rely on your own abilities as a professional. These value statements are a tool that everyone involved in a multidisciplinary collaboration can use both in their own work and in their cooperation.

Keywords: values, multidisciplinary, multi-professionalism, multidisciplinary joint service

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 MONIALAINEN YHTEISTYÖ.....	9
2.1 Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.....	9
2.2 Moniammatillisen yhteistyön määritelmä.....	9
2.3 Kokemusasiantuntijuus monialaisessa yhteispalvelussa.....	13
3 ARVOT JA ETIIKKA.....	15
3.1 Arvojen määritelmä.....	15
3.2 Arvot arjen elämässä.....	17
3.3 Ammatilliset arvot ja eettiset ohjeet.....	20
3.4 Sosiaalialan arvot ja etiikka.....	24
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	27
4.1 OSMO-hanke.....	27
4.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset.....	28
4.3 Arvotyöskentelyn tulokset.....	28
4.4 Analyysimenetelmä ja sen toteutus.....	30
4.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	33
5 TULOKSET.....	35
5.1 Yhteiset arvot asiakastyössä.....	35
5.2 Yhteiset arvot monialaisessa yhteistyössä.....	37
5.3 Yhteiset arvot ammatillisuudessa.....	39
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	43
6.1 Huoneentaulu.....	43
6.2 Asiakaslähtöisyys.....	45
6.3 Yhteistyötaidot.....	46
6.4 Ammattitaito.....	48
7 POHDINTA.....	51

LÄHTEET	54
---------------	----

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastauksien jakautuminen eri arvojen alle..... 30

Kuva 2. Huoneentaulu. 44

Taulukko 1. Shwartzin teorian arvoulottuvuudet ja -alueet. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Taulukko 2. Analyysin teemat **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

1 JOHDANTO

Työelämän uudistaminen vaatii entistä toimivampaa yhteistyötä ja vuorovaikutusta myös organisaatorajat ylittäen. Moniammatillinen yhteistyö yleistyi Suomessa 1990-luvun alussa. Moniammatillisessa yhteistyössä on mukana eri organisaatioiden ja ammattikuntien edustajia, koska on todettu, että välillä asiakkaan ongelmien ratkaiseminen ja palvelutarpeen arviointi vaatii useamman eri alan asiantuntemusta. Hyvin toimivassa moniammatillisessa yhteistyössä asiantuntijat luottavat toisiinsa ja tukevat toisiaan, mikä lisää halua työskennellä yhdessä. Työn tulokset ovatkin riippuvaisia siitä, kuinka sitoutuneita työntekijät ovat yhteistyöhön. Moniammatillisesta yhteistyöstä puhutaan varsin positiiviseen sävyyn, mutta siihen liittyy myös negatiivinen puoli. Eri alojen ammattilaisten välillä voi esiintyä jännitteitä, kilpailua ja haluttomuutta ymmärtää toisten näkökulmia. (Kekoni, Pehkonen & Mönkkönen 2019, Johdanto.)

Toimivan yhteistyön saavuttamiseksi on hyvä miettiä yhteisiä arvoja. Arvotyöskentelyn kautta voidaan miettiä, millaisia arvoja monialaisessa yhteistyössä halutaan toteuttaa. Arvot eivät kuitenkaan saa olla liian teoreettisia, vaan selkeitä ohjeita, jotka sopivat arjen työhön, silloin ne ovat helpommin sisäistettävissä (Paasivaara 2009, 92–93). Tutkimusmateriaalini koostuu arvotyöskentelyn tuloksista, jota Etelä-Pohjanmaan monialaisen yhteispalveluun kuuluvat eri ammattilaiset ovat tuottaneet yhteisessä iltapäivässä.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jossa olen sisällön analyysillä tutkinut millainen arvopohja yhdistää ja ohjaa Etelä-Pohjanmaan monialaista yhteispalvelua ja miten arvot näkyvät käytännössä. Näihin tutkimuskysymyksiin vastaan analyysin pohjalta muodostetulla yhteisten arvojen huoneentaululla. Olen tehnyt opinnäytetyöni Osmo-hankkeelle, joka on Seinäjoen kaupungin alaisuudessa toimiva monialainen yhteispalvelun hanke. Hankkeessa ovat mukana Etelä-Pohjanmaan kuntien sosiaali- ja terveystyöpalvelut, TE-toimistot, Kela ja aikuissosiaalityön verkostot. (Etelä-Pohjanmaan TYP 2016.)

Opinnäytetyöni koostuu seitsemästä pääluvusta alkaen teoriaviitekehuksesta, jossa käyn läpi monialaisen, moniammatillisen ja monitoimijaisen yhteistyön määrittelyä ja kokemusasiantuntijuutta. Määrittelen myös arvoja ja tuon esille, miten ne

ilmenevät käytännössä. Tuon esiin myös, millaisia arvostiritoja voi olla. Ammatillisia arvoja esittelen eettisten ohjeiden kautta, keskittyen erityisesti sosiaalialan eettisiin ohjeisiin. Teorian jälkeen esittelen tutkimukseni vaiheet, alkaen Osmo-hankkeen esittelystä, materiaalin keräämisestä ja analyysistä. Tulokset-luvussa esittelen kymmenen arvolausetta, jotka analyysin pohjalta syntyivät. Lopuksi käyn tutkimukseni johtopäätöksiä läpi peilaten niitä teoriapohjaan.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi yhteinen arvopohja Etelä-Pohjanmaan monialaiselle yhteispalvelulle, joka on heidän käytettävissään, niin omassa työssä kuin myös yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Arvauseet on jaettu kolmen teeman alle; asiakkaan kohtaaminen, monialainen yhteistyö ja ammattitaito. Konkreettisenä tuotoksena arvolauseista painettiin arvokortit, jotka jaettiin Osmo-gaalassa kaikille osallistujille.

2 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Tässä luvussa esittelen tarkemmin monialaista yhteistyötä. Kerron, mitä se on yleisesti ja mitä se on Etelä-Pohjanmaalla, minne tutkimukseni kohdistuu. Tässä luvussa avaan käsitteitä, jotka ovat oleellisia opinnäytetyöni kannalta.

2.1 Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

Eduskunta on päätöksessään joulukuussa 2014 määrännyt lain työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Lain mukaan tällä tarkoitetaan yhteistointimallia, jossa työ- ja elinkeinotoimistot, kunnat ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet. He myös suunnittelevat palvelukokonaisuudet työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisesti sekä ovat vastuussa työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. (Laki 1369/2014, 1§.)

Tavoitteena on, että monialainen yhteispalvelu edistää työttömien työllistymistä ja tarjoaa työttömän palvelutarpeen mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja (Laki 1369/2014, 1§). Tarve monialaiselle yhteispalvelulle syntyy, jos työttömän työllistymisen edistäminen edellyttää näiden edellä mainittuja palvelujen yhteensovittamista. Palveluntarvetta arvioidaan esimerkiksi siinä vaiheessa, kun työtön on saanut työttömyyden perusteella työmarkkinatukea vähintään 300 päivän ajan. Laki velvoittaa, että työ- ja elinkeinotoimisto, kunta tai Kansaneläkelaitos ohjaa monialaiseen yhteispalveluun työttömän, jolla on monialaisen yhteispalvelun tarve. (Laki 1369/2014, 2§.)

2.2 Moniammatillisen yhteistyön määritelmä

Ihmiset ovat tehneet yhteistyötä läpi vuosisatojen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteistyö on alkanut jo luolan suulla uhkaavan eläimen voittamisesta, läpi sotien, aina tähän päivään saakka. Nykyään yhteiset tavoitteet ovat vaikeammin tunnistettavissa. Oma kokemuksemme ja koulutuksemme vaikuttaa siihen, kuinka hahmotamme maailmaa ja näemme usein vain omat tavoitteemme ja ratkaisumal-

limme. Tämän kehityksen myötä, myös ihmisten yhteistoiminnan tulee muuttua. (Isoherranen 2005, 13.) On siis katsottava enemmän ympärilleen ja nähtävä paremmin yhteistyön mahdollisuudet.

Moniammatillinen yhteistyö alkoi esiintyä käsitteenä kuvaamaan asiantuntijoiden ja eri ammattiryhmien yhteistyötä 1980-luvun lopulla. Suomessa käsite vakiintui 1990-luvulla. Moniammatillinen yhteistyö on käsitteenä epämääräinen, ja sitä käytetään monenlaisten yhteistyötapojen kuvauksessa. Pohjimmiltaan kyse on yhteistyöstä, jota voidaan käyttää monenlaisissa tilanteissa. Yhteistyö tarkoittaa sitä, että ihmisillä on yhteinen tavoite, tehtävä tai ongelma, joihin he etsivät yhdessä uusia näkökulmia tai toimintatapoja. Moniammatillisuus lisää toimijoiden tietoa ja osaamista. (Isoherranen 2005, 13–14.)

Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillinen yhteistyö on eri asiantuntijoiden työs-kentelyä asiakkaan kokonaisuuden huomioimiseksi. Asiantuntijat prosessoivat tie-toa yhdessä ja integroivat jokaisen tiedot ja taidot yhteen asiakaslähtöisesti. He rakentavat tapauskohtaisesti yhteisen tavoitteen ja käsityksen tarvittavista toimen-piteistä mahdollisen ongelman ratkaisemiseksi. Kaikki osallistuvat keskusteluun ja voivat vaikuttaa päätöksentekoon. (Isoherranen 2005, 14.) Parhaimmillaan yhteis-työ sujuu hyvin ja saadaan tuloksia aikaan. Moniammatilliseen yhteistyöhön voi kuitenkin sisältyä myös eri ammattilaisten välistä kilpailua, jännitteitä ja halutto-muutta nähdä asioita toisten näkökulmasta (Kekoni ym. 2019, Johdanto). Yhteis-työn sujuvuus on siis riippuvainen ammattilaisten keskinäisestä vuorovaikutukses-ta ja halusta kuulla toistenkin näkökulmia.

Sosiaalihuoltolaissa sanotaan monialaisesta yhteistyöstä, että sosiaalihuollon vi-ranomaisen on asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi huolehdittava, että käytettävissä on riittävästi asi-antuntemusta ja osaamista asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Jos se edel-lyttää sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja ja tukitoimia, on heidän osallistuttava palvelutarpeen arvioimiseen tai asiakassuunnitelman laatimiseen sosiaalihuollon viranomaisen kutsusta. Asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden saavuttamiseksi sosiaalihuollon palvelut totutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. (Laki 1301/2014, 41§.) Tämä laki on huomioitu myös sosiaalialan eettisis-sä ohjeissa, joista kerron enemmän myöhemmin.

Monialainen yhteistyö koskee laintasolla vain kuntien tai valtion viranomaisia, mutta myös kirkon viranomaiset voivat osallistua monialaiseen yhteistyöhön. Yksityisiä palveluntuottajia ei voida laissa velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön, koska niitä ei ole kaikissa kunnissa samalla lailla saatavilla. Asiakkaan käyttämät yksityiset palveluntarjoajat kuitenkin täydentävät monialaista yhteistyötä. Viranomaisten yhteistyötä kutsutaan vakiintuneesti moniammatilliseksi yhteistyöksi. Käsitteessä moniammatillinen korostetaan ammattiosaamista. Monialainen yhteistyö taas on laajempi käsite, ja sillä on haluttu korostaa eri sektoreiden ja toimialojen yhteistyötä eikä eri ammattiryhmien yhteistyötä. Monialaisessa yhteistyössä ammattilainen edustaa sitä toimialaa, jolla työskentelee. Näin ollen yhteistyössä aina kohtaa eri sektoreiden palvelut sekä niissä oleva ammattitaito. (Lybeck & Walldén 2011, 25–27.) Monitoimijaisuus on käsite, joka kuvaa julkisen sektorin ja yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä (Siurala 2011, 140).

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, tiedon yhteensovittaminen, vuorovaikutus, rajojen ylittäminen ja verkostot. Asiakaslähtöisyyttä on, että asiakas pyritään huomioimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Moniammatillisessa yhteistyössä pyritään synergiaan eli siihen, että yhteistyöllä saavutetaan parempia tuloksia, kuin syntyisi ryhmän yksittäisten jäsenten suorituksilla yhteensä. Tiedon ja erilaisten näkökulmien yhteensovittaminen luo yhteisen ja jaetun merkityksen. Tämä mahdollistuu hyvässä vuorovaikutuksessa, jossa pyritään tiedon ja eri näkökulmien yhteen sovittamisella tuottamaan enemmän, kuin yksittäinen asiantuntija voi tuottaa. Rajojen ylittäminen moniammatillisessa yhteistyössä tarkoittaa organisaatioiden, yhteisöjen ja roolien rajojen ylitystä sovittujen sääntöjen puitteissa, jotta työskentely olisi joustavaa ja asiakaslähtöistä. Asiakkaan verkostojen huomioiminen lisää asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista. (Isoherranen 2004, 14–16.)

Moniammatillisessa yhteistyössä on neljä vaikeusastetta. Yksinkertaisimmillaan yhteistyö on vain työnjakoa, jossa sovitaan, mitä palvelua kukin toimija tuottaa. Hieman enemmän yhteistyötä syntyy koordinaatiossa tai prosessinhallinnassa, jolloin jokin palvelukokonaisuuden tuottaminen jaetaan toisiinsa liitettäviin osiin. Tällöin yhteistyö on vielä vähäistä, mutta ymmärrys muiden toimijoiden palveluista osana kokonaisuutta laajenee. Kolmas vaikeusaste on rajapintatyöskentely, jolloin

eri ammattikuntien toimijat työskentelevät samojen asiakkaiden kanssa jaetulla rajapinnalla. Tällöin voidaan jakaa tietoa ja osaamista ja tehdä myös yhteisiä päätöksiä yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. Parhaimmillaan yhteistyö on yhteistä työtä. Tällöin ammatilliset rajat häivytetään tietoisesti ja ylitetään organisaatio-rajat. Yhteistyössä syntyy keskinäistä riippuvuutta ja uutta ammatillista osaamista. (Siurala 2011, 141–142.) Yhteistyötä voi siis toteutua monella tasolla aina pelkästä työnjaosta täysin yhteiseen työhön.

Moniammatillisen ja monitoimijaisen yhteistyön onnistumisen edellytyksissä on tutkitusti kymmenen tekijää. Edellytyksenä on suvaitsevaisuus ja ennakkoluulottomuus. Tämä toteutuu, kun toimijoilla on valmius kuunnella toisiaan ja arvostaa toisen toimintaa. Toimijoiden tulee olla myös vastaanottavaisia uusille ajatuksille ja kykyä muuttamaan omia käsityksiä ja asenteita. Yhteistyössä jaetaan työn lisäksi arvot, osaaminen, vastuu, taustaoletukset ja päätöksentekovoima. Näiden lisäksi on tärkeää, että monitoimijaista yhteistyötä opitaan niin ammatillisessa koulutuksessa kuin työn, teorian ja käytännön oppimisenkin kautta. (Siurala 2011, 142.) Yhteistyö vaatii siis opettelua ja kykyä ottaa vastaan uutta tietoa sekä valmiutta luopua itselle tutusta tavasta toimia.

Monitoimijaista yhteistyötä tulee myös ohjata ja johtaa. Siihen kuuluvat yhteistyöhön soveltuva johtamismalli, selkeät toimintaperiaatteet, yhteistyötä tukeva työku-
lttuuri ja johdon sitoutuminen. Onnistumisen edellytyksenä on myös ammattikuntien koulutuksellisten, professionaalisten ja hallinnollisten raja-aitojen ylittäminen. Käytännön palvelutyössä raja-aitojen ylitys on suhteellisen helppoa. Hallinnolliset yhteistyökysymykset ovat usein hankalampia, kuten myös eri organisaatioiden tuki ja yhtenäisyys. Kumppanuus on myös yksi edellytys onnistumiselle, ja se rakentuu yhteisen toiminnan myötä. Edellytykset kumppanuudelle syntyvät, kun suhteet ovat aidot ja rakentavat, kommunikaatio on avointa ja rehellistä ja toimijoilla on molempipuolinen luottamus ja arvostus. Kumppanuudessa tärkeää on myös se, että yhteistyöllä pyritään samoihin päämääriin ja tuloksiin. (Siurala 2011, 142–143.)

Keskinäinen riippuvuus on myös keskeinen tekijä monitoimijaisessa yhteistyössä, jossa ei ole autonomiaa, vaan ollaan enemmänkin riippuvaisia toisista ja pyritään rakentamaan ja soveltamaan yhteistä osaamista. Pyritään eroon asiantuntijakeskeisyydestä ja jaetaan tietoa, joka mahdollistaa yhteistä vuorovaikutuksellista op-

pimistä. Tavoitteena yhteistyössä on uuden palvelun tuottaminen, joka tarkoittaa, että sen tulos on aluksi tuntematon. Tämä vaatii toimijoilta halua oppia uutta, kykyä vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön ja epävarmuuden sietokykyä. Asiakslähtöisyys on yhteistyön onnistumisen edellytyksissä tärkeää, mutta asiakkaiden mukaan ottaminen eli osallistaminen tuntuu olevan yhteistyössä vaikeinta. Näin ollen asiakkaiden sosiaalinen pääoma ja heidän omat verkostonsa jäävät helposti hyödyntämättä. Tutkimusten mukaan asiakkaiden osallistaminen toimenpiteiden suunnitteluun parantaa heidän elämäntilannettaan ja tuottaa kestäviä ratkaisuja. (Seikkula & Arnkil 2009, 6; Siurula 2011, 143.) On myös todettu, että asiakkaiden, heidän verkostoidensa ja ammatti-ihmisten yhteistyössä on korvaamaton voimavara, jonka avulla selvittää vaikeistakin kriiseistä. Tämän voimavaran käyttöön saamiseen olennaisinta on avoimuus alusta lähtien. Asiakkaat pitäisi saada hoidon ja auttamistyön kohteesta sen aktiiviseksi toimijaksi. (Seikkula & Arnkil 2009, 5.)

2.3 Kokemusasiantuntijuus monialaisessa yhteispalvelussa

Etelä-Pohjanmaan monialaisessa yhteispalvelussa on mukana kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntija on tässä yhteydessä kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt henkilö, joilla on omakohtainen kokemus mielenterveysongelmista, päihdeongelmista tai fyysisistä sairauksista. Koulutuksia järjestää tällä alueella Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Koulutukseen voi osallistua, jos kärsii edellä mainituista ongelmista tai on niistä jo toipunut ja on palvelujen käyttäjänä, osallistua voi myös omaisena tai läheisenä. (Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2019.) Kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toiminnan arvioinnissa, he voivat myös olla vertaistoimijana tai kokemuskouluttajana (Kokemus- ja vertaistoimijat ry 2020). Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen monialaisessa yhteistyössä vahvistaa asiakkaan roolia palvelujärjestelmässä (Etelä-Pohjanmaan TYP 2016).

Monialainen yhteistyö perustuu asiakslähtöisyyteen. Asiakslähtöisyys toteutuu parhaiten silloin, kun yksittäisen ihmisen kokemus heitä kohdanneista asioista otetaan vakavasti ja asiakkaan kokemusasiantuntijuus otetaan mukaan ammatillisen asiantuntijuuden rinnalle. Näiden kokemusten ymmärtämiseen tarvitaan ruohon-

juuritasolla työskentelevien ammattilaisten kokemuksia sekä tilanteisiin joutuneiden asiakkaiden kokemuksia. Ihmisten on usein vaikea ymmärtää toisten käytöstä ilman tietoa siitä, mitä tilanteeseen joutuminen toiselle merkitsee ja mikä on hänen yksilöllinen kokemuksensa asiasta. (Metteri 2004, 27.) Asiakkaiden osallisuuden tunnustaminen mahdollistaa sen, että asiakkaat saavat takaisin jonkin verran itsenäisyyttä, epäsuorasti heidän sosiaalisen asemansa ja vallan tasapaino siirtyy työntekijältä asiakkaalle (Weinstein 2010, 81).

Kokemusasiantuntijat voivat auttaa myös sairauksien tuomien leimojen hälventämisessä, jotka tulevat usein tietämättömydestä. Leimaantuminen sairauden vuoksi voi aiheuttaa häpeää, kärsimystä ja itsearvostuksen vähenemistä. (Kokemus- ja vertaistoimijat ry 2020.) Myös ammattilaisella voi olla asenteita, joita hän ei itse välttämättä tiedosta, mutta jotka voivat vaikuttaa asiakassuhteessa negatiivisella tavalla (Metteri 2004, 27). Asiakkaiden osallistamisen hyödyt heidän oman hoitonsa suunnittelussa on tunnustettu 1990-luvun alusta alkaen. Monet ammattilaiset tunnustavat, että kokemusasiantuntijoilla, eli "experts by experience" on oikeus osallistua, mutta joillekin se teettää vielä ongelmia. Se voi muistuttaa heitä tarpeesta käsitellä omia mielenterveysongelmiaan ja sitä tuskaa, jota kaikki kokevat jossain vaiheessa ihmisinä. Mitä enemmän ammattilaisia viritetään omiin tunteisiinsa, sitä paremmin he oppivat reagoimaan asiakkaiden ahdinkoon ja huolehtimaan heistä. Empatia perustuu itsetuntemukseen, eli mitä avoimempi on omille tunteilleen, sitä taitavampi on lukemaan asiakkaan tunteita. (Weinstein 2010, 81.)

Kokemus ei ole koskaan yksiselitteinen asia, vaan kokonaisvaltainen ja moniulotteinen. Kokemukseen vaikuttavat ihmisen tunteet, havainnot, intuitio ja tietoisuus sekä ihmisen kyky tiedostaa ja reagoida. Kokemus on aina ihmisen sisäinen tunne, jota muut eivät voi täysin ymmärtää. Kokemusta voidaan silti jakaa kertomalla ja keskustelemalla, jolloin siitä voi tulla myös yhteistä tietoa. Kokemusten jakaminen muodostaa tietoa, jota voidaan hyödyntää monialaisessa yhteistyössä. (Tiilikka 2018, 101-102.)

3 ARVOT JA ETIIKKA

Tässä luvussa keskityn arvoihin ja etiikkaan. Lähestyn aihettani ensin selvittämällä, mitä arvot ovat yleisesti katsoen, sen jälkeen kerron, miten ne käytännössä näkyvät ja mitä ovat ammatilliset arvot yleisesti ja mitä ne ovat sosiaalialalla. Meillä on paljon erilaisia arvoja, ja ne ohjaavat elämäämme myös silloin, kun emme niitä tiedosta.

3.1 Arvojen määritelmä

Arvo sanana määritellään psykologian sanastossa niin, että arvolla viitataan yleisesti tavoiteltavaan asiantilaan (Kalliopuska 1994, 16). Arvot ovat laaja käsite ja vaikeasti määriteltävissä. Arvo-sanaa käytetään sekä kevyesti että vakavammassa yhteydessä. Arvoissa on pohjimmiltaan kysymys asioista, joiden varaan elämää rakennetaan. (Ijäs 2009, 8.) Arvoja kuvataan niin, että arvot ovat syvällä ihmisen mielessä olevia uskomuksia ja motiiveja, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa. Arvojen juuret ovat siinä kulttuurissa, missä eletään, ja ne opitaan elämän kuluessa. Toimiessaan arvojensa mukaisesti ihminen kokee tehdyt ratkaisut oikeiksi. (Puohiniemi 2002, 5–6.)

Arvot voidaan jakaa kahteen kategoriaan, joita ovat itseisarvot ja välinearvot. Itseisarvot ovat arvoja, joita ei voi perustella muilla arvoilla, vaan niitä tavoitellaan niiden itsenä vuoksi, esimerkiksi hyvyys, totuus ja kauneus. Välinearvot taas ovat arvoja, jotka ovat olemassa jonkin muun saavuttamiseksi, esimerkiksi hyödyn. Välinearvoissa arvokasta on se, mikä vastaa ihmisen omia tarpeita ja mieltymyksiä juuri nyt. Itseisarvot ovat ihmiselle ja yhteiskunnalle hyvän elämän edellytyksiä. (Purjo 2014, 5.)

Arvot ovat ihmisen toiminnassa kaiken taustalla luoden näin perustan koko elämän laadulle. Arvot ovat hyveitä ja periaatteita, jotka ovat olemassa silloin, kun ne ohjaavat ihmisen valintoja ja toimintaa. Kun ihminen toimii arvojensa mukaan, hänen toimintansa on hyveiden mukaista. Arvopitoinen ja tarkoituksenmukainen elämä, johtaa myös ihmisen sisäiseen hyvinvointiin. Arvojen perimmäinen tarkoitus on edistää kaikkien yhteistä ja yleistä hyvää. (Purjo 2014, 5, 11.) Arvot siis ohjaavat

meidän elämäämme ja kertovat, ovatko tekomme oikeita vai vääriä, sisäinen ääni, joka kertoo vastauksia pohtiessamme tekojemme vaikutusta.

Arvot on määriteltävissä myös objektiivisesti. Sellaisina ne ovat jotain ihmisestä riippumatonta, ajatonta ja muuttumatonta, ikuisesti pätevää. Tällöin arvot säilyvät arvoina riippumatta siitä, kyetäänkö niitä konkreettisesti ilmentämään tai koko ihmiskunta koskaan niitä saavuttamaan. Arvot olisivat ikuisesti olemassa ihanteina ja ehdottomina esikuvina. Objektiiviset arvot mahdollistavat sen, että eri arvomaailmoja voidaan arvioida, riippumatta siitä, mille ihmiset sillä hetkellä haluavat omistautua. Universaalit arvot lisäävät myös mahdollisuuksia keskinäiselle yhteisymmärrykselle eri kulttuurien välillä. Samalla voidaan oppia eri kulttuureilta sellaisia arvoja, joita voidaan toteuttaa arjen toiminnoissa paremmin. (Purjo 2014, 38–39, 43.)

Aiemmin mainitut esimerkit itseisarvoista olivat hyvyys, totuus ja kauneus. Nämä kolme platonilaista arvoa ovat ainoat olemassa olevat arvot. Muilla arvokkaaksi koetuilla asioilla, joita yleisesti nimitetään myös arvoiksi, on eri asema ja olemus. Nämä kolme todellista arvoa ovat luonteeltaan sellaisia, joita voidaan vain tavoitella ja niihin suuntautua, mutta niitä ei voi lopullisesti koskaan saavuttaa. Ihmisiä, jotka näihin arvoihin pyrkivät, yleensä arvostetaan, mutta se ei ole itsestään selvää, sillä siitä mikä on hyvää, totta ja kaunista, voi olla niin erilaisia käsityksiä. (Turunen 2018, 21.) Vaikka itseisarvot ovatkin kaikille samat, niiden merkitys voi silti erota toisistaan.

Hyvyyden, totuuden ja kauneuden merkitystä harvoin kiistetään, mutta niiden käsitys ymmärretään hyvin monella tapaa eri kulttuuriperinteissä. Arvot siirtyvät sukupolvelta toiselle ja lapsuudenkodin arvopohja on perusta, jolle elämää rakennetaan. Pienet lapset oppivat merkityksiä tekojen ja toimintojen kautta. Lapset eivät osaa määritellä arvoja käsitteellisesti, mutta lapsikin pystyy kokemaan hyvyyden, kauneuden ja totuuden merkityksen omalla tavallaan. Arvoja voidaan myös korostaa, varsinkin kouluissa opettajat opettavat tietynlaisia arvoja. (Turunen 2018, 228.; Ijäs 2009, 9.) Kasvatuksessa voidaan vaikuttaa lapsen arvoihin ja vahvistaa tiettyjen arvojen merkitystä, näin lapset perivät arvoja vanhemmiltaan.

3.2 Arvot arjen elämässä

Kuten edellisessä luvussa kävi ilmi, arvot ovat yleisten hyveiden mukaisia, mutta kuinka ne sitten näkyvät käytännössä. Arvokeskusteluja käydään paljon, ja niiden tavoitteena on, että jokainen tuo julki omat arvonsa. Tämän jälkeen tulisikin peilata omia arvojaan muiden esiin tuomiin arvoihin ja luoda yhteisiä arvopohjia. (Puohiniemi 2002, 19.) Arvokeskustelut voivat olla hankalia, koska ne haastavat muutokseen ja koskettavat ihmisten elämäntapoja ja kaikkein yksityisimpiä asioita. Omien arvojen tutkiminen ei ole helppoa, helpompaa olisi vain mennä virran mukana. (Ijäs 2009, 8.) Arvokeskustelussa tulee puhua niiden arvojen puolesta, jotka itse ymmärtää ja hyväksyy. Henkilöt, jotka todella ymmärtävät arvot, joihin heidän työnsä perustuu, elävät sisäisen pakon sanelemana eettisyyden määräämällä tavalla. Tällaiset ihmiset eivät tukeudu niinkään ulkoisiin sääntöihin, vaan miettivät tekojensa seuraamuksia suhteessa toisiin ihmisiin. Eettisyys on johtotähti ja sisäinen voima, joka ohjaa toimintaamme suhteessa työhön ja toisiin ihmisiin. Arvokeskustelu on tärkeää, mutta se ei johda mihinkään ilman toimintaa. (Paasivaara 2009, 93-94.) Arvokeskusteluissa on siis tärkeää jakaa omia ajatuksiaan ja niitä arvoja, jotka itselle on tärkeitä ja merkityksellisiä, arvoja, joiden mukaan itse elää. Silloin voi saada niitä arvoja muidenkin tavoitteeksi, jos ne yhdessä koetaan hyviksi ja tavoittelemisen arvoisiksi.

Arvokeskusteluissa ongelmaksi on syntynyt se, että arvot ovat usein liian teoreettisia, eikä niitä määritellä suhteessa omaan työhön tai työyhteisöön. Näin ollen arvojen vieminen keskelle arjen työtä vaikeutuu. Arvokeskustelun tulisikin olla konkreettisempaa ja osa arkista toimintaa. Arvojen tulisi olla konkreettisia toimintatapoja ja ohjeita sekä niin täsmällisiä, ettei tulkinnalle jää juurikaan varaa. Jotta arvokeskustelut eivät olisi pelkkiä kauniita lauseita ja arjessa helposti sivuutettavia, tulee arvoista puhua selkeästi ja käytännön tasolla. Arvot ohjaavat meidän valintojamme ja niiden merkitys korostuu varsinkin vaikeissa valintatilanteissa. Arvot voivat olla myös toimintamme motiiveja, jotka säätelevät meidän käyttäytymistämme. Arvotyöskentely tulee tehdä yhdessä kaikkien työyhteisöjen jäsenten kanssa, eikä se tule olla ylhäältä johdettua ja annettua. (Puohiniemi 2002, 19; Paasivaara 2009, 92-93.) Näin ollen jokainen työntekijä, joka osallistuu arvojen muodostamiseen, kokee ne omikseen ja sitoutuvat niihin.

Yksi syy siihen, että arvokeskustelujen käyminen tuntuu etäiseltä, on se, että usein listataan arvoja, joiden odotetaan kaikkien toteutuvan yhtä aikaa, vaikka arvot olisivat keskenään ristiriidassa. Esimerkiksi halutaan uusiutua, mutta samalla kunnioittaa perinteitä ja välttää riskejä. Tällä tasolla arvokeskustelut eivät yleensä johda kovin syvällisiin oivalluksiin tai ohjaa käyttäytymistä vaikeissa valintatilanteissa. Arvojen listaaminen voi johtaa hyviin tuloksiin, kun arvot ovat keskenään saman suuntaisia ja toisiaan täydentäviä, mutta tällainen listaus toimii kuitenkin vain hetken. Samaan suuntaan vievät arvot eivät auta todellisten valintatilanteiden kohdalla, kun vastakkain asettuvat täysin eri suuntiin vievät arvot. (Puohiniemi 2002, 21.)

Arvot voivat olla keskenään ristiriidassa ja aiheuttaa tilanteita, joissa joidenkin ryhmien moraalisten oikeuksien kunnioittaminen johtaakin toisen ryhmän oikeuksien rikkomiseen tai eniten hyvää tuottava teko rikkookin jonkun yksilön keskeisiä ihmisoikeuksia vastaan. Tällaiset ristiriidat osoittavat todellisuuden eettisen monimutkaisuuden. Tärkeää onkin tarkastella eettisesti ongelmallisia tilanteita sekä yleisen hyvän että yksilön oikeuksien näkökulmasta ja jos näiden välillä on ristiriita, se tulee tiedostaa, vaikka sitä ei kykenisikään ratkaisemaan. (Niemi 2008, 117.) Arvot eivät siis ole yksinkertaisia ja yksiselitteisesti kaikille hyvää tuottavia. Ristiriitoja syntyy aina, mutta on tärkeää, että ne tunnistaa ja pyrkii parhaaseen ratkaisuun kaikkien osapuolten kannalta. Tärkeää on myös huomioida se tosiasia, että kaikkia ristiriitoja ei pysty ratkaisemaan.

Arvokeskustelu voi herättää myös avuttomuuden tunnetta. Ihmiset miettivät usein arvoja vasta silloin, kun joutuvat vaikean tilanteen eteen. Vaikeudet pakottavat miettimään, mikä on tärkeää ja mikä ei. Arvojen moninaisuus hämmentää. Ihmiset, joilla menee hyvin, voivat pitää arvokeskusteluja turhanaikaisina, koska oikeudet ovat heille itsestään selviä, kun taas ne ihmiset, jotka elävät vaikeuksien keskellä, miettivät väkisinikin yhteiskuntamme oikeudenmukaisuutta. (Hallberg 2005, 11.) Tällaisia ihmisiä kohtaa varsinkin sosiaalityön puolella ja myös työntekijä joutuu miettimään usein oikeudenmukaisuutta ja arvojen toteutumista heikommassa asemassa olevien kohdalla.

Taulukossa 1 esitellään neljä arvoavaruuden pääulottuvuutta ja kymmenen pääulottuvuutta edustavaa arvoaluetta. Esimerkkien avulla avataan yksittäisiä arvoja

arvoalueen sisältä. Taulukko perustuu Shalom Schwartzin kansainväliseen tutkimusohjelmaan, jossa myös Suomi on ollut mukana. (Pohjanheimo 2005, 239.)

Taulukko 1. Shwartzin teorian arvoulottuvuudet ja -alueet. (Pohjanheimo 2005, 241)

Arvoavaruuden pääulottuvuudet	Pääulottuvuutta edustavat arvoalueet		Esimerkkejä arvoalueen yksittäisistä arvoista
Säilyttäminen	Turvallisuus		Kansallinen turvallisuus Perheen turvallisuus Yhteiskunnallinen järjestys
	Perinteet		Perinteiden kunnioitus Maltillisuus Nöyryys
	Yhdenmukaisuus		Itsekuri Tottelevaisuus Vanhempien kunnioittaminen
Itsensä ylittäminen	Hyväntahtoisuus		Avuliaisuus Vastuullisuus Todellinen ystävyys
	Universalismi		Sosiaalinen oikeudenmukaisuus Yhteys luontoon Tasa-arvo
Avoimuus muutokselle	Itseohjautuvuus		Itsenäisyys Luovuus Omien tavoitteiden valitseminen
	Virikkeisyys		Jännittävä elämä Monipuolinen elämä Uskaliaisuus
	Hedonismi		Mielihyvä Elämästä nauttiminen
Itsensä korostaminen	Suoriutuminen		Kunnianhimo Menestys Kyvykkyys
	Valta		Yhteiskunnallinen valta Varakkuus Vaikutusvalta

Arvoavaruuden pääulottuvuudet sijoittuvat kaksiulotteiseen avaruuteen, jossa ”avoimuus muutokselle” ja ”säilyttäminen” ovat toistensa vastakappaleet, samoin kuin ”itsensä korostaminen” ja ”itsensä ylittäminen”. ”Avoimuus muutokselle” ja ”itsensä korostaminen” edustavat yksilön omia intressejä, kun taas ”säilyttäminen”

ja ”itsensä ylittäminen” painottavat enemmänkin kollektiivisia arvoja. (Pohjanheimo 2005, 240.) Yksilöllisyys tai yhteisöllisyys on arvovalinta, jonka teemme, joko tietoisesti tai tietämättämme. Arvoheiluri näiden kahden arvon välillä on historian aikana heilunut ääripäästä toiseen. Perusoikeuksien hengessäkin on annettava tilaa yksilöllisyydelle ja kehitettävä ihmisten omia taitoja ja luovuttava holhoavasta ja tarpeettomasta säännöstelystä. Tämä ei saa kuitenkaan johtaa aidon yhteisöllisyyden katoamiseen. Ylikorostunut yksilöllisyys johtaa välinpitämättömyyteen, asioiden henkilöitymiseen, oman julkisuuskuvan kiillottamiseen ja aatteellisuuden vähenemiseen. Tasapainon saavuttaminen yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden välille edellyttää toisten huomioon ottamista, erilaisuuksien hyväksymistä ja suvaitsevaisuutta, (Hallberg 2005, 11–12.)

Suomessa ollaan hyvin yhteisöllisiä, mutta täälläkin on siirrytty 1980–1990-lukujen taitteessa yhteisöllisyydestä hieman enemmän kohti yksilöllisyyttä korostavia arvoja. Nuoremmissa sukupolvissa yksilöllisyys on voimakkaampaa kuin vanhemmissa sukupolvissa. Yleisesti katsottuna Suomessa perusvire arvojen suhteen osoittaa varsin suurta pysyvyyttä. Suomessa arvostetaan maailmanrauhaa, terveyttä ja sosiaalista harmoniaa sekä rehellisyyttä ja vastuullisuutta. Menestys, valta ja mielenkiintoinen elämä ovat suomalaisille toissijaisia arvoja. Toki tässäkin on hyvä muistaa, että tutkimukseen vaikuttaa myös ihmisten halu antaa itsestään tietty vaikutelma. (Pohjanheimo 2005, 248, 254.)

3.3 Ammatilliset arvot ja eettiset ohjeet

Eri ammattialoilla on omat eettiset ohjeensa. Tunnetuimpia näistä ovat lääkärin, asianajan, journalistin ja sosiaalityöntekijän eettiset ohjeet, mutta niitä on paljon muillakin aloilla. Vanhimmat kirjoitetut eettiset ohjeet löytyvät Vanhasta testamentista, Mooseksen kirjoista. Eettisten ohjeiden ajatus on siinä, että ulkopäin tulevat lait ja säännöt siitä, mikä on oikein ja väärin eivät riitä, vaan tarvitaan sisäinen näkemys siitä, millainen toiminta on ihmisarvon mukaista ja millä toimilla saavutamme yhteistä hyvää. Ihmisillä on yleispätevä käsitys oikeudenmukaisuudesta eli siitä, mikä on oikein ja mikä väärin. Oikeus ilman eettistä pohdiskelua kuivettuu,

eikä moraalia voi lailla säätää, sen vuoksi tarvitaan eettisten arvojen ohjeet, joihin jokainen voi verrata tekojensa oikeudenmukaisuutta. (Hallberg 2005, 15, 45–46.)

Hyvään ammatillisuuteen kuuluu, että pyrkii tekemään työnsä hyvin. Hyvyys on suhteellinen käsitys ja toisille ihmisille hyvä voi olla tyytymistä siihen, mikä ei toiselle riitä alkuunkaan. Myös eri ammattilaisten hyveet eroavat toisistaan. Tuomarin on tärkeää olla puolueeton, kun taas sotilaan tulee olla rohkea, taitelijalle tärkeää on luovuus ja hoitajalle lempeys. Hyvyys on siis käytännöllistä osaamista ja omalle työlle antautumista, se on myös ymmärrystä oman alan asioista ja oleellisissa asioissa pysymistä. Hyvyys on siis ennen kaikkea kykyä selviytyä arjen haasteista yksilöllisesti ja yhteisöllisesti hyvin. (Lindqvist 2002, 145-146.)

On olemassa ammatteja, joihin yhdistetään mielikuvissa yleisesti hyvyys osaksi osaamista, laatua ja selviytymiskykyä. Näissä ammateissa hyvä on päämääränä, heidän tehtävänsä on olla hyviä ja tehdä hyvää niille ihmisille, jotka ovat riippuvaisia, tarvitsevia ja haavoittuvaisia, ihmisille, joiden hyvä on uhattuna tai jopa kokonaan tuhottu. Ihmisillä on erilaisia käsityksiä siitä, mitä ammattikuntaa nämä hyvää tekevät ammattilaiset edustavat. Monilla kuitenkin siihen listaan nousevat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. (Lindqvist 2002, 146.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa on pitkään vallinnut ajatus, että hyvyys ammattina on kutsumus ja työ kuvaa ihmisen henkilökohtaisia hyveitä. Opettajia kutsuttiin ”kansankynttilöiksi”, hoitajia ”sisariksi” ja pappeja ”isäksi”. Virallisesti tällaisista vertauksista on luovuttu, mutta monien ihmisten ajatuksissa ne elävät edelleen. Myös eri ammatillisten sukupolvien välillä on suuria eroja. Vanhemmat ammatin edustajat näkevät voimakkaammin hyvyyden henkilöitymisen kuin nuoremmat ammattilaiset. Kutsumus on hieno sana, joka antaa mielekkyyttä niin työntekijälle kuin niille ihmisille, joiden parissa hän työtä tekee. Kertomukset kutsumuksesta ruokkivat ihanteellisuutta ja luovat uskoa hyvän mahdollisuuteen. Kertomukset ovat legendanomaisia ja irtautuvat helposti todellisuuspohjasta. Näitä kertomuksia kerrotaan alalle opiskeleville, ja näin voidaan muokata ammattiin liittyviä mielikuvia. Se voi olla tarkoituksenmukaista, mutta samalla siitä lankeaa iso varjo. (Lindqvist 2002, 146–148.)

Seuraavaksi esittelen Etelä-Pohjanmaan monialaisessa yhteispalvelussa toimivien organisaatioiden arvot, jotka on koottu organisaatioiden internetsivuilta. Osa organisaatioista kertoo arvoistaan konkreettisemmin ja osa vain yksittäisillä sanoilla. TE-palveluiden arvot ovat vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, asiantuntijuus ja kumpuutus. TE-palveluiden tavoitteena on tukea ja edistää toimivia työmarkkinoita sekä tarjota työmarkkinoille osaavaa työvoimaa. Tavoitteena on myös edistää osatyökykyisten työelämään pääsyä. (TE-palvelut 2020.) Kelan arvot ovat ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Toiminta-ajatuksena Kelalla on turvata väestön toimeentulo, edistää ihmisten terveyttä ja tukea heidän itsenäistä selviytymistään. (Kela 2018.)

Evijärven kunnan ja Kauhavan kaupungin sosiaali- ja terveystalouksista vastaa kuntayhtymä Kaksineuvoinen. Heidän arvonsa ovat ihmisarvon kunnioittaminen, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti, kunnioitetaan ihmisten itsemääräämisoikeutta ja elämänarvoja, kohdataan ihminen aidosti ja empaattisesti sekä mahdollistetaan ihmisten osallisuus. Toisena arvona heillä on vastuullisuus, joka toteutuu, kun toimitaan tehokkaasti, taloudellisesti ja vaikuttavasti kuntalaisten parhaaksi. Luotettavuus toteutuu, kun tehdään se, mitä luvataan. Ammatillisuutta on se, että jokainen tekee oman osuutensa parhaalla mahdollisella tavalla eikä ketään jätetä yksin. (Kuntayhtymä Kaksineuvoinen 2016.)

Lapuan kaupungin arvot ovat osallistaminen, avoimuus ja nopeus, kokeileva innovointi, verkostoituminen, yksilöllinen kohtaaminen, kannustava ja innostava ilmapiiri (Lapua 2018). Järvi-Pohjanmaan yhteiset arvot ovat Alajärven kaupungin internetsivujen mukaan yhteisöllisyys, luovuus, turvallisuus ja positiivinen yrittäjämielisyys. Käytännössä yhteisöllisyys tarkoittaa, että kaikki kaupunkilaiset ottavat vastuuta itsestään ja lähimmäisistä, osallisuuden ja aktiivisuuden edistämistä, syrjäytymisen ehkäisyä sekä osallistumista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen. Luovuus taas on jokaisen kykyä tuottaa Alajärvelle uusia hyödyllisiä muutoksia ja toimia suunnannäyttäjänä sekä rohkeutta etsiä uusia ja parempia tapoja järjestää palveluja kaupunkilaisten hyväksi. Turvallisuudella pyritään siihen, että kaupunkilaiset voivat luottaa kaupungissa tarjottaviin palveluihin, niiden laatuun ja oikeudenmukaisuuteen sekä pyritään yhdessä luomaan viihtyisää ja turvallista asuin- ja

elinympäristöä. Positiivinen yrittäjämielisyys tarkoittaa yritystoiminnan kasvun ja edistämisen tukemista sekä sisäisen yrittäjyyttä eli omakohtaista innostusta työhön ja halua tuloksiin sekä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseen. (Alajärvi 2017.)

Kuusiokuntien terveyskuntayhtymän muodostaa Alavuden kaupunki, Kuortaneen kunta, Soinin kunta ja Ähtärin kaupunki. Kuusiokuntien sosiaalipalveluiden tavoitteet ovat ihmisten hyvinvointi, turvallisuus, osallisuus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus sekä yhteisöjen toimivuus (Kuusiokuntien sosiaalipalvelut 2020). Kuusiolinnan, joka vastaa kuusiokuntien perusterveydenhuollosta, arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus (Pihlajalinna 2017). Seinäjoen kaupungin arvot ovat tahto, rohkeus ja vastuullisuus. Tahto tarkoittaa yrittäjäasennetta, halua tehdä ja onnistua. Rohkeus taas on edelläkävijyyttä, kykyä uudistua ja kasvaa. Vastuullisuus on vastuuta kaupungin asukkaista ja yrityksistä, turvallisuudesta, tasa-arvosta ja kestävästä kehityksestä. (Seinäjoki 2018.) Erillisiä arvoja sosiaalipalveluille ei löytynyt, mutta sosiaalipalveluiden alta löytyi heidän tavoitteensa, joka on vahvistaa kaikkien osallisuutta sekä omaehtoista toimintaa ja selviytymistä (Seinäjoki 2020.)

JIK-liikelaitoskuntayhtymä on tehnyt arvot perheiden palveluihin. JIK on Jalasjärven, Ilmajoen ja Kurikan peruspalveluiden tuottaja. JIKin arvot ovat ammattitaidolla eteenpäin, rohkeasti uudistuen ja yhdessä asiakkaan kanssa. Ammattitaidolla eteenpäin tarkoittaa, että palveluprosessit tehdään sujuviksi, täydennyskoulutuksissa huomioidaan asiakkaiden palvelutarpeet, pätevää henkilöstöä on riittävästi ja työmenetelmät perustuvat tutkittuun tietoon. Rohkeasti uudistuen tarkoittaa käytännössä, että pyritään vastaamaan asiakkaiden uudistuviin haasteisiin ja ilmiöihin, ennakoimaan tulevaa, ollaan ajanhermoilla ja kehittäminen on jatkuva toimintatapa. Yhdessä asiakkaan kanssa toteutuu, kun asiakas kohdataan osana perhettä ja muuta lähiverkostoaan, asiakkuuden alussa perehdytään riittävästi perheen elämäntilanteeseen ja tuen tarpeeseen sekä asiakkaan kuulluksi tuleminen. (JIK Ky 2019.)

Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä (LLKY) toimii Isojoen, Karijoen, Kauhajoen ja Teuvan alueella sosiaali- ja terveystalouden tuottajana. Heidän arvonsa ovat turvallisuus, elämänmyönteisyys, hyvinvoinnin edistäminen, oikeudenmukaisuus, kunnioittaminen ja omatoimisuuden tukeminen. He painopiste on

ennaltaehkäisevässä työssä korostaen ihmisten aktiivisuutta ja omatoimisuutta. (LLKY 2020.)

3.4 Sosiaalialan arvot ja etiikka

Sosiaalialalla on omat eettiset ohjeensa, joihin työ nojautuu. Niiden tärkeimmät lähtökohdat ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalityössä tulee vastaan tilanteita, joissa työntekijän tulee pohtia ja pitää yllä sosiaalialalle tärkeitä arvoja. Näissä tilanteissa oleellinen osa työntekijän ammattitaitoa on nimenomaan ammattieettinen valmius, kypsyyt ja harkinta. Eettiset periaatteet ovat arvoja, jotka ilmenevät tekoina käytännön työssä. Eettiset ohjeet eivät anna valmiita vastauksia, kuinka ristiriitatilanteissa tulisi toimia, vaan ne antavat työntekijöille avaimia pohdintaan asiakkaan oikeuksien ja ammattilaisen velvollisuuksien välisistä suhteista. Lainasäädäntö ei anna ohjeita kaikkiin ihmissuhdetöiden ongelmiin, joten ammattietiikka on lakia laajempi käsite. Ammattietiikka ohjaa ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä valintoja kokonaisuudessaan. (Heikkinen 2017, 7.)

Sosiaalityön tavoitteena on auttaa ihmisiä ja vähentää heidän puutettaan ja kärsimystä. Tämä aiheuttaa yhteentörmäystä ja ristiriitoja yhteiskunnan vallankäytön, johtamisen ja politiikan kanssa. Sosiaalialan ammattilaisen tulee kyetä kriittisesti arvioimaan myös oman organisaationsa toimintatapoja. Organisaatio voi esimerkiksi suunnitella toimintansa talouden lähtökohdista. Sosiaalialan ammattilaisten eettinen vahvuus korostuu silloin, kun pyritään vaikuttamaan yhteiskunnassa organisaatioiden epäoikeudenmukaisiksi koettuihin toimintatapoihin, lakeihin ja asetuksiin. Sosiaalialalla eettisyys rakentuu jatkuvassa vuorovaikutuksessa muuttuvassa toimintaympäristössä, jossa on mietittävä ammattieettisestä näkökulmasta kysymystä oikeasta ja väärästä, pohdittava oikeudenmukaisuutta, tarkoituksenmukaisuutta ja kohtuutta. (Heikkinen 2017, 7–8.)

Ihmisten parissa työtä tekevien pitää jatkuvasti heijastaa omaa toimintaansa niihin päämääriin, jotka arvot määrittelevät ja vertailla omien tavoitteidensa ja niiden toteutumiseen tehtyjen yksittäisten tekojen arvoa. Arvot ovat perimmäisiä ja ainoita

todellisia mittareita, joilla voidaan ihmisten parissa tehdyn työn laadukkuutta arvioida. (Purjo 2014, 39.)

Sosiaalialan ammattilaisen tulee työssään kunnioittaa ja edistää jokaisen ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa. Jokaisella ihmisellä on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja elämään, eivätkä ihmisoikeudet ole riippuvaisia ihmisen omasta toiminnasta tai käytöksestä. Asiakkailta on itsemääräämisoikeus, joka tarkoittaa sitä, että sosiaalialan ammattilaisen tulee kertoa asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden vaikutuksista, jolloin asiakas saa mahdollisuuden itse tehdä valintoja. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan ole absoluuttinen, vaan sitä voidaan tietyissä tilanteissa rajoittaa. (Heikkinen 2017, 11–12.)

Asiakaslähtöisyys on tärkeä osa osallisuuden lisäämisessä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan kuuntelemista ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja hänen tilanteensa tulee huomioida yksilöllisesti. Asiakastilanne etenee asiakkaan itsensä nostamista tarpeista lähtien. Asiakaslähtöisyys toteutuu silloin, kun asiakas kokee osallisuutta, joka on asiakkaan tunne eikä mitään ulkoapäin rakennettua. Se on tunne voimaantumista, vaikutusmahdollisuuksista, tasavertaisuudesta, palveluiden käyttäjän asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä. Osallisuus antaa asiakkaalle mahdollisuuden valintojen tekemiseen ja epäkohtien esiin tuomiseen ja yhteiskunnalle mahdollisuuden epäkohtien korjaamiseen. Osallisuus on eettisesti tarkasteltuna kannattavaa yksilön aseman ja yhteiskunnan vallan epätasapainon kannalta. (Heikkinen 2017, 15–16.)

Nykypäivänä myös sosiaalityö on digitalisoitunut. Erilaisiin verkkoympäristöihin, sähköiseen asiointiin ja sosiaalisen median käyttöön työympäristönä pätevät samat eettiset pohdinnat, ohjeistukset ja lainsäädäntö kuin kasvokkain tehtävään työhön. Digitalisoituminen mahdollistaa sosiaalialan ammattilaisten tavoitettavuutta sekä erilaisten vertaistukiryhmien muodostumista, mikä voi edesauttaa asiakkaiden voimaantumista. Verkkopalveluiden suunnittelemisessa tulee kuitenkin ottaa huomioon, että sosiaalialan asiakaskunta on moninaista eikä kaikilla ole samantyyppisiä mahdollisuuksia käyttää verkossa olevia palveluita. Asiakkaat eivät saa kuitenkaan joutua palveluiden suhteen epätasa-arvoon. (Heikkinen 2017, 46–48.)

Sosiaalialan eettisissä ohjeissa tuodaan esiin myös monialaisen yhteistyön merkitystä asiakkaan tarpeiden mukaisten palveluiden tarjoamiseksi. Sosiaalialan ammattilaiset arvioivat kriittisesti omaa toimintaansa ja varmistavat, että asiakas saa moniammatillista osaamista ja arviointia tilanteeseensa. Sosiaalialan ammattilainen arvostaa omaa osaamistaan sekä muiden ammattilaisten näkemyksiä ja pätevyyttä. Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen on jokaisen työntekijän velvollisuus, mutta myös työnantajan velvollisuus on varmistaa riittävät edellytyksen ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen täydennyskoulutuksilla ja perehdytyksellä. (Heikkinen 2017, 48–49.)

Työhyvinvointi ja työssäjaksaminen lisäävät työntekijöiden halua olla töissä, samalla kasvavat työntekijöiden motivaatio, innovatiivisuus, voimavarat ja sitoutuminen. Sosiaalityön on usein kuormittavaa, ja siinä piilevät riskit myötätuntuu- mukselle ja sijaistraumatisoitumiselle. Jaksamisen kannalta on tärkeää, että tunnistaa onnistumisen hetket ja pystyy itse vaikuttamaan työhönsä. Työn ja vapaa-ajan välisen rajan vetäminen on jokaisen työntekijän oikeus, ja työntekijän vapaa-aikaa tulee myös kunnioittaa. Vapaa-aika tukee työntekijän jaksamista ja keskittymiskykyä. Itsestä huolehtiminen on ammattitaitoa. Työhyvinvointi on kaikkien etu, ja se heijastuu myös asiakkaan kohteluun. (Heikkinen 2017, 50–51.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron tutkimukseni toteutuksesta. Aloitan esittelemällä Osmo-hanketta, joka on opinnäytetyöni tilaaja. Sen jälkeen esittelen tutkimuskysymykset, aineiston keruun sekä analyysin vaiheet. Luvun lopussa kerron vielä tutkimukseni eettisyydestä ja luotettavuudesta.

4.1 OSMO-hanke

Opinnäytetyöni tutkimus on osa Etelä-Pohjanmaan monialaisen yhteispalvelun (TYP) osallisuutta moniammatillisesti-hanketta (OSMO). OSMO-hanke on Seinäjoen kaupungin alaisuudessa toimiva monialainen yhteispalvelun hanke. Hankkeessa ovat mukana Etelä-Pohjanmaan kuntien sosiaali- ja terveystyöpalvelut, TE-toimistot, Kela ja aikuissosiaalityön verkostot. (Etelä-Pohjanmaan TYP 2016.) Opinnäytetyöni aihe on suoraan OSMO-hankkeen tavoitteista, joita ei vielä ole toteutettu. OSMO-hanke on alkanut tammikuussa 2018 ja päättyy keväällä 2020.

Osmo-hankkeen kohderyhmänä ovat monialaisen yhteispalvelun ja aikuissosiaalityön yhteiset työelämän ulkopuolella olevat asiakkaat, joiden työ- ja toimintakykyä ja osallisuutta halutaan parantaa, sekä ammattilaiset, jotka tekevät työtä kohderyhmän parissa. Hankkeen tavoitteena on luoda yhteneviä käytänteitä Etelä-Pohjanmaan alueelle asiakasosallisuuden edistämiseksi, asiakkaan osaamisen ja palvelutarpeen tunnistamisessa, palvelutarpeen arvioinnissa, osaamisen sekä työ- ja toimintakyvyn selvittämisessä, sosiaalisen kuntoutuksen yksilö- ja ryhmävalmennuksessa sekä tiedontuotannon menetelmissä. (Hanke-kuvaus 2017). Hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto (ESR), ja sitä hallinnoi Seinäjoen kaupunki. Toiminta-alueena on koko Etelä-Pohjanmaa, jonka kunnat ja yhteistoiminta-alueet osallistuvat hankkeen omavastuuosuuden rahoittamiseen väestöpohjan mukaisella osuudella. (Hanke-kuvaus 2017.)

4.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda monialaisen yhteistoiminnan yhteinen arvo-maailma, perusta ja tavoite. Ajatus arvopohjan luomiselle on, että yhteinen arvo-maailma ja tavoite eri toimijoiden välillä parantaa monialaista yhteistyötä. Samalla se myös lisää työntekijöiden sitoutuneisuutta. (Hankehakemus 2017, 10.) Työn tavoitteena on tutkia, miten ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat kuvaavat tärkeimpien arvojen tarkoitusta käytännössä ja miten nämä arvot näkyvät ja välittyvät asiakkaille sekä eri ammattilaisten välisessä työskentelyssä.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus ja pyrin tutkimuksessani vastaamaan seuraaviin kysymyksiin, jotka koskevat Etelä-Pohjanmaan monialaista yhteispalvelua:

1. Millainen arvopohja yhdistää ja ohjaa monialaista työtä?
2. Miten arvot näkyvät monitoimijaisessa työskentelyssä?

Tuloksia hyödyntäen luodaan yhteinen arvopohja Etelä-Pohjanmaan monialaisessa yhteispalveluverkostossa toimiville ammattilaisille. Yhteinen arvopohja on perusta monitoimijaiselle työskentelylle. Osmo-hankkeessa tämä liittyy kehittämistyön tavoitteisiin. Hankeen tavoitteena on kolme kehittämisteemaa, joita ovat 1) asiakasosallisuuden vahvistaminen asiakkaan omassa prosessissa ja palveluiden kehittämisessä. 2) sosiaalisen kuntoutuksen ja 3) työ- ja toimintakyvyn kehittäminen monitoimijaisesti.

4.3 Arvotyöskentelyn tulokset

Arvotyöskentely Etelä-Pohjanmaan alueella on käynnistynyt jo vuonna 2017, kun viestintätoimisto Tenho selvitti ”Tule rakentamaan yhteistä Etelä-Pohjanmaata” – arvopelin avulla, millaisia arvoja kohderyhmä äänesti maakunnan tuleviksi arvoiksi. Kohderyhmänä oli uuden maakuntaorganisaation tulevat työntekijät sekä maakunta- ja sote-uudistuksen johto. Peliareena luotiin Eepeli-innovointityökalun avulla, ja peliä pääsi pelaamaan kutsusta sekä intranetissä olevan linkin kautta. Pelin tavoitteena oli saada tuleva henkilöstö mukaan luomaan uuden maakuntaorganisaation arvoja sekä miettimään samalla omia arvojaan. Pelin kautta saatiin selville,

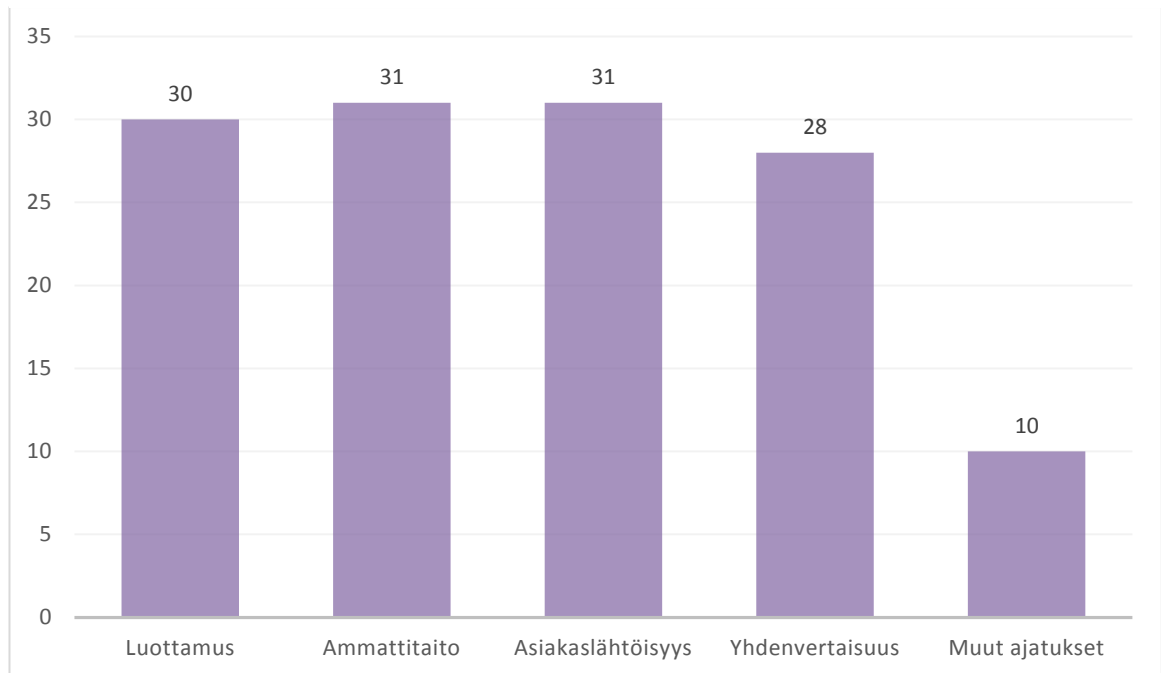
mitä arvoja he pitivät työssään tärkeinä. Tavoitteena oli myös, että työntekijät toisivat esiin uusia arvolausekkeita, joita kehitettäisiin uuden maakuntaorganisaation yhteisiksi arvoiksi. (Pollari & Åman 2017)

Pelissä oli valmiina 25 arvoväittämää, joiden lisäksi pelaajat saivat lisätä omia arvoväittämiä peliin mukaan. Osallistujia pelissä oli yhteensä 1294 henkilöä, joista valtaosa oli sote-alan edustajia. Vastauksissa näin ollen painottui sote-alan arvot, eivätkä näin ollen ole täysin kuvaamaan koko maakunnan arvoja. Uusia arvoja ehdotettiin yhteensä 619 kappaletta ja ääniä tuli yhteensä 26579 kappaletta. Eniten ääniä saivat nämä seuraavat arvot: ammattitaito, arvostaminen, asiakaslähtöisyys, avoimuus, kunnioittaminen, luottamus, rehellisyys, työhyvinvointi, uudistumiskyky, välittäminen, yhdenvertaisuus. (Pollari & Åman 2017)

Osmo-hankkeessa hyödynnettiin näitä yllä mainittuja eniten ääniä saaneita arvoja omassa työskentelyssä. Nämä 11 arvoa lähetettiin ennakkotehtävänä hankkeessa toimiville ammattilaisille ja kokemusasiantuntijoille, jotka saivat valita niistä kolme tärkeintä arvoa ja lisätä halutessaan mukaan arvon, joka heidän mielestään puuttuu listalta. Ennakkotehtävä lähetettiin niille, jotka olivat ilmoittautuneet työpajoihin, vaikka monialaisen verkoston työntekijöitä on Etelä-Pohjanmaalla enemmän. TE-palveluiden työntekijöistä 16 sai ennakkotehtävän ja heistä kahdeksan vastasi. Terveystieteiden työntekijöistä kymmenen sai tehtävän ja yhdeksän heistä vastasi. Aikuissosiaalityön ja työllisyyspalveluiden työntekijöistä 30 sai ennakkotehtävän, heistä vain 14 vastasi.

Ennakkotehtävän pohjalta arvoista nousi neljä eniten ääniä saanutta arvoa, joita olivat: asiakaslähtöisyys, ammattitaito, yhdenvertaisuus ja luottamus. Näiden neljän arvon ympärille kokoonnuttiin kesällä 2019 yhteisen iltapäivän ajaksi, johon saapui 57 ammattilaista sekä kokemusasiantuntijaa, ja he saivat vastat kirjallisesti jokaisen arvon kohdalle erikseen, mitä se tarkoittaa työntekijälle käytännössä. (Osmo-hanke 2019.) Vastauksia saatiin yhteensä 131. Luottamus-otsikon alle oli annettu 30 vastausta, ammattitaidon alle 31 vastausta, asiakaslähtöisyyteen vastauksia saatiin 31 ja yhdenvertaisuus sai vastauksia 28 (Kuvio 1.). Osallistujilla oli mahdollisuus myös vapaasti kirjoittaa uusia arvoja tai muita ajatuksiaan arvoista, näitä vastauksia saatiin 10.

Kuvio 1. Vastauksien jakautuminen eri arvojen alle.



Opinnäytetyöni tutkimusaineisto koostuu tästä materiaalista. Olen tullut itse mukaan työskentelyyn materiaalin keruun jälkeen, joten aineisto oli valmiina. Tehtävänäni on tutkia, miten ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat kuvaavat neljän tärkeimmän arvon tarkoitusta käytännössä ja miten nämä arvot näkyvät ja välittyvät asiakkaille sekä eri ammattilaisten välisessä työskentelyssä.

4.4 Analyysimenetelmä ja sen toteutus

Valitsin tutkimukseni analyysimenetelmäksi sisällön analyysin. Sisällön analyysi voidaan jakaa kolmeen eri analyysitapaan, joita ovat aineistolähtöinen analyysi, teorialähtöinen analyysi ja teoriaohjaava analyysi. Tutkimukseni analyysimenetelmäksi valikoitui aineistolähtöinen analyysi Milesin ja Hubermanin (1994) yhdysvaltalaisen perinteen mukaisena. Heidän mallissaan analyysi aloitetaan kysymällä aineistolta tutkimuskysymysten mukaisia kysymyksiä. Tämän avulla tunnistetaan asiat, joista tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. Alkuperäisilmaukset pelkistetään ja samaa tarkoittavat ilmaukset kootaan samaan kategoriaan, joka nimitetään sisältöä kuvaavalla nimellä. Kategorioiden muodostaminen on analyysin kriittinen vaihe, koska tutkija päättää, mitkä ilmaisut kuuluvat samaan kategoriaan. Analyysiä jatketaan yhdistämällä samansisältöisiä kategorioita toisiinsa ja luodaan

niille uusia yläkategorioita ja aina vaan yhdistämällä pääkategorioita. Lopulta yhdistelmästä muodostuu vain yksi kaikkia kuvaava kategoria. Kaikkien kategorioiden avulla vastataan tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.3.)

Aloitin analyysini litteroimalla materiaalin, jossa oli yhteensä 131 erillistä paperia vastauksia. Olen analyysissäni merkannut luottamuksen kirjaimella A ja numeroitunut vastaukset 1–30. Ammattitaito on analyysissä merkattu kirjaimella B ja vastaukset on numeroitu 1–31. Asiakaslähtöisyydelle annoin sille kirjaimen C ja vastaukset on numeroitu 1–32. Yhdenvertaisuus sai kirjaimen D ja vastaukset olen numeroinut 1–28. Uudet arvot tai muita ajatuksia arvoista olen merkannut kirjaimella E sekä numeroitu 1–10.

Litteroinnin jälkeen muodostin alakategorioita näiden neljän arvon alle ja keräsin niiden alle lauseita, joissa esiintyy samaa sisältöä ja nimesin alakategoriat sisällön mukaisiksi (taulukko 2.). Luottamuksen alle syntyi seuraavat alakategoriat: 1. Työntekijän näkökulmasta suhteessa asiakkaaseen, työyhteisöön ja yhteistyötahoihin, 2. Asiakkaan näkökulmasta, 3. Konkretiaa luottamuksen saavuttamiseksi suhteessa asiakkaaseen, 4. Konkretia suhteessa yhteistyötahoihin. Ammattitaidon alle syntyi seuraavat alakategoriat: 1. Työntekijän näkökulmasta suhteessa muihin, 2. Asiakkaan näkökulmasta, 3. Konkreettisesti ammattitaito näkyy suhteessa asiakkaaseen, 4. Työntekijän ammattitaito suhteessa itseensä.

Asiakaslähtöisyyden alle muodostin seuraavat alakategoriat, tutkimaan kuinka asiakaslähtöisyys toteutuu: 1. Työntekijän näkökulmasta, 2. Asiakkaan näkökulmasta ja 3. Konkreettisia toimia asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi. Yhdenvertaisuuden alla toistuivat nämä samat kolme alakategoriaa, mutta liittyen vain yhdenvertaisuuden toteutumiseen. Tässä kohtaa jätin uudet arvot ja muut ajatukset arvoista analyysin ulkopuolelle ja tutkin niitä sitten myöhemmin. Tässä vaiheessa lauseet olivat vielä alkuperäisessä muodossa. Tämän jälkeen pelkistin lauseet ja muokkasin samaa tarkoittavat lauseet yhdeksi lauseeksi pysyen vielä samojen alakategorioiden alla.

Taulukko 2. Analyysin teemat.

Luottamus	Ammattitaito	Asiakaslähtöisyys	Yhdenvertaisuus
Työntekijän näkökulmasta suhteessa asiakkaaseen	Työntekijän näkökulmasta suhteessa muihin	Työntekijän näkökulmasta	Työntekijän näkökulmasta
Asiakkaan näkökulmasta	Asiakkaan näkökulmasta	Asiakkaan näkökulmasta	Asiakkaan näkökulmasta
Konkretiaa luottamuksen saavuttamiseksi suhteessa asiakkaaseen	Konkreettisesti ammattitaito näkyy suhteessa asiakkaaseen	Konkreettisia toimia asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi	Konkreettisia toimia asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi
Konkretia suhteessa yhteistyötahoihin	Työntekijän ammattitaito suhteessa itseensä		

Jatkoin analyysiäni poistamalla yläkategoriat eli luottamus, ammattitaito, asiakaslähtöisyys sekä yhdenvertaisuus ja yhdistin samat alakategoriat yhteen. Näin sisältöään samanlaiset lauseet tulivat yhteen. Tässä kohtaa analyysiä käytin värikoodoja. Keltainen väri tarkoitti työntekijän näkökulmaa, vihreä asiakkaan näkökulmaa, violetti oli konkretiaa arvojen toteutumiseksi ja turkoosin värin alla oli ne kategoriat, joita ei toistunut muissa yläkategorioissa eli konkretia yhteistyötahojen luottamuksen saavuttamiseksi sekä työntekijän oma ammattitaito. Tämän jälkeen yhdistin kaikki saman sisältöiset lauseet niin, että jäljellä oli kolme kategoriaa, jotka olivat teemaltaan asiakkaan näkökulma, monialainen yhteistyö ja työntekijän ammattitaito.

Analyysin viimeisessä vaiheessa muodostin huoneentaulun, jossa on kymmenen arvolausetta. Arvolauseet muodostin kolmen teeman alle jääneistä lauseista, joita tässä vaiheessa oli vielä 54, niin että huoneentaulussa kolme ensimmäistä lausetta ovat asiakkaan näkökulmasta, kolme seuraavaa monialaisen yhteistyön näkökulmasta ja viimeiset neljä lausetta liittyvät työntekijän ammattitaitoon. Muodostin lauseet niin, että niissä säilyisi ja yhdistyisi ne ajatukset ja teemat, joita alkupe-
räisissäkin lauseissa oli. Kävimme yhdessä Osmo-hankkeen työntekijöiden kanssa muodostamani arvolauseet läpi ja muokkasimme niitä hieman. Totesimme yhdessä, että lauseet on hyvä olla positiivisessa minä-muodossa, jolloin ne on helpommin sisäistettävissä ja koetaan koskevan juuri minua.

4.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tässä tutkimuksessa on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaa ohjetta Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa (2012). Olen noudattanut rehellisyyttä ja yleistä huolellisuutta sekä olen pyrkinyt tarkkuuteen tutkimustyössä, niin tulosten tallentamisen ja esittämisen suhteen, kuten myös tulosten arvioinnissa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Tutkimuksen tuloksien julkaisussa olen pyrkinyt avoimuuteen ja vastuullisen tiedeviestintään. Olen ottanut muiden tutkijoiden työn ja saavutukset huomioon niin, että olen aina muita lainatessani käyttänyt asianmukaista lähdeviittausta. (Varantola 2013, 6.)

Olen suunnitellut opinnäytetyöni Seinäjoen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön suunnitelmaohjeen mukaisesti sekä totuttanut ja raportoinut aineiston tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaan. Olen hakenut tutkimusluvan Seinäjoen kaupungilta, jonka alaisuudessa OSMO-hanke toimii. Ennen tutkimukseni aloittamista olen sopinut yhdessä OSMO-hankkeen hankekoordinaattorin kanssa opinnäytetyöni tavoitteista. Tutkimuksen aikana näitä tavoitteita ja niiden toteutumista on seurattu yhdessä OSMO-hankkeessa toimivien työntekijöiden kanssa. Kaikki tulokset on esitetty heille ja julkistettu heidän hyväksymällään tavalla.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, ja sen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkimusprosessi tuodaan raportissa selkeästi esiin. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ja aineiston analyysin vaiheet lisäävät lukijalle prosessin ymmärrettävyyttä. (Kiviniemi 2018, 85.) Raportissa olen kuvannut analyysin vaiheet. Aineiston litteroinnissa olen käyttänyt tunnisteena kirjaimia ja numeroita. Aineistoa on käytetty tutkimustulosten esittelyssä suorina lainauksina tulosten luotettavuuden tukemiseksi. Aineiston käytössä tulosten raportoinnin yhteydessä on varmistettu, ettei niistä ilmene kenenkään henkilöllisyys tai muukaan tieto, jolla ne voitaisiin yhdistää kehenkään henkilöön.

Koska kyseessä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi, on tärkeää huomata, että teoreettinen viitekehys on syntynyt tutkittavan ilmiön käsitteellistämisestä eikä etukäteen valitun teorian testaamisesta. Tämänkaltaisen aineistokeskeisyyden koros-

tamisesta huolimatta on myös tiedostettava, että tutkijan teoreettiset näkökulmat ja tutkimuksen edetessä vähitellen käsitteellistyvät näkemykset tarkasteltavasta ilmiöstä ohjaavat omalta osaltaan tutkimuksen kulkua. Näin ollen käsitteellistäminen ei välttämättä ole pelkästään aineistolähtöistä. Laadullisessa tutkimuksessa on siis enemmän kyse teoreettisen viitekehysten ja tutkimuksen pohjalta nostettujen näkökulmien vuoropuhelusta. Teoreettinen viitekehys auttaa tutkijaa kiinnittämään tiettyihin tärkeiksi oletettuihin seikkoihin huomion, mutta tutkimuksesta nousevien näkökohtien uskotaan tuottavan uutta teoriaa tarkasteltavasta ilmiöstä. (Kiviniemi 2018, 77.)

5 TULOKSET

Osmo-hankkeen toiveena oli, että arvotyöskentelystä saadusta materiaalista poimitaan kymmenen arvoa, joista muodostetaan huoneentaulu. Tässä luvussa esitelen nämä kymmenen lausetta, jotka analyysin pohjalta olen muodostanut. Kerron myös tarkemmin, mitä ne sisältävät, ja käytän suoria lainauksia aineistosta. Huoneentaulu muodostuu kymmenestä arvolauseesta, joissa kohdat 1-3 liittyvät asiakastyöhön, kohdat 4-6 liittyvät moniammatilliseen työhön ja kohdat 7-10 liittyvät työntekijän ammattitaitoon.

5.1 Yhteiset arvot asiakastyössä

Luottamus oli yksi niistä neljästä arvosta, johon arvotyöskentely perustui. Tutkimusmateriaalissa toistui useasti ajatus, että luottamus on kaikkein tärkeintä. Luottamusta tulee olla molemmin puolin, asiakkaan tulee luottaa työntekijään ja työntekijän asiakkaaseen. Myös ammattitaito herättää luottamusta ja työntekijän tulisi tehdä työtä ammattitaidolla ja asiakkaan parhaaksi. Aineistosta nousi myös ajatus siitä, että työntekijä ei saa olla ennakkoluuloinen esimerkiksi eri kulttuurista tulevia ihmisiä kohtaan.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, jotka liittyvät luottamukseen:

Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä ensiarvoisen tärkeä. Asiakkaan voitava luottaa työntekijän olevan hänen ”puolellaan”. A23.

Oman osaamisen hyödyntäminen asiakkaan kokonaisuuden parhaaksi. Ammattitaito synnyttää luottamusta. Toisten ammattitaidon kunnioittaminen. Ammattitaitoa on myös se, että myöntää jos ei tiedä jotain vaan ottaa selvää. B27.

Asiakkaan kohtaaminen siten, että ”riisuu” mielessään omat ennakkokäsitykset ja taustatiedot asiakkaaseen liittyen, unohtaen ”mitä minun pitää tietää: kyselyt, mittarit” vaan mitä asiakas haluaa tietää, mistä keskustella, mikä huolestuttaa tai on ongelma. C2.

Pyritään antamaan parasta, sopivinta palvelua kaikille, ei rajata asiakasta pois palveluista vain taustan vuoksi. Arvostetaan asiakasta, kunnioitetaan. Huomioidaan tasavertaisesti eri asiakkaat esim. romanit. D5.

Analyysin lopussa muodostin arvolauseen, joka kuvaa mahdollisimman hyvin näitä yllä mainittuja teemoja. Huoneentaulun ensimmäinen arvolause on: *Kohtaan ihmiset niin, että herätän luottamusta ammattitaitoisena ja asiakkaan etua ajattelevana työntekijänä. Olen ennakkoluuloton asiakasta kohtaan.*

Useassa kohdassa nousi esiin kuuntelutaidon tärkeys, ja se onkin toisen arvolauseen ydin asia. Asiakastyössä on tärkeää, että asiakas kokee tulleensa kohdatuksi ja kuulluksi. Tämä on myös tärkeä osa asiakaslähtöisyyden toteutumista. Siihen lisättyä ajatus siitä, että asiakas itse tietää oman tilanteensa parhaiten ja asiantuntijan tehtävä on kuunnella asiakasta ja muodostaa sitä kautta ajatus, mitä palveluita hänelle tarjoaa. Myös asiakkaan osallisuuden lisääminen on otettu toisessa lauseessa huomioon.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, jotka liittyvät asiakkaan kuuntelemiseen:

Luottamuksellisuus. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta -> kysytään mielipidettä, kokemusta, otetaan asiakas tosissaan. Dialogi. A17.

Pitäisi osata kuunnella eikä liaksi kiirehtiä, että asiakas tuntee, että virkailija on aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta ja elämästä. Luottamus, että asiakaskin pystyy toimimaan, ei ole pelkkä objekti. Kun luottamus syntynyt, asiakas on hyvin herkästi yhteydessä. A18.

Arvostus. Asiakas oman ”elämänsä asiantuntija”. Pohdintaa koko ajan miten mikin ratkaisu vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen. C9.

Toiseksi arvolauseeksi muodostui: *Olen läsnä ja kuuntelen. Asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja otan hänet huomioon palveluiden suunnittelussa.*

Kolmannessa arvolauseessa on nostettu esiin ajatus siitä, että yhdenvertaisuus ei toteudu silloin, kun kaikille annetaan yhtä paljon. Yhdenvertaisuus oli yksi niistä neljästä arvosta, joihin arvotyöskentely perustui. Työtä ohjaa lait ja säännöt, ja ne on oltava aina samat kaikille, mutta asiakastyössä tulee kohdata ihmiset yksilöinä

ja on ammattitaitoa tunnistaa erilaiset tarpeet. Siinä, missä toinen asiakas pärjää itse, niin toinen voikin tarvita enemmän tukea ja ohjausta.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, joissa tulee ilmi, että asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioida asiakastyössä:

Lähtökohtana on ymmärrys – mitä, miksi, miten... Toimii lakien ja asetusten mukaisesti- tuntee lainsäädännön. Tekee päätökset perustellusti inhimillisyyttä unohtamatta. Asiantuntijana toimiminen- ei parempana ihmisenä!! Kunnioittava kohtaaminen. B29.

Tasapuolinen toiminta, asiakkaan yksilöllisiä tarpeita kuitenkin huomioidaan ottaminen. Lait ja säännöt koskevat asiakkaita tasapuolisesti. D11.

Asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti taustasta tai statuksesta riippumatta. Päätökset perustuvat lakiin ja yhteisiin sopimuksiin ja ammattitaitoon. D24.

Yhdenvertaisuuteen liittyvä arvolause on: *Yhtä paljon kaikille, ei ole yhtä paljon kaikille. Huomioin ihmisten yksilölliset tarpeet, vaikka säännöt ja lait ovat samat kaikille, tukea voin antaa enemmän sitä tarvitseville.*

5.2 Yhteiset arvot monialaisessa yhteistyössä

Huoneentaulu on muodostettu Etelä-Pohjanmaan monialaisen yhteispalvelun yhteisiksi arvoiksi. Niinpä on tärkeää, että huoneentaulu sisältää arvoja, jotka koskevat nimenomaan työskentelyä yhdessä. Neljännessä arvolauseessa korostetaan yhteistyön voimaa monialaisessa työssä. Jokainen tekee työtä omassa organisaatiossaan, mutta on tärkeää muistaa, että on muitakin tahoja, jotka voivat auttaa asiakasta oman organisaation avun rinnalla. Yhteistyössä muiden kanssa on näin ollen tärkeää jakaa omaa tietoaan ja kysyä sekä oppia samalla muilta.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, jotka liittyvät toimivaan yhteistyöhön ja toisten ammattitaidon arvostamiseen:

Eri alojen ammattilaisten ammattitaidon hyödyntäminen: osataan ja pystytään käyttämään erialojen asiantuntijoita, tiedetään heidän olemassa olostaan ja on toimivia verkostoja. B6.

Arvostaa toisten toimijoiden osaamista, ammattitaitoa -> Näkee toiset toimijat tasa-arvoisesti. B8.

Jokaisella on osaamista, joillakin on pätevyys, yhteisellä tietotaidolla on käyttöä: työnantajalle, työyhteisölle, yhteistyöverkostolle. B12.

Jaamme omaa osaamista ja tietämystä yli organisaatorajojen. (...). B23.

Arvostetaan toisten ammattitaitoa. B31.

Analyysin pohjalta muodostin neljänneksi arvolauseeksi: *Palvelut on tarkoitettu toisiaan tukemaan. Olen valmis jakamaan, oppimaan ja kysymään muilta.*

Yhdenvertaisuus ei koske vain asiakkaita, vaan on tärkeä osa myös työtovereiden ja yhteistyökumppaneiden välisissä suhteissa. Viidennessä arvolauseessa yhdenvertaisuus on kiteytetty yksinkertaisesti niin, että kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia ja toteutuu kaikessa kohtaamisessa silloin, kun kohtaa ihmiset kunnioittavasti ja toisia tukien.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, jotka liittyvät yhdenvertaisuuteen niin asiakkaiden kuin yhteistyökumppaneidenkin kesken:

Monialaisessa työssä kaikki eri organisaatioiden työntekijät samantarvoisia. D13.

Kaikki on ihmisiä ja arvostettava sen mukaisesti, yhdenvertaisesti. D22.

Ei ammattilaisena nosta itseään asiakkaan tai yht.työtahojen yläpuolelle tai toisaalta laske alapuolelle. Asiakkaan huomioiminen yhdenvertaisena huolimatta hänen esim. taustastaan, näkemyksistään, koulutuksesta. D23.

Asiakkaiden kohtelemisen yhdenvertaisesti sosioegologisesta lähtökohdasta riippumatta. Ammatilaisen ei saa olla/nousta asiakkaan yläpuolelle – ihmisinä olemme samanarvoisia. Ihminen ihmisille. D27.

Viides arvolause on: *Kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia. Tuen ja kunnioitan työka- vereita, yhteistyötahoja ja asiakkaita.*

Dialogisuus yksittäisenä sanana nousi aineistosta monta kertaa eri lauseissa ja eri otsikoiden alla. Sen takia se on nostettu myös huoneentauluun omana kohtanaan. Dialogisuus toteutuu käytännössä silloin, kun kuuntelemme toisia, heidän ajatuksi- aan ja mielipiteitään avoimesti ja tuomitsematta ja olemme myös valmiit kerto- maan omat ajatuksemme. Keskustelu ja kuuntelu tekevät yhteistyöstä parempaa.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, joissa tuodaan ilmi, miten dialogisuus luo pohjan onnistuneelle yhteistyölle:

(...) Osata tehdä yhteistyötä yhteistyökumppanin kanssa -> yhteisiä ajatuksia ja päämääriä. B10.

(...) Jakaa omaa osaamistaan avoimesti muille. Pystyä ottamaan vas- taan muidenkin mielipiteitä. B14.

(...) Dialogi. Yhteinen ymmärrys/käsitys tilanteesta, myös moniamma- tillisessa tiimissä. C11.

Kaikkien panos tärkeää, huomioi kaikkien mielipiteet, tasa-arvoinen suhtautuminen. Kaikkia tiedotetaan tarvittaessa asioista (ei jätetä joi- tain pimentoon). D1.

Dialogisuudesta ja yhteistyön onnistumisen työkaluista muodostin arvolauseen: Dialogisuus on avain onneen. Kuuntelen muiden mielipiteitä, kerron omat ajatuk- seni ja keskustelen yhdessä muiden kanssa.

5.3 Yhteiset arvot ammatillisuudessa

On tärkeää muistaa, että jokainen työntekijä edustaa organisaatiota, jossa työs- kentelee. Näin ollen organisaation ei saisi olla kovin kaukana arvomaailmaltaan siitä, mitä itse ihmisenä ja työntekijänä pitää tärkeänä. Työntekijän tulisikin toimia

niiden arvojen mukaan, joita organisaatio haluaa toteuttaa. On myös hyvä muistaa, että kun tekee työnsä hyvin, niin tyytyväisyys ja luottamus organisaatiota kohtaan lisääntyy. Joskus tilanne on myös toisin päin, jolloin yksi työntekijä voi aiheuttaa pettymyksen koko organisaatiota kohtaan. Organisaatio voi myös osaltaan estää niiden arvojen toteutumista, jotka työntekijälle ovat tärkeitä.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, joista ilmenee, että työntekijä edustaa organisaatiota:

Asiakas voi luottaa, että ammattilainen hoitaa hänen asioitaan parhaansa mukaan. Työntekijän luottamus omaan organisaatioon ja yhteiskuntaan; asiakkaiden asioita voi hoitaa niin, että ne koee olevan asiakkaan parhaaksi. A4.

Kuunnellaan asiakkaan ärtymystäkin ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia loppuun asti. Anteeksi voi pyytää tai pahoitella, jos asiakkaalle on tullut kokemus epäoikeudenmukaisuudesta tai esim. ”virheettömästä organisaatiosta. A24.

Kun asiakas luottaa työntekijään, se lisää luottamusta myös organisaatioihin ja systeemeihin. Eri työntekijöiden välinen luottamus on tärkeää, luotetaan toisten osaamiseen ja taitoihin ja arviointikykyyn. A25.

Heikkous: Työntekijän asiakaslähtöisyys mitätöityy, koska organisaatioiden rakenteet estävät asiakaslähtöisen toiminnan. -puheille pääsy/jonotus, raamitetut päätökset, ammatilliset rajoitukset, toimimaton vuorovaikutus. C14

Tämän teeman kohdalla muodostin seitsemänneksi arvolauseeksi: *Minä edustan organisaatiota. Kun työni on hyvää, myös tyytyväisyys ja luottamus organisaatiotani kohtaan lisääntyy.*

Yksi neljästä pääarvosta oli ammattitaito. Aineistossa toistui paljon ajatuksia siitä, miten ammattitaito toteutuu tai mitä se on. Ammattitaito herättää luottamusta, ammattitaitoinen työntekijä osaa olla yhdenvertainen ja asiakaslähtöinen. Kahdeksannessa arvolauseessa tuodaankin esiin yleisellä tasolla, että ammattilaisen on tärkeää luottaa omaan ammattitaitoonsa, ajatuksiin ja niin sanottuun ”hiljaiseen

tietoon”, jota kokemus kartuttaa. On hyvä myös muistaa, että työ, jota tekee, on tärkeää ja arvokasta.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, joissa ilmenee työntekijän oma ammatti-identiteetti ja omiin taitoihin luottaminen:

Kirjatiedon lisäksi on käytössä monien vuosien aikana kerääntynyt ”hiljainen tieto”. Viisaus ja intuitio siitä, mitä ja miten kannattaa tehdä, mikä on ylipäänsä järkevää. B7.

Koulutus, kokemus, paikallistuntemus, verkostot. Moniammatillisuus (verkostopalaverit). B28.

Kyky olla tietämättä ja taitamatta, kaikkea ei tarvitse osata. Toisaalta oman alan asiantuntija. B24.

Ammattitaito on tärkeä osa työtä ja on tärkeää myös itse arvostaa omaa osaamistaan ja tekemistään. Niinpä kahdeksas arvolause on: *Minä olen alan asiantuntija. Luotan omiin kykyihini ja ajatuksiini. Teen tärkeää työtä.*

Hyvin paljon aineistosta nousi esiin se, että ammattitaitoa tulee ylläpitää, kehittää itseään ja olla valmis oppimaan uutta. Aineistosta nousi myös ajatus siitä, että kaikkea ei tarvitse tietää, vaan on ammattitaitoa myöntää, ettei tiedä, mutta tärkeää, että ottaa selvää. Työntekijän tulisi myös olla tässä asiassa armollinen itselleen.

Seuraavissa esimerkeissä aineistosta ilmenee, kuinka tärkeää on pitää huolta omasta ammattitaidostaan ja ylläpitää sitä kouluttautumalla ja olemalla avoin uuden oppimiselle:

Jatkuva uuden oppiminen, otetaan selvää asioista, fakta tietoa vain voi jakaa. Jokainen ihminen on yksilö, ei voi odottaa, että samat ohjeet ja neuvot pätevät kaikkiin. Pääsee asiakkaan tasolle, miltä tasolta puhuu, ohjeistaa asiakkaita. B9.

Työntekijä ei välttämättä aina voi täysin ratkaista tilannetta, mutta pitää pystyä tarjoamaan työkaluja. Myös asiakkaan kanssa yhdessä asioiden selvittely. Kaikkea ei voi, eikä tarvitse tietää, on myös osa ammattitaitoa se kyetä myöntämään itselleen ja asiakkaalle. B11.

Olemme kiinnostuneita pitämään oman ammattitaidon ajan tasalla ja kehittämään sitä. Jaamme omaa osaamista ja tietämystä yli organisaatorajojen. Asiakas voi luottaa työntekijöiden sanomisiin ja tekoihin (...). B23.

Oman osaamisen hyödyntäminen asiakkaan kokonaisuuden parhaaksi. Ammattitaito synnyttää luottamusta. Toisten ammattitaidon kunnioittaminen. Ammattitaitoa on myös se, että myöntää jos ei tiedä jotain vaan ottaa selvää. B27

Ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitämiseen muodostin yhdeksännen arvolauseen: *Olen valmis oppimaan. Pidän itseni ajan tasalla ja kehitän ammattitaitoani. Myönnän ellen tiedä ja otan selvää.*

Viimeisenä kohtana aineistosta nostin esiin työntekijän oman hyvinvoinnin. Oli ammatti mikä tahansa, niin ihmisen on pidettävä huolta itsestään, jotta jaksaa myös työssään. Nykyään puhutaan paljon stressistä ja siitä, että työelämän vaatimukset ovat koventuneet. Palautuminen työstä on siis tärkeää. Jokainen voi löytää omia tapoja levätä ja rentoutua. Yksi stressin vähentämisen keino on se, että osaa jättää työt työpaikalle eikä murehdi tai suunnittele niitä kotona. Työntekijän hyvinvointi on myös työnantajan etu.

Seuraavaksi esimerkkejä aineistosta, joissa tuodaan esiin ajatuksia itsestään huolehtimiseen ja työssä jaksamiseen:

Jatkuva reflektointi. Kouluttautuminen. Itsestä huolehtiminen. Kyky erottaa itsensä työminästä, mutta myös "sietää" oma persoonansa työssään -> sitä ei tarvitse pelätä eikä kieltää. B17.

Pystyn hoitamaan kaikenlaisten asiakkaiden asioita kaikissa tilanteissa. Työt jää työpaikalle myös ajatuksissa. Osaan käyttää hyödyksi mm. yhteistyötahoja. B20.

Oman hyvinvoinnin huolehtimiseen muodostin arvolauseen: *Pidän huolta itsestäni. Lepään, rentoudun ja jätän työt työpaikalle.*

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni avulla syntyi kymmenen arvolausetta, jotka ovat muodostuneet Etelä-Pohjanmaan monialaisessa yhteispalvelussa toimivien ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden arvotyöskentelyn pohjalta. Aluksi esittelen tuloksista kootun huoneentaulun, ja sen jälkeen käyn läpi arvolauseita erikseen ja peilaan niitä teoriatietoon. Palaan myös tutkimuskysymyksiin ja niiden toteutumiseen.

6.1 Huoneentaulu

Kuvassa 2 on esitelty kaikki kymmenen arvolausetta yhteen huoneentauluksi. Jokaisesta lauseesta on myös painettu oma arvokortti, ja kortit jaettiin Osmo-hankkeen päätöstilaisuudessa, Osmo-gaalassa, kaikille mukana olleille ammattilaisille ja kokemusasiantuntijoille. Huoneentaulun tarkoitus on toimia työkaluna arjen työssä ja monialaisessa yhteispalvelussa. Sitä voi käyttää omien ajatusten tukena tai vaikeissa tilanteissa, joissa arvoja joutuu miettimään ja punnitsemaan. Huoneentaulu itsessään on jo vastaus tutkimuskysymyksiin, eli se kuvaa sitä, millainen yhteinen arvopohja yhdistää ja ohjaa monialaista yhteispalvelua ja miten arvot näkyvät käytännössä. Arvolauseiden muodostamisessa olen pyrkinyt ottamaan huomioon sen, mikä nousi teoriaosuudessa esiin, että arvot eivät saa olla liian teoreettisia tai kauniita korulauseita, vaan mahdollisimman konkreettisia ohjeita, joita on helppo soveltaa arjen työhön (Paasivaara 2009, 92–93).

Yhteisten arvojen huoneentaulu
1. Kohtaan ihmiset niin, että herätän luottamusta ammattitaitoisena ja asiakkaan etua ajattelevana työntekijänä. Olen ennakkoluuloton asiakasta kohtaan.
2. Olen läsnä ja kuuntelen. Asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja otan hänet huomioon palveluiden suunnittelussa.
3. Yhtä paljon kaikille, ei ole yhtä paljon kaikille. Huomioin ihmisten yksilölliset tarpeet, vaikka säännöt ja lait ovat samat kaikille, tukea voin antaa enemmän sitä tarvitseville.
4. Palvelut on tarkoitettu toisiaan tukemaan. Olen valmis jakamaan, oppimaan ja kysymään muilta.
5. Kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia. Tuen ja kunnioitan työkavereita, yhteistyötahoja ja asiakkaita.
6. Dialogisuus on avain onneen. Kuuntelen muiden mielipiteitä, kerron omat ajatukseni ja keskustelen yhdessä muiden kanssa.
7. Minä edustan organisaatiota. Kun työni on hyvää, myös tyytyväisyys ja luottamus organisaatiotani kohtaan lisääntyy.
8. Minä olen alan asiantuntija. Luotan omiin kykyihini ja ajatuksiini. Teen tärkeää työtä.
9. Olen valmis oppimaan. Pidän itseni ajan tasalla ja kehitän ammattitaitoani. Myönnän ellen tiedä ja otan selvää.
10. Pidän huolta itsestäni. Lepään, rentoudun ja jätän työt työpaikalle.

Kuva 2. Huoneentaulu.

Kolme ensimmäistä arvolausetta liittyvät asiakkaan näkökulmaan, arvolauseet numeroilla 4-6 liittyvät monialaiseen yhteistyöhön, ja neljä viimeistä ovat työntekijän omaan ammattitaitoon liittyviä arvoja. Huoneentaulun arvot eivät ole arvojärjestyksessä, vaan jokainen arvo on yhtä tärkeä ja toisiaan tukevia. Ne on numeroitu ainoastaan teemoittelun selkeyttämiseksi.

6.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on monialaisessa yhteispalvelussa kaiken lähtökohta. Monialaista työtä tehdään nimenomaan asiakkaan tilanteen selvittämiseksi kokonaisvaltaisesti. On ymmärretty, että yhdessä eri alojen ammattilaiset ovat enemmän kuin kukaan työntekijä yksin. Monialaisessa yhteispalvelussa toimivat Kela, TE-toimistot, Etelä-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalouden palvelut, kuntien aikuissosiaalityön verkostot sekä kokemusasiiantuntijat. Näillä eri toimijoilla on paljon samoja asiakkaita ja palveluissa on päällekkäisyyttä. Asiakkaan edunmukaista ei ole, että hän joutuu asioimaan erikseen jokaisen eri toimijan kanssa, jos on mahdollista, että palveluja voidaan yhteensovittaa esimerkiksi työttömän työllistymisen edistämiseksi ja tämä on myös lakiin kirjattu tavoite monialaiselle yhteispalvelulle (Laki 1369/2014, 2§).

Sosiaalialan eettisissä ohjeissa korostuu myös asiakslähtöisyys. Ohjeissa sanotaankin, että asiakslähtöisyys toteutuu silloin, kun asiakas kokee osallisuutta. Asiakkaan osallisuuden tunnetta lisää se, että hän kokee tulleen kuulluksi ja palvelutarpeet nousevat hänen omista tarpeistaan. (Heikkinen 2017, 15–16.) Kolmessa ensimmäisessä arvolauseessa nousee esiin nimenomaan asiakslähtöisyys ja asiakkaan asema oman tilanteensa selvittämisessä. Monialaisen yhteispalvelun tavoite on lisätä osallisuutta, joten sen vuoksi arvoissa on kuuntelu sekä asiakkaan oman tilanteen asiantuntijuuden huomioiminen. THL: julkaisussa *”Mitä osallisuus on?”* on todettu, että osallisuus on ennen kaikkea sitä, että voi omassa elämässään tulla kuulluksi ja nähdyksi sekä elää arvostettuna, ymmärrettynä ja merkityksellisenä osana erilaisissa suhteissa, ryhmissä ja yhteisöissä. Ihmisen on pystyttävä myös vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun, toimintaansa tai palveluunsa. (Isola ym. 2017, 25.)

Asiakslähtöisesti toimiminen lisää myös asiakkaan luottamusta siihen, että työntekijä ajaa hänen asiaansa. Luottamus on tärkeä osa asiakkaan kohtaamista. Luottamus oli myös yksi niistä neljästä arvosta, joiden alle tämän tutkimuksen arvotyöskentely rakentui. Luottamuksen tärkeyttä korostetaan myös Metterin väitöskirjassa *”Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö”*, jossa Metteri tuo esiin, että luottamuksellinen suhde asiakkaiden, omaisten ja sosiaalialan työntekijän välillä on lähtökohta onnistuneelle yhteistyölle (Metteri 2012, 50).

Luottamuksen rakentaminen asiakkaaseen lähtee siitä, kuinka ammattilainen suhtautuu asiakkaaseen niin puheissaan kuin teoissaankin (Heikkinen 2017, 40). Tämä sama ajatus toteutuu ensimmäisessä arvolauseessa, jossa on myös ajatus siitä, että kohtaamme asiakkaan ilman ennakkoluuloja, joita helposti syntyy esimerkiksi etnisen taustan tai muiden työntekijöiden mielipiteistä.

Jokaisessa työssä on omat säännöt ja lait, joiden mukaan toimitaan. Lait ja säännöt tulee olla kaikille samoja, niiden avulla voidaan varmistaa, että kaikki saavat tasa-arvoisen kohtelun. Ihmisten kyvyissä hoitaa asioita on kuitenkin suuria eroavaisuuksia. Sen vuoksi ammattilaisen on tärkeää huomioida jokainen asiakas yksilöllisesti. Yksilöllinen huomioiminen auttaa asiakkaita saamaan samat palvelut, joita he eivät välttämättä saavuttaisi täysin samanlaisella kohtaamisella ja tuella. Yhdenvertaisuus ei siis toteudu tasapäistämällä vaan näkemällä jokainen ihminen yksilönä omine vahvuuksineen ja heikkouksineen. Tätä samaa ajatusta tuo esiin myös Riikka Niemi pohtiessaan, pitääkö hyvinvointivaltio lupauksensa. Niemi kirjoittaa, että monessa mielessä universaalit palvelut ja etuudet ovat välttämättömiä, mutta ne eivät yksin riitä tuomaan tunnetta oikeudenmukaisuudesta. Tarvitaan ratkaisuja, joissa huomioidaan ihmisten erilaisuus, moniarvoisuus, vaihtelevat elämäntilanteet ja eriytyneet tarpeet. (Niemi 2006, 73.) Samoin Metteri tuo esiin väitöskirjassaan, että periaatteessa työntekijällä on aina mahdollisuus kohdella asiakasta toisin, antaa tietoa, neuvontaa ja ohjausta sekä olla asiakkaan tukena, vaikka ei voisikaan muuttaa byrokratian sääntöjä tai tehtyjä ratkaisuja (Metteri 2012, 128).

6.3 Yhteistyötaidot

Tutkimuksen lähtökohta oli luoda yhteiset arvot Etelä-Pohjanmaan monialaiselle yhteispalvelulle, joten on tärkeää, että arvoissa on mukana myös yhteistyötä määritteleviä arvolauseita. Yhteistyöhön liittyvät kolme (numerolla 4-6) arvolausetta tuovat esiin sitä ajatusta, että vältetään turhaa keskinäistä kilpailua ja lähtökohtaisesti nähdään, että palvelut ovat keskenään toisiaan tukevia. Yhteistyötaitoihin kuuluu myös ajatus siitä, että on valmis jakamaan omaa osaamistaan muiden eri alojen asiantuntijoiden kanssa ja myös ottamaan vastaan sitä osaamista, mitä

muilla ammattilaisilla on. Nähdään itsemme ja toiset toimijat samanarvoisina, yhdenvertaisina, jolloin kukaan ei ole toistaan alempi tai ylempi. Monitoimijaisessa yhteistyössä siihen kuuluu myös kokemusasiantuntijat, jotka tuovat omaa tietämystään palveluiden käyttäjänä.

Yhteistyöhön liittyvät arvolauseet pyrkivät kaikki siihen, että yhteistyö olisi parasta mahdollista ja jokainen tekisi oman osuutensa sen toteutumiseksi. Moniammatillinen kokonaisuus muodostuu parhaimmillaan toisiaan täydentävistä osista, jossa toimijat tietävät, keihin olla yhteydessä, kun heidän asiantuntemustaan tarvitaan ja kansalaiset saavat asiantuntevaa apua ja palveluksia ammattilaisilta, jotka osaavat asiansa, kun taas pahimmillaan se on epätietoisuutta vastuista. Silloin yhteistyö on vain yrityksiä saada toiset tekemään oman osansa asiakkaan auttamiseksi, loputtomia verkostokokouksia ja asiakkaiden tilanteen ajautumista umpikujaan tai kriisiin. Asiakkaat joutuvat kokemaan, etteivät he tule kuulluksi ja heitä määritellään heille vierailta tavoilla. Asiakkaat voivat myös kokea, että ammattilaisten toimet sopivat huonosti heidän elämäntilanteeseensa tai toimenpiteet ovat sekavia toimia, joissa heitä vedetään eri suuntiin. (Seikkula & Arnkil 2009, 13-14.)

Tutkimusmateriaalissa oli useampaan otteeseen maininta dialogisuudesta. Sen vuoksi nostin sen näkyviin myös yhteen arvolauseista. Dialoginen toimintamalli sopii hyvin monialaiseen yhteistyöhön ja liittyy vahvasti kaikkeen monialaiseen yhteistyöhön ja sen onnistumisen edellytyksiin. Yhdessä ajattelu vaati kuitenkin opettelua, se ei ole aina helppoa, eikä siihen synny heti kykyä. Ryhmätilanteissa usein ihmiset lakkaavat ajattelemasta ja toimivat totuttujen rooliensa mukaisesti. Tutun toistamisen sijaan ihmiset pitäisi haastaa ajattelemaan asioita uudelleen. Dialogi houkuttelee ryhmän jäsenien vahvuudet esiin ja mahdollistaa vuorovaikutuksellista ajattelua. Vuorovaikutuksellisessa ajattelussa keskeistä on hyvä ja toisia arvostava kuunteleminen ja kuuleminen. Äärimmäisen tärkeää on myös se, että ryhmän jäsenet kokevat itsensä ja toisensa tasa-arvoisina kumppaneina ja pyrkivät dialogiin toistensa kanssa. (Heinonen, Klingberg & Pentti 2012, 27-29.)

6.4 Ammattitaito

Ammattitaito oli yksi neljästä pääarvosta, joihin arvotyöskentely pohjautui. Materiaalissa tämä teema siis toistui hyvin paljon. Sen vuoksi tuon sen vahvana esiin myös tuloksissa. Arvolauseet 7–10 kuvaavat työntekijän omia ammatillisia arvoja. Näissä arvolauseissa korostetaan työntekijän ammattitaitoa ja sen ylläpitämisen tärkeyttä eli kouluttautumista ja halua oppia uutta, mutta myös omien puutteiden rohkeaa myöntämistä, jos ei jotain osaa niin ottaa selvää. Sosiaalialan eettisissä ohjeissa on nostettu myös ammattitaidon ylläpitäminen tärkeäksi osaksi ammatillisuutta. Siellä sanotaan, että ammattitaidon ylläpitäminen on jokaisen sosiaalialan työntekijän velvollisuus ja työnantajan tulisi tukea työntekijöitä tarjoamalla mahdollisuuksia ylläpitää ja kehittää osaamistaan (Heikkinen 2017, 49).

Yhtä lailla tärkeää on myös pitää huolta itsestään. Jokaisen, joka tekee työtä omalla persoonallaan, täytyy pitää huolta siitä, että jaksaa. Ihmisten parissa työskentely ja heidän auttamisensa vaatii paljon voimavaroja. Sosiaalialalla jaksamiseen vaikuttavat haastavat asiakastilanteet, suuret asiakasmäärät ja riittämättömät resurssit (Heikkinen 2017, 50). Työn kuormittavuuteen vaikuttaa myös arvojen ristiriita, jota aiheuttavat tilanteet, joissa työntekijä herkästi havaitsee asiakkaiden tarpeita ja pyrkii niihin vastaamaan, mutta kokee samalla riittämättömyyden tunnetta (Juu-järvi & Myyry 2005, 79). Työhyvinvointi on tärkeä osa jaksamista. Työhyvinvoinnin merkitystä on tuonut esiin myös lehtori Tanja Hautala luennoillaan. Työhyvinvointi on työhön kohdistuva subjektiivinen hyvinvoinnin kokemus, jossa kokee mielekkäitä tunteita ja innostusta työtä kohtaan. Siihen vaikuttavat myös toimivat ihmissuhteet ja merkityksellisyyden tunne sekä tavoitteiden saavuttaminen. Työhyvinvointiin vaikuttavat työntekijän itsensä lisäksi työyhteisö, organisaatio, johtaminen ja työolot. Kun työhyvinvointi on kohdillaan, siitä seuraa työn tuottavuus, tuloksellisuus, luovuus ja tehokkuus, kun taas työssä voi pahoin, sen seurauksia voivat olla stressi, leipääntyminen ja työuupumus. (Hautala 2019, luennot.)

Osa työhyvinvointia on myös vapaa-ajan ja työajan selkeä erottaminen toisistaan, sillä vapaa-ajalla on ratkaiseva merkitys työssäjaksamiseen. Jokaisella ammattilaisella on oikeus yksityiselämään. Itsestään huolehtiminen on osa ammattitaitoa. (Heikkinen 2017, 50-51.) Tämä teoria tukee hyvin viimeisenä olevaa arvolauseetta, jossa olen halunnut nimenomaan tuoda esiin sen ajatuksen, joka materiaalistakin

tuli esiin, että voidakseen auttaa muita on ensin autettava itseään. Tähän ajatukseen usein verrataan lentokoneen hätälaskeutumisohjetta, jossa neuvotaan laittamaan happinaamari ensin itselle ja sitten vasta lapselle tai muulle autettavalle.

Ihmisillä on monenlaisia arvoja ja nämäkin arvolauseet, jotka ovat tutkimukseni kautta tehty, on tarkoitettu ensisijaisesti Etelä-Pohjanmaan monialaisen yhteispalvelun käyttöön. Siitä huolimatta, että toimii monialaisessa yhteispalvelussa, on myös muistettava, että on ensisijaisesti jonkun organisaation työntekijä ja omalta osaltaan edustaa sitä organisaatiota. Näin ollen tulee muistaa, että se työ, mitä itse tekee, on sen organisaation tehtävää, missä työskentelee. Silloin työntekijän tulisi myös toteuttaa sen organisaation arvoja. Tässä kohtaa voikin tulla helposti yhteentörmäyksiä, jos työntekijän ja organisaation arvot ovatkin ristiriidassa keskenään. Organisaatioilla voi esimerkiksi olla tärkeämpää saavuttaa määrällisesti monta asiakaskohtaamista, kun taas työntekijä itse haluaisi keskittyä määrän sijasta laatuun. Tällaisissa tilanteissa työntekijän onkin tasapainoteltava omien arvonsa ja työnantajan arvojen välillä. Sosiaalialan eettisissä ohjeissa on pohdittu myös samaa ristiriitaa, ja niissä korostetaan, että sosiaalialan ammattilaisen on myös omassa organisaatiossaan toimittava niin, että työ on eettisesti läpinäkyvää ja tuotava rohkeasti epäkohtia esille (Heikkinen 2017, 7-8). On hyvä huomioida, että ristiriidat vain osoittavat todellisuuden olevan eettisesti haastavaa, mutta tilanteita tulee aina miettiä yleisen hyvän ja yksilön oikeuksien näkökulmasta. Jos nämä ovat ristiriidassa keskenään, niin sen tiedostaminen on tärkeää, vaikka sille ei kykenisi mitään tekemään. (Niemi 2008, 117.)

Kahdeksas arvolause kannustaa hyvään itseluottamukseen alan ammattilaisena ja oman työn arvostamiseen. Tämä on tärkeää siksi, että omien kykyjen arviointi vaikuttaa ihmisen ajattelumalleihin ja emotionaalisiin reaktioihin. Vähäinen usko omaan kykyihin lisää stressiä ja estää ihmisen pätevyyden tehokkaan käytön, kun taas suurempi luotto omaan kykyihin saa aikaan sen, että ihminen valitsee haasteellisempia tehtäviä ja jaksaa keskittyä niiden saavuttamiseen. Hyvä itseluottamus korostuu myös tehokkaassa oppimisessa ja vaikuttaa mielialaan, terveyteen ja epäonnistumisten sietokykyyn. (Manka & Manka 2016, 6.1.) Hyvä itseluottamus vaikuttaa siis kokonaisvaltaisesti työntekijän olemiseen ja jaksamiseen. Asiakkai-

den ja yhteistyötahojen on helpompi luottaa ammattilaiseen, joka ei väheksy itseään ja omaa ammattitaitoaan.

7 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millainen arvopohja yhdistää ja ohjaa monialaista yhteistyötä ja miten arvot näkyvät monitoimijaisessa työskentelyssä. Arvolauseet ovat monialaisessa yhteispalvelussa toimivien ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden omia ajatuksia ja kokemuksia, jotka olen analyysini pohjalta muodostanut. Koen, että lauseet kuvaavat hyvin niitä ajatuksia, jotka materiaalissa toistuivat eniten. Kymmenen arvolauseetta ovat mielestäni riittävän konkreettisia mutta samalla riittävän yleisiä, jotta ne pätevät jokaisen eri ammattiryhmän edustajan työhön.

Kun tarkastelee kaikkia kymmentä arvolauseetta, niin kokonaisuus on toisiaan tukeva. Lauseet eivät ole keskenään ristiriidassa. Lauseiden sisältö ei kuitenkaan ole automaattisesti saavutettavissa, vaan vaatii myös muistuttamista ja mieleen palauttamista. Ihmisillä on taipumus toimia omalle luonteelleen tyypillisellä tavalla, joten paluu omiin toimintamalleihin tapahtuu huomaamatta. Siksi arvokortit on hyvä säilyttää käden ulottuvissa ja tutkia niiden sisältöä aika ajoin, ehkä muutos rakentuu sisällä pikkuhiljaa ja vakiinnuttaa paikkansa.

Teoriaosassa puhuttiin, että yhteen sopivat ja toisiaan tukevat arvot toimivat hyvin hetken aikaa, mutta eivät välttämättä auta todellisissa ristiriitatilanteissa. Tämä toisaalta todistaa sen, että arvot ovat vaikea asia eikä todellisuudessa ole täyttä tasapainoa aina arvojen näkökulmasta. Ajattelen, että tällaisissa tilanteissa on hyvää ja tärkeää tutkia omaa arvopohjaansa ja miettiä, mikä arvo on itselleen tärkein ja minkä valinnan kanssa pystyy parhaiten elämään.

Tutkimuksen tekeminen on ollut mielekästä, koska arvot ovat itselleni tärkeä asia. Arvot ovat olleet edellisessä työssäni seurakunnassa suuressa roolissa ja olen myös törmännyt siellä isoihin arvoristiriitoihin. Olen joutunut itse miettimään arvopohjaani ja tekemään isoja päätöksiä sen mukaan, että elämäni vastaisi sitä arvomaailmaa, jossa haluan elää. Arvojen miettiminen ja jakaminen ei ole helppoa, koska ne ovat jokaiselle henkilökohtainen asia. Muistan silloisessa työssäni kirjoittaneeni lehtihartauden otsikolla: Elätkö arvojesi mukaista elämää? Hartaus tekstissä pohdin, mikä elämässä on tärkeintä ja mille antaa elämässään eniten aikaa ja ovatko nämä kaksi asiaa ristiriidassa keskenään. Uskon, että monella on.

Elämme työkeskeisessä ilmapiirissä ja työ vie suurimman osan päivästä. Sanomme, että perhe on tärkein, mutta meillä ei ole mahdollisuutta antaa aikaamme perheelle niin paljon kuin työlle. Elämme siis arvoriitidassa joka päivä, emme vain tiedosta sitä koko aikaa.

Arvotyöskentely on tärkeää ja on hyvä, että sitä tehdään sosiaali- ja terveysalan eri työyhteisöissä, organisaatioissa ja erilaisissa yhteistyökuvioissa. Sosiaalialalla työskentelevillä on usein arvoina hyvyys ja tahto tehdä toisille hyvää, mutta arvoriititojakin tulee usein, koska nyky maailmassa talous on usein organisaatioissa hyvyttä tärkeämpää. Tästä esimerkkinä vanhustenhuollon vakavat ongelmat, jotka ovat nousseet julkisuuteen. Arvot kuitenkin ohjaavat meidän tekemisiämme ja niin kauan kuin hyvyys säilyy arvona ihmisillä, löytyy aina joku, joka nostaa epäkohtia julkisuuteen ja saa aikaan muutoksia. Epäkohtien esiin nostaminen onkin meidän sosiaalialan ammattilaisten velvollisuus. Tehtävämme on pitää huolta heikommassa asemassa olevista ja olla äänitorvena niille, jotka eivät saa omaa ääntään kuuluviin.

Mielenkiintoista oli tutkia myös mukana olevien organisaatioiden omia arvoja. Osa organisaatioista oli mielestäni esitellyt arvonsa hyvin ja konkreettisesti avanneet arvojaan, kun taas toisilla arvot olivat yksittäisiä sanoja, jotka eivät välttämättä aukea lukijalle, tai ainakin ne voivat tarkoittaa monta eri asiaa. Löysin myös yhtenäisyyksiä näiden arvojen kanssa, jotka olen työssäni muodostanut. Se myös helpottaa sitä, että työntekijöille ei syntyisi arvoriititoja oman organisaation ja monialaisen yhteispalvelun välille. Monialaisessa yhteispalvelussa mukana olevilla työntekijöillä kohtaa kolmet eri arvot, niin omat kuin organisaation ja monialaisen yhteispalvelunkin. Siinä on jo yhteensovittamista. Toivon kuitenkin, että nämä arvot ovat lähellä niitä työntekijän omia arvoja, ja he kaikki voivat kokea nämä omikseen.

Sain olla opinnäytetyöni merkeissä mukana Osmo-hankkeen päätösgaalassa. Gaalassa oli yli 80 henkilöä, ja heidät jaettiin ensin puoliksi ja sitten vielä puolikkaat kolmeen osaan. Näille jokaiselle pienryhmälle esittelin analyysiäni ja tuloksia. Jokaisesta arvosta oli painettu oma arvokortti, ja esittelyn jälkeen he saivat kortit itselleen mukaan vietäväksi omaan työyhteisöön. Gaalassa oli mukana sosiaali- ja terveysministeriöstä sosiaalineuvos ja Terveystieteiden- ja hyvinvointilaitoksen (THL) työntekijä. THL:n työntekijä pyysi kortteja enemmänkin vietäväksi muillekin

THL:ään. Tästä tilaisuudesta jäi hyvä ja lämmin mieli. Ihmiset antoivat suoraa palautetta, että arvot ovat hyviä, mutta mieleen painuvin kommentti oli eräältä vanhemmalta mieslääkäriltä. Hän sanoi, että nämä kymmenen arvoa ovat hyviä ja kaikki toteutuvat paitsi tämä viimeinen. Viimeinen arvo korttipakassa oli ”Pidän huolta itsestäni. Lepään, rentoudun ja jätän työt työpaikalle.” Tämä oli mielestäni siinä mielessä osuva kommentti, että juuri siksi se on arvoksi nostettu, että ammattilaiset muistaisivat pitää huolta myös itsestään. Työn imussa ja kiireessä unohtaa usein itsensä ja unohtaa myös sen, että kun pitää huolta itsestään, jaksaa paremmin työssä ja jaksaa myös huolehtia muista.

Sisällön analyysi oli mielestäni tässä tutkimuksessa loogisin valinta, koska sen avulla materiaali oli helposti muokattavissa sopivaan muotoon. En ole aiemmin sisällön analyysiä tehnyt, mutta mielestäni se eteni loogisesti ja materiaalin teemoittelu oli helppoa. Paljolti selkeään teemoitteluun vaikuttaa varmasti myös materiaali. Minulla materiaali oli otsikoitu jo neljän teeman alle, joten tehtäväkseni jäi vain etsiä yhtäläisyyksiä ja yhdistää niitä, kunnes jäljelle jäi kolme teemaa, jonka alle muodostin arvolauseet. Materiaalin jaottelu oli aluksi tietenkin pelottavaa, mutta mitä enemmän materiaalia kävi läpi, sitä tutummaksi se tuli ja sitä helpommaksi sen käsittely kävi. Valmiiksi annetut neljä arvoa, eli asiakaslähtöisyys, luottamus, yhdenvertaisuus ja ammattitaito tietenkin ohjaavat analyysiä hyvin pitkälle, koska näiden otsikoiden alle työskentely muodostui. Samalla kuitenkin nämä kaikki neljä arvoa tarvitsevat toisiaan toteutuakseen, joten ne myös seikoittuvat monessa kohdassa.

Prosessina opinnäytetyö on ollut mielenkiintoinen ja monella tapaa mielekäs. Oman ammattitaidon ylläpitäminen oli itselleni lähtökohta sosionomin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamiseen. Tämän aikana olen saanut miettiä myös omia arvojani ja sitä millaisia arvoja haluan omassa työssäni näkyvän. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista kuulla sosiaalialan asiakkaiden näkökulmasta, millaisia arvoja heillä välittyy sosiaalialan ammattilaisten työstä tai miten he kokevat monialaisen yhteispalvelun palvelevan heidän omia tavoitteita elämässään.

LÄHTEET

- Aikuissosiaalityö 2020. Seinäjoen kaupunki. [Verkkosivu] [Viitattu 12.5.2020] Saatavilla: <https://www.seinajoki.fi/sosiaali-ja-terveys/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo/>
- Aittoa elämää Aaltojen keskellä 2017. Alajärven kaupunki. [Pdf-tiedosto]. [Viitattu 12.5.2020]. Saatavilla: <https://www.alajarvi.fi/sites/default/files/2017-12/Alajärven%20kaupungin%20strategia,%20hyv.%20kvait%2027.11.2017.pdf>
- Etelä-Pohjanmaan monialainen yhteispalvelu (TYP). 2016. Miten TYP palvelee? [Verkkosivu] [Viitattu 3.5.2019]. Saatavana: <https://www.eptyp.fi/>
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Kokemusasiantuntijakoulutus. Seinäjoki. [Verkkosivu] [Viitattu: 21.03.2020] Saatavana: http://www.epshp.fi/ammattilaiselle_ja_opiskelijalle/koulutus/voimaa_arkeen/kokemusasiantuntijat/kokemusasiantuntijakoulutus
- Hallberg, P. 2005. Arvot tasapainossa?: Mietteitä oikeudesta, kilpailukyvystä ja hyvinvoinnista. Helsinki: WSOY.
- Hankehakemus. 2017. Osallisuutta moniammatillisesti - OSMO-hanke. Hakemusnumero: 103110. [Pdf-tiedosto] Pasto, M. 7.5.2019. Materiaalia opinnäytetyöhön. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti] Vastaanottaja: Katja Rinta-Säntti. [Viitattu 12.9.2019].
- Hankekuvaus. 2017: Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 5.5.2019] Saatavilla: <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21123>
- Hautala, T. 2019. Lehtori. Luentomateriaali. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Heikkinen, A. 2017. Arki, arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 21.3.2020]. Saatavilla: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Heinonen, S., Klingberg, R & Pentti, P. 2012. Kaikkien aivot käyttöön. Helsinki: Talentum Media.
- Ijäs, K. 2009. Arvot asuvat kotona: Ajatuksia perhearvoista. Helsinki: Kirjapaja.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

- Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on?: Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 11.5.2020]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- JIK Ky 2019. Perheiden palveluiden strategia 2019-2020. [Pdf-tiedosto]. [Viitattu 12.5.2020]. Saatavilla: https://www.jikky.fi/files/3751/Perheiden_palveluluiden_strategia_2019_2020.pdf
- Juujärvi, S. & Myyry, L. 2005. Ammatillisen moraaliajattelun kehitys: oikeudenmukaisuudesta huolenpitoon. Teoksessa: M. Ahokas, L. Myyry, S. Lähteenoja & A. Pirttilä-Backman (toim.). Arvot, moraalit ja yhteiskunta: Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus. 70–94.
- Kalliopuska, M. 1994. Psykologian sanat. Vantaa: Psykologiatutkimus Mirja Kalliopuska.
- Kekoni, T., Pehkonen, A. & Mönkkönen, K. 2019. Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus. [Verkkokirja] Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kela 2018. [Verkkosivu] [Viitattu 12.5.2020] Saatavilla: <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>
- Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: R. Valli & J. Aaltola (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kuntayhtymä kaksineuvoinen 2016. [Verkkosivu] [Viitattu 12.5.2020] Saatavilla: <https://www.kaksineuvoinen.fi/fi/kaksineuvoinen/paatoksenteko/>
- Kuusiokuntien sosiaalipalvelut 2020. [Verkkosivu] [Viitattu 12.5.2020] Saatavilla: <https://www.kuussote.fi/palvelut/sosiaalipalvelut.html>
- L. 30.12.2014/1369. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.
- L. 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.
- Lapuan kaupungin strategia 2018-. Lapuan kaupunki. [pdf-tiedosto]. [Viitattu 12.5.2020]. Saatavilla: https://www.lapua.fi/files/Tiedostot/lapua_strategiakartta_VEDOS1011.pdf
- Lindqvist, M. 2002. Hyvä, paha ja pyhä: Kirja eloonjäämisestä. Helsingissä: Otava.

- LLKY 2020. Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä. [Verkkosivu] [Viitattu 12.5.2020] Saatavilla: <http://www.llky.fi/fi/hallinto.link>
- Lybeck, T. & Walldén, J. 2011. Nuorisolain muutokset- monialainen yhteistyö ja etsivänuorisotyö. Teoksessa: K. Aaltonen (toim). Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma. 25–58.
- Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. [Verkkokirja]. Helsinki: Talentum Media. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Metteri, A. 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Edita.
- Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen yliopisto: Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 11.5.2020]. Saatavilla: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf?sequence=1>
- Niemi, P. 2008. Priorisoinnin eettisestä perustasta sosiaalialalla. Teoksessa: P. Niemi & T. Kotiranta (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press. 100–145.
- Niemi, R. 2006. Pitääkö hyvinvointivaltio lupauksensa? Universalismi ja ihmisten yksilölliset elämänkohtalot. Teoksessa: T. Helne, M. Laatu & Kelan tutkimusosasto (toim.). Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 61–76.
- Olkkari, kokemus- ja vertaistoimijat ry 2020. Seinäjoki. [Verkkosivu] [Viitattu 21.03.2020] Saatavana: <https://olkkari.net/>
- Paasivaara L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Pihlajalinna 2017. Vuosikertomus. [Pdf-tiedosto]. Saatavilla: https://www.inderes.fi/sites/default/files/pihlajalinna_vuosikertomus_2017_0.pdf
- Pohjanheimo E. 2005. Pysyvää ja eriytyvää: arvomuutoksia Suomessa 1970-luvulta nykypäivään. Teoksessa: M. Ahokas, L. Myyry, S. Lähteenoja & A. Pirttilä-Backman (toim.). Arvot, moraalit ja yhteiskunta: Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus. 237–257.
- Pollari A. & Åman I. 2017. Arvopelin tulokset. Tule rakentamaan yhteistä Etelä-Pohjanmaata – pelin loppuraportti. Seinäjoki: Viestintätoimisto Tenho.
- Puohiniemi M. 2002. Arvot, asenteet ja ajankuva. Espoo: Limor.

- Purjo T. 2014. Arvot ovat ihmisen toiminnan perusta. Tampere: Tampere university press.
- Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2009. Dialoginen verkostotyö. [Uusittu p.]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 26.4.2020] Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/79883>
- Seinäjoen strategia 2018-2025. Seinäjoen kaupunki. [Pdf-tiedosto]. [Viitattu 12.5.2020]. Saatavilla: <https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2020/04/Seinajoen-kaupunkistrategia-2018-2025.pdf>
- Siurala, L. 2011. Moniammatillinen työ ja sen siirtyminen verkkonuorisotyöhön. Teoksessa: K. Aaltonen (toim.). Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma. 140–150.
- TE-palvelut 2020. [Verkkosivut] [Viitattu 12.5.2020] Saatavilla: <https://toimistot.te-palvelut.fi/etela-pohjanmaa/yhteistyokumppaneille>
- Tiilikka T. 2018. Käsityksiä sosiaali- ja terveysalan monialaisesta kokemusasiantuntijuudesta. Teoksessa: T. Tiilikka, H. Majasaari & S. Saarikoski (toim.) Yhteistyössä toimien: Käsityksiä monialaisuudesta ja moniammatillisuudesta sosiaali- ja terveysalalla. [Verkkojulkaisu] Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisut. [Viitattu 21.3.2020]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7109-97-7>. 100–109.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turunen K. E. 2018. Arvojen kirja. Helsinki: Arator.
- Varantola, K. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 21.3.2020]. Saatavilla: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Weinstein, J. 2010. Mental health, service user involvement and recovery. London: Jessica Kingsley Publishers.