

# Konsultatiivisen työskentelyn malli sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa

*Kaisa Hartikainen*





© Metropolia Ammattikorkeakoulu 2022

Julkaisija: Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kirjoittaja: Kaisa Hartikainen

Ulkoasu ja kuvitukset:

Anna Sarkama-Antila, Graafinen suunnittelu Oy Peippo

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja

OIVA-sarja 52

Helsinki 2022

ISBN 978-952-328-345-9 (pdf)

ISSN 2490-2055 (pdf)



Tämä tuotos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) -lisenssillä pois lukien julkaisussa olevat kuvat ja grafiikka.

Metropolian julkaisut



Hyvissä handuissa himassa  
Metropolian verkkosivuilla



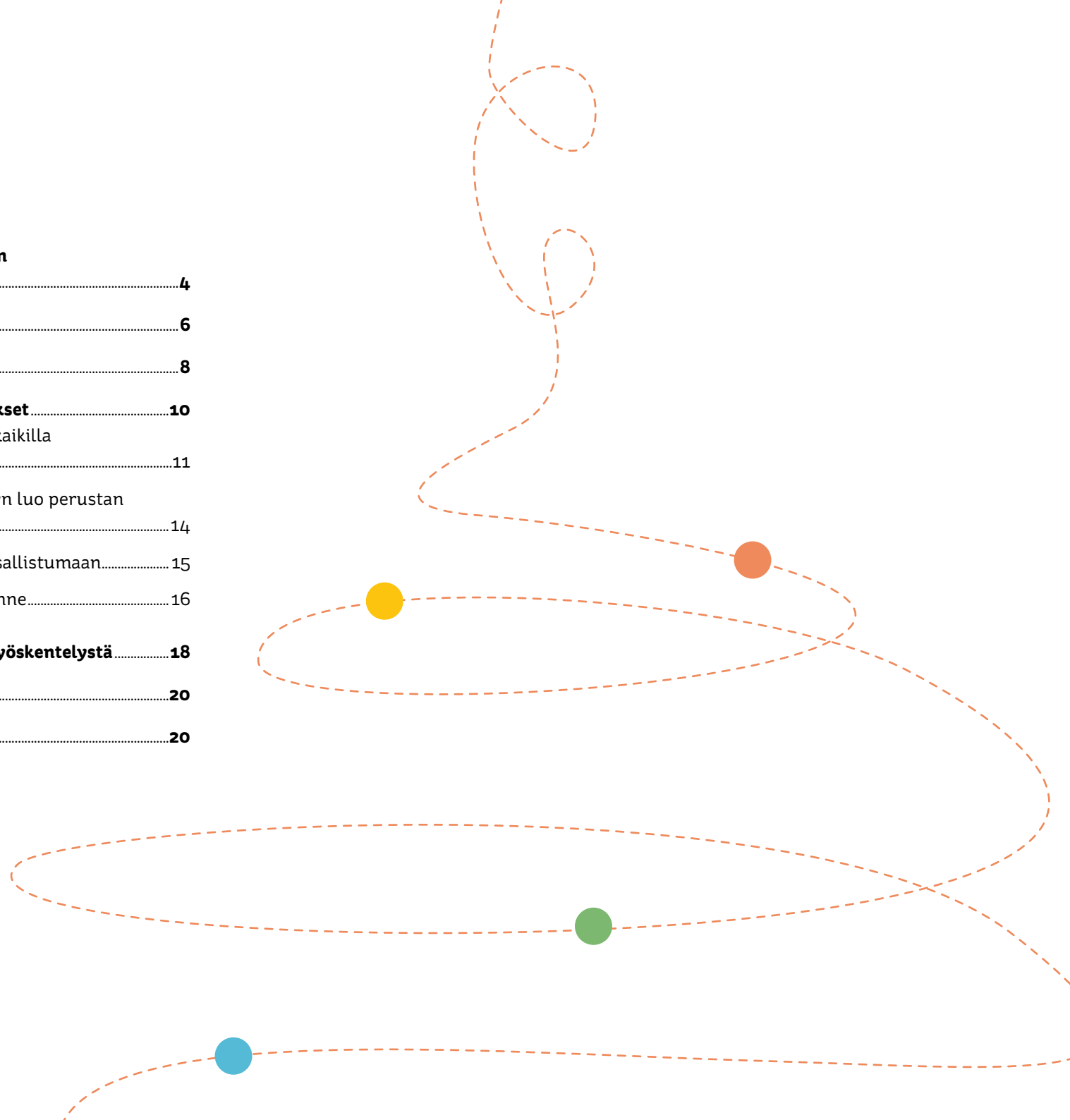
Julkaisu on tuotettu osana Hyvissä handuissa himassa -hanketta, jota rahoittivat Euroopan sosiaalirahasto ja Hämeen ELY-keskus vuosina 2019–2022. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakouluopiskelijoiden moniammatillista ja -alaista työelämäosaamista ja verkostoissa toimimista sekä sujuvoittaa opintojen suorittamista ja siirtymistä työelämään. Hanketta toteuttivat Metropolia Ammattikorkeakoulu, Helsingin kaupungin Itäinen kotihoito ja Stadin ammatti- ja aikuisopisto.





# SISÄLLYSLUETTELO

<b>Ammattilaisten väliset yhteistyötaidot tulevaisuuden osaamisvaatimuksena sosiaali- ja terveysalalla</b> .....	<b>4</b>
<b>Mistä konsultatiivisessa työskentelyssä on kyse?</b> .....	<b>6</b>
<b>Mitä konsultatiivisella työskentelyllä tavoitellaan?</b> .....	<b>8</b>
<b>Onnistuneen konsultatiivisen työskentelyn edellytykset</b> .....	<b>10</b>
Moniammatillisessa konsultatiivisessa työpajassa kaikilla toimijoilla on omat roolinsa ja tehtävänsä.....	11
Hyvä valmistautuminen asiakastapauksen esittelyyn luo perustan tuloksekkaalle moniammatilliselle keskustelulle.....	14
Yhdessä tekemistä arvostava ilmapiiri kannustaa osallistumaan.....	15
Tuloksellista työpajatyöskentelyä ohjaa selkeä rakenne.....	16
<b>Osallistujien kokemuksia konsultatiivisesta työpajatyöskentelystä</b> .....	<b>18</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>20</b>
<b>Lukuvinkkejä</b> .....	<b>20</b>





# AMMATTILAISTEN VÄLISET YHTEISTYÖTAIDOT TULEVAISUUDEN OSAAMISVAATIMUKSENA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

*Työskentely ammatti- ja organisaatorajojen yli edellyttää kaikilta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä yhteistä, jaettua osaamista ja taitoa työskennellä yhdessä.*

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välisten yhteistyötaitojen vahvistaminen on yksi keskeisistä tulevaisuuden osaamistarpeista. Vahvistamalla sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden yhdessä työskentelyn taitoja ja kehittämällä uudenlaisia moniammatillisia toimintatapoja pystytään tulevaisuudessa vastaamaan aiempaa paremmin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluintegraation synnyttämiin uusiin osaamisvaatimuksiin että sosiaali- ja terveydenhuollon rajat ylittävien asiakkaiden tarpeisiin. (Lehtoaro ym. 2019; OKM 2018; OKM 2019.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusorganisaatioiden rooli sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoiden työelämävalmiuksien ja uudenlaisten, geneeristen osaamisvaatimusten vahvistamisessa on keskeinen. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää muutoksia sosiaali- ja terveysalan koulutuksen toteutustavoissa, sillä perinteisillä pedagogisilla ratkaisuilla ei pystytä tehokkaasti vastaamaan sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden moniammatillisen yhteistyön osaamistarpeisiin (Tervaskanto-Mäentausta 2018).

Koulutuksen kehittämisessä keskeistä on pystyä rakentamaan sellaisia interventioita ja yhteistyöprosesseja, joissa sosiaali- ja terveysalojen opiskelijat työskentelevät autenttisissa tilanteissa yhteisen kohteen äärellä. Kun eri aloja edustavat opiskelijat tuodaan yhteen pohtimaan ilmiöitä, joista kaikki toimijat löytävät kosketuspintaa, tulevat ammattiryhmien välisten rajojen ylitykset mahdollisiksi. (OMK 2018; Katisko ym. 2014; WHO 2010.) Jaettu asiantuntijuus, tasavertainen osallisuus ja avoin dialogi edistävät yhteisen ymmärryksen rakentumista eri ammattialoja edustavien opiskelijoiden välille ja synnyttävät kaikille yhteistä, geneeristä, työelämässä tarvittavaa yhteistyöosaamista.

Konsultatiivisen työskentelyn malli on kehitetty pedagogiseksi ratkaisuksi vahvistamaan sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden yhdessä työskentelyn osaamista. Tässä ohjeessa kuvattu toimintamalli on tarkoitettu tukemaan moniammatillisten konsultatiivisten työpajojen suunnittelua ja toteutusta, ja sitä voivat

hyödyntää sekä opetusta suunnittelevat opettajat että toimintaan osallistuvat opiskelijat. Ohjeessa kuvataan eri näkökulmista konsultatiivisen työskentelyn tavoitteita, onnistuneen oppimistilanteen toteuttamisen edellytyksiä ja eri toimijoiden rooleja ja tehtäviä ennen työpajaan osallistumista ja sen aikana. Ohjeet – **onnistuneen konsultatiivisen tapaamisen kulmakivet, työpajaan osallistuvien rooli- ja tehtäväkuvaukset, opiskelijan valmistautumisen vaiheet asiakastapauksen esittelyyn, konsultatiiviseen työpajaan osallistuvan opiskelijan huoneentaulu, työpajan rakenne** – ja niihin kytketyt ennakkotehtävät tukevat opiskelijoiden valmiuksia toimia konsultatiivissa työpajoissa.



Toimintamalli on kehitetty Hyvissä handuissa himassa -hankkeessa, jossa tavoitteena on ollut vahvistaa sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakouluopiskelijoiden moniammatillista ja -alaista työelämäosaamista ja verkostoissa toimimista sekä sujuvoittaa opintojen suorittamista ja siirtymistä työelämään. Toimintamallia on pilotoitu HyMy-kylässä, joka on Metropolia Ammattikorkeakoulun Myllypuron kampuksella toimiva ihmislähtöinen ja monialainen oppimis- ja kehittämisympäristö. Pilotoinnin aikana konsultatiiviseen

työpajatyöskentelyyn osallistuneilta opiskelijoilta ja työelämän edustajilta on kerätty palautetta, ja kerättyä aineistoa on hyödynnetty mallin ja ohjeiden rakentamisessa. Mallia voidaan hyödyntää pedagogisena ratkaisuna erilaisissa sosiaali- ja terveysalan koulutusorganisaatioissa tai soveltaa eri asiakasryhmien, esimerkiksi paljon palveluita käyttävien asiakkaiden, hoidon suunnittelun ja toteuttamisen apuvälineenä sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillisissa toimintayksiköissä.



Moniammatillisen konsultatiivisen työpajan tärkein anti oli upea keskustelu, joka valoi uskoa moniammatilliseen työskentelyyn!”

-Opiskelija

Työelämässäkin olisi hyötyä, jos keskityttäisiin pulmallisen asian ääreen monialaisesti ja yhdessä pohtien eri alojen näkökulmista. Tällä tavalla voisi löytyä ratkaisuja, joita ei muuten löytyisi.”

-Sosiaali- ja terveysalan ammattilainen



# MISTÄ KONSULTATIIVISESSA TYÖSKENTELYSSÄ ON KYSE?

*Moniammatillisessa konsultatiivisessa työpajassa eri ammattiryhmien opiskelijat rakentavat yhteistä ymmärrystä asiakkaan pulmalliseksi koetusta tilanteesta, ottaen huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja toimintakyvyn.*

Konsultatiivisen työskentelyn malli perustuu eri alojen opiskelijoiden yhteistyöhön ja toimintaan osallistuvien opiskelijoiden substanssikohtaisen erityisosaamisen hyödyntämiseen. Konsultatiivinen työskentely toteutuu viikoittaisissa moniammatillisissa konsultatiivisissa työpajoissa, joita esimerkiksi Metropoliassa järjestetään osana HyMy-kylän toimintaa. Pajoihin osallistuvat opiskelijat voivat suorittaa opintojaan tai niihin liittyvää harjoittelua erilaisissa oppimisympäristöissä tai työharjoittelupaikoissa.

Konsultatiivisen työskentelyn keskeisenä tarkoituksena on neuvojen kysyminen ja antaminen pulmalliseksi koettuun tilanteeseen (Puutio & Kykyri 2015: 19). Kuvatussa mallissa prosessin käynnistää autenttisesti asiakastilanteesta tunnistettu tarve muiden ammattialojen opiskelijoiden osaamiselle ja moniammatilliselle keskustelulle. Tunnistettuaan tarpeen neuvon kysymiselle konsultoiva opiskelija keskustelee asiakkaan ja oman harjoitteluohjaajansa kanssa moniammatillisen konsultaation mahdollisuudesta. Suostumuksen saatuaan opiskelija tuo asiakastapauksen moniammatilliseen

konsultatiiviseen työpajaan, jossa asiakkaan tilannetta pohditaan anonyymisti yhdessä muiden ammattialojen opiskelijoiden kanssa.

Asiakastapauksen esittelevä opiskelija valmistautuu työpajaan kokoamalla keskeiset asiakastiedot eheäksi ja loogiseksi kokonaisuudeksi. Konsultaatiotarve muotoillaan selkeäksi kysymykseksi, joka esitetään taustatietojen ohella työpajaan osallistuville muille opiskelijoille. Se toimii moniäänisen keskustelun käynnistäjänä.

Konsultatiivisessa työpajassa läsnä on eri ammattialoja edustavia opiskelijoita ja työpajan ohjaaja. Työpajassa opiskelijat työskentelevät pienryhmissä ja tarkoituksena on käydä moninäkökulmaista keskustelua asiakastapauksesta pohtien yhdessä ratkaisuehdotuksia esitettyyn konsultaatiotarpeeseen. Opiskelijoiden työskentelyä ohjaa työpajan vaiheittaista kulkua jäsentävä rakenne. Tämän työpajan kulkua kuvaavan rakenteen avulla ohjataan opiskelijoiden työskentelyä konsultaatiotilanteesta systemaattisesti ja prosessimaisesti vaiheesta toiseen sekä

tuetaan tavoitteellista moniammatillista keskustelua ja ongelmanratkaisua kohti ratkaisuvaihtoehtojen jäsentämistä ja kirkastamista.

Moniammatillisen konsultatiivisen työpajatyöskentelyn tuloksena syntyy yhteisiä, moniäänisesti tuotettuja ratkaisuehdotuksia asiakkaan tilanteeseen, hänen hoitoonsa ja sen toteuttamiseen. Konsultatiivisen työpajan jälkeen opiskelija käy keskustelua työpajan annista ja tehdyistä ratkaisuehdotuksista yhdessä asiakkaan ja harjoitteluohjaajan kanssa. Konsultaation tuottamia ratkaisuehdotuksia hyödynnetään asiakkaalle merkityksellisen ja tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden rakentamisessa.



## Konsultatiivisen työskentelyn malli sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa

3. →

Opiskelija muotoilee konsultaatiotarpeen selkeäksi kysymykseksi, joka esitetään taustatietojen ohella työpajaan osallistuville muille opiskelijoille.

↑

2.

Keskeiset asiakastiedot kootaan eheäksi ja loogiseksi kokonaisuudeksi.



→ 1.

Konsultatiivisen työskentelyn mallissa prosessin käynnistää autenttisessa asiakastilanteessa syntynyt ja pulmalliseksi koettu tilanne, jonka ratkaisemiseen tarvitaan muiden ammattialojen opiskelijoiden osaamista.

→ 4.

Pulma viedään konsultatiiviseen työpajaan, jossa läsnä on eri ammattialoja edustavia opiskelijoita ja työpajan ohjaaja.

↓

5.

Konsultaatio etenee systemaattisesti ja prosessimaisesti vaiheesta toiseen työpajan kulkua ohjaavan rakenteen mukaisesti.



↓

6.

Moniammatillisen konsultatiivisen työpajatyöskentelyn tuloksena syntyy ratkaisuehdotuksia asiakkaan tilanteeseen.



→ 7.

Ratkaisuehdotuksia hyödynnetään asiakkaalle merkityksellisen ja tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden rakentamisessa.



# MITÄ KONSULTATIIVISELLA TYÖSKENTELYLLÄ TAVOITELLAAN?

Asiakkaan arjen ja hoidon kannalta tärkeiden näkökulmien yhteinen ja moniulotteinen tarkastelu mahdollistaa ihmislähtöisten palvelukokonaisuuksien rakentumisen ja kaikkien osaamisen hyödyntämisen asiakkaan parhaaksi.

Konsultatiivisen työskentelyn mallin ja siinä toteutettavan työpajatoiminnan avulla tuetaan opiskelijoiden yhdessä työskentelyn ja verkostoissa toimimisen taitojen vahvistumista. Kun opiskelijat osallistuvat konsultatiiviseen työpajatyöskentelyyn, heidän on mahdollista tavata muita ammattialoja edustavia opiskelijoita ja käydä näiden kanssa moniäänistä, tasavertaista keskustelua, jonka tavoitteena on rakentaa uudenlaisia, moninäkökulmaisia ratkaisuehdotuksia aidoissa asiakaskohtaamisissa syntyneisiin ja asiakkaiden tarpeista nousevien kysymysten ratkaisemiseen.

*Sain luottamusta ja harjoitusta siihen, miten toimia oman tulevan ammatin edustajana ja keskustella asiakasta kunnioittavasti.”*

–Opiskelija

Toimiessaan moniammatillisen tiimin jäsenenä opiskelijat oppivat käymään sensitiivistä, kuuntelevaa dialogia toisensa kanssa huomioimalla muiden osallistujien ideoita ja ratkaisuvaihtoehtoja sekä tuomalla näkyväksi omaa osaamistaan tasavertaisena toimijana muiden kanssa. Yhdessä käyty keskustelu asiakkaan tilanteesta laajentaa opiskelijoiden ymmärrystä asiakkaan toimintakyvyn ulottuvuuksista. Lisäksi se auttaa opiskelijoita hahmottamaan omaa ammatillista rooliaan ja osaamistaan suhteessa muiden alojen opiskelijoihin. Tämä vahvistaa opiskelijan ammatillisen identiteetin kehittymistä ja syventää ymmärrystä moniammatillisen yhteistyön hyödyistä asiakastyössä.

Yhteisen, ratkaisukeskeisen dialogin tuloksena on asiakaslähtöisesti ja moniäänisesti rakentuneita näkökulmia ja ratkaisuehdotuksia asiakkaan hoitoon ja sen toteuttamiseen. Moniammatillinen keskustelu mahdollistaa asiakkaan arjen, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kannalta keskeisten tekijöiden laaja-alaisen huomioimisen ja edistää omalta osaltaan ihmislähtöisen ja asiakkaalle merkityksellisen palvelukokonaisuuden rakentumista, jossa kaikkien osaamista hyödynnetään asiakkaan parhaaksi.

**Konsultatiivinen osaaminen on yksi keskeisistä ammattien välisen yhteistyöosaamisen osa-alueista. Konsultatiivisen osaamisen arvioinnista voit lukea lisää Carita Handin ja Eija Raatikaisen (2022) julkaisusta Ammattien välinen yhteistyöosaaminen ja sen arviointi sosiaali- ja terveysaloilla (Theseus). Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 89. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.**

*Sain huimasti uusia näkökulmia asiakkaamme ongelmien ratkomiseen.”*

–Opiskelija

*Sain vahvistusta omaan ammatilliseen kehitykseen sekä tunteen, että osaan jo aika paljon! Motivaatio kasvoi!”*

–Opiskelija





## Konsultatiivisen työskentelyn tavoitteet



Konsultatiivinen työskentely vahvistaa opiskelijoiden yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, syventää ymmärrystä moniammatillisen yhteistyön hyödyistä sekä kirkastaa omaa ammatillista roolia ja osaamista suhteessa muiden alojen opiskelijoihin. Moniäänisesti tuotettuja ratkaisuehdotuksia hyödynnetään asiakkaalle merkityksellisen palvelukokonaisuuden rakentamisessa yhdessä hänen kanssaan.



# ONNISTUNEEN KONSULTATIIVISEN TYÖSKENTELYN EDELLYTYKSET

Konsultatiivisen työskentelyn mallin toteuttaminen vaatii taustalle pysyviä rakenteita, toimintakäytänteitä ja ohjeita.

## Onnistuneen konsultatiivisen tapaamisen kulmakivet

muodostavat toiminnan lähtökohdat. Tuloksekkaan työskentelyn kannalta keskeistä on yhteinen ymmärrys toiminnan tavoitteista, konsultatiivisen työpajatyöskentelyn kulusta ja osallistujien rooleista. Yhdessä tekemistä arvostava avoin ilmapiiri, moniammatillinen osallistujajoukko ja yhteisen, kaikille osallistujille tutun sanaston ja kielen käyttäminen ovat onnistumisen kannalta keskeisiä elementtejä.

Tässä ohjeessa esitettyjä kuvauksia, ohjeita ja tehtäviä voidaan hyödyntää toimijoiden perehdytyksessä sekä opiskelijoiden työskentelyn ja valmistautumisen tukena. Työpajan onnistunut ja antoisa toteutuminen vaatii toimintaan osallistuvilta opiskelijoilta ja ohjaajalta riittävää valmistautumista ja ymmärrystä työskentelyn kulusta ja tavoitteista. Tämä tulee huomioida pedagogisesta näkökulmasta toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

## TEHTÄVÄ:

Tarkastele kuvassa esitettyjä onnistuneen tapaamisen kannalta keskeisiä elementtejä. Pohdi, mitä ne tarkoittavat omassa toiminnassasi, kun valmistaudut ja osallistut konsultatiiviseen työpajatyöskentelyyn.

## Onnistuneen konsultatiivisen tapaamisen kulmakivet

Mistä onnistunut konsultatiivinen tapaaminen rakentuu?





## MONIAMMATILLISESSA KONSULTATIIVISESSA TYÖPAJASSA KAIKILLA TOIMIIJOILLA ON OMAT ROOLINSA JA TEHTÄVÄNSÄ

Konsultatiivisessa työpajassa läsnä on eri ammattialoja edustavia opiskelijoita eri rooleissa. Työpajassa opiskelijat työskentelevät pienryhmissä ja pohtivat yhdessä ratkaisuehdotuksia asiakkaan tilanteeseen.





Jokaisella tapaamiseen osallistuvalla on oma roolinsa onnistuneen ja tehokkaan konsultatiivisen tapaamisen toteuttamiseksi. Rooleihin liittyvien vastuualueiden ja tehtävien kuvaaminen sujuvoittaa työnjakoa ja selkeyttää kaikille osallistujille eri toimijoiden osuutta sekä onnistuneessa konsultatiivisessa tapaamisessa että siinä tehtyjen päätösten eteenpäin viemisessä. On tärkeää, että jokaisella osallistujalla on ymmärrys omasta roolistaan ja siihen liittyvistä tehtävistä jo ennen työpajaan osallistumista. Opiskelijan valmistautumista työpajaan voidaan tukea ohjeessa esitettyjen **rooli- ja tehtäväkuvausten** sekä niihin liittyvän tehtävänannon avulla.

### **Konsultoivan opiskelijan rooli**

Konsultoivan opiskelijan rooli ja tehtävänä on tuoda oma asiakastapauksensa käsiteltäväksi moniammatilliseen konsultatiiviseen työpajaan. Ennen työpajaan osallistumista hän hankkii suostumuksen konsultaatioon asiakkaalta ja harjoitteluohjaajalta. Konsultoiva opiskelija valmistautuu konsultaatioon tiivistämällä keskeiset asiakastiedot eheäksi kokonaisuudeksi ja muotoilee konsultaatiotarpeensa selkeäksi kysymykseksi tai avunpyynnöksi. Konsultatiivisen työpajan aluksi konsultoiva opiskelija esittelee asiakastapauksensa muille osallistujille ja johtaa keskustelua sen ympärillä. Työpajan aikana hän vetää yhteen tehtyjä päätöksiä ja ratkaisuvaihtoehtoja sekä dokumentoi tapaamiseen liittyvät keskeiset tiedot tapaamisen päättymisen jälkeen.

Mikäli tilanne edellyttää, on konsultoiva opiskelija tarvittaessa yhteydessä muihin tapaamiseen osallistuneisiin

opiskelijoihin, jos se on asiakkaan hoidon suunnittelun ja toteuttamisen kannalta tarkoituksenmukaista. Työpajan jälkeen konsultoiva opiskelija käy asiakkaansa ja ohjaajansa kanssa keskustelua konsultaatiotilanteessa esiintulleista ratkaisuehdotuksista.

### **Konsultoitavan opiskelijan rooli**

Konsultoitavan opiskelija rooli ja tehtävä työpajassa on toimia oman ammattialansa edustajana jakaen omaa osaamistaan ja etsien ratkaisuehdotuksia asiakkaan tilanteeseen yhdessä muiden osallistujien kanssa. Tarvittaessa konsultoitavat opiskelijat voivat ottaa hoitaakseen omaan substanssiosaamiseensa liittyviä tehtäviä, mikäli yhteiset päätökset niin edellyttävät.

### **Työpajan ohjaaja**

Työpajan ohjaajan rooli on toimia työpajassa toimintaa mahdollistavassa ja moniammatillista työskentelyä tukevassa tehtävässä. Työpajan ohjaaja aloittaa konsultatiivisen työpajan kertaamalla työskentelyn tarkoituksen ja tavoitteen. Hän edistää moniammatillista yhteistyötä muodostamalla pienryhmät eri alojen opiskelijoista ja tukee työskentelyn prosessimaista etenemistä työpajan kulkua kuvaavan rakennemallin avulla.

Tarvittaessa työpajan ohjaaja on opiskelijoiden käytettävissä ja hän auttaa ratkaisemaan pulmallisiksi koettuja tilanteita yhdessä opiskelijoiden kanssa. Ohjaaja huolehtii työpajan aikataulusta, päättää oppimistilanteen ja kerää lyhyen palautteen työskentelystä työpajaan osallistuneilta opiskelijoilta.

*Oli tosi tärkeää ymmärtää etukäteen, mitä minulta odotettiin konsultatiiviseen työpajaan osallistuessani ja millainen rooli minulla siellä on.”*

*–Opiskelija*



### TEHTÄVÄ:

Olet osallistumassa konsultatiiviseen työpajaan.

Selvitä, missä roolissa olet työpajassa ja millaisia tehtäviä sinulle kuuluu.

Valmistaudu konsultatiiviseen työpajaan roolisi ja tehtäviesi mukaisesti.

#### Konsultoivan opiskelijan tehtävänä on:

- **tunnistaa** asiakkaan tarve konsultatiiviselle moniammatilliselle tapaamiselle
- **keskustella** konsultaation mahdollisuudesta asiakkaan ja harjoitteluohjaajan kanssa – saatuaan suostumuksen konsultoiva opiskelija vie asiakastapauksen esittelyyn moniammatilliseen konsultatiiviseen työpajaan
- **valmistella** asiakastapaus esiteltäväksi
- jäsentää konsultaatiotarpeensa selkeäksi kysymykseksi ja avunpyynnöksi
- **esitellä** asiakastapauksen konsultatiiviseen työpajaan osallistujille
- **johtaa** keskustelua oman asiakastapauksensa ympärillä
- **vetää** yhteen tehdyt päätökset ja ratkaisuvaihtoehdot
- **dokumentoida** tapaamisen kulku, osallistujat, ratkaisuehdotukset ja tehdyt päätökset asiakkaan tietoihin
- **raportoida** tarvittaessa ja tarkoituksenmukaisesti tapaamiseen osallistuneille konsultoitavina olleille opiskelijoille asiakkaan hoidon toteutumisesta ja tehtyjen ratkaisujen vaikutuksesta asiakkaan tilanteeseen.

#### Konsultoitavan opiskelijan tehtävänä on:

- **osallistua** konsultatiiviseen työpajaan sovitun aikataulun mukaisesti
- **jakaa** osaamistaan ja antaa avoimesti ja rakentavasti oman ammatillisen panoksensa käsiteltävänä olevaan asiakastapaukseen
- **etsiä** ratkaisuehdotuksia yhdessä muiden osallistujien kanssa
- **ottaa** hoitaakseen omalle vastuualueelleen ja substanssiosaamisensa liittyviä tehtäviä, mikäli yhteiset päätökset niin edellyttävät

#### Työpajan ohjaajan tehtävänä on:

- **aloittaa** tapaaminen, käydä läpi sen tarkoitus ja tavoite sekä varmistaa, että osallistujat esittäytyvät aluksi toisilleen
- **edistää** moniammatillista yhteistyötä ja moniäänistä keskustelua muodostamalla pienryhmät eri alojen opiskelijoista
- **olla** käytettävissä, mikäli pienryhmässä tarvitaan apua pulmallisiksi koetuista tilanteista ylipääsemiseksi
- **huolehtia** työpajan aikataulusta
- **päättää** tapaaminen ja kerätä opiskelijoilta lyhyt palaute työpajan annista



# HYVÄ VALMISTAUTUMINEN ASIAKASTAPAUKSEN ESITTELYYN LUO PERUSTAN TULOKSEKKAALLE MONIAMMATILLISELLE KESKUSTELULLE

## TEHTÄVÄ:

Olet viemässä omaa asiakastapaustasi konsultatiiviseen työpajaan. Seuraa opiskelijan valmistautumisen vaiheita 1–6 valmistellessasi oman asiakastapaustasi esittelyä.

Konsultoivassa roolissa työpajassa toimivan opiskelijan hyvä valmistautuminen asiakastapauksen esittämiseen on välttämätöntä tehokkaan ja tuloksellisen työskentelyn toteutumiseksi. Keskeistä on valmistella asiakastapauksen esittely napakaksi ja riittävän

informatiiviseksi, jotta muut paikalla olevat opiskelijat saavat kattavan ymmärryksen asiakkaan tilanteesta, toimintakyvystä, tarpeista ja toiveista. Opiskelijan kannattaa hyödyntää **opiskelijan valmistautumisen vaiheita** kuvaavaa ohjetta asiakastapauksen esittelyyn.

## Asiakastapauksen esittely - opiskelijan valmistautumisen vaiheet

### Vaihe 1

**Mieti miksi tarvitset konsultaatioapua. Mitä haluat tietää?**

Konsultaatiotarpeen taustalla on yleensä kolme syytä:

- tarve moninäkökulmaiselle asiakastapauksen tarkastelulle ja muiden ammattialojen opiskelijoiden osaamiselle
- tarve avuille ja neuvoille hoidon suunnittelua ja toteutusta koskevassa päätöksenteossa
- arvio lisätutkimusten ja -selvitysten tarpeellisuudesta ja niiden järjestämisestä

### Vaihe 2

**Jäsennä konsultaatiotarpeesi selkeäksi kysymykseksi.**

- hyvä konsultaatiokysymys on tarkka, rajattu ja riittävän yksityiskohtainen

### Vaihe 3

**Mitä muiden pitää tietää pystyäkseen auttamaan sinua?**

- jäsennä asiakkaan perustiedot selkeäksi kokonaisuudeksi
- poimi ja informoi vain olennaisin tieto
- pohjusta konsultaatiokysymyksesi asiakkaalta saamasi tiedon avulla, jotta konsultoitavana olevat opiskelijat ymmärtävät, miksi asiasi vaatii yhteistä keskustelua

### Vaihe 4

**Harjoittele asiakastapauksen esittelyä ennen tapaamista.**

- jäsennä esityksesi loogisesti eteneväksi kokonaisuudeksi (voit käyttää esityksessäsi esimerkiksi SBAR-kommunikaatiotyövälinettä)
- hyvän ja napakan asiakastapauksen esittelyn kesto on noin 5–10 minuuttia
- käytä yhteistä käsitteistöä ja kieltä

### Vaihe 5

**Varmista, että sinulla on riittävän kattava ymmärrys asiakkaasi kokonaistilanteesta.**

- konsultaatiotilanteessa sinulle saatetaan esittää yksityiskohtaisiakin lisäkysymyksiä, joten ole valmiina vastaamaan niihin selkeästi ja ytimekkäästi
- pidä tarvitsemasi tiedot helposti saatavilla

### Vaihe 6

**Ole tietoinen onnistuneen konsultaatiotapaamisen vaiheista, kulusta ja edellytyksistä.**

- tunnista oma roolisi ja tehtäväsi
- ole tietoinen tuloksekaan konsultaatiotapaamisen edellytyksistä ja edistä omalla toiminnallasi onnistuneen työpajan toteutumista



## YHDESSÄ TEKEMISTÄ ARVOSTAVA ILMAPIIRI KANNUSTAA OSALLISTUMAAN

*Yhdessä tekemistä arvostava ilmapiiri ja tasavertainen dialogi mahdollistavat tilanteen moninäkökulmaisen tarkastelun ja yhteisen ymmärryksen rakentumisen.*





Konsultatiivisessa työpajassa keskeistä ovat osallistujien tasavertainen asema, kaikkien osallisuus ja yhteistä tekemistä ja oivaltamista arvostava ilmapiiri.

Työskentelyn peruslähtökohtana on osallistujien keskinäinen kunnioitus ja osallistujien välinen kuunteleva keskustelu, jossa osaamista ja ymmärrystä jaetaan avoimesti ja vastavuoroisesti.

Jokaisen osallistujan rohkeus esittää omia näkökulmiaan ja avoimuus uusille ajatuksille ja ratkaisuehdotuksille tekevät asiakastapauksen moninäkökulmaisen ja asiakkaan tilanteen laaja-alaisesti huomioivan tarkastelun mahdolliseksi. Jokaisen osallistujan aktiivinen osallistuminen ja päämäärätietoinen asennoituminen yhteisen ymmärryksen rakentamiselle ovat onnistuneen ja tuloksekkaan moniammatillisen keskustelun kulmakiviä. **Konsultatiiviseen työpajaan osallistuvan opiskelijan huoneentauluun** liittyvän tehtävän avulla voidaan tukea ja orientoida työpajaan osallistuvia opiskelijoita yhteisöllisen, avoimen ja tasavertaisen ilmapiirin rakentamiseen työpajassa.

### Konsultatiiviseen työpajaan osallistuvan opiskelijan huoneentaulu

#### OSALLISTUJAN HUONEENTAUU:

-  **ARVOSTA YHDESSÄ TEKEMISTÄ JA OIVALTAMISTA.**
-  **KUNNIOITA KAIKKIA TYÖPAJAN OSALLISTUJIA.**
-  **OLE AVOIN UUSILLE NÄKÖKULMILLE.**
-  **EDISTÄ OMALLA TOIMINNALLASI TAVOITTEISIIN PÄÄSYÄ JA YHTEISEN YMMÄRRYKSEN SYNTYMISTÄ.**

**TEHTÄVÄ:**  
Tarkastele osallistujan huoneentaulua ja pohdi, miten sinä voit omalla toiminnallasi edistää onnistunutta moniammatillista keskustelua.

*Työpajassa oli rento ja harjoittelemista korostava tunnelma. Uskalsi rohkeasti tuoda omia ideoita ja mielipiteitä esiin.”*

-Opiskelija

*Oli innostavaa huomata, miten kaikki konsultoitavat osallistuivat aktiivisesti ja heillä oli halu auttaa.”*

-Opiskelija



## TULOKSELLISTA TYÖPAJATYÖSKENTELYÄ OHJAA SELKEÄ RAKENNE

Onnistuneen konsultatiivisen työpajatyöskentelyn edellytyksenä on selkeä rakenne, jonka vaiheista kaikki osallistujat ovat tietoisia. **Työpajan etenemistä kuvaava rakenne** tuo näkyväksi konsultaatiotilanteen vaiheittaisen kulun ja auttaa osallistujia viemään työskentelyä

suunnitelmallisesti eteenpäin kohti tavoiteltavaa lopputulosta. Ohjeessa esitettyä rakennetta kannattaa hyödyntää sekä opiskelijoiden valmistautumisen tukena että konsultatiivisessa työpajassa ohjaamassa moniammatillisen keskustelun etenemistä.

*Työpajan rakenne on hyvä ja selkeä. Se auttoi meitä hahmottamaan miten konsultatiivinen tapaaminen etenee ja mistä meidän tulisi eri vaiheissa keskustella.”*

-Opiskelija

*Aikaa tapauksen käsittelyyn pitää varata riittävästi, koska moniammatillinen keskustelu oli todella antoisaa.”*

-Opiskelija

*Pienissä ryhmissä toimiminen oli hyvä ratkaisu. Se mahdollisti kaikkien osallistumisen ja saatiin yhdessä tehtyä tehokkaasti päätöksiä ja loppuyhteenveto.”*

-Opiskelija





## Moniammatillisen konsultatiivisen työpajan rakenne

**TEHTÄVÄ:**  
Tarkastele, miten onnistunut konsultaatiotilanne etenee ja mitä sisältöjä kuhunkin vaiheeseen liittyy.

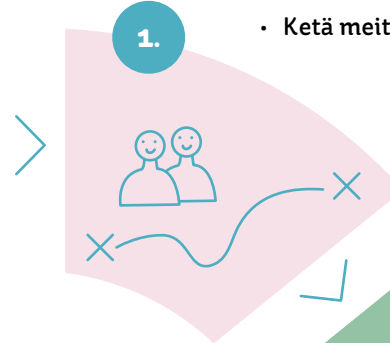
### Yhteenveto

- Tehdyt ratkaisut ja tapaamisen tulokset



### Orientoituminen

- Tapaamisen tarkoitus ja tavoite
- Ketä meitä täällä on?



### Asiakastapaus

- Asiakastapauksen esittely 5–10 min
- Konsultaatiokysymyksen ja -tarpeen esittäminen



### Konsultatiivinen keskustelu

- Dialoginen, moniääninen keskustelu
- Mitä vaihtoehtoja meillä olisi?



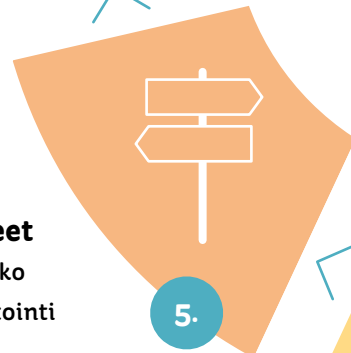
### Ratkaisuvaihtoehdot

- Tiivistäminen ja kirkastaminen
- Ylöskirjaaminen



### Seuraavat askeleet

- Työn- ja vastuunjako
- Aikataulu ja raportointi





# OSALLISTUJIIEN KOKEMUKSIA KONSULTATIIVISESTA TYÖPAJATYÖSKENTELYSTÄ

*Konsultatiiviset työpajat osoittautuivat onnistuneeksi pedagogiseksi ratkaisuksi vahvistamaan sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden ammattien välistä yhteistyöosaamista ja konsultatiivisen työskentelyn taitoja.*

Taustana konsultatiivisen työskentelyn mallin rakentamiselle on ollut tarve löytää uudenlaisia pedagogisia ratkaisuja eri sosiaali- ja terveysaloja edustavien opiskelijoiden välisen yhteistyöosaamisen vahvistamiseksi. Luontevaksi, kaikkia opiskelijoita jollakin tavalla koskettavaksi yhteiseksi ilmiöksi on tunnistettu asiakkaat, joiden arjen haasteet, elämäntilanne tai palvelutarve vaativat eri ammattiryhmien osaamista. Erityisesti näiden monitarpeisten asiakkaiden kohdalla jaettu asiantuntijuus ja yhteinen ymmärrys asiakkaan elämäntilanteesta ja toimintakyvystä mahdollistavat asiakkaan tarpeita vastaavan hoidon suunnittelun ja kustannustehokkaan toteuttamisen.

Konsultaatiolla on pitkät perinteet yleis- ja erikoissairaanhoidossa, mutta konsultaatiotaidon opettaminen jo koulutuksen aikana on saanut liian vähän huomiota. Valmiudet ammattilaisten väliseen tehokkaaseen ja tuloksekkaaseen kommunikaatioon sekä avun pyytämiseen ja antamiseen edellyttävät erityistä osaamista. Mallin kehittämisprosessissa työpajatyöskentely tunnistettiin

luontevaksi tavaksi edistää opiskelijoiden konsultatiivista osaamista. Työpajatyöskentelyn suunnittelussa hyödynnettiin kirjallisuudessa esitettyjä kuvauksia konsultaatiosta, sen luonteesta, onnistuneen konsultaation edellytyksistä ja kulusta. Tähän teoreettiseen taustaan yhdistettiin ilmiölähtöinen oppiminen ja yhteisöllistä oppimista tukeva pedagogiikka, jotka yhdessä olivat rakentamassa konsultatiivisen työskentelyn mallia sosiaali- ja terveysalan koulutukseen.

Mallia on pilotoitu onnistuneesti puolentoista lukuvuoden ajan Metropolia Ammattikorkeakoulun alaisessa HyMy-kylässä. Kaikilta työpajaan osallistuneilta opiskelijoilta on kerätty toiminnan aikana palautetta mallin kehittämisen tueksi. Palaute konsultatiivisen työskentelyn merkityksestä opiskelijoiden osaamisen vahvistamisessa on ollut rohkaisevaa. Yhteinen, opiskelijoiden välinen keskustelu koettiin tärkeäksi sekä oman ammatillisen roolin ja osaamisen että moniammatillisen yhteistyön merkityksen kirkastumisessa. Konsultaatiotilanne rakensi opiskelijoiden

*Minulla vahvistui ajatus siitä, ettei kaikkea tarvitse osata. Osaan nyt ehkä paremmin rajata sitä, mikä kuuluu oman alan osaamiseen ja minkälaisissa asioissa on hyvä kääntyä muiden ammattiryhmien puoleen.”*

–Opiskelija

*Konsultatiivisen työpajan tärkein anti oli kuulla moniammatillisia näkökulmia asiakkaan tilanteeseen.”*

–Opiskelija



ymmärrystä asiakkaan tilanteen moninäkökulmaisen tarkastelun hyödyistä ja konkretisoi sitä, miten ihmislähtöinen lähestymistapa asiakkaaseen kiinnittää eri alojen osaajat luontevasti moniammatillisen yhteistyön äärelle.

Opiskelijoiden konsultatiivisen osaamisen vahvistamisen näkökulmasta keskeisenä koettiin opiskelijoiden riittävä valmistautuminen työpajaan ennakkotehtävien avulla. Mikäli opiskelija pystyi osallistumaan työpajatoimintaan useamman kerran opintojensa tai harjoittelunsa aikana, mahdollistui sekä eri rooleissa toimiminen että oman konsultatiivisen osaamisen syveneminen. Kokemusten ja kerätyn palautteen perusteella konsultatiivisen työpajatyöskentelyn juurruttaminen pysyväksi osaksi sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden koulutusta on yksi ratkaisu sekä eri aloja edustavien ammattilaisten välisen yhteistyön että yksilön konsultatiivisen osaamisen vahvistamiseksi.

*Opiskelijan kokemus oman ammatillisen panoksen ja oman osaamisen esiintuomisesta yhteisessä keskustelussa vahvisti opiskelijoiden ammatillista identiteettiä ja kirkasti heidän omaa osaamistaan suhteessa muihin toimijoihin. Asiakastapauksen tarkastelu yhdessä paljasti myös moniammatillisen yhteistyöosaamisen syvimmän merkityksen sektorirajat ylittävien asiakkaiden hoidossa.”*

*–Konsultatiivisen työpajan ohjaaja*

*Työpajat ohjasivat ajatuksia siitä, millaista konsultatiivinen työote saattaa olla työelämässä. Nyt tiedän, miten minun tulee toimia.”*

*–Opiskelija*

*Parasta oli uuden taidon oppiminen ja uudenlaisen ajatusmallin syntyminen. Konsultatiivisella työskentelyllä voidaan aidosti saavuttaa paljon laajempi näkemys asiakkaan kokonaisvaltaisesta toimintakyvystä kuin itsenäisesti toimien. Tästä hyötyi sekä asiakas että opiskelijat.”*

*–Opiskelija*

*Onneksi olin valmistautunut huolellisesti oman asiakastapauksen esittämiseen. Oli tärkeää, että muut opiskelijat saivat monipuolisesti tietoa asiakkaani tilanteesta ja ymmärsivät millaista apua heiltä tarvitsen.”*

*–Opiskelija*



# LÄHTEET

Katisko, Marja & Kolkka, Marjo & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2014. [Moniammatillisuus ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Malli työssäoppimisen ja ammattitaitoa edistävän harjoittelun toteutusta varten.](#) Helsinki: Opetushallitus.

Lehtoaro, Salla & Juujärvi, Soile & Sinervo, Timo 2019. [Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen – Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Tutkimuksesta tiiviisti 2019\\_003 \(pdf\).](#) Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018. [Osaamisella soteen. Osaamista uudistamalla soten tavoitteisiin –sotella uudet puitteet osaamisen kehittämiseen \(pdf\).](#) Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019. [Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista \(pdf\).](#) Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019: 24. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Puutio, Risto & Kykyri, Virpi-Liisa 2015. Konsultointi keskusteluna. Vuorovaikutuksen vivahteita ja tilanneherkkää tasapainoilua. Oulu: Metanoia Instituutti.

Tervaskanto-Mäentausta, Tiina 2018. Interprofessional education during undergraduate medical and health care studies. Akateeminen väitöskirja. Oulun yliopisto.

WHO 2010. [Framework for action on interprofessional education & collaborative practice.](#) World Health Organization.

# LUKUVINKKEJÄ

Esquivel, Ernie & Rendon, Patrick 2016. 10 Questions You Should Consider for Specialist Consultations. The Hospitalist 3.

Hand, Carita & Raatikainen, Eija 2022. [Ammattien välinen yhteistyöosaaminen ja sen arviointi sosiaali- ja terveysaloilla \(Theseus\).](#) Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 89. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. [www.metropolia.fi/julkaisut](http://www.metropolia.fi/julkaisut)

Heitto, Mari & Kekäläinen, Kaija 2022. [Hyvissä handuissa! Käsikirja monialaiseen tiimiharjoitteluun sosiaali- ja terveysalalla.](#) Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. OIVA-sarja 46. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Louhimo, Johanna 2019. Onnistunut konsultaatio – potilaan parhaaksi! Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 135 (5). 486–90.

Ministry of Health 2012. [Guidance for Implementing High-Quality Multidisciplinary Meetings: Achieving best practice cancer care.](#) Wellington: Ministry of Health.

NHS Institute for Innovation and Improvement 2008. [Time to Care: The Productive Community Hospital. Multidisciplinary Team Working \(pdf\).](#) England: NHS Institute for Innovation and Improvement.

Salerno, Stephen, Hurst, Frank, Halvorson, Stephanie & Mercado, Donna 2006. Principles of Effective Consultation. An Update for the 21st-Century Consultant. Archives of internal medicine 167 (3). 271–275.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom 2009. [Dialoginen verkostotyö \(Julkari\).](#) Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

