



# Lapsiperhe neuvolassa – vuorovaikutuksen haasteita

---

Pirjo Lindfors, YTT, yliassistentti  
TaY, Terveystieteen laitos



# Vastaanoton "äänet": Mishler 1984

---

- n "ammattilaisen ääni"

- n objektiivinen,  
mittaava, arvioiva,  
syy-seuraus suhteita  
etsivä ymmärtämisen  
ja puhumisen tapa

- n "elämismaailman  
ääni"

- n asiakkaan omaan  
elämänsä kokemisen  
tapaan nojaava,  
subjektiivinen  
ymmärtämisen ja  
puhumisen tapa



## Tampereen kaupungin potilasasiamiehelle tehdyt valitukset 2007 (lehdistötiedote)

---

- n kohteluun tyytymättömien yhteydenotot lisääntyivät **18 %** ed. vuoteen verrattuna
  - n henkilöstöllä tulisi olla kykyä kohtaavaan vuorovaikutukseen.
  - n vastuu toimivasta asiakassuhteesta on heillä kiireestä ja riittämättömistä resurssisista olla heillä



## Äitiys- ja lastenneuvoloista tehdyt valitukset 2007

---

n vain 7 valitusta

- n äidin halu vaihtaa terveydenhoitajaa, koska aina vain puhutaan ylipainosta
- n lääkäri ollut kovakourainen ja tyly
- n tyytymättömyys terveydenhoitajaan, halu vaihtaa
- n äitiysneuvolassa kirjattu tarpeettomia asioita kuten pitkäaikaistyöttömyys, depressio, alkon käyttö, ongelmia liioiteltu
- n huumeiden käyttö kirjattu, onko tarpeellinen tieto, voiko poistaa?



# Perhe neuvolassa

---

- n perhekeskeisen työn toimintaa ja vuorovaikutusta ohjaavat periaatteet:
  - n kiireetön, hyvään tasa-arvoiseen suhteeseen perustuva keskustelu, jossa myös asiakkaille annetaan riittävästi tilaa
- n luottamuksellisuus, turvallisuus, jatkuvuus
- n vanhempien odotukset:
  - n kohtaamista, kuuntelemista, kiireettömyyttä, kunnioittamista, kanssakulkemista



# Haasteita

---

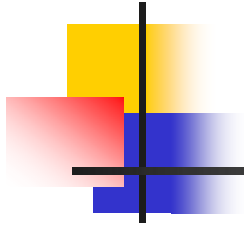
- n Vastaanotto-tilan fyysiset järjestelyt
- n Tietotyön lisääntyminen ja kirjaamisen käytännöt
  - n tietokone yhtenä osapuolena vastaanotolla



# Haasteita: kulttuurinen muutos työskentely orientaatioissa

---

- n toimintaa ohjaavat näkemykset neuvolan tehtävästä: lähtökohtana perheen hyvinvointi
  - n vastaanoton kulkua jäsentävä agenda
- n uudenlaisten toimintakäytäntöjen juurruttaminen esim. hyvinvointiarvioinnit
  - n lomakkeiden käyttöönotto: lomakkeiden sisällöt - missä vaiheessa eri asiat otetaan puheeksi, kuinka usein ja miten
  - n esim. audit
    - n missä vaiheessa isälle
    - n kuinka usein äidille, miten äidin audit:in täyttö on ohjeistettu



- n perheen tieto ja ymmärrys hv-neuvolan toimintaperiaatteista, tavoitteista ja käytännöistä
  - n ohjaa suuntautumista siihen, mitä vastaanotoilla tapahtuu, mitkä ovat toimijoiden roolit, mistä asioista keskustellaan ja miksi
- n minkälaista tietoa tarjotaan ja miten?



# Haasteita

---

- n neuvolavastaanoton työjärjestys ja toimintaa ohjaava, usein implisiittinen orientaatio, näkemys työn tavoitteesta/tehtävästä "onhan kaikki hyvin" orientaatio
  - n näkyy monenlaisissa keskusteluntavoissa mm. miten kysymykset esitetään: "sujuuhan imetys hyvin" vs. "miten imetys on sujunut"
- n neuvon anto – miten neuvonta/ohjaus saadaan kiinnittymään perheen tilanteeseen: ohjaako toimintaa yleisen informaation antaminen "yleisneuvonta" vs. perheen tilanteeseen/tarpeisiin kiinnittyvä neuvonta

# Tutkimuksen mahdollisuudet ja tavoitteet



---

- n keskustelu- ja vuorovaikutuskäytäntöjen kuvaaminen
  - n ovat institutionaalisia – ammatilliseen työorientaatioon ja kulttuuriin kiinnittyviä
  - n hyvin toimivat käytännöt, vaihtoehtoisten toimintatapojen kuvaukset
    - n esim. audit-lomakkeen käyttö
    - n keinot, joilla asiakkaiden osallistumista edesautetaan



# Tutkimus

---

n Ennaltaehkäisevä terveystyö neuvolassa:

n muuttuva asiakassuhde ja tiimityö  
hyvinvointineuvolamalliin siirryttäessä

n Tavoitteet:

n miten tämä uusi malli toimii käytännössä: millaisin  
keinoin ammattilaiset toteuttavat ennaltaehkäisevän  
neuvolatyön periaatteita

n miten asiakkaat suhtautuvat mallin mukanaan tuomiin  
muutoksiin

n miten työntekijät ovat motivoituneet ja siirtyvät uuden  
mallin mukaisiin työkäytäntöjen noudattamiseen



# Aineistot

---

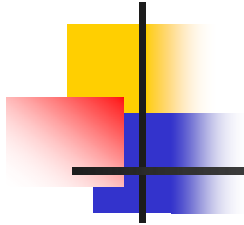
- n videoidut neuvolan vastaanottotilanteet perheiden ja terveydenhoitajan välillä, n=130
- n videoidut tiimikokoukset n=25, sama tiimi x 6
- n vastaanoton jälkeisen kyselyt vanhemmille n=180
- n tiiminjäsenten haastattelut: sama työntekijä x 2
- n etnografinen havainnointi 12vko



# Tutkimustiedon hyödynnettävyys

---

- n Miten hyvinvointineuvolan toimintaperiaatteet muuttuvat toiminnaksi:
  - n mikä on toiminnan sisältö ja "hyvät käytännöt" vuorovaikutuksen tasolla asiakastilanteissa ja tiimikokouksissa
- n Tutkimuksen tuottamaa tietoa hyödynnetään sekä neuvolamallin arvioinnissa että henkilöstökoulutuksessa ja työnohjauksen tukena sekä alueellisesti että valtakunnallisessa perus- ja täydennyskoulutuksessa



- n mm. kolme gradua valmisteilla:
  - n vanhempien esiin tuomat huolet ja niiden käsittelytavat
  - n isät neuvolassa: keskustelun keinot, joilla isät otetaan mukaan
  - n moniammatillinen tiimi; tulevista toimintalinjoista ja menettelytavoista päättäminen