



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

VARHAISKASVATUKSEN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA MONIAMMATILLISESTA YHTEISTYÖSTÄ

”Eiköhän se kaiken kaikkiaan ole se lapsen edun näkökulma?”

HÄMEEN JA LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
FUAS YHTEISTYÖ
Sosiaali- ja terveystieteiden
Sosiaaliala
Sosionomi amk
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Minna Kivelä HAMK
Sari Ora LAMK

Hämeen ja Lahden ammattikorkeakoulu
FUAS-yhteistyö
Sosiaali- ja terveystieteiden
Sosiaalialan koulutusohjelma

KIVELÄ, MINNA ja ORA, SARI:

VARHAISKASVATUKSEN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA MONIAMMATILLISESTA YHTEISTYÖSTÄ

”Eiköhän se kaiken kaikkiaan ole se lapsen edun näkökulma?”

Sosionomi amk opinnäytetyö, 61 sivua, 4 liitesivua

Syyskuu 2013

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaskokemusten kuulemisen avulla saada tietoa päiväkodissa tapahtuvasta moniammatillisesta yhteistyöstä. Opinnäytetyö vastasi työelämän tarpeeseen tarkoituksenaan tuottaa tietoa päiväkodin asiakaslähtöisemmän moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen. Opinnäytetyö toteutettiin yhdessä Janakkalan varhaiskasvatuksen ja Kuulas-hanke-prosessin kanssa. Kuulas-hanke on osa Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kehittämissuunnitelmaa, Kastetta.

Opinnäytetyön teoreettisena lähtökohtana on dialogisuusfilosofia. Teoreettista viitekehystä rakennettiin dialogisuuden näkökulmasta kaikkiin opinnäytetyön avainsanoihin liittyen. Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen ja etenee prosessinomaisesti. Opinnäytetyön tutkimukseen osallistui viisi päiväkodin asiakasperhettä. Tiedonkeruun menetelmänä käytettiin haastatteluja, joissa perheitä pyydettiin kertomaan kokemuksiaan moniammatillisesta yhteistyöstä päiväkodissa. Aineisto on teemoiteltu käyttämällä aineistolähtöistä analyysimenetelmää.

Opinnäytetyöstä saatu tieto osoittaa, että vanhemmat kokevat moniammatillisen yhteistyön olevan tärkeää ja edistävän lapsen edun mukaista, tarvittavan tuen saamista. Kokemukset yhteistyöstä olivat hyvin positiivisia. Varhaiskasvatuksen työntekijöiden mukana oleminen koettiin moniammatillisessa yhteistyössä tarpeelliseksi ja vanhemmat toivat esille yhteisen tiedon jakamisen tärkeyden. Kehittämiseen liittyvät huomiot nousivat tiedon kulkemisen, dokumentoinnin ja riittävien resurssien näkökulmista. Tulevaisuudessa tutkimuksesta saatua tietoa on mahdollista käyttää Kuulas-hankkeeseen osallistuneen päiväkodin moniammatillisen yhteistyön kehittämistyössä asiakaslähtöisemmäksi.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, dialoginen filosofia, huolen puheeksi ottaminen, kasvatuskumppanuus, moniammatillinen yhteistyö

Hämeenlinna and Lahti University of Applied Sciences
Bachelor of Social Sciences (UAS)

Degree programme in Social Services

KIVELÄ, MINNA and ORA, SARI:

CUSTOMER EXPERIENCES OF MULTI-PROFESSIONAL
COLLABORATION IN EARLY CHILDHOOD EDUCATION

”The interests of the child must come first”

Bachelor’s Thesis in Social Services, Hämeenlinna and Lahti University of Applied Sciences. 61 pages, 4 pages of appendices

Spring 2013

ABSTRACT

The aim of this thesis is to review the multi-professional collaboration in the kindergarten through customer experiences. The thesis meets the needs of the working life since the information gathered for this thesis helps to promote the development of a more customer-oriented multi-professional collaboration. The thesis was carried out in cooperation with the early childhood education sector of Janakkala and the Kuulas project. The Kuulas project is a part of the National Development Programme for Social Welfare and Health Care, Kaste Programme.

The theoretical starting point for the thesis is the philosophy of dialogue. The theoretical framework was developed from the point of view of a dialogue regarding all the keywords. The thesis is qualitative in nature and it is carried out in the form of a process. Five customer families participated in the study. They were interviewed and asked to share their experiences of multi-professional collaboration in the kindergarten. The data is divided into themes using the content analysis method.

The thesis shows that the parents consider multi-professional collaboration to be important in ensuring that appropriate support is given in the best interests of the child. The parents have had very positive experiences of the collaboration. The early childhood educators are seen to have a useful role in the multi-professional collaboration and according to the parents it is important to share information relevant to all parties. There is a need for development concerning the flow of information, documentation and sufficient resources. The results of the study can be used to make the multi-professional collaboration more customer-oriented as regards a kindergarten taking part in the Kuulas project.

Keywords: customer orientation, philosophy of dialogue, talking about worries, educational partnership, multi-professional collaboration

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Kuulas-hanke	3
2.2	Lait, asetukset ja suunnitelmat	4
3	OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET NÄKÖKULMAT	6
3.1	Dialogisuus	6
3.2	Moniammatillinen yhteistyö	10
3.3	Asiakaslähtöisyys	13
3.4	Kasvatuskumppanuus	16
3.5	Varhaiserityiskasvatus	19
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ	21
5	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
5.1	Tutkimusmenetelmä	22
5.2	Toimintaympäristö	24
5.3	Aineiston hankinta	25
5.4	Aineiston analyysi	26
6	TULOKSET	28
6.1	Kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä	28
6.2	Tärkeää moniammatillisessa yhteistyössä	33
6.3	Kehittämisehdotuksia moniammatilliseen yhteistyöhön	36
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
7.1	Kokemuksista syntyneet johtopäätökset	39
7.2	Johtopäätökset tärkeinä pidetyistä asioista	42
7.3	Johtopäätökset kehittämiseen liittyvistä huomioista	44
8	OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	47
8.1	Opinnäytetyön eettisyyden tarkastelu	47
8.2	Opinnäytetyön luotettavuuden tarkastelu	48
9	POHDINTA	50
9.1	Opinnäytetyöprosessin arviointia	50
9.2	Jatkotutkimukset ja kehittämishaasteet	54
	LÄHTEET	56

LIIKTEET

1 JOHDANTO

Moniammatillisuus ja yhteistyö käsitteinä herättävät uteliaisuutta ja synnyttävät mielikuvia. Samalla niihin latautuu erilaisten kokemusten mukanaan tuomia hyvinkin erilaisia merkityksenantoja. (Pärnä 2012, 85.) Moniammatillisuuden käsitettä tarkasteltaessa huomioon tulee ottaa asiayhteys, josta sitä lähdetään avaamaan. Tässä opinnäytetyössä moniammatillisen yhteistyön kenttä on päiväkotia, varhaiskasvatus ja asiakkaiksi on rajattu päiväkodissa olevien lasten vanhemmat. Moniammatillista yhteistyötä tarkastellaan opinnäytetyössä näkökulmasta, jossa lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyen on syntynyt jokin huoli ja lapsi on ohjattu varhaiserityiskasvatuksen tuen piiriin.

Tähän opinnäytetyöhön haastateltujen asiakasperheiden lasten kohdalla moniammatillinen yhteistyö rakentuu erilaisten asiantuntijatahojen välisestä yhteistyöstä, kuten kiertävä erityislastentarhanopettaja, toimintaterapeutti, puheterapeutti, psykologi. Tämä määritellään ulkoisena moniammatillisena yhteistyönä, joka on verkostoituvaa työtä. Lapsen edun toteutumisen kannalta verkostojen välisellä yhteistyöllä on oleellinen merkitys. (Karila & Nummenmaa 2001, 146–147.)

”Eiköhän se kaiken kaikkiaan ole se lapsen edun näkökulma?” toteaa yksi tämän opinnäytetyön haastatteluun osallistuneista varhaiskasvatuksen asiakkaista. Moniammatillisen yhteistyön kokemukset asiakkaan näkökulmasta ovat arvokasta tietoa, jota olemme tässä opinnäytetyössä halunneet tuoda esille. Asiakkailta saadun kokemuksiin perustuvan tiedon avulla, voidaan asiakkaat tulevaisuudessa ottaa yhä paremmin mukaan yhteistyöhön ja kehittää asiakaslähtöisempiä toimintamalleja.

Moniammatillinen yhteistyö vaatii toteutuakseen rajojen ylityksiä, mikä taas kysyy dialogisuutta, kuuntelemista, kuulluksi tulemistä ja yhteistä kehittelyä (Koskimies, Pyhäjoki & Arnkil 2012, 68). Dialogisessa eli vuoropuhelua edistävässä työskentelyssä on tärkeää antaa tilaa uutta synnyttävälle vuoropuhelulle. Dialogi tapahtuu tässä ja nyt, jolloin siihen osallistuvat henkilöt jakavat tilan ja ajan keskenään. (Lyyra 2004, 120.)

Opinnäytetyön teoriapohja rakentuu dialogisuuden käsitteen kautta. Muita opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat moniammatillinen yhteistyö, asiakaslähtöisyys, kasvatuskumppanuus ja huolen puheeksi ottaminen.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyön lähtökohta, päiväkodin moniammatillisen yhteistyön kehittäminen asiakaslähtoisemmäksi, rakennetaan tässä opinnäytetyössä Kuulas-hanke prosessin ja varhaiskasvatusta ohjaavien lakien, asetusten ja suunnitelmien kautta.

2.1 Kuulas-hanke

Opinnäytetyömme aihe kytkeytyy Janakkalan kunnassa toteutettuun Kuulas-hanke -prosessiin. Kuulas-hankkeen tarkoituksena oli Janakkalassa luoda ja selkeyttää yhteistoiminnallisia työkäytäntöjä, joilla tuetaan lasta ja nuorta heidän omissa kehitysympäristöissään. Tavoitteena oli välttää palveluiden käyttäjien siirtämistä palveluyksiköistä toiseen. Kuulas-hanke oli osa Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kehittämisohjelmaa, Kastetta.

Syksyllä 2012 Kuulas-hankkeeseen osallistuneen päiväkodin vs. päiväkodin johtaja ehdotti meille osallistumista hankkeeseen liittyvään pilotointi ryhmään. Samalla meillä olisi mahdollisuus tehdä opinnäytetyömme hankkeeseen liittyen. Pilotointi-ryhmässä oli toimijoita neuvolasta, terveyskeskuksesta, koulusta, varhaiskasvatuksesta ja sosiaalitoimesta. Ryhmä nimettiin toimijoiden mukaisesti SOVANEKO-nimellä. Ryhmä kokoontui noin kerran kuukaudessa toimintakauden 2012–2013 aikana. Osallistuimme näihin tapaamisiin opinnäytetyön tekijän roolissa sekä varhaiskasvatuksen työntekijän roolissa. Olimme ryhmässä mukana tasavertaisina muiden toimijoiden kanssa. Osallistumisemme ryhmään mahdollisti opinnäytetyömme teoria- ja tutkimusosuuden pohjatiedon luomisen.

Opinnäytetyömme aihe selkiytyi keskusteltuamme Kuulas-hankkeen projektityöntekijöiden kanssa. Päädyimme tekemään opinnäytetyömme asiakkaiden näkökulmasta ja halusimme tuoda asiakkaan äänen kuuluviin moniammatillista yhteistyötä kehitettäessä. Rajasimme aineiston hankinnan varhaiskasvatukseen, Kuulas-hankkeeseen osallistuneeseen päiväkottiin.

2.2 Lait, asetukset ja suunnitelmat

Varhaiskasvatuksen keskeinen lainsäädäntö sisältää lait lasten päivähoidosta (36/1973), perusopetuslain (628/1998), sosiaalihuoltolain (710/1982), lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lastensuojelulain (417/2007). Varhaiskasvatukseen liittyviä asetuksia ovat Asetus lasten päivähoitolaista (239/1973 ja Perusopetus asetus (852/1998).

Varhaiskasvatuksen sisältöä linjataan Esiopetuksen opetussuunnitelman perusteet (2007), Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista (2002) ja Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (2007) kautta.

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmat ovat edistäneet lasten yksilöllisen kehittymisen ja kasvun tukemista isoissa päiväkotiryhmissä. Yhteistyötä neuvolan, sosiaalityön ja koulun välillä on monissa kunnissa kehitetty erilaisten kehittämishankkeiden siivittäminä. Moniammatillinen yhteistyö voidaan silti edelleen kokea vaikeana ja haastavana.

Varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteena on valtakunnallisesti ohjata varhaiskasvatuksen sisällöllistä toteuttamista, jossa vanhemmilla on merkittävä rooli. Varhaiskasvatussuunnitelman tarkoituksena on myös yhdenvertaistaa varhaiskasvatuksen toteuttamista koko maassa. Jokaiselle päivähoidossa olevalle lapselle laaditaan yhteistyössä vanhempien kanssa lapsen oma henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Varhaiskasvatussuunnitelma on siis henkilöstön ja lapsen vanhempien yhteinen työväline, jonka avulla luodaan yhteisiä tavoitteita ja sopimuksia siitä, miten yhdessä tuetaan lapsen yksilöllistä kasvua, oppimista ja hyvinvointia niin kotona kuin päivähoidossa. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman tekeminen perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Varhaiskasvatussuunnitelma 2007, 1-8, 32–33).

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden (2007, 35, 37) tavoitteena on ennaltaehkäistä lapsen tuen tarpeen kasautumista ja pitkittymistä viranomaisten yhteistyönä. 1.11.2011 voimaan tullut perusopetuslain (642/2010) muutos edellyttää kunnilta oppimisen ja koulunkäynnin tuen osalta tuen kolmiportaisuutta

eli painopisteen siirtämistä selkeämmin varhaiseen ja ennaltaehkäisevään tukeen. Tuen kolmiportaisuus pitää sisällään yleisen, tehostetun ja erityisen tuen osa-alueet. Yleinen tuki on varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisemisen aluetta, tehostettu tuki kasvattaa tuen määrää ja toimijoita ja erityisen tuen alue on intensiivistä lapsen kehityksen ja kasvun tukemista. Esiopetus kuuluu perusopetuksen alaiseen toimintaan, joten tuen kolmiportaisuus on myös osa varhaiskasvatusta. Alle kuusi vuotiaiden lasten tuen järjestämiseen käytetään myös tuen kolmiportaisuuden periaatetta.

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET NÄKÖKULMAT

Tämän opinnäytetyön teoreettiset näkökulmat etsitään dialogisuusfilosofiasta, johon lähestymistapoja on useita. Tässä opinnäytetyössä dialogisuusfilosofiaa tarkastellaan kohtaamisen näkökulmasta. Moniammatillinen yhteistyö, asiakaslähtöisyys ja kasvatuskumppanuus rakentuvat kohtaamisen kokemusten kautta. Näiden kokemusten kautta syntyy suhteita, joita avataan sanoin, kertomuksin. Kokemukset ja tarinat tarvitsevat kuulluksi tulemista, tullakseen osaksi yhteistä ymmärrystä ja vuorovaikutuksen kehää. Vuorovaikutuksen kehä alkaa siitä hetkestä, kun olemme toinen toistemme kanssa vuorovaikutuksessa ja suhteessa sekä kohtaamme toinen toisemme. Vuorovaikutuksen kehä muovautuu sen mukaan, miten dialogi välillämme toimii. Jos yhteinen ymmärrys löytyy helposti, kehä sulkeutuu tai alkaa kulkunsa uudelleen nopeammin. Se, miten toinen toisemme kohtaamme, vaikuttaa kehän muodostumiseen sekä sen keston.

3.1 Dialogisuus

Väitöskirjassaan ”Kohtaaminen – opettajuuden ydin” Wihersaari (2010, 6, 279) avaa kasvatuksen ja opetuksen ydinkokemusta kohtaamista. Tutkimuksen tärkein teema on kohtaaminen ja siihen liittyvä problematiikka, jota pyritään avaamaan dialogisuusfilosofian kautta. Tutkimus kysyy, millaiseksi aito kohtaaminen voidaan ymmärtää sekä millaisen dialogin varaan kohtaaminen voidaan rakentaa. Wihersaari käsittelee tutkimuksessaan laajasti dialogisuutta.

Mönkkönen on julkaissut huhtikuussa 2002 väitöskirjan ”Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa”. Mönkkönen käsittelee tutkimuksessaan sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuskysymyksiä dialogisuuden näkökulmasta. Tutkimuksessa tarkastellaan dialogisuutta kommunikaatiotaitona sekä yhteistoiminnallisena suhteena sosiaalialan asiakastyön näkökulmasta. Tavoitteena on dialogisen vuorovaikutuksen problematiikan erittelemine asiakastyön vuorovaikutuksessa sekä tuoda esiin ammatillisen vuorovaikutuksen kytkentöjä laajempiin vuorovaikutuskulttuurisiin kysymyksiin nähden. Tutkimuksessa pohditaan asiantuntijakeskeistä ja asiakaskeskeistä

vuorovaikutusta sekä niiden ongelmia dialogisen vuorovaikutuksen kannalta. (Mönkkönen 2002, 3.)

Otavan uuden sivistyssanakirjan (Turtia 2010, 146) mukaan filosofia on jonkin asian perustana oleva ajattelutapa, toiminnan periaate, suuntaviivoja tai tietämistä, todellisuutta, toiminnan alkuperusteita tutkivaa tiedettä. Dialogi on samaisen sanakirjan (Turtia 2010, 94) mukaan kaksinpuhelu, vuoropuhelu, keskustelu. Dialogisuusfilosofian voidaan siis ajatella olevan ajattelutapa, joka perustuu kahden tai useamman osapuolen väliseen vuoropuheluun. Hankamäen (2008, 35) mukaan dialogisella filosofialla tarkoitetaan kahden ja joskus myös useamman osapuolen väliseen keskusteluun perustuvaa filosofiaa, jonka päämääränä on totuuden tavoittelu ja yhteisymmärrys.

Dialogi esiintyy ja sitä käytetään useassa eri yhteydessä ja merkityksessä. Wihersaaren mukaan dialogi on aina eri merkityksissään liittynyt filosofiaan sekä ollut olennainen osa filosofiaa, sillä filosofia on olemassa juuri ihmisten välisenä dialogina. Ihmisen kyky ja tarve vuorovaikutukseen keskustelemalla ja puhumalla muodostaa dialogisuuden perustan. Dialogille on kuitenkin vaikea löytää tarkkarajaista ja yksityiskohtaista määrittelemää, eikä sille ole kyetty selvää määritelmää tekemäänkään vaikka siitä on kirjoitettu paljon ja kauan. (Wihersaari 2010, 122, 149.)

Dialogisen filosofian perusta löytyy sokraattisesta filosofiasta ja fenomenologiasta. Sokraattinen filosofia rakentuu keskustelujen ja puhumisen voimaan, perustuen kysymiseen ja vastaamiseen. Fenomenologia pyrkii ennakoehdottomaan ilmiöiden ymmärtämiseen. Sitä, mitä tapahtuu ymmärtämisen prosessissa, valaisee hermeneuttinen tieteenfilosofia. (Hankamäki 2008, 35–36, 40, 165.)

Hermeneutiikka edustaa fenomenologian varhaisempaa ajattelua. Keskeinen idea hermeneutiikassa on merkitysten etsintä. Keskeisiä käsitteitä siinä ovat ymmärtäminen ja tulkinta. Hermeneuttinen ymmärrys muodostuu esiymmärryksen perustalle, joka etenee kehämäisesti. Ilmiöiden merkitysten oivaltaminen on hermeneutiikassa selittämistä. Esiymmärrys muodostuu jo olemassa olevien tulkintojen merkityskokonaisuuksiin ja ymmärtäminen rakentaa

tätä tulkintaa. (Juden-Tupakka 2007, 64.) Hermeneutiikan tehtävä on siirtää merkitys yhdestä maailmasta toiseen (Nikander 2004, 40). Dialogi ja hermeneutiikka kytkeytyvät yhteen sokraattisessa filosofiassa, koska Sokrates piti ymmärtämisen keskeisenä metodina dialogia (Hankamäki 2008, 167). Akselin (2013, 68) tiivistää ajatuksen väitöskirjassaan todetessaan, että hermeneuttinen ulottuvuus tulee mukaan fenomenologiseen tutkimukseen tulkinnan tarpeen mukaan. Wihersaaren (2010, 102) mukaan hermeneuttista ymmärtämistä tapahtuu aina ihmisten kohdatessa toinen toisensa.

Filosofian harjoittaminen ja harjoittelemine tapahtuu dialogissa ja dialogina, jossa joutuu perustelemaan omia mielipiteitään ja samalla arvioimaan kriittisesti toisten käsityksiä. Ajatus siitä, että yhdessä saadaan aikaan parempi tulos kuin yksittäisten pohdintojen tuloksena, on dialogin perusta. Filosofisena keskusteluna dialogi vaatii osallistujilta tiettyjä asenteita ja valmiuksia, etenkin halua kuunnella ja ymmärtää toista. Kyseessä on taito, jonka opetteleminen on mahdollista ja lopputulos riippuu asenteesta. (Wihersaari 2010, 122.)

Dialogisuus käsitteen määrittelyä etsiessä, esiin nousevat toistuvasti sanat luottamus, kunnioitus ja avoimuus. Sanat, jotka nousevat esiin moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyydenkin käsitteitä avattaessa. Koskimiehen, Pyhäjoen ja Arnkilin (2012, 68) mukaan dialogeja tarvitaan yhteistoiminnan kokoamiseksi ja verkostojen voimavarojen yhdistämiseksi. He toteavat rajojen ylityksiä tarvittavan ja rajojen ylittämisen taas kysyvän dialogisuutta, kuuntelemista, kuulluksi tulemistä ja yhteistä kehittelyä.

Dialogisuus määritellään yhdessä ajattelemisen taidoksi, jossa kuuntelemisella on yhtä suuri tai ehkä suurempikin merkitys kuin puhumisella. Anderson (2007, 34, suomennos kirjoittajien) toteaa, että puhtaimmillaan dialogi pitää sisällään myös epävarmuuden ja tietämättömyyden. Isaacs (2001, 40) määrittelee dialogin vuoropuheluksi, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä. Yhdessä ajattelu tarkoittaa Isaacsin mielestä sitä, ettei yksilö enää pidä omaa kantaansa lopullisena, vaan vain askeleena kohti lopputulosta. Mönkkönen (2002, 87) toteaa väitöskirjassaan, että ongelmien kanssa ei tule liittoutua, vaan ainoastaan voimavarojen.

Dialogisuus on taitoa ja asenne tehdä yhteistyötä muiden kanssa. Se on tietoisuutta vuorovaikutuksen merkityksellisyydestä asioiden eteenpäin viemisen kannalta. Isaacsin (2001, 54) mukaan dialogin aikaansaamiseksi vaaditaan johdonmukaista toimintaa ja käyttäytymistä, joustavia rakenteita, kykyä ennakoita ongelmia, otollista ilmapiiriä ja keskusteluihin vaikuttavan pohjavireen ymmärtämistä. Andersonin (2007, 34, suomennos kirjoittajien) mukaan todellinen dialogi ei voi olla kuin lisääntyvää. Heikkilä ja Heikkilä (2001, 117) toteavat, että dialogissa jokainen osallistuja on yhden kokonaisuuden osa. Tärkeitä ovat kaikki, eikä kokonaisuus toimi, elleivät osat toimi yhdessä. Jokaisen on otettava huomioon toinen sekä itsensä.

Tässä opinnäytetyössä dialogi nähdään kohtaamisen näkökulmasta. Varhaiskasvatuksen arki on jatkuvaa kohtaamista. Onnistunut kohtaaminen rakentaa asiakassuhteeseen lapsen ja hänen koko perheensä kanssa, luottamusta, kunnioitusta ja avoimuutta. Wihersaari (2010, 114) on omassa väitöskirjassaan tutkinut kohtaamisen merkitystä kasvatustyössä ja hän toteaa, että hyvä kohtaaminen ei synny itsestään. Wihersaari sanoo osuvasti, että kohtaamisen peruslähtökohtiin kuuluu aina ajatus toisesta. Wihersaari painottaa tutkimuksessaan aidon ja levollisen läsnäolon sekä kuuntelemisen ja kuulluksi tulemisen merkitystä. Asioita, joita dialogi käsitteen sisään katsotaan kuuluvan.

Työntekijöiden ammatillisuus ja empatiakyky kohtaamisissa ovat merkittäviä tekijöitä luottamuksellisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön syntymisessä. Särkelään viitaten (2001, 73) Granfeltin mukaan ”Empatia on tunteiden ja ajattelun dialogia sekä samanaikaista dialogia itsen ja toisen ihmisen kanssa. Sen avulla tuotettu tieto on niin sanottua yhdistynyttä tietoa, joka muodostuu vuorovaikutuksessa.”

Vuoropuheluun sisältyy kuunteleminen, kuuleminen ja puhuminen. Ne ovat kaikki kiinteästi toisiinsa nivoutuneita, vastavuoroisia ja monimuotoisia prosesseja ja äärimmäisen tärkeitä toistensa kannalta. Kukin keskustelija siirtyy jatkuvasti kyseisistä prosesseista toiseen. (Anderson 2007, 35, suomennos kirjoittajien.)

3.2 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillista yhteistyötä varhaiskasvatuksessa asiakkaan näkökulmasta on tutkittu vähän. Pärnä on julkaissut väitöstutkimuksen ”Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina – lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet”, Turun yliopistossa elokuussa 2012. Tutkimuksen tarkoitus on tarkastella lastensuojelullisen varhaiskuntoutuksen kehittäminen ja toteuttaminen - kehittämishankkeessa saatuja kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä ja sen kehittämisestä. Tutkimuksessa etsitään vastauksia siihen, millaisia edellytyksiä yhteistyön käynnistymiselle on, miten tavoitteet yhteistyölle rakentuvat sekä miten niiden toteutumista arvioidaan. Pärnä käsittelee tutkimuksessaan myös yhteistoiminnallisen asiakastyön käsitettä, mitä se on ja miten sitä voidaan kehittää. Lisäksi tutkimus tarkastelee moniammatillisen yhteistyön kehittymisen prosesseja. Tutkimuksen lopuksi Pärnä pohtii arvokysymyksenä moniammatillisen yhteistyön kehittämisen tärkeyttä. (Pärnä 2012, 4–6.)

Moniammatillisuus ja yhteistyö käsitteinä herättävät uteliaisuutta ja synnyttävät mielikuvia. Samalla niihin latautuu erilaisten kokemusten mukanaan tuomia hyvinkin erilaisia merkityksenantoja. (Pärnä 2012, 85.) Yleisesti moniammatillisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden työskentelyä yhdessä siten, että valta, tieto ja osaaminen jaetaan (Kontio 2010, 8).

Moniammatillisen yhteistyön käsitteen taustalla on systeeminen ajattelutapa. Systeemillä tarkoitetaan havaittua kokonaisuutta. Sen osat ovat yhteydessä toisiinsa ja vaikuttavat jollakin tavalla jatkuvasti toisiinsa, niillä on myös yhteinen päämäärä. Esimerkkeinä voivat olla ilmakehä, tehdas, perhe, tiimi. Näissä systeemeissä osien keskinäiset suhteet vaikuttavat niiden toimintaan. Systeemiseen ajatteluun yhdistetään läheisesti holismin ideaan. Käsitteenä holismi tarkoittaa järjestelmää, jossa kokonaisuudella on määräävä vaikutus osiinsa nähden. Mikäli kokonaisuutta kuvataan vain sen yhden osa-alueen kautta, voi siitä syntyvä kuva olla erittäin virheellinen. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 29–30.)

Moniammatillisessa työskentelyssä yhteistyöllä on keskeinen rooli. Yhteistyö ei kuitenkaan ole yhtä kuin moniammatillisuus. Työn päämäärien ja tavoitteiden tunnistaminen luo kehykset moniammatillisuudelle ja tällöin pelkkä tiedon siirtäminen ylisektorisesti ei vielä ole moniammatillista yhteistyötä. Yhteistyö käsitteenä merkitsee sitä, että ihmisillä on yhteinen työ tai tehtävä suoritettavanaan, ongelma ratkaistavanaan tai päätös tehtävänänsä tai he etsivät uusia näkymiä yhdessä keskustellen. Tähän lauseeseen sisältyy myös Isoherrasen kiteyttämät yhteistyön tärkeät elementit: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen (Isoherranen 2005, 14).

Moniammatillisuus sisältää lisäksi käsitteen jaetusta asiantuntijuudesta. Jaetun asiantuntijuuden käsitteellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi prosessia, jonka aikana eri ammattilaiset jakavat tietoon, suunnitelmiin ja tavoitteisiin liittyviä älyllisiä voimavarojaan. Tarkoituksena on saavuttaa jotakin, mihin yksittäisellä henkilöllä ei olisi yksinään mahdollisuuksia. Keskeistä jaetussa asiantuntijuudessa on taito osata toimia moniammatillisen ryhmän jäsenenä. Moniammatillisuudessa voidaan puhua oman ammatillisuuden ja erityisosaamisen hallitsemisesta siten, että osaaminen voidaan tuoda esille moniammatillisessa ryhmässä ja uuden yhteisen osaamisen rakentamisessa. Yhteisen osaamisen hyödyntäminen varhaiskasvatuksen suunnittelussa ja arvioinnissa tukee varsinkin työntekijöitä, jotka vastaavat erilaisten toimintojen toteutuksesta. (Karila & Nummenmaa 2001, 23–35.)

Päivähoidon ja perheiden sekä päivähoiton ja perheen kohtaaminen muiden ammattilaisten välillä toteutuu moniammatillisena yhteistyönä. Ammattilaisten aktiivinen rooli on yhteistyön virittämisessä tärkeää ja se kuuluu heidän tehtäviinsä. Palvelutietous on noussut tärkeäksi osaksi työntekijän ammatillisuutta moniammatillisen työotteen lisääntymisen myötä. Tähän liittyy taito ohjata perheitä heidän tarvitsemiensa palvelujen luo, mikä taas edellyttää tietoa palveluista ja niitä ohjaavista lainsäädännöistä. (Rantala 2004, 105, 107.)

Päiväkodissa työtä tehdään sisäisenä että ulkoisena moniammatillisena yhteistyönä. Sisäinen moniammatillinen yhteistyö päiväkodissa pitää sisällään eri ammattiryhmien perustyön asiantuntijuutta ja rakentuu lasten kanssa

työskentelevien eri koulutustaustoista, kuten lastenhoitaja, päivähoitaja, lastentarhanopettaja. Ulkoinen moniammatillinen yhteistyö taas rakentuu erilaisten asiantuntijatahojen välisestä yhteistyöstä, kuten toimintaterapeutti, puheterapeutti, psykologi. Tämä ulkoinen moniammatillinen yhteistyö on verkostoituvaa työtä, jossa lapsen edun toteutumisen kannalta verkostojen välisellä yhteistyöllä on oleellinen merkitys. (Karila & Nummenmaa 2001, 146–147.)

Moniammatillisessa työskentelyssä yhteistyötaitoilla ja osaamisella on keskeinen tehtävä. Avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri moniammatillisen yhteistyön toimijoiden välillä on tärkeää. Tämän toteutumiseen tarvitaan yhteistä jaettua tietoa toiminnan tavoitteista. Lisäksi tarvitaan yhteistä suunnittelua, arviointia ja osaamisen johtamista. (Karila & Nummenmaa 2001, 147.)

Työntekijälle moniammatillinen työskentely antaa mahdollisuuden oman ammatillisuuden päälle rakentuvan verkosto- ja vuorovaikutusosaamisen kehittymiseen. Moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvan työntekijän on tärkeää tunnistaa oman asiantuntijuutensa vahvuudet ja nähdä osaamisensa rajat. (Järvinen & Taajamo 2008, 12–13.)

Pärnä toteaa tutkimuksensa lopputuloksiin perustuen, että moniammatillisen yhteistyön kehittyminen on tärkeää, jotta lapset, nuoret ja heidän perheensä saavat laadukkaita, tuloksellisia ja vaikuttavia palveluja. Näiden palvelujen tulisi olla riittävän lähellä lapsen ja perheen arkista toimintaympäristöä. Avoimen ja joustavan organisaatiokulttuurin mukainen suhtautuminen yhteistyöhön antaa moniammatilliselle yhteistyölle mahdollisuuden rikastuttaa työtä ja tulkita yhteistyö lisäresurssina. Moniammatillisen ja erityisesti ylisektorisen yhteistyön käynnistymisen yksi edellytyksistä onkin hallinnollinen ja rakenteellinen tuki. Käytännössä se tarkoittaa esimiesten positiivista suhtautumista ja halua auttaa rajojen ylittämisessä. (Pärnä 2012, 6, 144.)

Moniammatillisen yhteistyön tutkimuksissa ei viitata juurikaan suoraan luottamuskäsitteeseen. Pärnän tutkimuksen aineistossa se nousi kuitenkin esiin vahvasti, ja luottamuksella annetaan tärkeä rooli koko yhteistyöprosessin alkamisessa ja etenemisessä. Erityisesti yhteistyöprosessin alkuvaiheessa

luottamuksen rakentuminen oli merkittävä ehto yhteistyön käynnistymiselle (Pärnä 2013, 144–145).

Varhaiskasvatuksen henkilöstö muodostaa moniammatillisen kasvattajayhteisön, jonka toiminta pohjautuu suomalaisen yhteiskunnan määrittelemissä asiakirjoissa oleviin ja yhteisesti sovittuihin arvoihin ja toimintatapoihin.

Varhaiskasvatussuunnitelma määrittelee laadukkaan varhaiskasvatuksen monimuotoiseksi toiminnaksi, joka edellyttää yhteistyötä eri tahojen välillä.

Varhaiskasvatuksen linjausten mukaisesti yhteistyötä tulee tehdä koko laajan lasta ja perhettä palvelevan verkoston kanssa ja tarvittaessa myös seudullisesti. Kunnan ja yksikön varhaiskasvatussuunnitelmaan tulee kirjata verkostotyöskentelyn tavoitteet ja toteuttamistavat. Yhtenä keskeisenä tavoitteena on riskitilanteissa mahdollisimman varhainen puuttuminen. Lapsen etua palvelevat yhteistyökäytännöt tulee olla sovittuina eri yhteistyötahojen kanssa niitä tilanteita varten, joissa yksittäisen lapsen asioista neuvotellaan tai viranomaisten puuttumista edellytetään. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2007, 10, 16).

3.3 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyyden määrittelemisen on haastavaa, sillä sitä voidaan määritellä useista ja hyvinkin erilaisista lähtökohdista. Sosiaali- ja terveyssektorilla asiakslähtöisyys voidaan nähdä arvoperustana, jonka mukaan asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä riippumatta hänen elämäntilanteestaan.

Asiakslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvointinsa asiantuntijana ja tällöin asiakas ei ole vain palveluiden kehittämisen kohde, vaan toimija eli subjekti. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2012, 18–19.)

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tarkoituksena on edistää asiakslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Asiakslähtöiset palvelut vastaavat asiakkaiden tai asiakasryhmän tarpeita sekä toiveita. Tällöin asiakkaat eli lapset, nuoret ja perheet osallistuvat palveluiden suunnitteluun ja valintaan. Kun palveluja tarkastellaan väestön näkökulmasta, asiakslähtöisyys on lähellä käsitteitä oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Palvelujen tuottaminen asiakslähtöisesti koskettaa kaikkia palvelujärjestelmässä

työskenteleviä johtajista työntekijöihin. (Perälä, Halme, Nykänen & työryhmä 2012, 31.)

Perälä, Halme, Nykänen & työryhmä (2012, 32) toteavat lapsen, perheen ja työntekijän välisessä asiakassuhteessa asiakaslähtöisyyden olevan dialogista vuorovaikutusta ja yksilöllisiä palveluita. Osallisuus palveluiden suunnittelemisessa, perhettä vahvistavat ja voimaannuttavat palvelumuodot erilaisissa elämäntilanteissa ovat tärkeä osa asiakaslähtöistä työskentelyä. Työntekijöiden valmiutta asiakaslähtöiseen työskentelyyn tuetaan ammatillisessa perus- ja toimipaikkakohtaisessa koulutuksessa sekä ylläpitämällä ammattitaitoa omaehtoisesti.

Osallisuudessa on yleensä kysymys yksinkertaisista arkipäivän kohtaamisiin liittyvistä asioista. Asiakkaalta kysytään, mikä mielestäsi on tärkeää, mistä olisi hyvä puhua, miten asiakas saa tietoa itseään koskevista asioista ja erilaisista palvelumuodoista. Yksi asiakkaan osallisuutta vahvistavista kysymyksistä on, miten hän tulee kuulluksi omassa asiassa, kun suunnitelmia ja päätöksiä tehdään. Asiakkaan mukana oleminen arvioinnissa ja toiminnan kehittämisessä on olennainen osa asiakaslähtöisyyttä ja mahdollistaa osallisuuden kokemuksen. (Oranen 2013, 122.)

Oranen (2013, 124–126) luettelee onnistuneen osallisuustyöskentelyn edellytyksiä olevan johdon ja johtajien sitoutuminen, ammattilaiset, joilla on halua toimia osallisuutta lisäävällä työllä, resurssit eli aika ja raha sekä toimintaprosessin ja tavoitteiden analysointi. Johdon sitoutumisesta Oranen antaa esimerkkinä osallistumisen palveluiden kehittämiseen liittyviin tapaamisiin, joissa myös asiakkaiden mielipiteitä on mahdollista kuulla. Tällä tavalla johtajien on helpompaa tukea organisaation muutosta asiakkaita kuulevampaan suuntaan. Työntekijät puolestaan suunnittelevat ja luovat mahdollisuuksia erilaisiin kohtaamisiin, joissa syntyy keskustelua ja vuorovaikutusta. Erilaisten vuorovaikutuksellisten ryhmien kokoaminen ja niiden kanssa työskentely vaatii aikaa, joka puolestaan palveluissa tarkoittaa konkreettisesti rahaa. Toimintaprosessin ja sen tavoitteiden analyysia tarkastellaan palveluissa siitä näkökulmasta, mihin kyseisellä kehittämisprosessilla on tarkoitus pyrkiä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilta vaaditaan entistä syvällisempää kykyä vastata asiakkaiden kasvaviin ja moninaistuviin odotuksiin ja tarpeisiin.

Asiakaslähtöisemmällä toimintamalleilla voidaan kehittää ja lisätä useita sosiaali- ja terveyssektoria koskevia uudistustarpeita, kuten palveluiden vaikuttavuutta, tehokkuutta, tuottavuutta sekä lisätä työntekijöiden tyytyväisyyttä. Koska asiakaslähtöisyydessä on kysymys dialogista, asiakaslähtöisen toiminnan tulisi alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä sekä olla vastavuoroista.

Tämä edellyttää asiakkaalta ja palvelun tarjoalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeen voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla.

(Virtanen ym. 2012, 8, 18.)

Asiakkaan näkökulmasta, asiakaslähtöisyydessä on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja saatuun palveluun liittyvistä kokemuksista. Asiakkaalle asiakaslähtöisyys muodostuu asioista, jotka liittyvät asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen laatuun ja määrään, palveluntarjoajan asenteisiin sekä mielikuviin ja odotuksiin, mikä asiakkaalla palvelusta on. Kyse on vahvasti palvelusta asiakaslähtöisenä kokemuksena. Palvelutapahtuma on asiakaslähtöisestä näkökulmasta katsottuna asiakkaaseen kohdistuva, vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, jossa syntyy asiakkaan kokemus palvelun vastaavuudesta hänen tarpeeseensa. (Virtanen ym. 2012, 11, 21, 29.)

Suominen toteaa (2010, 16) palveluohjausta saaneiden asiakkaiden tuovan esille palveluohjaajan ja asiakkaan välisen luottamuksen. Luottamus nousi hyvin keskeiseksi teemaksi Suomisen tekemässä tutkimuksessa ja sen nähtiin olevan onnistuneen palvelunohjauksen tärkein edellytys. Luottamus perustuu asiakkaiden mielestä palvelunohjaajan ammatillisuuteen ja ammattitaitoon. Asiakkaat eivät koe sen olevan ystävyyttä tai toveruutta. Luottamukseen perustuvan suhteen edellytyksenä nähdään palveluohjaajan ammatillisuus.

Palvelunohjauksen olisi hyvä rakentua siten, että asiakkaan koko elämäntilanne on läsnä palvelunohjausta tehdessä. Asiakas nähdään kokonaisuutena ja hänen mahdollisuutensa tilanteessa kartoitetaan mahdollisimman hyvin.

Palvelunohjauksen tarkoitus ei saa olla tarjota valmista tilannekuvausta, vaan palvelunohjaaja ja asiakas muodostavat sen yhdessä. Se perustuu aina asiakkaan

kokemuksiin, mielipiteisiin ja resursseihin. Palveluverkoston keskellä palveluohjaajan keskeinen tehtävä on ohjata asiakasta yksilöllisesti hänelle parhaiten soveltuviin palveluihin. Tässä onnistuakseen on hänellä oltava riittävä tietoisuus asiakkaan elämäntilanteesta ja elämismaailmasta. Palvelunohjauksen avulla voidaan Suomisen saaman palautteen mukaan mahdollisesti myös selkiyttää asiakkaan ja muiden viranomaisten tilannetta ja edesauttaa asiakkaan ja muiden viranomaisten parempaa kohtaamista. (Suominen 2010, 17–18.)

Varhaiskasvatuksen asiakas on perhe. Lapsi yksin ei ole varhaiskasvatuksen asiakas, vaan yhdessä vanhempiensa kanssa hän muodostaa asiakassuhteen varhaiskasvatuspalveluihin. Marja Ovaska (2004, 158) avaa lapsi varhaiskasvatuksen asiakkaana näkökulmaa selkeästi. Määriteltäessä päivähoiton laatua, keskeiseksi kysymykseksi nousee, kuka on päivähoiton ja varhaiskasvatuksen asiakas. Varhaiskasvatuksen välittömiä asiakkaita ovat lapset, mutta päivähoiton antaman kasvatuksellisen tuen myötä myös perhe on varhaiskasvatuksen asiakas. Toisaalta perhe on myös sosiaalipalvelun tai sivistystoimen asiakas. Myös yhteiskunta voidaan katsoa päivähoiton asiakkaaksi, sillä mahdollistavathan päivähoito ja varhaiskasvatus yhteiskunnan toimivuutta ja hyvinvointia. Sosiaalihuoltolaissa (812/2000, 10 §) alaikäisen asiakkaan asema määritellään siten, että siinä on ensisijaisesti huomioitava alaikäisen etu. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on sosiaalihuoltolain 10. pykälän mukaan selvitettävä ja huomioon otettava asiakkaan iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla.

Varhaiskasvatuksessa asiakaslähtöisyydestä voidaan puhua kasvatuskumppanuutena. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2007, 31) kasvatuskumppanuus määritellään vanhempien ja henkilöstön yhteisenä sitoutumisena lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseen.

3.4 Kasvatuskumppanuus

Päivähoidon tavoitteena on tukea päivähoitossa olevien lasten koteja näiden kasvatustehtävässä ja yhdessä kotien kanssa edistää lapsen persoonallisuuden tasapainoista kehitystä (Laki lasten päivähoitosta 304/1983, 2 a §).

Kekkosen Tampereen yliopistossa tammikuussa 2012 julkaisemassa väitöskirjassa ”Kasvatuskumppanuus puheena – Varhaiskasvattajat, vanhemmat ja lapset päivähoidon diskursiivisilla näyttämöillä” ollaan kiinnostuneita siitä, minkälaisia toimijuuksia, vuorovaikutustapoja ja suhteita varhaiskasvattajat tuottavat varhaiskasvattajien, vanhempien ja lasten kohtaamisia koskevissa kuvauksissa. Kekkonen toteaa tutkimuksessaan, että kasvattajien rooli on merkityksellinen luotaessa toimivia kumppanuuskäytäntöjä varhaiskasvatukseen osallistuvien pienten lasten perheiden kanssa. (Kekkonen 2012, 7, 9.)

Kasvatuskumppanuus ymmärretään varhaiskasvatuksen työntekijöiden ja vanhempien väliseksi keskinäiseksi, vastavuoroiseksi ja tasavertaiseksi vuorovaikutukseksi. Kasvatuskumppanuutta ohjaavat kuulemisen, kunnioituksen, luottamuksen ja dialogisuuden periaatteet. Kasvatuskumppanuus syntyy työntekijän tietoisien toiminnan tuloksena ja syvenee vähittäin henkilöstön ja vanhempien välisessä dialogisessa vuoropuhelussa. (Kaskela & Kekkonen 2006, 5.)

Vuoropuhelu on ihmisten välisiin suhteisiin ja yhteistyöhön liittyvää toimintaa. Siihen vaikuttavat monet laajemmat kontekstit, keskustelut ja ajankohta, jolloin sitä käydään. Ensisijalla on kuitenkin vuoropuheluun osallistujien eli ”keskustelukumppaneiden” välinen suhde. (Anderson 2007, 34, suomennos kirjoittajien.) Kasvatuskumppanuuden vuorovaikutuksellista ydintä on Kekkosen (2012, 54) mukaan syytä etsiä dialogisuudesta.

Asiakassuhteessa joka perustuu kasvatuskumppanuuteen, kasvattaja ja vanhemmat ovat samanarvoiset. Tällöin sisällöltään erilaiset tiedot lapsesta sekä taidot toimia lapsen kanssa yhdistyvät ja kannattelevat lapsen hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Kasvatuskumppanuus vahvistaa vanhempien ensisijaista kasvatustavasta ja -oikeutta omaan lapseensa. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2007, 31) yhdeksi kumppanuusperusteisen yhteistyön tavoitteeksi määritellään tunnistaa mahdollisimman varhain lapsen erityisen tuen tarve ja yhdessä vanhempien kanssa etsiä sopivat toimintatavat lapsen tukemiseksi. Päivähoidon perustehtäviin

kuuluu tukea lapsen kasvua ja kehitystä sekä aloittaa tukitoimet lapsen niitä tarvitessa.

Erikssonin ja Arnkilin (2007, 20–21) mukaan huolella tarkoitetaan subjektiivista kokemusta tai näkemystä, joka työntekijälle syntyy suhteessa asiakkaaseen. Huolen lähtökohtana on jokin perheeseen tai lapseen liittyvä pulmatilanne. Huoli syntyy kontakteissa ja tuntuu työntekijässä. Huoli kohdistuu tällöin aina kahteen tekijään, lapsen selviämiseen ja omiin toimintamahdollisuuksiin ja siinä ajatellaan aina tulevaisuutta. Huolen taustalla on työntekijän intuitiivinen kokemus tilanteesta. Kokemus syntyy havaintojen perusteella ja rakentuu työntekijällä aiemmin olevan tiedon ja kokemuksen kanssa. Yleisesti arvostetaan enemmän tietoa kuin kokemuksen kautta syntynyttä tuntumaa. Huolen puheeksioton mallissa tuntumaa pidetään kuitenkin erittäin tärkeänä työvälineenä, se on työntekijän koulutuksen, työkokemuksen, elämäkokemuksen tuottama intuitiivinen kuva, jonka pohjalta kiinnitämme huomiota tietynlaisiin asioihin ja annamme niille tietynlaisia merkityksiä. Tätä voidaan pitää myös äänettömänä ammattitaitona.

Jokainen asiakassuhde perustuu kontaktissa syntyvään ymmärrykseen siis intuitiiviseen kuvaan, joka rakentuu kolmesta elementistä ja työntekijän toiminta muodostuu näiden kolmen seuraavaksi lueteltavan elementin yhdistelmästä. Kognitiiviseen elementtiin sisältyvät ne mielikuvat, havainnot ajatukset ja assosiaatiot, joita kohtaamistilanteet synnyttävät. Tätä taas säätelee työntekijän koulutustausta ja työkokemus sekä elämäkokemus. Emotionaalinen elementti sisältää vuorovaikutuksessa ja tilanteessa syntyvät tunteet, jotka työntekijä kokee. Emootioissaan ihminen kokoaa kaikesta vuorovaikutuksessa syntyneestä informaatiosta sen, joka on hänelle henkilökohtaisesti merkityksellistä. Työntekijän muodostama kuva lapsen tilanteesta on siis täysin henkilökohtainen, subjektiivinen ja kontaktiin sidottu. Moraalinen elementti sisältää työntekijän arvion siitä, mikä on oikein ja mikä väärin. Hän tekee myös arvion siitä, mikä on tässä tilanteessa minua velvoittavaa ja miten tilanteessa tulee toimia. (Eriksson & Arnkil 2007, 21–22.)

Koska huolen subjektiivinen luonne saa lapsen tilanteen näyttämään erilaiselta eri työntekijöillä on hyvin ymmärrettävää, että esimerkiksi eri sektorien toimijoiden

välillä saattaa olla samasta lapsesta hyvinkin erilainen huolen aste. Kullakin on oma näkökulmansa lapsen tilanteeseen. Vuorovaikutussuhde ja toimintaympäristö saattaa vaikuttaa myös lapsen toimintaan. Kokoamalla ja jakamalla eri toimijoiden tieto ja ymmärrys saadaan paljon kokonaisvaltaisempi ja monipuolisempi kuva lapsen tilanteesta. (Eriksson & Arnkil 2007, 24.)

3.5 Varhaiserityiskasvatus

Päivähoitolaissa (909/2012, 7 a §) käytetään käsitettä ”erityistä hoitoa ja kasvatusta tarvitseva lapsi”. Varhaiskasvatussuunnitelmassa (2007, 35) puhutaan erityisestä tuesta varhaiskasvatuksessa. Lähtökohtana lapsen tuen arvioinnille varhaiskasvatuksessa on vanhempien ja kasvatushenkilöstön yhteinen havaintojen tarkastelu tai lapsen aiemmin todettu erityisen tuen tarve. Tavoitteena on lapsen tuen tarpeen kasaantumisen ja pitkittämisen ennaltaehkäiseminen.

Kaikki lapset, jotka tarvitsevat erityistä tukea fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen kehityksensä alueella ovat oikeutettuja varhaisvuosien erityiskasvatukseen. Tuen tarpeita voivat olla muun muassa: viivästynyt kehitys, puheen ja kielen kehityksen vaikeudet, sosiaaliset ja tunne-elämän haasteet, puutteet oppimisvalmiuksissa ennen koulun aloitusta, vamma tai pitkäaikaissairaus. Luonteeltaan tuen tarve voi olla lyhytkestoista tai jatkua läpi varhaisvuosien ja esiopetuksen. Pääsääntöisesti varhaisvuosien erityiskasvatukseen oikeutetut lapset hoidetaan lähipäiväkodissa tai perhepäivähoidossa tavallisissa lapsiryhmissä. Joskus tukitoimena voidaan käyttää päivähoitoryhmän ryhmäkoon pienentämistä tai lapselle avustajan palkkaamista. (Janakkalan kunta, Varhaisvuosien erityiskasvatus.)

Kiertävät erityislastentarhanopettajat ohjaavat varhaisvuosien erityiskasvatuksen toteuttamista. He ovat päivähoidon työntekijöitä, jotka seuraavat lapsiryhmän toimintaa, tukevat ja konsultoivat henkilökuntaa sekä tekevät yhteistyötä vanhempien kanssa. Lisäksi he huolehtivat yhteistyöstä muiden erityistyöntekijöiden ja asiantuntijoiden kanssa. (Janakkalan kunta, Varhaisvuosien erityiskasvatus.)

Varhaiskasvatukseen voi liittyä muita tukipalveluja lapsen tarpeen mukaan. Tässä edellytetään eri viranomaisten yhteistyötä. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2007, 37;

Perusopetuslaki 628/1998). Päivähoidon ammattilaisten on tärkeää osata rajata omaa työtään ja tarvittaessa myös ohjata vanhempia muiden palveluiden piiriin (Rantala 2004, 99). Perimmäinen tavoite erityiskasvatuksessa on auttaa pedagogisesti poikkeavaa henkilöä kasvatuksellisin keinoin kehittymään yksilöllisten kehitysresurssiensa mukaisesti. Lähtökohtana on ikään kuin tavallinen kasvatusta, josta ammennetaan lapsen kasvun tukea. Kasvatuksen lähtökohta erityiskasvatuksessa on yksilön poikkeavuus ja erityispiirteet. (Ahvenainen, Ikonen & Koro 2001, 18.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on asiakaskokemusten kuulemisen avulla saada tietoa päiväkodissa tapahtuvasta moniammatillisesta yhteistyöstä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa päiväkodin asiakaslähtöisemmän moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen. Tulevaisuudessa päiväkodin henkilökunnan on mahdollista hyödyntää opinnäytetyön avulla saatua tietoa moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyö käsittelee sellaisten päiväkodin asiakkaiden kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä, joiden kanssa moniammatillista yhteistyötä on toteutettu varhaiserityiskasvatuksen näkökulmasta. Moniammatillinen yhteistyö ja kokemukset siitä ovat aina yhteydessä kontekstiin, jossa toimintaa toteutetaan (Pärnä 2013, 93). Tässä opinnäytetyössä moniammatillista yhteistyötä tarkastellaan haastatteluista kerätyn aineiston perusteella varhaiskasvatuksen asiakkaan, lasten vanhempien kokemusten näkökulmasta. Seuraavien tutkimuskysymysten kautta, haastatteluun osallistuneet vanhemmat kertoivat oman kertomuksensa moniammatillisen yhteistyön kokemuksista päiväkodissa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Minkälaisia kokemuksia päiväkodin asiakkaalla on moniammatillisesta yhteistyöstä?
- Mikä asiakkaan mielestä on tärkeää moniammatillisessa yhteistyössä?
- Mitä kehittämissuhteita asiakkaalla on moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen?

5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimme opinnäytetyössämme yhden päiväkodin asiakkaiden kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä. Opinnäytetyön tuloksista saadun tiedon avulla päiväkodissa on tulevaisuudessa mahdollista kehittää moniammatillista yhteistyötä asiakaslähtöisemmäksi.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen, jossa ollaan kiinnostuneita kielen piirteistä, säännönmukaisuuksien keksimisestä aineiston sisällä ja tästä seuraavasta tekstin tai toiminnan merkityksen ymmärtämisestä. Aineistoa käsitellään syvällisesti ja sen näkemyksen valossa, joka syntyy yksitysikohtaisen perehtymisen avulla. ”Kvalitatiivista tutkimusta voidaan verrata väripalettiin.” Tutkija sekoittaa aina omat värinsä ja tekee tutkimuksen omalla ainutlaatuisella tavallaan. Myös tutkimussuunnitelma muuntautuu tutkimuksen edetessä. Tutkimusta toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia saatetaan joutua muuttamaan olosuhteiden mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160–161.)

Laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita, tarkoituksenaan kuvata, ymmärtää sekä antaa mielekäs tulkinta tutkittavalle ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkityksistä, siitä miten realimaailmaa koetaan ja nähdään. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita prosesseista, merkityksistä ja ilmiön ymmärtämisestä sanojen, tekstien ja kuvien avulla. (Kananen 2008, 24–25.)

Tutkijan on tärkeää kiinnittää huomiota haastattelutilanteissa omaan intersubjektiiiviseen luottamukseensa. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelija tiedostaa haastattelutilanteessa omat lähtökohtansa. Hän ensisijaisesti kuuntelee, mitä haastateltava sanoo, eikä haastateltavan puhuessa ajattele jo seuraavaa kysymystä. Lisäksi tutkijan on pystyttävä luomaan haastattelutilanteen vuorovaikutussuhde niin luontevaksi kuin mahdollista, aivan kuin haastattelutilanne olisi keskustelua. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994, 136–137.) Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa tutkimuskysymyksiin kerätään, tietäisivät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman

paljon. Heillä tulee olla myös kokemusta asiasta. Tämän vuoksi tiedonantajien valinta ei voi olla satunnaista, vaan tarkoin harkittua. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–89.)

Fenomenologian pyrkimys ennakkoehdottomaan ilmiöiden ymmärtämiseen ja sokraattinen pyrkimys totuuteen kohtaavat erityistieteiden metodologioista selvimmän narratiivisessa ajattelussa. Narratiivisuudella viitataan ilmiöiden ja asioiden kertomuksellisuuteen ja tarinallisuuteen. Ajatellaan, että ilmiöt, asiat, elämät ja tarinat ovat olemassa inhimilliselle tietoisuudelle tarinoina ja kertomuksina. (Hankamäki 2008, 40.) Narratiivinen aineisto voi olla puhetta tai kirjoitettua tekstiä ja myös ei kielellistä viestintää. Kerronnallisen tutkimuksen käsitteistöä kuten tarina, kertomus, elämäntarina, elämäkertomus, narratiivi, on eri tutkijoilla erilaisia käsityksiä ja käsitteiden käyttö on kirjavaa. (Kujala 2007, 17, 25.)

Narratiivisuuden tutkijat ovat kiinnostuneita lähinnä ihmisten omista elämänkuluista ja elämänkerroista, tarinoista ja historioista. Niiden esille saaminen tekee ne olemassa oleviksi myös tutkimukselle. Intiaanien viisaus opettaa, että tarinoilla on parantava vaikutus. Kun ihminen kuuntelee tai kertoo tarinoita, hän voi alkaa elää niissä ja antaa omalle elämälleen uusia merkityksiä. Tarinoiden kautta voidaan ilmaista myös pahoinvointia, ahdistusta ja pelkoa. (Hankamäki 2008, 41, 234.)

Kertomuksien välityksellä tapahtuvaa toiseuden kohtaamista ja tutkimista nimitetään narratiiviseksi. Sen yhteyteen soveltuu kaikki, mikä on dialogisuuden ja hermeneutiikan mukaista. Narratiivinen ajattelu täydentää dialogisuutta, sillä se huomauttaa, etteivät ymmärtämisen puitteet koskaan ole pelkästään yksilön sisäisiä, tiedollisia tai yleistettävissä olevalla tavalla kulttuurisia. Sen sijaan ne ovat monin tavoin emotionaalisia, esteettisiä ja mielikuivituksellisia. (Hankamäki 2008, 236.) Kertomus ei koskaan ole vain yksilön kertomaa, vaan yksityinen on myös aina yleistä (Kujala 2004, 34).

Kerronnallisen, narratiivisen haastattelun tarkoituksena on koota aineistoa kertomusten muodossa. Kertomus on vuorovaikutuksen väline, sen avulla luodaan luottamusta ja ylläpidetään ryhmiä. Puhuessamme kertomuksista olemme

kiinnostuneita maailman kokemisesta ja muutoksista. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189, 191.)

5.2 Toimintaympäristö

Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneessa päiväkodissa on yhteensä kahdeksan ryhmää. Ryhmissä on 1–3-vuotiaat, 3–5-vuotiaat, 3–6-vuotiaat, esiopetusikäiset eli 6-vuotiaat sekä yksi erityislasten ryhmä. Lapsia päiväkodissa on hoidossa noin 160, joista osa sisaruksia, asiakasperheitä on noin 110.

Pyysimme jokaisen lapsiryhmän lastentarhanopettajaa miettimään ryhmästään muutamaa asiakasperhettä, joiden kanssa on tehty moniammatillista yhteistyötä ja jotka mahdollisesti voisivat suostua haastateltaviksi. Olimme kertoneet lastentarhanopettajille opinnäytetyöstämme ja he olivat tietoisia sen aihepiiristä ja tarkoituksesta. Lastentarhanopettajat kertoivat asiakasperheille maaliskuussa 2013 opinnäytetyöstämme ja ehdottivat alustavasti haastatteluun osallistumista. Viisi asiakasperhettä antoi luvan ilmoittaa meille halukkuudestaan osallistua opinnäytetyömme haastatteluihin. Näille perheille lähetimme kirjeet (Liite 2), jossa kerroimme opinnäytetyöstämme ja sen tarkoituksesta. Kirjeen mukana asiakasperheet saivat alustavasti pohdittavakseen opinnäytetyön tutkimuskysymykset. Samassa kirjeessä kutsuimme heitä päiväkodissa järjestettävään vanhempainiltaan. Vanhempainiltaan kutsun saivat kaikki tutkimukseen osallistuneen päiväkodin asiakasperheet.

Idea vanhempainillasta syntyi SOVANEKO-pilotointi ryhmän tapaamisessa ja sopi opinnäytetyömme prosessiin, joten otimme vastuun illan järjestämisestä. Mukaan kutsuimme sellaisia kunnan toimijoita jotka tarvittaessa toimivat yhteistyössä varhaiskasvatuksen henkilökunnan ja perheen kanssa, lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä asioissa. Mukaankutsutuista puheterapeutti, toimintaterapeutti, terveyskeskuspsykologi ja koulupsykologi olivat estyneitä osallistumaan iltaan. Vanhempainillassa esittäytyi neuvolan terveydenhoitaja, lapsiperheiden sosiaalityöntekijä ja ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön perhetyöntekijä, varhaiserityiskasvatuksen kiertävä erityislastentarhanopettaja sekä koulun alkuopetuksesta erityisopettaja, ryhmäavustaja, luokanopettaja ja kouluterveydenhoitaja. Työntekijät kertoivat omasta työstään. Vanhempainillan

tarkoituksena oli luoda pohjaa päiväkodin henkilökunnan, eri toimijoiden ja vanhempien kohtaamiselle moniammatillisessa yhteistyössä.

Vanhempainillan jälkeen keskustelimme kahden haastatteluun lupautuneen perheen kanssa ja sovimme haastattelu ajankohdat. Kolmeen muuhun perheeseen olimme yhteydessä sähköpostitse ja puhelimitse, sopien näin heille sopivat haastatteluajat.

5.3 Aineiston hankinta

Aineisto kerättiin haastattamalla päiväkodin viiden asiakasperheen vanhempia, joilla oli kokemus päiväkodissa tapahtuvasta moniammatillisesta yhteistyöstä. Kokemus moniammatillisesta yhteistyöstä päiväkodissa oli haastatteluun osallistumisen kriteeri. Kolmesta perheestä haastattelu tilanteeseen saapui äiti ja kahdesta perheestä mukana olivat molemmat vanhemmat. Asiakasperheet olivat kaikki päiväkodin eri ryhmistä.

Toteutimme viisi haastattelua touko-kesäkuussa 2013. Osallistuimme yhdessä kaikkiin haastattelutilanteisiin. Kerroimme perheille haastattelun kulusta ennen sen tallentamista. Lisäksi tarkistimme heidän olevan tietoisia siitä, että haastattelusta saatua aineistoa tullaan hyödyntämään päiväkodin moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä. Varmistimme ennen haastattelun alkua, että meillä on yhteinen ymmärrys haastattelun aiheesta eli moniammatillisesta yhteistyöstä päiväkodissa. Jos haastateltavat halusivat vielä tarkennusta, kerroimme heille lyhyesti, mitä moniammatillinen yhteistyö käsitteenä opinnäytetyössämme merkitsee. Haastattelu aika rajattiin noin puoleen tuntiin.

Haastattelun etenemisen tueksi olimme varanneet itsellemme apukysymyksiä. (Liite1). Varhaiskasvatuksen työntekijöinä meillä on kokemusta siitä, että keskustelujen syntyminen vaatii toisinaan tuekseen valmiiksi pohdittua runkoa ja huolen puheeksi ottamisen kouluttajina tiedämme, että keskustelutilanteiden ennakkointi on tärkeää. Kysymysten avulla varmistimme myös sen, että pysymme opinnäytetyölle asetetussa aiheessa, moniammatillisen yhteistyön kokemuksissa. Ennen haastattelun alkamista kerroimme haastateltaville näistä apukysymyksistä.

Halusimme näin osoittaa haastateltaville, että tarvittaessa autamme heitä kertomuksen kertomisessa näiden kysymysten avulla. Kaikkien apukysymysten käyttäminen ei ollut haastatteluissa kuitenkaan tarpeellista, koska vanhemmat olivat saaneet pohtia jo ennakolta tutkimuskysymyksiä. Apukysymysten avulla meidän oli myös mahdollista seurata kertomusten kulkua ja tarkistaa nousiko kertomuksissa esille riittävästi kysymyksiin liittyvää tietoa.

Tallensimme haastattelut eli asiakkaiden kertomukset nauhurille. Haastattelut litteroitiin sanatarkasti tekstiksi. Aineistoa kertyi yhteensä 33 sivua. Koodasimme haastattelut H1-, H2-, H3-, H4- ja H5-koodien mukaan. Nämä koodaukset ovat säilyneet tutkimuksen lopulliseen kirjaamiseen saakka. Litteroidusta tekstistä lähetimme jokaisen perheen omasta osuudesta esille nostetut ilmaisut heille luettavaksi. Haastateluun osallistuneet saivat mahdollisuuden tarkistaa heitä koskevan osuuden ja näin vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. (Liite 2.) Kukaan haastateluun osallistuneita ei antanut korjaavaa palutetta aineistoon liittyen.

5.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi tehtiin kesä- heinäkuussa 2013. Käytimme aineiston analyysi menetelmänä aineistolähtöistä teemoittelua. Aineistolähtöisessä teemoittelussa käsitteet nousevat suoraan aineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98).

Haastateluaineiston sanatarkan litteroinnin jälkeen etsimme tekstistä tutkimuskysymysten mukaisia ilmaisuja. Ilmaisut teemoiteltiin tutkimuskysymysten alle seuraavasti: 1. Kokemuksiin moniammatillisesta yhteistyöstä 2. Moniammatillisessa yhteistyössä tärkeänä pidettäviin asioihin sekä 3. Moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen liittyviin kehittämissuhteisiin.

Alleviivasimme litteroidusta tekstistä vihreällä kokemuksia kuvaavat ilmaisut, sinisellä tärkeänä pidettävät ilmaisut ja punaisella kehittämistä koskevat ilmaisut. Teimme nämä alleviivaukset kumpikin erikseen ja sen jälkeen vertasimme löytämiämme ilmauksia sekä valitsimme yhteisen keskustelun kautta parhaiten teemoihin sopivat ilmaisut. Tämän jälkeen luimme useaan otteeseen teemoiteltua aineistoa ja mietimme vielä ilmaisujen sopimista valitsemiimme teemoihin. Seuraavaksi etsimme ja ryhmittelimme näissä yläteemoissa pysyen alateemat.

Alateemat löytyivät siten, että keräsimme aineistosta samankaltaiset ilmaisut ja ryhmittelimme ne omien otsikoiden alle. Käytimme paljon aikaa alateemojen nimeämiseen sellaisiksi, että ne kertovat tutkimusaineistosta löytyvän keskeisen sisällön. Tässä vaiheessa hylkäsimme ilmaisut, jotka eivät löytäneet paikkaansa aineiston analyysissä. Teemoittelu osoittautui melko haastavaksi, koska asiakkaiden kertomukset olivat kaikki erilaisia ja aineistosta löytyi tutkimuskysymyksiin vastaavia ilmaisuja runsaasti.

6 TULOKSET

Aineisto tuotti pieneen kokoonsa nähden paljon tietoa moniammatillisen yhteistyön kokemuksista, tärkeydestä ja asiakkaiden tekemistä huomioista moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä. Haastattelukertomukset olivat kaikki hyvin erilaisia. Tämä saattaa johtua esimerkiksi lasten erilaisen tuen tarpeesta sekä moniammatillisen yhteistyön kestosta. Lisäksi kertomusten muotoon saattaa vaikuttaa se, miten moniammatillinen yhteistyö oli käynnistynyt, jatkuiko yhteistyö edelleen vai oliko se jo päättynyt. Näistä lähtökohdista johtuen, jotkin asiat nousevat selkeinä esille vain tietyissä yksittäisissä haastatteluissa.

6.1 Kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä

Haastatteluun osallistuneet varhaiskasvatuksen asiakasperheet kuvaavat kertomuksissaan minkälaisia moniammatillisen yhteistyön kokemuksia heillä on ollut. Kuvio 1. pitää sisällään moniammatillisen yhteistyön kokemuksista nousseet teemat. Esiin nousevat teemat kuvaavat hyvin moniammatillista yhteistyötä, sen erilaisia toimijoita ja muotoja. Varhaiskasvatuksen ympäristössä työntekijöiden antama tuki koetaan merkityksellisenä. Kokemuksissa korostuu yhteistyössä tärkeä ammatillisuus, luottamuksellinen vuorovaikutus sekä sen kautta rakentuva asiakaslähtöisyys.



Kuvio1. Moniammatillisen yhteistyön kokemuksia

Toimijat

Vanhemmat tuovat kertomuksissaan esille moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuneita toimijoita. Näitä ovat lapsen päiväkotiryhmän henkilökunta, kiertävä erityislastentarhanopettaja, esikouluopettaja, koulupsykologi, lastenpsykologi, puheterapeutti, toimintaterapeutti, neuvolan terveydenhoitaja, koulun erityisopettaja. Toimijoita yhden lapsen kohdalla on haastateltavien kokemusten mukaan yhtäaikaaisesti useita.

”No tietenki sairaalassa ja sit myös täällä eskarissa mietittiin ketä kaikkia ja sitä lausuntoo opettajilta ja tarvitaanko sitä muilta, keltolta tai ketä nimiä siinä nyt pyöriteltiin. Ja sitten oli se meidän palaveri, siellähän, ketä kaikkia siellä nyt oli eskariopettaja, erityisopettaja koululta, sitten oli koulupsykologi.”(H2.)

”Aluksi meillä oli pitkään puheterapeutti vaan, sitten tuli mukaan toimintaterapia...”(H1).

”...sitten neuvolassa tietysti”(H3).

”Toimintaterapeutti ja fysioterapeutti”(H3).

”Psykologin arvioinnissakin...”(H3).

”Niin sen takia se tuli, että mentiin sinne toimintaterapeutille ja sitten puheterapeutille ja sittenhän olemme käyneet psykologin arvioinnin”(H5).

Prosessi

Kertomuksissa moniammatillisen yhteistyön alkamista ja siirtymävaiheita kuvataan jokaisen asiakasperheen omien kokemusten kautta. Huolen herätessä lapsen kohdalla apua lähdetään hakemaan lapsen tarvitseman tuen tarpeen mukaisesti. Moniammatillisen prosessin aloittamiseen vaikuttaa myös se, onko lapsi jo päiväkodissa vai hoidetaanko häntä kotona. Aineistosta nousee esille vanhempien huoli, koskien lastensa tulevaisuutta ja siihen liittyviä siirtymävaiheita, esimerkiksi siirtymistä kouluun tai esikouluun. He pohtivat miten moniammatillinen yhteistyö jatkuu, etenee ja kenties muuttuu. Yhden

haastateltavan vanhemman kertomuksessa esiin nousee huoli lapsen jaksamisesta prosessissa.

”Kyllä se oikeastaan lähti sieltä sen päiväkotiryhmän kautta ja sitten erityislastentarhanopettajan kautta. Hänet otettiin prosessiin mukaan.”(H4.)

”Sitten tän puheterapeutin suositus oli, et lapsi laitetaan päiväkotiin”(H3).

”Kyllä mä ymmärrän, et no kun tarvii tota apua. Et eskarikin on kohta tulossa ja koulukin, että kyllä mä haluan et hänellä olis, menis kaikki ihan hyvin.”(H5.)

”Jotenkin musta tuntuu, et hänelle on se tosi raskasta. Et hänelle raskaampi, kun mulle.”(H5.)

Ammatillisuus

Vanhempien kokemukset ovat hyvin positiivisia koskien moniammatillisen yhteistyön toimijoiden ammatillisuutta. Positiivisissa kokemuksissa toimijoiden ammatillisuudesta korostuu vuorovaikutustaitojen merkitys ja luottamuksellisuus. Vanhemmat kertovat, että esimerkiksi päiväkodin henkilökunnan mukana oleminen moniammatillisissa palavereissa on tärkeää.

Vanhemmat arvostavat moniammatillisen yhteistyön toimijoiden ammatillisuutta ja sitä, että jokainen huolehtii omasta tehtävästään. Vanhemmat luottavat työntekijöihin, jotka osallistuvat moniammatillisiin tapaamisiin. Lisäksi he kokevat, että työntekijöiden puhetapa luo tapaamisiin luottamuksellisen ilmapiirin. Tapaamisista poistutaan yleensä helpottuneina, vaikka niihin olisikin menty hieman jännittyneenä.

”Noh, mua on kyllä aina jännittäny ihan hirveesti aluks, mutta kuitenkin sitte on tosi hyvä mieli jääny niistä. Että jotenki nää kaikki ammatilaiset on ollu niin ammatillisia, että he aina niinku nostaa nää positiiviset asiat lapsesta esiin ja puhuu tosi kauniisti meidän lapsesta.”(H1.)

Vanhemmat kokevat kasvatuskumppanuuden myönteisenä ja tärkeänä asiana myös moniammatillisessa yhteistyössä. Luottamuksellinen vuorovaikutus on vanhempien mielestä tärkeää. Henkilökunnan ammatillisuus ja

vuorovaikutustaidot ovat hyvin merkittävässä roolissa puhuttaessa yhteistyöstä ja kasvatuskumppanuuden mahdollistumisesta. Kohtaamisen merkitys nousee esille ja päiväkodin henkilöstön reagoiteja ymmärretään. Yhdessä kertomuksessa työntekijän oman toiminnan reflektointi koetaan hyvänä asiana.

”Meillä on niin hyvä luotto ja se vuorovaikutus niiku koko ajan, semmonen kasvatuskumppanuus niinku oikeesti sen päiväkotiki henkilöstön kanssa”(H1).

”Niin varmaan on osittain semmoisia henkilöstä riippuen semmoisia ylireagoiteja, mut se on tietysti myös ihan luonnollista, me kohdataan eri tavalla noita lapsia”(H4).

”Ja siellä ihan tää päiväkotiryhmän opettaja ihan mielti, jopa että mitä olis asioita voinut itse tehdä eri tavalla, jotta hän olis saanut ohjauksen ja tehtävänannot menemään paremmin”(H4).

Negatiivisia kokemuksia moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvien toimijoiden ammatillisuudesta vanhemmat tuovat esille vähän. Yhden kokemuksen, liittyen vuorovaikutuksen luottamukselliseen puutteeseen kuitenkin löysimme. Tiedon saamisen puute ja tämän kautta vanhemmalle tuleva epätietoisuuden tunne oman lapsensa tilanteesta koetaan selkeästi yhdessä kertomuksessa yhteistyön esteenä.

”Epätietoisuudenkin tunteet, että pitääkö, ei tyyliin, salataanko multa asioita, mutta että joku tietää mun lapsen kehityksestä paljon enemmän ja mulle ei sitä välttämättä nyt ihan täysin suoraan ”(H4).

Tuki ja asiakaslähtöisyys

Tuen saamiseen liittyviä ilmaisuja löytyi aineistosta paljon. Tämä teema nousee vanhempien kokemuksissa hyvin merkittäväksi. Vanhemmat kokevat saavansa tukea varhaiskasvatuksen työntekijöiltä vaikeissa tilanteissa. Kiertävän erityislastentarhanopettajan työskentelyä moniammatillisissa tapaamisissa arvostetaan ja hänen tukeaan prosessissa pidetään hyvin tärkeänä.

”Olin niin onnellinen, ku se työntekijä avas suunsa ja sano, et mä oon kyllä erimieltä tästä, et tää laps tarvii terapiaa ja ei sais lopettaa”(H1).

”Olen ollu jotenki kauhean tyytyväinen kiertävän erityislastentarhanopettajan toimintaan, että vaikka sitä näkee tosi harvoin” (H3).

”Keltosta, jolla on erittäin laaja näkemys ja kokemus, ja vähän seuraamalla pystyy heti tekemään lapsesta analyysia. Että siinä vaiheessa kun saatiin hänet mukaan siihen toimintaan, niin sittenhän alkoi niin kuin itekin pysymään.” (H4).

Lapsen kehitykseen liittyvä ohjaaminen sekä tuen tarjoaminen tulee myös esille ja se koetaan yhteistyössä tärkeänä. Vanhemmat arvostavat sitä, että lapsesta kerrotaan rehellisesti ja kerrotaan juuri sen hetkinen todellinen tilanne.

”Että kyllä se vaikuttaa jokaisessa ihmisessä, kun sä tiedät mitä se lapsi nyt tekee ja mitä tarvii apua. Sen takia se on hyvä. Ei se ole huono mun mielestä. Se on kaikki parasta.” (H5.)

Palveluohjaus on yhdelle haastateltavalle vanhemmalle diagnoosin saamisen jälkeen hyvin merkityksellinen kokemus. Perheen saadessa tietoonsa lapsen diagnoosin, tarvitsee perhe tukea asioiden järjestämisessä ja oikeiden palvelumuotojen hakemisessa.

”Sillon samantien, kun me oltiin saatu se diagnoosi, niin mun piti ottaa yhteyttä tähän kunnan kuntoutusohjaajaan ja hän oli tosi paljon apuna. Hän kertoi mihin kaikkiin palveluihin meillä on oikeus. Hän on ollut niinku sellainen tosi tarpeellinen, hyvä ihminen tässä alussa. Kun siinä on niinkun shokissa ite, ku tulee tähän palveluiden piiriin.” (H1.)

Kertomuksissa arvostetaan moniammatillisten tapaamisten mahdollistumista. Vanhempien kokemuksista nousee esiin kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen merkitys. Tässä kohden vanhemmat kokevat saavansa oman äänensä kuuluviin ja heiltä kysytään omaa mielipidettä lapsensa kehitykseen liittyvistä asioista. Osa haastatteluun osallistuneista vanhemmista kertoo arvostavansa erityisesti sitä, että työntekijät näkevät vaivaa moniammatillisen yhteistyö tapaamisten järjestämiseen. He ovat huomanneet kuinka vaikeaa joskus on löytää kaikille sopivaa yhteistä aikaa.

”Me ollaan saatu kommentoida kaikkia juttuja ihan vapaasti, ei ole ollut semmonen et, älä sinä siinä puhu. Kaikki työntekijät, on yleensä kysyny meidän

arjesta ja elämästä. En osaa sanoa miten enemmän vois olla asiakaslähtöinen.”(H1.)

”Lähtökohtaisesti positiivinen asia, että niin moni oli kokoontunut keskustelemaan meidän oman lapsen asiasta. Siinä oli niinko nähty vaivaa, et oli kerätty tämmönen porukka ja saatiin tämmönen palaveri aikaseksi. Että, kyllä se ihan lähtökohtaisesti oli hyvä.”(H2.)

Toisaalta vanhemmat kokevat myös hämmennystä tilanteessa jossa työntekijät tarjoavat tukeaan.

”Ylipäättään se, et joku huolehtii meidän lapsesta, noh ammatin puolesta, mut kuitenkin, niin se tuntuu niinku hyvältä. Mut sit toisaalta välillä ajattelee, et meistä on vaivaa tai meidän lapsesta on vaivaa. Et vähän sekin, et ei sitten niin uskalla sillä lailla kysyä tai tälleen.”(H2.)

Osallisuuden kokemus liittyy asiakaslähtöisyyteen ja tulee esille jo edellä vanhempien kuvatessa kokemuksiaan oman mielipiteen esille tuomisesta moniammatillisessa yhteistyössä. Tämän lisäksi vanhemmat kokevat voineensa vaikuttaa lapsensa tuen järjestämiseen. Yksi haastateltavista tuo esille oman aktiivisuuden merkityksen yhteistyössä.

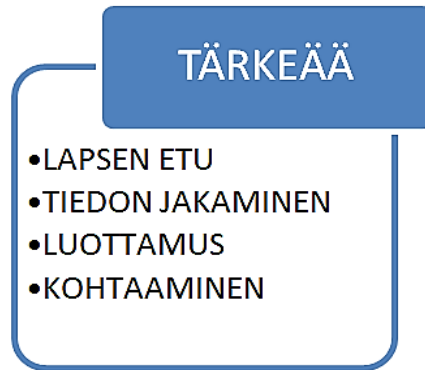
”Et kyll musta tuntuu, että oman lapsen asioihin pystyy vaikuttamaan, jos ite vaan on päättäväinen ja osaa perustella. Ainakin itelle on tullu semmonen kokemus, että on saanu vaikuttaa niihin.”(H1.)

”Oma aktiivisuus nimenomaan, eikä vain odottaa, että tullaan kertomaan”(H4).

6.2 Tärkeää moniammatillisessa yhteistyössä

Asiakkaiden kertomuksissa nousee esille useita moniammatillisessa yhteistyössä tärkeänä pidettäviä teemoja. Näistä kaikkein selkeimpänä nousee lapsen edun näkökulma. Vanhemmat kokevat tiedon jakamisen olevan vahvasti moniammatillisen yhteistyön tarkoitus ja tehtävä. Kunnioittava kohtaaminen ja luottamus yhteistyöhön osallistuvien toimijoiden välillä, edistää yhdessä sovittuja

moniammatillisen yhteistyön tavoitteita. Kuvio 2. kuvaa vanhempien moniammatillisessa yhteistyössä tärkeinä kokemia asioita.



Kuvio 2. Moniammatillisessa yhteistyössä tärkeää

Lapsen edun näkökulma

Lapsen edun näkökulma varhaiskasvatuksen moniammatillisessa yhteistyössä tulee hyvin näkyviin vanhempien kertomuksissa. Yhteistyö nähdään lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvän tuen edellytyksenä.

”Eiköhän se kaiken kaikkiaan ole se lapsen edun näkökulma” (H2).

”Loppuviimeks se on aina se lapsen etu, et mitä enemmän, niinku työntekijät niinku tekee yhteistyötä, niin se kaikki hyödyttää sit silleen kutenki sitä” (H1).

Tiedon jakaminen

Moniammatillinen yhteistyö koetaan tärkeänä tiedon jakamisen ja yhteiseen ymmärrykseen pääsemisen kannalta. Vanhemmat kertovat kokemuksistaan, joissa tiedon jakamisen tärkeys konkretisoituu. He kuvaavat lisäksi tiedon jakamisesta saatua hyötyä. Tiedon jakamisessa ohjauksen ja informaation saaminen liittyy joihinkin vanhempien kertomuksiin. Yhteiset tavoitteet ohjaavat moniammatillista työskentelyä ja niiden kirjaaminen kaikille samanlaisina koetaan olevan osa moniammatillista yhteistyötä. Yhden vanhemman kertomuksessa kuvataan hyvin sitä, kuinka paljon hyötyä moniammatillisista tapaamisista on, vaikka niissä käsitellään joskus hyvin tavallisia, niin sanottuja ruohonjuuritason asioita.

”Mulle on hirveen tärkeää, että kaikki on siinä yhteisessä, päästä näkemään kaikki kasvokkain. Tulee sitte itellekin semmonen, että se on lapsen kannalta niinku hyvä, että kaikki aikuiset niinku, aikuiset keskustelee, ja näkee ja on huomannu, että kuitenkin kaikilla on samanlainen käsitys meidän lapsesta. Kaikki on huomannu niitä samoja asioita.”(H1.)

”Tieto niin kuin jakaantui. Mä sain itsekin sieltä tosi paljon informaatiota ja se tuli eri näkökulmista. Ja sitten tietysti se, että itsellä oli mahdollisuus antaa omaa tietoa ja sitten me saatiin siinä aina muodostettua semmonen kooste, että ne mitä nyt on pantu paperille, näihin suunnitelmiin, niin ne on oikeesti, silleen selkeitä.”(H4.)

”Nämä viimeiset isommat palaverit mitä tässä vuoden kahden sisään on käyty, niin ne on olleet todella antoisia ja niistä on ollut hyötyä. Vaikka siellä haetaan aivan pieniä, ruohonjuuritason asioita.”(H4.)

Kohtaaminen ja luottamus

Yksi haastateltavista vanhemmista kuvaa kertomuksessaan hyvin, kuinka yhteisen ymmärrettävän kielen käyttäminen on yhteistyötä edistävää. Vanhemman mielipiteen kuuleminen sekä aidosti kuulluksi tulemisen merkityksellisyys tulevat myös esille samassa kertomuksessa.

”Se on tärkeää, et niissä palavereissa käytetään sellasta ymmärrettävää kieltä”(H1).

”Mun mielestä on hyvä, et aina siinä alussa kun on niitä palaveria, meille on annettu puheenvuoro”(H1).

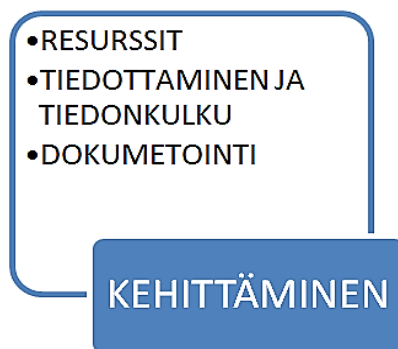
Vanhempien kokema luottamus moniammatillisessa yhteistyössä tapahtuvaan kohtaamiseen ja sen kautta tapahtuvaan lapsen kasvua ja kehitystä tukevaan toimintaan tulee esille vanhempien kertomana. He luottavat siihen, että yhdessä tehtyjen tavoitteiden eteen työskennellään ja lapsi saa tarvitsemansa tuen. Luottamukseen liittyy myös kokemus siitä, miten vanhemman osallisuus lapseen liittyvissä asioissa on huomioitu.

”Musta on ollut ihanaa se et lapsen asia on otettu niinko et sitä on”(H2).

”Kyllä uskon, että se mitä mä oon osannu tai pystyny antamaan, niin on myöskin sitten huomioitu” (H4).

6.3 Kehittämissuhteita moniammatilliseen yhteistyöhön

Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyviä kehittämissuhteita vanhemmat tuovat vähän esille. Kuvio 3. kuvaa vanhempien kertomuksista löydettyjä kehittämissuhteita moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen. Yhteistyöhön annettavat resurssit, tiedottaminen ja tiedonkulku sekä dokumentointi mietityttävät vanhempia, mutta konkreettisia kehittämissuhteita heidän on vaikea kertomuksissaan sanoittaa. Kehittämissuhteet nousevat vanhempien tekemistä huomioista heidän kertoessaan kokemuksiaan moniammatillisesta yhteistyöstä ja siihen liittyvistä tärkeinä pidettävistä asioista.



Kuvio 3. Moniammatillisessa yhteistyössä kehitettävää

Resurssit

Vanhemmat arvostavat ja pitävät tärkeänä työntekijöiden järjestämää aikaa lapselle ja itselleen. Vanhemmat esittävät kertomuksissaan toiveen, että lasta tukevat toimijat tulisivat lapsen luo hänen arkiympäristöönsä, etenkin päiväkotiin. Vanhempien mielestä se olisi tärkeää niin lapsen itsensä kuin kaikkien hänen ympärillään toimivien aikuisten ja tuen kohdentamisen kannalta.

”Mun mielestä sekin tärkeä et ne terapeutit, et ne pääsis vaik näkemään sen paikan, missä se lapsi on. Et se on siellä toimistossa tai siellä terapiatiloissa ihan eri juttu, jos ei ole nähnyt sitä lasta siel päiväkodissa.” (H1.)

”Jos jotenki vois antaa resursseja siihen, et se terapeutti vois pitää yhden toimintakerran siel päiväkodilla, et se näkis minkälaiset kaverit tai minkälainen lapsiryhmä on ja sit vois vaikka antaa niinku vinkkejä päiväkodin henkilöstölle tai jotenki. Ehkä se ois vielä enemmän niinku sellasta moniammatillista joka auttas päiväkodin henkilökuntaa ja sitä terapeuttia ja sitten sitä lasta niinku itseäänki.”(H1.)

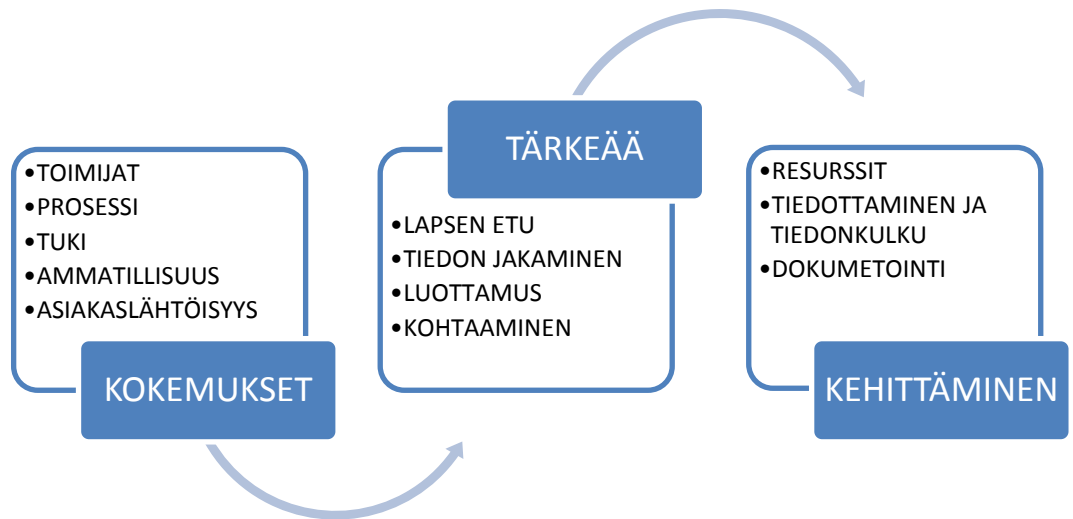
Tiedottaminen ja tiedonkulku

Vanhemmat kokevat, että kaikista moniammatillisista tapaamisista he eivät saaneet riittävästi dokumentoitua tietoa, johon voisivat myöhemmin palata. Vanhemmat ovat jääneet miettimään, miten lapsen asioissa on edetty ja keneen olisi pitänyt mahdollisesti ottaa yhteyttä. Vanhemmat toivovat, että tapaamisista jäisi heille aina jonkinlainen kirjallinen yhteenveto.

”Mutta siitähän ei sitten tullut mitään jälki informaatiota meille. Mun mielestä ei selkeesti edes sanottu, et ottaa yhteyttä tai varmaan jotenkin niinku se vaan jäi sitten.”(H2.)

”Joku semmonen kirjallinen yhteenveto, että vois sitten jälkeenpäin muistella mitä käsiteltiin”(H2).

Seuraavassa kuviossa 4. on koottuna yhteen opinnäytetyön aineiston sisältämä tieto. Kokemusten kautta kerrottuna moniammatillisen yhteistyön erilaiset muodot ja niissä esiintyvät asiat tulevat esille hyvin. Tärkeinä pidettäviä asioita vanhemmat tuovat esille ja niistä kaikkein selkeimpänä on lapsen edun näkökulma. Suoranaisia ilmauksia kehittämiseen liittyen kertomukset sisältävät vähän. Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvät kehittämissuositukset tulevat esiin vanhempien kertoessa kokemuksistaan moniammatillisesta yhteistyöstä ja siinä tärkeinä pidettävistä asioista.



Kuvio 4. Moniammatillinen yhteistyö kuvattuna varhaiskasvatuksen asiakkaiden kokemusten kautta

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön aineisto on kerätty viideltä varhaiskasvatuksen asiakasperheeltä. Aineiston kokoa ei voida pitää kovin suurena, mutta siitä löytyi kuitenkin hyvin paljon moniammatillista yhteistyötä kuvaavaa tietoa. Seuraavat johtopäätökset olemme luoneet tutkimuskysymysten alle. Palaamme myös opinnäytetyön teoriaan johtopäätöksiä tehdessämme. Tavoitteena on ollut asiakaskokemusten kautta tuottaa tietoa päiväkodissa tapahtuvasta moniammatillisesta yhteistyöstä.

7.1 Kokemuksista syntyneet johtopäätökset

Haastateltavat kokevat huolen puheeksi ottamisen tärkeänä, jotta lapsi saa hänelle parhaan mahdollisen tuen. Moniammatillinen yhteistyö on mahdollista, kun työntekijät asennoituvat auttamaan lasta, ottamalla huomioon kaikki saman lapsen ympärillä työskentelevät työntekijät. Eriksson & Arnkil (2007, 40) toteavat huolen puheeksioton aikana tai sen jälkeen alkavan hahmottua, selvittääanko lapsen auttamisessa työntekijän tai työyksikön yhteisvoimin vai tarvitaanko ympärille lisätukea.

Moniammatillisen yhteistyön prosessin alkaminen on kaikissa haastatteluissa kuvattu erilaisena. Haastatteluista ilmenee, että lapsen tuen tarve määrittää moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvat toimijat. Lapsen ympärillä saattaa olla kertomusten mukaan useita toimijoita yhtäaikaaisesti.

Kertomuksissa on tulkittavissa huolta ja epävarmuutta, kun moniammatillisen yhteistyön toimijat vaihtuvat. Vanhemmat pohtivat kertomuksissaan, miten tieto siirtyy ja onko kaikki aloitettava uudestaan. Siirtymävaiheet aiheuttavat epävarmuutta, säilyykö moniammatillinen yhteistyö ja onko lapselle tarjolla riittävästi tukea. Toisaalta luottamus työntekijöiden toimintaan ja heidän antamansa tuki koetaan siirtymävaiheissa tarpeellisena ja tulevaa yhteistyötä vahvistavana.

Vanhempien kertomuksissa varhaiskasvatuksen työntekijöiden rooli ja ennen kaikkea ammatillisuus koetaan olevan hyvin merkittävä tekijä moniammatillisen yhteistyön mahdollistumisessa. Kiertävän erityislastentarhanopettajan työtä arvostetaan ja hänen mukana olemisensa moniammatillisessa yhteistyössä koetaan

tärkeänä. Hänet koetaan työntekijänä, joka vie eteenpäin lapsen asioita. Hänen työskentelynsä selkeyttää moniammatillista yhteistyötä ja tiedon siirtymistä.

Yhteisön perustehtävä sisältää paljon erilaisia tehtäviä, joihin tarvitaan monenlaista ammattitaitoa ja asiantuntijuutta. Mikäli asioita ei yhdessä tutkita voi työnjako tuottaa pahimmillaan tiukkoja rajapintoja ja niiden väliin jää helposti työtehtäviä, jotka eivät kuulu kenellekään tai kukaan ei halua ottaa niistä vastuuta. (Raina 2012, 110–112.) Moniammatillinen yhteistyö tarvitsee onnistuakseen vastuullista ja ammattitaitoista työskentelyä. Työn jakamisesta on sovittava, esimerkiksi dokumentointiin ja tiedon jakamiseen liittyvistä tehtävistä on hyvä olla selkeästi sovitut käytänteet. Dokumentointi ja tiedon jakaminen nousivat haastatteluun osallistuneiden vanhempien kertomuksissa selkeästi kehittämistä vaativiksi aiheiksi moniammatillisessa yhteistyössä.

Moniammatillisen työn kehittäminen varhaiskasvatuksen ympäristössä vaatii työntekijöiltä uudenlaista ajattelua. Asenne ilmapiirin muuttumista sellaiseksi, jossa työn tekeminen yhdessä lapsen kanssa toimivien ammattilaisten välillä on luontevaa ja sen hyödyt sekä lapsen saama tuki koetaan aidosti merkityksellisenä. Moniammatillisen yhteistyön tuen keskeisin tarkoitus on antaa lapselle mahdollisimman hyvä tulevaisuus ja edetä häntä koskevissa asioissa sekä päätöksissä siten, että niiden avulla lapsen kehitystä ja kasvua voidaan tukea riittävän varhain sekä oikea aikaisesti.

Asiakkaiden tarinoissa dialogisuus tulee monin paikoin esille ja he käyttävät siitä usein kasvatuskumppanuus käsitettä. Janakkalan kunnassa kasvatuskumppanuus on ollut esillä varhaiskasvatuksen työvälineenä jo kymmenisen vuotta ja on tarttunut myös asiakkaiden puheisiin. Vastuu kasvatuskumppanuuden rakentumisesta ja toteutumisesta on kuitenkin aina työntekijöillä, sillä se on varhaiskasvatuksesta lähtöisin olevaa käsitteistöä ja työvälineistöä.

Kasvatuskumppanuuden tarkoitus on rakentaa yhteistyössä kodin ja päivähoidon kanssa lapselle turvallista päivähoitoa. Se ei tarkoita asioiden silottelua, vaan lapsen parhaaksi etsittäviä sekä hänen kasvuaan ja kehitystään tukevia toimintatapoja.

Kertomuksista käy ilmi, että tunne oman lapsen tuen tarpeesta on vanhemmille aina raskas. Vanhemmat pyrkivät olemaan tuomatta esiin omia tunteitaan moniammatillisissa tapaamisissa ja asettamaan lapsen edun tunteidensa edelle. Vanhemmat prosessoivat oman lapsensa tuen tarvetta eri tavoin. Tässä kohdin arvostetaan selkeitä toimintaohjeita, päivähoidon ja vanhempien yhteisten tavoitteiden kirjaamista. Vanhemmat kokevat, että yhdessä sovitut asiat antavat heille tukea lapsen kasvatukseen ja niiden avulla luodaan luottamusta tulevaisuudesta.

Vanhemmat kertovat luottamuksellisen vuorovaikutuksen auttavan yhteistyön etenemisessä. Luottamus ja avoimuus ovat merkityksellisiä jaettaessa tietoa ja vastuuta. Sen syntyminen edellyttää aikaa. Henkilökunnan pysyvyydellä on myös merkittävä rooli luottamuksen rakentumisessa. (Rantala 2004, 101–102.)

Kuulluksi tulemisen kokemus on vanhemmille tärkeää. Tieto siitä, että oma näkemys omasta lapsesta otetaan vakavasti, on vanhemmalle arvokas kokemus. Kokemus siitä, että voi olla osallisena ja vaikuttamassa oman lapsen asioihin edistää yhteisen tiedon jakamista ja luottamuksen rakentumista myös tulevaisuuteen. Vuorovaikutus syntyy työntekijöiden ja vanhempien välille keskustelemalla asioista. Vain vuorovaikutuksen kautta voidaan toimia yhteistyössä ja huomioida vanhempien toiveet ja tarpeet lapsensa kasvun ja kehityksen tukemisen suhteen. Vanhempien mielipiteitä ei välttämättä aina kysytä lapsen kehityksen ja kasvun arviointiin liittyvissä kysymyksissä, vaikka perheen asiantuntijuutta kunnioitetaan ja tietoa sekä vastuuta päivähoitossa jaetaan melko paljon. (Rantala 2004, 103, 105.)

Asiakaslähtöisyydestä kertovissa ilmaisuissa tulee esille kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen merkitys vanhemmalle. Oman mielipiteen sanominen moniammatillisissa tapaamisissa koetaan hyvänä. Yhteisten tapaamisten järjestäminen nähdään asiakaslähtöisenä toimintana ja erityisesti lapsen edun kannalta tärkeänä. Eräs vanhemmista kertoo kokevansa, että on voinut vaikuttaa lapsen tuen tarpeen prosessissa. Asiakkaan oman vastuun näkyminen tulee myös esiin. Tasavertaisuus moniammatillisessa yhteistyössä tarkoittaa dialogin onnistumista siten, että myös vanhemman oma aktiivisuus tapaamisissa tulee esiin. Dialogisuus on läsnä moniammatillisessa yhteistyössä, kun vanhemmat saavat kokemuksen aidosti asioihin vaikuttamisesta.

Näitä vanhempien näkemyksiä tarkasteltaessa, opinnäytetyömme teoriapohja dialogisuus tulee hyvin perustelluksi.

7.2 Johtopäätökset tärkeinä pidetyistä asioista

Moniammatillisen yhteistyön tärkeys on vanhempien mielestä lapsen edun kannalta se, että lapsi saa kaiken mahdollisen tarvitsemansa tuen. Vanhempien kokemukset moniammatillista tapaamisista ovat tässä tutkimisaineistossa hyvin positiivisia. Tapaamisten koetaan selkiyttävän kaikkien toimijoiden työtä ja antavan vanhemmille tietoa lapsen tilanteesta. Yhteisen tiedon jakaminen eri toimijoiden välillä koetaan erittäin tärkeänä. Koivunen (2009, 13) toteaa verkostotyöllä olevan suuren merkityksen päivähoitolle ja kaikille yhteistyöhön osallistuville, sen avulla estetään päällekkäinen työ ja samaa lasta koskevat ristiriitaiset viestit. Kaikilla osapuolilla on lisäksi mahdollisuus oppia toinen toisiltaan ja saada lapsesta kokonaisvaltainen näkemys.

Moniammatillisten yhteistyötoimijoiden kokoontuessa päiväkotikäisen lapsen asioissa, tarkoitus on jakaa tietoa ja päästä yhteiseen ymmärrykseen siitä, miten tietoa käytetään lapsen edun toteutumiseen, miten lapsen kasvua ja kehitystä tuetaan käytettävissä olevien voimavarojen puitteissa. Yhdessä asetetut tavoitteet ohjaavat moniammatillista yhteistyötä ja haastatteluun osallistuneet vanhemmat kokivat tämän erittäin oleellisena, tärkeänä asiana. Yhteiset palaverit koettiin tärkeiksi myös sen takia, että lapsen ympärillä toimivat henkilöt saavat kasvot, jolloin on konkreettisempaa huomata toimijoiden käsitykset omasta lapsesta. Vanhemmille tämä on luottamuksen sillan rakentamista päiväkodin ulkopuolella toimiviin työntekijöihin. Kasvokkain tapahtuvien kohtaamisten ja keskustelujen lisäksi vanhemmille on tärkeää myös kirjallinen informaatio. Kirjallinen suunnitelma siitä, miten asioissa edetään selkeyttää vanhemmalle meneillään olevaa prosessia ja antaa mahdollisuuden palata yhdessä sovittujen asioiden äärelle konkreettisesti.

Yhteisten päätösten tuloksena muodostuvat kasvatuskäytännöt ja tässä ketjussa kasvatusyhteisöihin rakentuu omia kulttuureja. Siinä, kuinka tietoisia vallitsevista kulttuurisista käytänteistä ollaan, ovat yhteisöt kuitenkin erilaisia. Yhteisen keskustelun lisääntyessä, alkaa myös yhteinen kieli ja tietoisuus rakentua.

(Kaskela & Kronqvist 2012, 28.) Yhteistyön onnistumisen kannalta olennaisessa roolissa luottamuksen ohella, on keskusteluissa käytetty kieli. Vanhempia voi oudoksuttaa, jos työntekijä käyttää heidän kanssaan puhuessaan paljon ammattislangia. Heille voi tulla tunne, että työntekijä pyrkii nostamaan oman asiantuntijuutensa vanhemman asiantuntijuuden yläpuolella tai pyrkii peittämään epävarmuuttaan. (Pihlaja 2004a, 231.) Tutkimustuloksissa ymmärrettävän kielen käyttäminen moniammatillisissa yhteistyötapaamisissa koetaan parantavan yhteistyön etenemistä.

Luottamus syntyy kohtaamisissa. Taito olla läsnä, kuunnella ja kuulla lisäävät kohtaamisen merkityksellisyyttä kohtaaville ihmiselle ja lisäävät luottamuksen syntymisen mahdollisuutta. Toisinaan kohtaamisissa tapahtuu viestinnän vääristymiä, virhetulkintoja ja epäselvyyttä viestinnässä. (Koivunen 2009, 159, 163.) Tietoa jaettaessa, emme aina voi mitään viestinnän vääristymille. Ne ovat useimmiten inhimillisiä ja kuuluvat ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Ammatillisuuteen ja työntekijän vastuuseen kuuluu ottaa puheeksi ja pyrkiä korjaamaan tapahtunut vääristymä. Luottamukselle tämä saattaa olla kova kolaus, mutta asian rohkeasti esiin nostaminen saattaa edesauttaa luottamuksen palautumista nopeammin. Murto (2009, 82) toteaa luottamuksen rakentamisen perustuvan johdonmukaiseen rehellisyyteen, kaiken luotettavan ja asiaan liittyvän tiedon jakamiseen.

Yhteinen areena etsiä ymmärrystä lapsesta, löytyy jaetun kasvatusvastuun ja kasvatuskumppanuuden kautta. Perheet tarvitsevat ja odottavat erilaisten tarinoiden ja tunteiden vastaanottokykyä. Kun tunnepuheelle raivataan tilaa, vanhemmat uskaltavat jakaa ajatuksiaan, toiveitaan odotuksiaan ja pelkojaan. Työntekijältä vaaditaan aikaa, tahtoa ja ymmärrystä, kuunnella vanhempien monenlaisia tarinoita niin lapsesta, perheestä kuin vanhemmuudestakin. (Kaskela & Kronqvist 2012, 24.) Vanhempien kertomuksista oli huomattavissa, että kuulluksi tuleminen merkityksellisyys edistää tiedon jakamista. Tätä kautta vanhemmat kokivat saaneensa itse tietoa ja uusia näkökulmia lapsensa tuen tarpeeseen sekä kokivat myös työntekijöiden työn helpottuvan ja työntekijöiden saavan laajempaa käsitystä lapsen asiassa. Ennen kaikkea lapsen etu, esiintyi tiedon jakamisen tärkeimpänä tehtävänä vanhempien kertomuksissa. Yksi

haastateltavista koki, että jo lapsen asioista puhuminen tarkoittaa sitä, että kaikki menee hyvin.

7.3 Johtopäätökset kehittämiseen liittyvistä huomioista

Haastateltavien moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen liittyvät kokemukset palauttavat meidät tutkijoina tarkastelemaan uudelleen myös kokemuksista ja tärkeänä pidetyistä asioista saamiamme vastauksia. Kuulluksi tulemisen merkityksellisyys on keskeisessä roolissa kaikkien tutkimuskysymysten alle tulleissa vastauksissa. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutuksessa käytetty puhetapa nousevat myös vastauksista esille selkeästi. Tiedottamiseen ja tiedon kulkuun liittyvät asiat palautuvat tarkasteltaviksi useaan kertaan, useassa eri kohdassa.

Asiakkaan näkökulman kuuleminen on onnistuneen kehittämistyön edellytys. Käyttäjän kokemus palvelusta, tuotteesta antaa työntekijälle ja työn tuottajalle ajantasaisen kosketuksen siihen ympäristöön, johon palvelu tai tuote on tarkoitettu. Virtanen ym. (2012, 58) toteavat, että jos asiakasta ei oteta kehittämisen keskiöön, on vaarana jatkuvan kehittämisen syndrooma. Tällöin sosiaali- ja terveystalouden tuotantosektori kehittää asiakkaiden alati muuttuviin tai kasvaviin tarpeisiin uusia palvelumuotoja ilman, että asiakkaan tarpeet koskaan tulevat aidosti tyydytettyä ja otettua huomioon.

Asiakastyössä toimivien tai lasten, nuorten ja perheiden kokemuksia ei ole juurikaan kysytty ja hyödynnetty kehitettäessä työn käytäntöjä (Perälä ym. 2012, 98). Palvelujen tarpeen selvittämisen ja palvelujen kehittämisen tulisi tapahtua enemmän vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja ammattilaisten sekä päättäjien, johtavien viranhaltijoiden ja työntekijöiden kanssa. Olennaista usean eri tahon toimijan yhteistyössä on tiedon välityksen toimiminen. (Pihlaja 2004b, 119.)

Jonkin asian kehittämiseen liittyy usein paljon erilaisia oletuksia. Oletetaan, että asiantuntijuus, perehtyneisyys asiaan antaa kaiken tarvittavan tiedon, jonka avulla asiaa voidaan kehittää. Usein on kuitenkin niin, että teoria ja käytäntö eivät itsekseen kohtaa, vaan tarvitsevat avukseen vuoropuhelua siitä, mikä toimii ja mitä tulee kehittää. Opitaan yhdessä-periaate on osallistavaa kehittämistä, jonka

avulla on mahdollista päästä pysyvään muutokseen. Yhdessä tekemisen kautta pystytään ongelmia myös ratkaisemaan paremmin ja uudella tavalla erilaisen tiedon vaihtaminen ja yhdistäminen voi johtaa uusien ratkaisujen löytymiseen. Silloin kun mukana on useita toiminta periaatteiltaan, orientaatioiltaan ja asiantuntemukseltaan erilaisia toimijoita, kehittäminen on haastavaa. Tällöin tarvitaan selkeitä pelisääntöjä ja tukirakenteita, joiden avulla voidaan ottaa huomioon kaikkien toimijoiden käsitykset strategioista, tavoitteista, vastuista ja käytännöistä. (Perälä ym. 2012, 98, 103.)

Vanhempien vastauksista nousee esille tiedon kulkuun ja dokumentointiin liittyviä kehittämistarpeita. Nämä ovat myös itse kehittämisprosessissa käytettyjä elementtejä. Dokumentointi ja tiedottaminen sekä tiedonkulku liittyvät yhteen. Toimiva dokumentointi varmistaa tiedon kulkemisen kaikille yhteistyöhön osallistuville samanlaisena. Näin varmistetaan tiedottaminen myös niille yhteistyöhön osallistuville, jotka ovat estyneet osallistumaan yhteistyöhön.

Vastauksista voi tulkita, että vanhemmilla on olettaus tiedonkulun toteutumisesta, koska he ovat siihen luvan antaneet. Vanhemmat olettavat, että tietoa siirretään toimijalta toiselle, koska ovat esimerkiksi lapsensa varhaiskasvatussuunnitelmaan laittaneet hyväksyntä- rastin, nimenomaisen kysymyksen kohdalle. Toisinaan vanhemmat myös pohtivat, ainakin kertomusten perusteella, että jaetaanko tietoa enemmän kuin itse tietää ja itselle on kerrottu. Tässä kohdin palautuu pohdittavaksi luottamukseen liittyvät asiat. Vanhemmilla voi olla myös kokemus, että tietoa ei lapsen kehityksestä anneta. Esiin nousi myös pohdintaa siitä, että mihin jää sellainen tiedonkulkeminen moniammatillisista työryhmistä, joissa asiakas ei itse ole läsnä.

Vaikka päivähoitossa tiedotetaan aktiivisesti toiminnasta ja vanhempia kutsutaan seuraamaan ehkä osallistumaankin päivittäiseen toimintaan, se ei vanhemmille useinkaan käytännössä ole mahdollista. Tästä syystä toimintaa tulisi dokumentoida ja tehdä sitä näin avoimemmaksi. Vanhempien katsottavaksi, ihmeteltäväksi, kysyttäväksi, ihasteltavaksi toiminnasta tulisi jättää jälkiä. Toiminnan jäljet päivähoitopaikan tiloissa mahdollistavat myös yhteisen keskustelun ja jakamisen vanhempien, lasten ja työntekijöiden välillä hoitopäivän aikana tapahtuneista asioista. (Kaskela & Kronqvist 2012, 25.)

Moniammatillisen yhteistyön resursseja tarkastellessa vanhemmat kokevat olevan hyvä, mikäli lapsen ympärillä ovat työntekijät, esimerkiksi puheterapeutti ja toimintaterapeutti voisivat tulla lapsen omaan kehitysympäristöön, päiväkotiin. Tämän koetaan olevan lapsen edun mukaista ja helpottavan myös perheen arkea. Yksi haastateltavista vanhemmista mainitsee erityistyöntekijöiden mahdollisuuden antaa samalla opastusta työntekijöille lapsen kasvun ja kehityksen tukemiseen.

Peruspalveluministeri Guzenina-Richardson kirjoittaa esipuheessaan lasten, nuorten ja perheiden palveluiden uudistamista koskevassa raportissa, että erityisasiantuntijoiden asiantuntemusta kutsuttaisiin peruspalveluiden tueksi lapsen omaan kehitysympäristöön. Tämän uudistuksen merkitys olisi lapselle ja hänen perheelleen radikaali. Lasta ei enää lähetettäisi esimerkiksi sairaalaan, vaan lapsen kehitysympäristöissä toimivat aikuiset saisivat ohjeita ja tukea lapsen ymmärtämiseen ja tukemiseen. Lapsi voi jatkaa elämäänsä hänelle tutussa arkiympäristössä, tuttujen ihmisten kanssa. (THL. Raportti. 3/2013.)

Resursseihin liittyvät tekijät hankaloittavat eniten yhteistyön toteutumista perhelähtöisesti toteaa Rantala (2004, 108–109) ja jatkaa että perheiden kanssa tehtävään yhteistyöhön ja moniammatilliseen työskentelyyn tulisi saada riittävästi teoria- ja käytännön tietoa ammattiin valmistavassa koulutuksessa.

Mäkelä kirjoittaa artikkelissaan (2013, 20–21) nykyhetken realistisen totuuden olevan, että säästöt ovat välttämättömiä, ja palvelualoilla se merkitsee usein henkilökuntavarojen vähentämistä. Lasten ja perheiden palveluissa säästäminen ei ole helppoa. Mäkelä viittaa vanhaan sanontaan: ”Sen minkä taakseen jättää – sen edestään löytää, moninkertaisena.” Säästäminen voi onnistua, kun tehdään oikeita päätöksiä palveluiden tuottamisen suhteen. Ehkäiseviin, tarpeen mukaan moniammatillisiin ja yhteen sovitettuihin palveluihin sijoittaminen vähentää kunnille koituvia kustannuksia. Ehkäisy on aina halvempaa, kuin korjaava hoitaminen.

8 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme kiinnittäneet erityistä huomiota sen eettisyyteen. Kuten Hirsjärvi ym. (2007, 25) toteavat, on ihmisarvon kunnioittaminen yksi tutkimuksen tekemisen lähtökohdista. Ihmisten itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja antaa heille mahdollisuus itse päättää haluavatko he osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen suunnittelussa on selvitettävä, miten henkilöiden suostumus hankitaan, millaista tietoa heille annetaan ja sisältyykö heidän osallistumiseensa jonkinlaisia riskejä. Tutkimukseen osallistuvilla on oikeus tietää, mitä tutkimuksen aikana tulee tapahtumaan.

8.1 Opinnäytetyön eettisyyden tarkastelu

Olemme saaneet tutkimusluvan tämän opinnäytetyön toteuttamiseen Janakkalan kunnan kasvatus- ja koulutuslautakunnalta. Aineiston tuhoaminen, tässä opinnäytetyössä eli vanhempien tallennetut kertomukset, on tehty asianmukaisesti, noudattaen tutkimuksen tekemisen eettisiä periaatteita.

Opinnäytetyön tutkimuksen mahdollistuminen oli hyvin pitkälti sidoksissa päiväkodin lastentarhanopettajien kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Vanhempien oli helpompaa saada haastattelusta alustavaa tietoa heille tutuilta työntekijöiltä. Vanhempien suostumuksen saatuamme, halusimme lähettää heille kirjeet, joissa kerroimme tutkimuksen aiheesta lisää ja esittelimme tutkimuskysymykset (Liite 2). Toivoimme tämän helpottavan vanhempien haastattelutilanteeseen saapumista.

Haastateltavien vanhempien anonymiteetti on tässä opinnäytetyössä tärkeä eettisen tutkimustyön lähtökohta. Nimettömyydellä suojellaan opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneita vanhempia mahdollisilta negatiivisilta seurauksilta. (Kuula 2011, 201–202.) Varhaiskasvatuksen asiakkaiden omien kokemusten kertominen saattaa sisältää tietoa, jota he eivät halua yhdistettävän heihin.

Haastattelutilanteessa tunnelma pyrittiin luomaan mahdollisimman luontevaksi. Yhteinen juttelu, moniammatillisuuden avaaminen käsitteenä ja tutkimuksen etenemisestä kertominen olivat ennen vanhempien kertomusten tallentamista asioita, jotka halusimme toteuttaa. Tarkistimme heidän olevan tietoisia siitä, että

haastattelusta saatua aineistoa tullaan hyödyntämään päiväkodin moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä.

Vanhemmille annettiin mahdollisuus vielä vaikuttaa tutkimukseen, kun lähetimme litteroidusta tekstistä jokaisen perheen omasta osuudesta esille nostetut ilmaiset heille luettavaksi. Vanhemmilla oli myös koko ajan mahdollisuus olla meihin yhteydessä sähköpostitse, mikäli heillä olisi kysyttävää tutkimukseen liittyen. Tutkimuksen etenemisen kuvaamisessa olemme tarkemmin kertoneet vanhempien mukana olemisesta koko tutkimuksen aineiston hankinnan prosessin ajan. Kuula (2011, 89) määrittelee luottamuksellisuuden aineistoihin liittyen tarkoittavan sitä, että haastateltavat voivat luottaa tutkijan antamaan lupaukseen aineiston käytöstä ja käyttötarkoituksesta.

Eettinen näkökulma sisältyy tutkimuksen keskeisen käsitteen, kasvatuskumppanuus, sisään. Kasvatuskumppanuus perustuu kuunteluun, kunnioitukseen ja luottamukseen sekä vuorovaikutukselliseen dialogiin. Onnistuakseen kumppanuus tarvitsee tahtotilan hyvään, oikean ja väärän ymmärtämisen ja toisistaan erottamisen halua. Tutkimuksen eettinen oikeutus löytyy lapsen edun tavoitteesta.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuuden tarkastelu

Opinnäytetyön aineisto on kerätty viideltä varhaiskasvatuksen asiakasperheeltä. Aineiston kokoa ei voida pitää kovin suurena, silti siitä löytyy hyvin paljon tutkimuskysymyksiin vastaavaa tietoa. Opinnäytetyön tutkimuksen tuottamaa tietoa voidaan pitää luotettavana vain näiden viiden asiakasperheen kohdalla, eikä sitä ole mahdollista yleistää.

Aineistolähtöisessä analyysissä käsitteet nousevat aineistosta, kun taas teoriaohjaavassa analyysissä käsitteet ovat tiedettyinä ja valmiina ennen analyysia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98, 116). Pohdimme aineiston analyysimenetelmää valitessamme, kumpi näistä aineiston käsittelyn analyyseista sopii tutkimuksemme. Halusimme tuoda vanhempien kokemukset tarinoiden kautta esille niin aitoina kuin mahdollista, tämän johdosta päädyimme käyttämään aineistolähtöistä analyysia.

Haastattelutilanteet olivat kaikki hyvin luontevia, olimme kiinnittäneet huomiota paikan valintaan ja istumajärjestykseen. Paikaksi valittiin päiväkodin ryhmätila ja järjestelimme istumajärjestyksen siten, että emme istuneet kovin etäällä toisistamme. Pohdimme ennen haastatteluja, kuinka saada vanhemmat olemaan jännittämättä haastattelu tilannetta. Tässä koimme pienen juttelu hetken ennen haastattelun alkamista auttavan.

Haastattelun luotettavuutta pohtiessamme voimme todeta Hirsjärveen ym. (2007, 201–202) viitaten, että haastatteluun osallistuvat saattoivat antaa meille sosiaalisesti suotavia vastauksia. Haastateltavat tiesivät meidän olevan varhaiskasvatuksen työntekijöitä. Tästä saattaa johtua, ettei kertomuksista löydy kovin paljon negatiivisia ilmaisuja. Hienovaraisuus meitä kohtaan näkyy mahdollisesti jonkin verran kertomuksissa. Toisaalta kertomuksissa tuodaan esille kehittämiseen liittyviä huomioita. Tästä voisimme tulkita, että vanhemmat kokivat haastattelutilanteet aidosti asiakaslähtöisinä ja mahdollisuutena vaikuttaa moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta parantaa tutkimusprosessin tarkka selostaminen. Tämä koskee tutkimuksen tekemisen kaikkia vaiheita aineiston keräämisestä sen analyysiin ja kirjaamiseen saakka. (Hirsjärvi ym. 2007, 227–228.)

9 POHDINTA

Olemme samaa mieltä Wihersaaren (2010, 116–117) kanssa siitä, että kasvatuksessa on aina ollut ja tulee olemaan kysymys ihmisten kohtaamisesta. Wihersaari esittää väitöskirjassaan, Sikkelää ja Värriä tulkiten, että kohtaaminen on avoimuutta toiselle. Tämä kohtaaminen on vastavuoroisuutta samoin kuin dialogi, mutta dialogi pitää aina mukanaan tavoitteen. Dialogin avulla pyritään kohtaamiseen.

9.1 Opinnäytetyöprosessin arviointia

Lähtiessämme avaamaan moniammatillisen yhteistyön käsitettä varhaiskasvatuksen näkökulmasta, nousi kumppanuus ja dialogisuus käsitteet toistuvasti ja useassa yhteydessä esiin. Nämä kolme käsitettä, yhteistyö, kumppanuus ja dialogisuus, muodostuivat meille opinnäytetyömme rungoksi. Meille syntyi näiden käsitteiden myötä ajatus kehästä, jossa nämä kolme käsitettä palaavat aina toinen toisensa luo. Toteutuakseen ne tarvitsevat toinen toisiaan. Yksin ne tuskin saisivat aikaan yhtään mitään. Tämän kehän toimivuutta, olemme opinnäytetyötä tehdessämme paljon pohtineet.

Tukeakseen lapsen kasvua ja kehitystä sekä mahdollistaakseen yhteistyön perheiden kanssa, edellyttää moniammatillinen yhteistyö dialogia toimijoiden välillä. Moniammatillinen yhteistyö on kohtaamisia moneen suuntaan, joissa dialogin kautta on mahdollista päästä yhteiseen tavoitteeseen, lapsen etuun. Moniammatillisessa yhteistyössä dialogi on yhteistyön edellytys, mahdollistaja sekä eteenpäin viejä. Opinnäytetyön tutkimustulokset osoittavat, että vanhemmat kokevat luottamuksellisen vuorovaikutuksen ilmapiirin edistävän moniammatillista yhteistyötä.

Dialogilla yhdistetään eri toimijat. Dialogisuuteen katsotaan kuuluvan myös kaikkien ihmisten pitäminen oman elämänsä asiantuntijoina, jolloin jokaisen henkilökohtaiset kokemukset katsotaan arvokkaiksi ja keskustelun eteenpäin viemisen kannalta tärkeiksi. Dialogisuus korostaa tasavertaisuutta ja halua ymmärtää toista. Aitoon dialogiin pyrkivillä katsotaan olevan yhteinen tahtotila yhteisen ymmärryksen löytymiseen. Opinnäytetyön tutkimustuloksista nousee

esiin tiedon jakamisen ja yhteisen ymmärryksen merkityksellisyys varhaiskasvatuksen asiakkaan näkökulmasta.

Asiakaslähtöisyydessä on mielestämme kysymys asiakkaan kuulemisesta, kunnioittamisesta sekä hänen asiantuntijuuteensa omassa asiassaan luottamisesta. Pyrkimys aitoon ja asiakasta kuuntelemaan vuorovaikutukseen syntyy dialogin avulla. Dialogisuuden kiinnittyminen opinnäytetyömme teoreettisiin lähtökohtiin tulee jälleen perusteltua.

Pohdimme pitkään millaisessa muodossa toteutamme haastattelut asiakkaiden kokemuksista moniammatillisesta yhteistyöstä. Päädyimme narratiivisen, kerronnallisen haastattelun käyttämiseen. Tätä aineiston keräämisen muotoa tukee myös Mihail Bahtinin (1981,1986) dialogisuuteen pohjautuva ajattelu, jonka mukaan ihmisen sisäisessä dialogissa, jossa ruumiillinen ihminen kertoo elämänsä tarinaa, on olemassa kaikki koettu ja aiemmin kerrottu. Kiinnostavaa tässä ajattelussa on se, kuinka kokemus yhä uudelleen kutsutaan eläväksi puheessa ja kertomuksissa. Mennyt kokemus voidaan kertoa osana jatkuvaa dialogia, merkitysten jatkuvaa virtaa. Se ei suinkaan pysähdy aineiston kerääjän nauhurin sulkeutuessa, vaan jatkuu ensin tutkijan tulkinnassa ja edelleen tutkimuksen lukijassa sekä hänen tulevilla dialogeillaan. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 202). Toivomme, opinnäytetyömme tutkimustulosten jatkavan tätä dialogia kehitettäessä varhaiskasvatuksen arjen työmenetelmiä asiakaslähtöisemmäksi.

Moniammatillista yhteistyötä tehtäessä on muistettava, että vaikka aikuiset ovat lapsen asialla ja huolehtivat moniammatillisen yhteistyöprosessin sisällöstä ja etenemisestä, lapsi on aina osa tätä prosessia. Lapsen asemaan on tulevaisuudessa kiinnitettävä enemmän huomioitava ja kehitettävä hänen osallistumistaan moniammatilliseen yhteistyöprosessiin. Henkilökunnalla on toimivasta yhteistyöstä lapsen edun toteuttamiseksi suuri vastuu useaan tahoon päin. Moniammatillinen yhteistyö vaatii kehittyäkseen tilaa ja aikaa, mahdollisuuksia jakaa kokemuksia ja käytäntöjä.

Näemme, että kasvatuskumppanuus on asiantuntijuuksien yhdistämistä. Se on myös moniammatillista yhteistyötä yli rajojen. Kasvatuskumppanuutta on kritisoitu sanana. Meille kumppanuus merkitsee yhdessä tekemistä ja yhdessä

etenemistä. Yhdessä tekeminen vaatii asioiden sanoittamista eli vuoropuhelua toinen toistemme kanssa. Kodin ja ammattikasvattajien välinen kasvatuskumppanuus luo mahdollisuuden ennaltaehkäisevään työhön ja ennen kaikkea auttaa vaikeiden asioiden puheeksi ottamista. Merkityksellistä on se, että yhteistyökumppaneille eli kodille ja ammattikasvattajille annetaan aikaa luoda luottamussuhdetta. Luottamussuhteisessa ilmapiirissä asiat voidaan selvittää nopeasti ja niin sanotusti edetä sanoista tekoihin nopealla aikavälillä.

Palveluohjauksen noustessa esille erään vanhemman haastattelussa ja sen selkeä kytkytyminen myös varhaiskasvatuksen moniammatilliseen yhteistyöhön velvoitti meitä ottamaan palveluohjauksen yhdeksi teoria osuudessa käsiteltäväksi asiaksi. Palveluohjauksen tarkasteleminen varhaiskasvatuksen ympäristössä ja sen selkeyttäminen vaativat kuitenkin aivan oman tutkimuksensa. Tässä opinnäytetyössä olemme vain hieman sivunneet tätä hyvin tärkeää asiakaslähtöisen palvelukulttuurin aihetta.

Varhaiskasvatuksen työntekijöinä voimme yhtyä vanhempien kokemukseen siitä, että vaikka tahtotila yhdessä tekemiseen olisikin, se ei aina toteudu vanhempien tai työntekijöiden toivomalla tavalla. Esimerkiksi aikataulujen yhteen sovittaminen luo erilaisia haasteita monen toimijan välillä. Prosessit voivat pitkittyä ja oikea-aikaisen tiedon siirtäminen vaikeutuu. Lapsen tuen tarpeeseen ei aina ole mahdollista vastata. Erityistyöntekijöiden vaikea saatavuus ja vaihtuvuus hidastavat tuen saamista lapselle, perheelle ja varhaiskasvatuksen työntekijöille.

Yhteistyön kehittäminen vaatii myös yhteistä arvopohjaa, näkemystä työn merkityksestä ja kohteesta. Henkilökunnan työhyvinvointi auttaa jaksamaan työssä, mutta myös innostumaan uusista hankkeista. Perustyön aikaa ei kuitenkaan saa uhrata aina uuden kokeilemiseen ja tekemiseen.

Osallistuessamme kevään 2013 aikana Janakkalan moniammatillisen SOVANEKO-pilottityöryhmän tapaamisiin saatoimme todeta, että yhteisen luottamuksen syntyminen ryhmän työntekijöiden välillä edisti huomattavasti moniammatillisen yhteistyön suunnittelua. Kevään viimeisissä tapaamisissa todettiin, kuinka paljon toisen tuntemisella on merkitystä yhteistyön käynnistymisessä. Olisikin hyvin tärkeää kyetä luomaan erilaisia areenoita, joissa

työntekijät voivat tavata toisiaan ylisektorisesti ja esimerkiksi kertoa omasta työstään ja niistä kohdista, jolloin varhaiskasvatuksen mukana oleminen asiakasta koskevassa työskentelyssä on hyödyllistä.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut meille alusta loppuun asti, ennen kaikkea yhdessä tekemisen prosessi, vuoropuhelua toistemme kanssa. Kaikki se ymmärrys, jota olemme tämän prosessin aikana itsellemme saaneet varhaiskasvatuksen moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvistä tekijöistä, tulee toivottavasti tulevaisuudessa näkymään, kun työskentelemme yhteistyössä lasten ja heidän perheidensä kanssa. Opinnäytetyön tekeminen on opettanut meille valtavasti uutta sekä vahvistanut jo olemassa olevaa kokemusta, tietoa ja taitoa asiakkaan kohtaamisesta.

Tarkoituksenamme oli alun perin tehdä tämä opinnäytetyö laajempaan kyselytutkimuksena, koskien kaikkia tutkimukseen osallistuneen päiväkodin asiakasperheitä. Tutkimustulokset olisivat olleet tällöin laajemmat ja käsittäneet mahdollisesti myös päiväkodin sisäisen moniammatillisen yhteistyön toimivuutta. Toisaalta laajempi tutkimusaineisto olisi lisännyt rajaamisen vaikeutta. Meillä ei ole ollut vaikeutta tuottaa tekstiä, koska opinnäytetyön aihe on meille hyvin tärkeä ja läheinen. Varsinkin dialogisuusteoria imaisi mukaansa ja sen rajaaminen oli haasteellista. Tämä vaati meiltä useampaan otteeseen pysähtymistä tutkimaan, mikä olisi olennaisinta juuri tähän opinnäytetyöhön liittyen.

Haluamme lämpimästi kiittää haastatteluun osallistuneita perheitä. He tekivät mahdolliseksi tämän opinnäytetyön toteuttamisen. Kiitämme päiväkodin työntekijöitä, jotka ovat tehneet yhteistyötä kanssamme. Kiitämme myös SOVANEKO-pilottityöryhmää ja Kuulas-hankkeen projektityöntekijöitä yhteisistä keskusteluista, joiden kautta kiinnostuimme asiakkaan näkökulmasta moniammatillisessa yhteistyössä. Haluamme myös kiittää mahdollisuudesta saada julkaista opinnäytetyö Kuulas-hankkeeseen osallistuneessa päiväkodissa eli työelämän ympäristössä, josta opinnäytetyön aihe saatiin. Julkaisutilaisuuteen on kutsuttu opinnäytetyön ohjaavat opettajat, opponoijat, työelämän ohjaaja, SOVANEKO-työryhmän jäsenet sekä päiväkodin henkilökunta. Toivomme, että opinnäytetyöstä saatua tietoa hyödynnetään tulevaisuudessa asiakaslähtöisemmän

moniammatillisen yhteistyön kehittämistyössä varhaiskasvatuksen yhteistyötahojen kanssa ja etenkin opinnäytetyöhön osallistuneessa päiväkodissa.

9.2 Jatkotutkimukset ja kehittämishaasteet

Varhaiskasvatuksessa tapahtuvaa moniammatillista yhteistyötä ja asiakaslähtöisyyttä ei ole juurikaan tutkittu. Aiheista kuitenkin keskustellaan paljon aivan päivittäin varhaiskasvatuksen areenoilla. Erilaisia projekteja sekä hankkeita aiheisiin liittyen on meneillään säännöllisin väliajoin niin valtakunnallisesti, kuntatasolla kuin myös päiväkodeissa. Projektit syntyvät moniammatillista yhteistyötä tekevien tahojen kanssa esimerkiksi varhaiskasvatus- ja perusopetuslain vaatimuksista käsin.

Lapsen osallisuutta tulisi yhteistyössä kehittää, koska lapsi on varhaiskasvatuksen asiakkuuden keskiössä. Lapsen kokemuksia tulisi kuulla ja kunnioittaa, sillä lapsella on ajatuksia ja kokemuksia, jotka ovat arvokkaita ja joiden avulla asiakaslähtöisyyttä voitaisiin varmasti kehittää. Lapsen näkökulman esille saaminen on haastavaa moniammatillisessa yhteistyössä toteavat Järvinen ja Taajamo (2008, 14). Aikuiset eivät aina huomioi lapsen osallisuutta monialaisissa tapaamisissa riittävästi, eikä lapsilla itsellään ole taitoa ja rohkeutta tuoda esille omia mielipiteitä.

Opinnäytetyömme asiakkaiden kertomuksissa lapsen oma ääni ja mielipiteet eivät juuri tulleet näkyviin. Yksi haastateltavista totesi sen olevan ”oikeasti kamalaa”, ettei lapselta kysytä asioita. Se ei edes tule aina vanhempien tai lapsen kanssa toimivien mieleen. Jatkotutkimusaiheena lapsen oman äänen kuuleminen moniammatillisessa yhteistyössä on tarpeellista, ja siihen tulisi kiinnittää huomattavasti enemmän huomiota. Vanhempien, lasten ja työntekijöiden mielipiteiden yhdistäminen moniammatillisesta yhteistyöstä tukisi parhaiten yhteistyön kehittämistä kokonaisvaltaisesti.

Kuulas-hanke-prosessiin osallistuneeseen päiväkotiin on tehty hankesuunnitelma tulevaisuutta ajatellen, osana toisen opinnäytetyön tekijän sosionomi (amk) opintoja. Tämän moniammatillisen yhteistyön kehittämishankkeen avulla voidaan lisätä kyseisen päiväkodin henkilöstön taitoja ja osaamista suhteessa

asiakslähtöisyyteen, moniammatilliseen yhteistyöhön sekä tätä kautta vahvistaa myös työyhteisön omaa sisäistä yhteistyötä. Näiden taitojen osaamisen ja vahvistumisen myötä, pyritään tukemaan myös työntekijöiden työssä jaksamista ja työssä viihtymistä, joka taas lisää osaamista asiakslähtöisyyden ja moniammatillisen yhteistyön suuntaan. Kehittämishankkeen pohjana käytetään päiväkodissa tehtävän opinnäytetyön tuloksia päiväkodin asiakkaiden kokemuksista moniammatillisesta yhteistyöstä.

LÄHTEET

Ahvenainen, O., Ikonen, O. & Kojo, J. 2001. Johdatus erityiskasvatuksen käytäntöön. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

Anderson, H. 2007. Dialogue: People Creating Meaning with Each Other and Finding Ways to Go on. Teoksessa: Anderson, H & Gehart, D. Collaborative Therapy: Relationships and Conversations that make a Difference. New York: Routledge, 33–41.

Akselin, M-L. 2013. Varhaiskasvatuksen strategisen johtamisen rakentuminen ja menestymisen ennakoiminen johtamistyön tarinoiden valossa. Väitöskirja. Tampereen yliopiston kasvatustieteiden yksikö. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print [viitattu 2.11.2013]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9050-7>

Asetus lasten päivähoidosta, 16.3.1973/239 [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730239>

Esiopetuksen opetussuunnitelman perusteet, 2010. Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2010:27 [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/131115_Esiopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2010.pdf

Eriksson, E. & Arnkil, T. 2007. Huoli puheeksi: opas varhaisista dialogeista. Oppaita 58. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Jyväskylä: Gummerus.

Gutzenina-Richarson, M. 2013. Esipuhe. Teoksessa Hastrup, A., Hietanen-Pelkola, M., Jahnukainen J. & Pelkonen, M. (toim.) Lasten, Nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin Laitos. Raportti 3/2013. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino, 3–5.

Hankamäki, J. 2008. Dialoginen filosofia: Teoria, metodi ja politiikka. Toinen, uudistettu painos. Helsinki: Books on Demand GmbH.

Hastrup, A. & Hietanen-Peltola, M. 2013. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut ja kehitysympäristöt. Teoksessa Hastруп, A., Hietanen-Pelkola, M., Jahnukainen, J. & Pelkonen, M. (toim.) Lasten, Nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitos. Raportti 3/2013. Tampere: Juvenes Print, 35–36.

Heikkilä, J. & Heikkilä, K. 2001. Dialogi- Avain innovatiivisuuteen. Helsinki: Wsoy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula L. (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 189–222.

Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito: uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään. Helsinki: Kauppakaari.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Janakkalan kunta, 2013. Varhaisvuosien erityiskasvatus [viitattu 3.11.2013]. Saatavilla:

http://www.janakkala.fi/fi/lapset_ja_nuoret/varhaiskasvatus_ja_paivahoito/varhais_erytyiskasvatus/?id=3252

Juden-Tupakka, S. 2007. Askelia fenomenologiseen analyysiin. Teoksessa Syrjäläinen, E., Eronen, A. & Värri, V-M. (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Juvenes Print, 62–90.

Järvinen, R. & Taajamo, T. 2008. Moniammatillisuuden haasteet ja mahdollisuudet perhetyössä. Teoksessa Noppi, E. Monialaiset verkostot perheitä tukemassa. Diakonia ammattikorkeakoulu. B-raportteja 38, 11–12.

- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylän yliopistopaino.
- Karila, K. & Nummenmaa, A-R. 2001. Matkalla moniammatillisuuteen. Kuvauskohteena päiväkotii. Helsinki: Wsoy
- Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 63. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kaskela, M. & Kronqvist, E-L. 2012. Niin ainutlaatuinen. Näkökulmia lapsen yksilölliseen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Kolmas painos. Tampere: Juvenes Print-Suomen Yliopistopaino Oy [viitattu 2.11.2013]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-819-3>
- Kekkonen, M. 2012. Kasvatuskumppanuus puheena. Varhaiskasvattajat, vanhemmat ja lapset päivähoidon diskursiivisilla näyttämöillä. Väitöskirja. Tampereen Yliopisto, Kasvatustieteiden yksikkö. Tampere: Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Koivunen, P-L. 2009. Hyvä Päivähoito, työkaluja sujuvaan arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Tukeva, Lapsiperheiden hyvinvointihanke. Oulu 2010 [viitattu 11.3.2013]. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/99678721-328a-49f8-b1cb-495bf4215ff8>
- Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil, T. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit: opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Opas 24. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Kujala, T. 2007. Kerronnallinen tutkimus opettajien ikääntymisestä. Teoksessa Syrjäläinen, E., Eronen, A. & Värrä, V-M (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 13–36.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Toinen uudistettu painos. Jyväskylä: Osuuskunta Vastapaino.

Laki lasten päivähoidosta, 19.1.1973/36 [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000 [viitattu 28.10.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812>

Lyyra, V. 2004. Vanhemmuutta vahvistavia keskusteluja päivähoidossa – perheterapeuttisia näkökulmia kasvatuskumppanuuteen. Teoksessa Keskinen, S. & Virjonen, H. (toim.) Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoidossa. Tampere: Tammer-Paino Oy, 106-123.

Murto, K. 2009. Työyhteisölliset ilmiöt osana kehittämistyötä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille- Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 79–93.

Mäkelä, J. 2013. Teoksessa Hastrup, A., Hietanen-Pelkola, M., Jahnukainen, J. & Pelkonen, M. (toim.) Lasten, Nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos. Raportti 3/2013. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino, 19–22.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto painatuskeskus.

Nikander, I. 2004. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa. Tampere: Vastapaino.

Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa Hastrup, A., Hietanen-Pelkola, M., Jahnukainen, J. & Pelkonen, M. (toim.) Lasten, Nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos. Raportti 3/2013. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino, 122–126.

Ovaska, M. 2004. Päivähoidon laatukriteerit lasten näkökulmasta sadutuksen keinoin. Teoksessa Keskinen, S. & Virjonen, H. (toim.) Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa. Tampere: Tammer-Paino Oy, 157–186

Perusopetusasetus, 20.11.1998/852 [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980852>

Perusopetuslaki, 21.8.1998/628 [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Pihlaja, P. 2004a. Sosiaalis-emotionaaliset vaikeudet lapsuudessa. Teoksessa Pihlaja, P. & Viitala, R. Erityiskasvatus varhaislapsuudessa. Helsinki: WS Bookwell Oy, 214–240.

Pihlaja, P. 2004b. Varhaisvuosien erityiskasvatuksen rakenteelliset ja ideologiset perusteet. Teoksessa Pihlaja, P. & Viitala, R. Erityiskasvatus varhaislapsuudessa. Helsinki: WS Bookwell Oy, 112–130.

Perälä, M-L., Halme, N. & Nykänen, S. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen yhteensovittava johtaminen. Opas 19. THL. Tampere: Juvenes-Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina: lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Yliopistollinen väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C – Osa 341. Turku: Uniprint Oy Turku [viitattu 11.3.2013].

Saatavissa:

<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/77506/AnnalesC341Parna.pdf?sequence=1>

Raina, L. 2012. Uusi yhteisöllisyys, kasvatusyhteisön rakentamisen ammattitaito. Tampere: Juvenes- Print.

Rantala, A. 2004. Perheen ja päivähoiton yhteistyö. Teoksessa Pihlaja, P. & Viitala, R. Erityiskasvatus varhaislapsuudessa. Helsinki: WS Bookwell Oy, 97–110.

Sosiaalihuoltolaki, 17.9.1982/710 [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Suominen, S. 2010. Palveluohjaaja, Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena. Uudenmaan yhdistys ry.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. (toim.) 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Jyväskylä: Gummerus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtia, K. 2010. Otavan uusi sivistyssanakirja. Kolmas painos. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.

Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2002:9 [viitattu 3.11.2013]. Saatavissa:

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/varhais2/kasvatus.pdf>

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, 2007. Toinen painos. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Oppaita 56. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

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

Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kehittämiseen. Tekes katsaus 281/2011. Helsinki 2011 [viitattu 11.3.2013]. Saatavissa:

http://www.tekes.fi/fi/community/Etusivu/307/Haku/383?tf_query=Matkaopas

Wihersaari, J. 2010, Kohtaaminen – opettajuuden ydin? Akateeminen väitöskirja.

Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

LIITTEET

LIITE 1

HAASTATTELUN APUKYSYMYKSET

1. Mitä moniammatillinen yhteistyö sinun lapsesi kohdalla on?
2. Miten moniammatillinen yhteistyö käynnistyi?
3. Keitä yhteistyötahoja kutsuttiin mukaan?
4. Miltä tilanne sinun mielestäsi silloin tuntui, kun yhteistyötä käynnistettiin?

5. Mikä moniammatillisessa yhteistyössä on onnistunut?
6. Mitä sinun mielestäsi on lapsesi kohdalla tehty oikein?
7. Mikä moniammatillisessa yhteistyössä ei ole sinun mielestäsi onnistunut?
8. Mitä sinun mielestäsi on lapsesi kohdalla tehty väärin?
9. Haluatko vielä mainita asioita, jotka ovat toimineet hyvin moniammatillisessa yhteistyössä?
10. Haluatko vielä mainita asioita, jotka eivät ole toimineet hyvin moniammatillisessa yhteistyössä?

11. Miten asiakaslähtöisyys on sinun mielestäsi näkynyt/toteutunut lapsesi asioita käsiteltäessä?
12. Onko perheen/lapsen mielipidettä mielestäsi kysytty?
13. Miten perheen/lapsen mielipide on mielestäsi otettu huomioon?
14. Oletko voinut keskustella lapsesi asioista luottamuksellisesti ja avoimesti moniammatillisen yhteistyön aikana?
15. Miten toivoisit moniammatillisen yhteistyön tulevaisuudessa jatkuvan lapsesi kohdalla?

LIITE 2

HEI!

Olette lupautuneet haastateltaviksi opinnäytetyöhömme. Olemme tästä iloisia ja kiitämme jo etukäteen avustanne.

Opinnäytetyömme aihe on tutkia asiakkaan kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä XXXXX päiväkodissa. Teidän kokemuksenne asiasta auttavat meitä tulevaisuudessa kehittämään moniammatillista yhteistyötä asiakaslähtöisemmäksi. Kanssanne tehtävien haastattelujen merkitys opinnäytetyöllemme on siis arvokasta ja tärkeää.

Toivomme teidän osallistuvan ke 24.4.2013 XXXXX päiväkodissa pidettävään vanhempainiltaan, jossa keskustellaan aiheeseen liittyvistä asioista. Olisi mukava tavata teidät sekä mahdollisesti sopia tuleva haastattelu-aika toukokuulle 2013.

Olemme molemmat toimineet Janakkalan kunnan varhaiskasvatuksen työntekijöitä jo monen vuoden ajan. Sari toimii XXXXX päiväkodin XXXXX esiopetusryhmässä lastentarhanopettajana. Minna on tällä hetkellä opintovapaalla, mutta heinäkuussa jälleen rivissä, XXXXX päiväkodin työntekijänä. Sari opiskelee Lahden ammattikorkeakoulussa ja Minna Hämeen ammattikorkeakoulussa sosionomi amk-tutkintoa.

Jos teillä on jotakin kysyttävää, voitte olla meihin yhteydessä sähköpostitse.

Voitte myös ehdottaa teille sopivaa haastattelu-aikaa sähköpostitse.

SARI: XXXXX

MINNA: XXXXX

Haastattelun runko muodostuu kolmesta tutkimuskysymyksestä. Nämä kysymykset jätämme teille mietittäviksi jo nyt, jotta voitte rauhassa pohtia niitä ja valmistautua haastatteluun.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Kertokaa kokemuksistanne XXXXX päiväkodin asiakkaana moniammatillisesta yhteistyöstä?
- Mikä mielestänne on tärkeää moniammatillisessa yhteistyössä?
- Mitä kehittämisehdotuksia teillä on moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen?

Haastattelussa kertomanne on luottamuksellista ja haastatteluiden pohjalta kirjoitettava tuotos ei sisällä nimiä eikä tunnistetietoja.

Yhteistyötä kanssanne innolla odottaen, Ystävällisin terveisin

Sari ja Minna

LIITE 3

HEI!

Haastattelimme teitä opinnäytetyöhömmme. Haastattelun yhteydessä sovimme, että teillä on mahdollisuus tutustua ja kommentoida haastattelustanne saatua aineistoa. Aineisto on purettu opinnäytetyömme tutkimuskysymysten alle ja löytyy tämän kirjeen liitteenä.

Mikäli hyväksytte haastatteluaineistostanne kirjaamamme kohdat, teidän ei tarvitse tehdä mitään.

Jos haluatte korjata/kommentoida tekstiä, kirjatkaa korjaukset/kommentit suoraan tekstiin ja lähetäkää meille ohessa olevalla kirjekuorella siinä olevaan osoitteeseen 8.8.2013 mennessä.

Jos teillä on asiaan liittyen jotakin kysyttävää, voitte olla meihin yhteydessä sähköpostitse:

XXXXX tai XXXXX

Ystävällisin terveisin

Minna ja Sari