



Tutkijan tietokide:

Palvelujärjestelmän sirpaleisuus ja kohtaamattomuus

Niina Junntila ja Miia Tuominen, Turun yliopiston Sote-Akatemia

Yleiskuvaus

Suomen nykyinen monitahoinen, hajautettu ja osittain sirpaleinen palvelujärjestelmä on monimutkainen palapeli, kun lasten ja perheiden palvelutarpeet muuttuvat nopeasti sekä yksilöiden että yhteiskunnan tasolla ja haasteet ovat ennennäkemättömiä. Sen lisäksi, että organisaatioita, rahoituspalveluita ja ammattikuntia on monia, on myös lukuisia teknologioita, henkilötietojärjestelmiä, lainsäädäntöprosesseja ja työskentelytapoja, joita käytetään samanaikaisesti. Tällaisesta monikerroksisesta ja pirstoutuneesta järjestelmästä on tullut ongelma sekä perheille, joilla on monenlaisia tarpeita, että valtion johdolle ja hallinnolle. Samaan aikaan vakautta horjuttavat monet muut tekijät: syntyvyys laskee, työelämä asettaa uusia tarpeita, psykiatrisia palveluita tarvitsevien lasten määrä kasvaa nopeasti ja sosiaalista eriarvoisuutta ja terveyseroja esiintyy kaikissa sukupolvissa. Tämä kaikki luo tuntemattoman tulevaisuuden, jossa pirstoutunut järjestelmä ja sen monikerroksinen valvonta ja johto eivät voi taata palveluiden käyttäjille jatkuvuutta.

Hoidon jatkuvuus, mukaan lukien tiedonkulun ja johtamisen jatkuvuus sekä työntekijöiden ja asiakkaiden välisten suhteiden jatkuvuus, on tunnistettu yhdeksi henkilökeskeisten palveluiden avaintekijäksi, joka varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden ja ylläpitää heidän luottamustaan. Etenkin nuorten myönteiset kokemukset palveluista perustuvat pitkäaikaisiin, luottamuksellisiin asiakassuhteisiin, joissa jatkuvuus ja pysyvyys ovat erityisen tärkeitä. Hoidon jatkuvuus vaarantuu etenkin siirtymissä, joista monet tapahtuvat organisaatorajojen yli - etenkin siirtyminen peruspalveluiden ja erityistason palveluiden sisällä tai näiden eri tasojen välillä sekä siirtyminen ammattihenkilöltä toiselle tai yksiköstä toiseen.

Ammattilogiikassa ajatellaan yleensä, että lasten ja perheiden ongelmat voidaan jakaa kuin viipaleisiin. Kuten eräs nuori tyttö kuvasi: ”Tunti viikossa psykologin luona ei auttanut, kun halusin tappaa itseni viikon jokaisena tuntina. Vaikka tulin kouluun itkien terapiaistunnon jälkeen, kukaan opettajista ei puuttunut tilanteeseen auttaakseen minua. Sitä minä toivoin enemmän kuin mitään muuta.” Tietokatkosten ja erilaisten käytäntöjen takia lapsen oireiden ja ongelmakäyttäytymisen taustalla piilevät syvät sosiaaliset ja psykologiset tarpeet saattavat jäädä vastausta vaille. Sellaisia tarpeita ovat esimerkiksi tarve tulla kuulluksi ja saada myötätuntoa.

Tietoperustan aukot ja hallinnon vaikuttamispotentiaali

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnassa laaditun raportin mukaan tulisi valmistella kansallinen malli, joka ohjaisi lasten ja nuorten hyvinvoinnin yleistä seurantaa sekä heidän

hyvinvointiaan, terveyttä, kasvua ja oppimista edistäviä palveluita ja näihin palveluihin liittyviä kustannuksia. Osallistavamman yhteiskunnan rakentaminen sekä sen haavoittuvimpien jäsenten terveyden, kehityksen ja suojelun varmistaminen ovat nykyhetken suurimpia haasteita. Näitä haasteita ei mikään palvelujärjestelmä voi yksin ratkaista, vaan sen lisäksi on turvattava tulevaisuuden tekijöiden eli lasten ja nuorten hoidon, kasvatuksen ja suojelun järjestelmällinen ohjaus ja jatkuvuus. Tutkijoiden ja kehittäjien poikkitieteellinen yhteiskehittäminen ja läheinen yhteistyö ovat tarpeen myös silloin, kun kerätään tieteellistä tietoa strategioista, malleista ja työkaluista, joiden avulla voidaan rakentaa terveyttä, vaalia lapsen ensimmäisiä elinvuosia, voimaannuttaa oppimista ja hyvinvointia sekä ohjata ja systematisoida lasten ja heidän perheidensä palvelujärjestelmää.

Lähdeluettelo

Education at a Glance 2018. Centre for Educational Research and Innovation, OECD Library: https://www.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2018_eag-2018-en

Embracing innovation in Government, Global Trends 2018. World Government Summit. <http://www.oecd.org/innovation/innovative-government/innovation2018.htm>

Gissler, Kekkonen & Känkänen 2018. Nuoret palveluiden pauloissa: Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-200-0>

Haggerty et al. (2003). Continuity of care: a multidisciplinary review. *British Medical Journal*, 327(7425), 1219–121.

Heinonen, Ikonen, Kaivosoja & Reina (2018). Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Selvitys lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnoista muutuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 8/2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf

Huikko et al (2017). Selvitys 5–12-vuotiaiden lasten mielenterveyshäiriöiden hoito- ja kuntoutuspalvelujärjestelmästä Suomessa. THL raportteja.

Jackson, MacKean, Cooke & Lahtinen (2017). Patient and provider experiences with relationship, information and management continuity. *Patient Experience Journal* 4(3):38-47.

Joronen, Kanste, Halme, Perälä & Pelkonen (2018). Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palvelujen integraatiota tukevat toimet eri maissa. *Government's analysis, assessment and research activities* (35/2018).

Lemon, K.N. and Verhoef, P.C. (2016) Understanding Customer Experience throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80, 69-96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>



Opetus- ja
kulttuuri-
ministeriö



SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ

OECD, Programme for International Student Assessment, 2015. <http://www.oecd.org/pisa>

Pelkonen et al. toim. (2016). Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen - Perhekeskus-toimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi.

Ristikari et al. 2018. Suomi lasten kasvuympäristönä. Kahdeksantoista vuoden seuranta vuonna 1997 syntyneistä. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137104/URN_ISBN_978-952-343-152-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Snowden 2003. Complex Acts of Knowing: Paradox and Descriptive Self-Awareness. <https://doi.org/10.1002/bult.284>

Williams & Nida (Eds.) 2017. Ostracism, exclusion, and rejection. New York: Psychology Press.