

## **Arvotyöskentely hoito-organisaation kehittämisvälineenä**

Antti Weckroth ja Yrmy Ikonen 2014

Artikkelin kirjoittajat saivat A-klinikkasäätiön eettiseltä toimikunnalta toimeksiannon tutkia työyhteisönsä ja sen asiakkaiden kanssa sitä, miten organisaation arvot näkyvät sen arjen toiminnassa. A-klinikkasäätiön julkilausuttuja arvoja ovat olleet ihmisarvon kunnioitus, luottamuksellisuus, suvaitsevaisuus ja vastuullisuus. Tässä artikkelissa kuvataan lyhyesti niitä menetelmiä, joilla näiden arvojen ja käytännön hoitotyön suhdetta työstettiin Järvenpään sosiaalisairaalan eri yksiköissä vuosina 2012 ja 2013. Lisäksi kuvataan muutaman esimerkin avulla sitä, millaisia merkityksiä kullekin A-klinikkasäätiön eri arvolle annettiin. Lopuksi tehdään lyhyt yhteenveto arvotyöskentelyn merkityksistä ja mahdollisuuksista työelämän kehittämisessä.

### **Arvotyöskentelyn toimintamallit**

Syksyllä 2012 arvojen ja käytännön toiminnan suhdetta käytiin läpi Järvenpään sosiaalisairaalan eri yksiköiden työryhmäkokouksissa seuraavien apukysymysten avulla:

- Teemmekö arvopohdintaa työssämme käytännön tilanteissa?
- Perustelemmeko ratkaisujamme arvoilla?
- Dokumentoimmeko arvoperusteita, teemmekö niitä näkyviksi vai jäävätkö ne hiljaiseksi tiedoksi?
- Ohjeistammeko käytännön työtä arvoperusteilla?

Näiden keskustelujen tuloksia käytiin läpi koko sairaalan henkilöstökokouksessa. Keskusteluissa tuli esiin, että työmenetelmät ja toimintakulttuuri sinänsä ovat usein luonteeltaan arvopitoisia, vaikka käytännön työhön olekaan varsinaista arvoperusteista ohjeistusta eikä eri ratkaisujen arvoperusteita erikseen kirjata. Käytännön toiminnassa ja ratkaisuissa arvot tulevat näkyviksi sekä asiakkaille että työntekijöille. Näitä tuloksia käsiteltiin A-klinikkasäätiön eettisessä toimikunnassa joulukuussa 2012, jossa tarkastelun nähtiin jäävän vajanaiseksi ilman asiakasnäkökulmaa. Työskentelyä päätettiin jatkaa osallistamalla siihen myös asiakkaat.

Järvenpään sosiaalisairaalassa aloitettiin keväällä 2013 Tekes-rahoitteinen Palveluketjuhanke, jossa kehitettiin laitos- ja avohoidon yhteistyönä asiakaslähtöisiä päihde- ja mielenterveysongelmien palveluketjuja. Hankkeen yhtenä menetelmänä olivat tarinapajat, joihin osallistui hankekumppanien lisäksi myös hoidossa olevia asiakkaita sekä kokemusasiantuntijoita. Tarinapajoissa kerättiin erilaisilla toiminnallisilla menetelmiltä osallistujilta tarinoita sekä toimivista että toimimattomista palveluketjuista. Tämä tarjosi mahdollisuuden välittömään kokemusten jakamiseen työntekijöiden ja asiakkaiden kesken.

Tämä prosessi jatkui syksyllä 2013 sosiaalisairaalan hoitoyksiköissä, joissa käytiin asiakkaiden ja henkilökunnan kesken arvokeskustelua eri yhteisökokouksissa. Ohjeistuksena oli kirjata A-klinikkasäätiön arvojen pohjalta käytyä keskustelua seuraavista kysymyksistä: Mitä nämä arvot tarkoittavat? Miten ne näkyvät käytännön toiminnassa?

Kooste keskustelujen tuotoksista esiteltiin ja käsiteltiin tuoreeltaan Sosiaalisairaalan asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisessä Talonkokouksessa lokakuun 2013 lopussa. Palautetta tästä keskusteluprosessista saatiin runsaasti ja vapaamuotoisesti. Sekä asiakkaat että henkilökunta pitivät hyvänä että arvoja keskustelutettiin. Asiakkaan kommentti ”hienoa, että meidän kanssa puhutaan arvoista” oli hänen hoitoyksikkönsä henkilökunnan mielestä ”paras palaute ikinä”. Lisäksi todettiin, että keskustelua talon arvoista on hyvä käydä aika ajoin läpi isommalla porukalla sekä hoidollisissa ryhmissä.

## **Esimerkkejä arvojen merkityksestä hoitotyön arjessa**

Asiakkaiden ja henkilökunnan tulkinnat ja arviot neljästä julkilausutusta arvosta olivat keskenään pitkälti samansuuntaisia. Ihmisarvon kunnioituksen katsottiin tarkoittavan mm. ihmisten erilaisuuden kunnioittamista ja hyväksymistä sekä ennakkoluulotonta ja tasa-arvoista kohtelua. Ihmisarvon kunnioitus näkyy käytännössä esimerkiksi siinä, että päihdekontrolli toteutetaan kunnioittavasti, sekä siinä ettei ketään yhteisössä kiusata eikä syrjitä.

Luottamuksellisuus tarkoittaa mm. vaitiolovelvollisuutta sekä yhteisten pelisääntöjen noudattamista. Käytännön esimerkki luottamuksellisuudesta on se, että asiakkaat uskaltavat puhua asioistaan rehellisesti henkilökunnalle eivätkä toiset asiakkaat tai henkilökunta levittele asiakkaan asioita ulkopuolisille.

Suvaitsevaisuus ymmärrettiin yleisesti ihmisten erilaisuuden ja samanarvoisuuden näkemiseksi ja hyväksymiseksi. Se on myös itsensä ja muiden kanssa toimeen tulemistä sekä sitä, että kohtelemme muita niin kuin haluaisimme itseämme kohdeltavan. Suvaitsemattomuutta asiakkaat tunsivat yhteiskunnassa erityisesti perusterveydenhuollossa päihderiippuvuusstatukseen liittyen.

Vastuullisuus puolestaan on rehellisyyttä, turvallisuutta ja luotettavuutta. Se on oikeutta saada hyvää hoitoa ja muita palveluja ja näkyy siinä, että tehdään mitä luvataan eikä luvata sellaista mitä ei voida pitää.

## **Toiminnan kehittäminen arvotyöskentelynä**

Edellä kuvattujen arvojen mukainen toiminta on päihde- ja mielenterveystyössä yleisesti hyväksytty "oletusarvo". Kun toiminta ei jostain syystä ole näiden arvojen mukaista, herättää se voimakkaita tunteita epäreiluidesta ja kiukkua. Arvojen mukaisesta toiminnasta on vaikeampaa eritellä tilanteita ja antaa esimerkkejä. Käytännön asiakastyön ratkaisujen nähdään kuitenkin perustuvan arvoihin, joiksi A-klinikkasäätiön neljän virallisen arvon lisäksi nimettiin osallisuus ja yhteisöllisyys.

Eettisessä toimikunnassa lakiin vetoamista pidettiin käytännössä painavampana toimintaratkaisujen perusteluna kuin arvoihin nojaavaa perustelua. Lisäksi taloudelliset näkökulmat eli tuottavuuden vaatimukset ohjaavat usein käytäntöjä. Hoitojärjestelmän tasolla näin voi hyvin olla, mutta päihdehoidon käytännön arjessa arvoilla on tässä kuvattun työskentelyn perusteella erilainen merkitys. Asiakastyössä uskotaan asiakkaiden voimavaroihin ja asiakkaat nähdään oman elämänsä asiantuntijoina ja omien tavoitteidensa asettajina. Tämän näköalan ylläpitäminen on yhteisen arvojen käsittelyn lähtökohta ja samalla sen tulos.

Arvokeskustelua asiakkaiden ja ammattiväen kesken kannattaa käydä. Arvotyöskentely sinällään luo yhteisyyden tuntua osallistujien kesken, ja se koetaan erityisellä tavalla arvostavana ja kunnioittavana. Tällöin prosessi tuottaa bonuksena terapeutista ja kuntouttavaa lisäarvoa ja yhteisesti jaettua toivon näköalaa: olemme samalla puolella.