

Systeeminen työote Pirkanmaan perhekeskuksessa

Käsikirjoitettu työpajasarja perhe- ja SOTE-keskusten käyttöön systeemisen työotteen käyttöönottamiseksi





Pirkanmaan liitto / Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus -hanke

Kuvat: STM / Katri Lehtola

Sisällysluettelo

[Tausta 4](#_Toc100578771)

[Tarkoitus 5](#_Toc100578772)

[Toteutuksessa huomioitavaa 6](#_Toc100578773)

[Kokonaiskuva työpajoista 7](#_Toc100578774)

[Ensimmäinen työpaja 8](#_Toc100578775)

[1.1 Alustus työpajaan 8](#_Toc100578776)

[1.2 Esittäytyminen ja keskusteluun virittäytyminen oman kokemuksen   
kautta 8](#_Toc100578777)

[1.3 Perheiden näkökulma: Millaista muutosta tavoittelemme? 8](#_Toc100578778)

[1.4 Yhteiseen tavoitteeseen kiinnittyminen: millaista muutosta   
tavoittelemme 9](#_Toc100578779)

[1.5   Katsotaan alustukseksi systeeminen työote lapsi- ja perhepalveluissa   
video 9](#_Toc100578780)

[1.6   Tapaustutkimus: tutkitaan yhdessä sitä, miten systeemisen työn   
keskeiset periaatteet käytännössä näkyisivät asiakasprosessissa 9](#_Toc100578781)

[1.7 Lopetus 11](#_Toc100578782)

[Toinen työpaja 12](#_Toc100578783)

[2.1 Aloitus 12](#_Toc100578784)

[2.2 Esittäytyminen 12](#_Toc100578785)

[2.3 Perheiden näkökulma: Millaisella prosessilla vastataan vahvemmin perheiden tuen tarpeisiin? 12](#_Toc100578786)

[2.4   Alustus systeemisestä verkostotyön prosessista: 13](#_Toc100578787)

[2.5 Katsotaan systeeminen verkostotyön prosessi-video: 13](#_Toc100578788)

[2.6 Tapaustutkimus: Mitä systeeminen työote voi tuoda monialaisen verkostotyön prosesseihin? 13](#_Toc100578789)

[2.7 Keskustelu: Millaisia ratkaisuja seuraavaksi tarvittaisiin, jotta systeeminen työote saataisiin käyttöön palveluissa? 14](#_Toc100578790)

[2.8 Lopetus 14](#_Toc100578791)

[Kolmas työpaja 15](#_Toc100578792)

[3.1 Aloitus 15](#_Toc100578793)

[3.2 Esittäytyminen 15](#_Toc100578794)

[3.3 Perheiden näkökulma: Millaisella verkostotapaamisella vastataan vahvemmin asiakkaan tuen tarpeisiin? 15](#_Toc100578795)

[3.4 Katsotaan uudestaan video systeemisestä verkostotyön prosessista 16](#_Toc100578796)

[3.5 Kokeillaan verkostotapaamista, jossa käytetään systeemisyyttä   
tukevia työkaluja, rakennetta ja rooleja 16](#_Toc100578797)

[3.6 Keskustelu: Miten tällainen tapa toimia verkostotapaamisessa   
vaikuttaa? 17](#_Toc100578798)

[3.7    Keskustelu: Millaisia ratkaisuja seuraavaksi tarvittaisiin, jotta   
systeeminen työote saataisiin käyttöön verkostotapaamisissa? 18](#_Toc100578799)

[3.8    Lopetus 18](#_Toc100578800)

# Tausta

Työpajat on mallinnettu yhteiskehittämisprosessissa Systeeminen työote Pirkanmaan perhekeskuksessa -kehittäjäryhmässä 2021 – 2022. Työpajat on mallinnettu kokeilemisen kautta.

# Tarkoitus

Työpajojen tavoitteena on vahvistaa systeemistä toimintaa ja systeemisen verkostotyön prosessin käyttöönottoa.

* Työpajoihin on mallinnettu käsikirjoitus työkaluksi Pirkanmaan perhekeskuksille ja SOTE-keskuksille. Käsikirjoitus toimii kehikkona, jota voi muokata oman tarkoituksen mukaan.
* Tarkoituksena on jo työpajoissa itsessään vahvistaa toiminnan systeemisyyttä - pysähtyä yhdessä dialogisesti ja monialaisesti tutkimaan systeemisyyttä, yhteistä toiminnan tavoitetta, tapaamme toimia ja sitä, miten systeemisyys olisi mahdollista ottaa omassa työyhteisössä vahvemmin käyttöön. Yhteisessä pohdinnassa lähdetään liikkeelle perheiden tarpeiden näkökulmasta.

# Toteutuksessa huomioitavaa

* Työpajasarjaan on kehitetty valmista materiaalia hyödynnettäväksi työpajoissa:
  + videoita (linkitetty YouTubeen)
  + esitysmateriaali
* Työpajojen toteuttamiseen tarvitaan
  + fasilitoija, joka huolehtii dialogisesta keskustelurakenteesta ja työpajan etenemisestä
  + henkilö, joka on jo perehtynyt systeemiseen työotteeseen (esimerkiksi lastensuojelun konsultoiva sosiaalityöntekijä)
  + kutsu yhteiseen työskentelyyn
  + aikataulutus

* On tärkeää, että fasilitoija huolehtii tapaamisessa dialogisuutta tukevasta keskustelurakenteesta, jotta tapaamiset ovat moniäänisiä. Kaikille on tarjottava yhtäläinen mahdollisuus osallistua keskusteluun.
* Työpajoissa kukaan ei ole toista vahvempi asiantuntija. Asiaa ihmetellään ja ratkaistaan yhdessä. Tärkeää on luoda turvallinen ilmapiiri, jossa voidaan pysähtyä tämän asian äärelle.
* Muistakaa pitää taukoja työpajan aikana.

# Kokonaiskuva työpajoista

* Työpajojen kesto noin kolme tuntia
* Työpajat alkavat perheiden näkökulmalla, eli kehittäjäasiakkaiden/kokemusasiantuntijoiden keskustelulla käsiteltävästä teemasta (jos työpajoihin ei ole mahdollista saada mukaan kokemusasiantuntijoita tai kehittäjäasiakkaita, voidaan keskustelun alustuksena käyttää valmiita videoita.)

**Ensimmäinen työpaja**

Luodaan pohja työpajasarjalle (tutustuminen)

* Yhteiseen tavoitteeseen sitoutuminen - millaista muutosta tavoittelemme
* Aloitetaan tutustuminen systeemiseen työotteeseen

**Toinen työpaja**

Tutustutaan tarkemmin systeemiseen verkostotyön prosessiin kokonaisuutena

* Mitä tarkoittaa työssä konkreettisesti, mitä tuo lisää monialaiseen verkostotyöhön?
* Mitä tarkoittaa omassa työyhteisössä/perhekeskuksessa?

**Kolmas työpaja**

Tutustutaan systeemiseen verkostopalaveriin

* Miten eroaa perinteisestä verkostopalaverista
* Kokeillaan käytännössä, “kuivaharjoitellaan”
* Mitä tarkoittaa omassa työyhteisössä/perhekeskuksessa?

# Ensimmäinen työpaja

## 1.1 Alustus työpajaan

* Työpajaprosessin esittely
* Työpajan tavoite:
  + Pohditaan yhdessä, millaista palveluja haluamme   
    lapsille, nuorille ja perheille tarjota,   
    miten vastaamme vahvemmin tuen tarpeisiin
  + Aloitetaan tutustuminen systeemisen työotteeseen ja   
    muutostavoitteeseen
* Mukana olevien kehittäjäasiakkaiden/kokemusasiakkaiden esittely

## 1.2 Esittäytyminen ja keskusteluun virittäytyminen oman kokemuksen kautta

* Tärkeää, että ensimmäisellä kerralla käytetään aluksi aikaa tutustumiseen avoimen keskustelun avaamiseksi
* Virittäytymiseksi esitetään asiakasnäkökulmaan ja palveluiden monialaiseen työhön liittyvä kysymys, jota pohditaan omasta kokemuksesta käsin. Kokemuksellinen liittyminen teemaan on tärkeää

## 1.3 Perheiden näkökulma: Millaista muutosta tavoittelemme?

* Kokemusasiantuntijat/kehittäjäasiakkaat keskustelevat
  + n. 10 – 15 minuutin keskustelu
* Jos ei saada mukaan kehittäjäasiakkaita/kokemusasiantuntijoita, mahdollista käyttää valmiiksi kuvattua videota *(video: Millaista muutosta perhekeskukselta toivotaan?)*

Kysymyksiä keskusteluun:

* Millaista muutosta tulisi tavoitella lapsi- ja perhepalveluiden kokonaistoiminnassa, jotta palvelut vastaisivat vahvemmin asiakkaiden tarpeisiin?
* Mitkä ovat keskeisimmät muutostarpeet kokemuksiesi pohjalta?
* Perhekeskuksen keskeisenä tavoitteena on vahvistaa palveluiden ja toiminnan asiakaslähtöisyyttä. Millainen mielestäsi perhekeskuksen tulisi olla, jotta sen toiminta olisi asiakaslähtöistä?
* Mitä asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan ja ammattilaisen asiantuntijarooleille?
* Perhekeskuksessa tähdätään palveluiden systeemisyyteen vaikuttavuuden vahvistamiseksi. Systeemisyys on tiivistetty esimerkiksi lausahdukseen ”Katsotaan kokonaisuutta, tehdään yhdessä”. Millaista muutosta mielestäsi olisi tavoiteltava, jotta perhekeskuksessa ”katsotaan kokonaisuutta ja tehdään yhdessä”

## 1.4 Yhteiseen tavoitteeseen kiinnittyminen: millaista muutosta tavoittelemme

* Liitytään Pirkanmaan tavoitetilaan systeemisestä muutoksesta perhekeskuksessa   
  *(materiaali 1.4)*
* Mietitään omalta kohdalta, miltä kuulostaa, mikä on tärkeää tavoitteessa

## 1.5   Katsotaan alustukseksi systeeminen työote lapsi- ja perhepalveluissa video

* Linkki: [Systeemisyys lapsi ja perhepalveluissa - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=AkxW_4XfYxg)
  + Kesto 5 min.

## 1.6   Tapaustutkimus: tutkitaan yhdessä sitä, miten systeemisen työn keskeiset periaatteet käytännössä näkyisivät asiakasprosessissa

* Ensi alustus systeemisen työotteen keskeisistä periaatteista
  + *(materiaali 1.6)*
* Alustuksen pitäjänä joku, joka on perehtynyt systeemisyyteen (esimerkiksi lastensuojelun konsultoiva sosiaalityöntekijä)
* Tämän jälkeen systeemisen työn keskeisiä periaatteita tutkitaan yhdessä suhteessa kuvattuun perheen prosessiin perhepalveluissa.
* Voitte miettiä omaan perhekeskukseenne sijoittuvan tapauskuvauksen tai hyödyntää valmista kuvausta *(materiaali tapaustutkimus)*
* Kuvattu prosessi käydään lyhyesti lävitse

Vaihtoehdot työstölle:

* 1. Vaihtoehto: Työskennellään pienryhmissä, ryhmässä valitaan puheenjohtaja ja joku, joka kirjaa yhteiselle kirjoitusalustalle ajatukset. (Kirjoitusalustalle tehdään valmiit jäsennykset eri ryhmille) Pienryhmätyöskentelyn jälkeen tullaan yhteiseen keskusteluun, ryhmästä kaksi kertoo keskeisistä ajatuksista, tämän jälkeen muut liittyvät keskusteluun
* 2. Vaihtoehto: Keskustelu käydään akvaariokeskustelussa teema kerrallaan siten, että   
  3 – 5 ammattilaista kerrallaan osallistuu.
* Tärkeää on ottaa keskusteluun mukaan kaikki osallistujat jollakin tavalla ja palata lopuksi mukana olevien kokemusasiantuntijoiden näkökulmaan - miltä ajatukset heistä kuulostavat?
* Systeemisen työotteen keskeiset periaatteet teemoittain keskusteluun (Mitä toisivat perheen prosessiin, miten eroaisi kuvatusta prosessista?):
  + Ryhmä 1:
    - Uteliaisuus ja avoimuus erilaisille tulkinta- ja ratkaisuvaihtoehdoille (ei tiedetä valmiiksi)
    - Pyrkimys oppia jatkuvasti lisää siitä, miten voidaan olla perheille avuksi
    - Arvostus, voimavarakeskeisyys ja toiveikkuus
  + Ryhmä 2:
    - Yhteistoiminnallisuus
    - Pyrkimys luoda jaettu ymmärrys tilanteesta
    - Konkreettiset, yhteiset, pienten askelten suunnitelmat
  + Ryhmä 3:
    - Dialogisuus (kaikki tulevat kuulluksi, yhteiselle näkemysten jakamiselle on varmistettu paikka ja aika)
    - Moninäkökulmaisuus
  + Ryhmä 4:
    - Perheen asiantuntijuuden, historian ja kokemusten huomioiminen työskentelyssä
    - Lapselle ja perheelle tärkeiden suhteiden tutkiminen (ja niiden vaikutus tehtävään työhön/suunnitelmaan)
    - Suhteen luominen lapseen ja perheenjäseniin

## 1.7 Lopetus

* Kuvaus siitä, miten yhteinen työpajaprosessi jatkuu
* Lopetuskeskustelu
  + Miten onnistuimme yhdessä, miltä tuntui, millaisia ajatuksia jäi?

# Toinen työpaja

## 2.1 Aloitus

* Työpajaprosessin esittely (tässä kohtaa ollaan)
* Työpajan tavoite:
  + Tutustutaan tarkemmin systeemiseen työskentelyyn ja   
    verkostotyön prosessiin
  + Pohditaan, miten eroaa ”perinteisestä”   
    monialaisesta työstä, mitä tuo lisää
* Mukana olevien kehittäjäasiakkaiden/kokemusasiakkaiden esittely

## 2.2 Esittäytyminen

* Lyhyehkö kertaus siitä, keitä on paikalla

## 2.3 Perheiden näkökulma: Millaisella prosessilla vastataan vahvemmin perheiden tuen tarpeisiin?

* Kokemusasiantuntijat/kehittäjäasiakkaat keskustelevat
  + n. 10 – 15 minuutin keskustelu
  + Jos ei saada mukaan kehittäjäasiakasta/kokemusasiantuntijaa, mahdollista käyttää valmiiksi kuvattua videota *(video: Millaisella prosessilla vastataan vahvemmin perheiden tuen tarpeisiin?)*

Kysymyksiä keskusteluun:

* Miten ammattilaisen olisi hyvä valmistautua verkostotyöhön yhdessä lapsen ja perheen kanssa?
* Miten ammattilaisen olisi hyvä valmistautua koolle kutsuttavan verkoston kanssa?
* Millaista työskentelyn verkostotapaamisessa tulisi olla, jotta se olisi asiakaslähtöinen ja vahvemmin tuen tarpeisiin vastaavaa?
* Millaista verkostojen työskentelyn tulisi olla verkostotapaamisen jälkeen, jotta se olisi asiakaslähtöistä ja vahvemmin asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavaa?

## 2.4   Alustus systeemisestä verkostotyön prosessista:

* Pirkanmaan perhekeskuksen yhteinen toimintamalli systeemisyyden vahvistamiseksi osana monialaisia prosesseja ja tiimien toimintaa
* (Materiaali 2.4)

## 2.5 Katsotaan systeeminen verkostotyön prosessi-video:

* Linkki: [Systeeminen verkostotyön prosessi lapsi- ja perhepalveluissa - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=VwYwPCtBGmE)
* Lisäksi avaava keskustelu prosessista

## 2.6 Tapaustutkimus: Mitä systeeminen työote voi tuoda monialaisen verkostotyön prosesseihin?

* Työstetään: Mitä uutta tai erilaista systeeminen prosessi tuo työhön, minkälaisia vaikutuksia?
* Mitä pitää omassa ja työryhmän työskentelytavassa muuttaa, jotta systeemistä?
* Työstetään esimerkkitapauksen pohjalta (jota käsitelty edellisellä kerralla) systeemistä verkostotyön prosessia:
  + *(materiaali tapaustutkimus)*
* Käydään esimerkkitapaus lävitse ja jaetaan se myös googledocs alustalle tai paperisena työskentelyn tueksi pienryhmiin
* Osallistujat luovat pienryhmissä esimerkin siitä, kuinka tässä tapauksessa systeemisen verkostotyön eri askeleet muodostetaan systeemisesti

Vaihtoehdot työstölle:

* 1. Vaihtoehto: Työskennellään pienryhmissä, ryhmässä valitaan puheenjohtaja ja joku, joka kirjaa yhteiselle kirjoitusalustalle ajatukset. (Kirjoitusalustalle tehdään valmiit jäsennykset eri ryhmille). Pienryhmätyöskentelyn jälkeen tullaan yhteiseen keskusteluun, ryhmästä kaksi kertoo keskeisistä ajatuksista, tämän jälkeen muut liittyvät keskusteluun
* 2. Vaihtoehto: Keskustelu käydään akvaariokeskustelussa teema kerrallaan siten, että   
  3-5 ammattilaista kerrallaan osallistuu.
* Tärkeää on ottaa keskusteluun mukaan kaikki osallistujat jollakin tavalla ja palata lopuksi mukana olevien kokemusasiantuntijoiden näkökulmaan – miltä ajatukset heistä kuulostavat?
* Keskusteluryhmien teemat:
  + 1. Ryhmä: Valmistautuminen verkostotyöhön
  + 2. Ryhmä: Verkostokokous (roolit, keskustelurunko, työskentelyn ote)
  + 3. Ryhmä: Verkostokokous (roolit, keskustelurunko, työskentelyn ote)
  + 4.Ryhmä: Työskentely verkostokokouksen jälkeen (ennen seuraavaa tapaamista)

## 2.7 Keskustelu: Millaisia ratkaisuja seuraavaksi tarvittaisiin, jotta systeeminen työote saataisiin käyttöön palveluissa?

* Pyydetään mukaan keskusteluun 3-5 ammattilaista kerrallaan, poimitaan mukaan keskustelijoita eri näkökulmista. Annetaan kaikille vielä lopuksi mahdollisuus liittyä keskusteluun.
* Palataan kokemusasiantuntijoiden näkökulmaan.

## 2.8 Lopetus

* Kuvaus siitä, miten yhteinen työpajaprosessi jatkuu
* Lopetuskeskustelu
  + Miten onnistuimme yhdessä, miltä tuntui, millaisia ajatuksia jäi?

# Kolmas työpaja

## 3.1 Aloitus

* Työpajaprosessin esittely (tässä kohtaa ollaan)
* Työpajan tavoite:
  + Tutustutaan systeemiseen työskentelyyn   
    verkostotapaamisessa
  + Kokeillaan konkreettisesti
  + Pohditaan, miten eroaa ”perinteisestä” monialaisesta verkostotapaamisesta, mitä tuo lisää
  + Kokeillaan hypoteesityöskentelyä (pohditaan ydinkysymystä ja sitä, mistä siinä on kyse, haasteet + ratkaisut) tai visiotyöskentelyä (mikä yhteinen tavoite, haasteet, ratkaisut ja suunnitelmat)
* Mukana olevien kehittäjäasiakkaiden/kokemusasiakkaiden esittely

## Esittäytyminen

* Lyhyehkö kertaus siitä, keitä on paikalla

## 3.3 Perheiden näkökulma: Millaisella verkostotapaamisella vastataan vahvemmin asiakkaan tuen tarpeisiin?

* Kokemusasiantuntijat/kehittäjäasiakkaat keskustelevat
  + n. 10 – 15 minuutin keskustelu
  + Jos ei saada mukaan kehittäjäasiakasta/kokemusasiantuntijaa, mahdollista käyttää valmiiksi kuvattua videota *(video 3: Millaisella verkostotapaamisella vastataan vahvemmin asiakkaan tuen tarpeisiin?)*
* Kysymyksiä keskusteluun:
  + Millainen olisi verkostotapaaminen, jossa toimittaisiin asiakaslähtöisesti ja vastataan vahvemmin asiakkaan tuen tarpeisiin?
  + Millainen vanhempien näkökulmasta?
  + Millainen lapsen näkökulmasta?
  + Mitä pitää tapahtua, jotta perheellä on tapaamisen jälkeen kokemus, että he tulivat kuulluksi?
  + Mitä pitää tapahtua, jotta perheellä on tapaamisen jälkeen kokemus, että tietävät missä mennään ja miten asiat etenevät?
  + Mitä pitää tapahtua, jotta perheellä on vahvemmin kokemus siitä, että tilannetta ratkaistaan yhdessä?

## 3.4 Katsotaan uudestaan video systeemisestä verkostotyön prosessista

* Palautetaan mieleen, minkä äärellä ollaan

## 3.5 Kokeillaan verkostotapaamista, jossa käytetään systeemisyyttä tukevia työkaluja, rakennetta ja rooleja

* Varataan aikaa 1,5 h.
* Verkostotapaamisen puheenjohtajana toimii harjoittelussa joku, jolla osaamista systeemisen verkostotapaamisen johtamisesta (esim. lastensuojelun konsultoiva sosiaalityöntekijä)
* Esitellään verkostotapaamisen eteneminen ja keskustelurunko
  + *(materiaali 3.5a)*
* Keskustelurunko: (*materiaali 3.5b)*
  + Edetään keskustelurungon kautta, puheenjohtaja varmistaa rungon
* Kokeillaan avointa kirjaamista:
  + Valitaan kirjuri
  + Keskustelu kirjataan
* Työstetään esimerkkitapauksen pohjalta (jota käsitelty edellisellä kerralla) systeemistä verkostotyön prosessia:
  + Linkki valmiiseen esimerkkitapaukseen: *(materiaali tapaustutkimus)*
  + Käydään esimerkkitapaus lävitse

Toteutus:

* Eri osallistujat osallistuvat eri osiin keskustelua. Muut kuuntelevat ja kirjoittavat ajatuksiaan ylös
* Noin viiden henkilön ryhmiä, jokaisessa ryhmässä eri osallistujat, jotka jatkavat siitä, mihin edelliset ovat jääneet
  + 1. Ryhmä: Mikä on ydinkysymys, mikä on se asia, johon perhe toivoo nyt ratkaisua? Minkä yhden kysymyksen ympärillä keskustelu käydään? Lähdetään mielellään lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta. Esim: Lapsella on paljon koulupoissaoloja, mistä on kyse?
  + 2. Ryhmä: Hypoteesi-työskentely (mistä tässä on kyse)
  + 3. Ryhmä Ratkaisuehdotukset (suhteessa hypoteeseihin)
  + 4. Ryhmä: Suunnitelma ratkaisuehdotusten pohjalta
  + Kokemusasiantuntijat/kehittäjäasiakkaat osallistuvat jokaiseen ryhmään
  + Jokainen tarkastelee ja pohtii tilannetta omasta näkökulmasta tuoden oman asiantuntijuuden tilanteeseen
  + Reflektiivistä pohdintaa, ei tiedetä valmiiksi: “*voisiko kyse olla siitä, että…?”*

## 3.6 Keskustelu: Miten tällainen tapa toimia verkostotapaamisessa vaikuttaa?

* Pyydetään mukaan keskusteluun 3-5 ammattilaista kerrallaan, poimitaan mukaan keskustelijoita eri näkökulmista. Annetaan kaikille vielä lopuksi mahdollisuus liittyä keskusteluun.
* Kysymykset keskusteluun:
  + Miten vaikuttaa perheiden kokemukseen, hyvinvointiin ja tukeen, jota saavat perhekeskuksesta? (kokemusasiantuntijat)
  + Millaisia vaikutuksia on työllemme ammattilaisten näkökulmasta?
  + Entä johtamisen näkökulmasta?

## 3.7    Keskustelu: Millaisia ratkaisuja seuraavaksi tarvittaisiin, jotta systeeminen työote saataisiin käyttöön verkostotapaamisissa?

* Pyydetään mukaan keskusteluun 3-5 ammattilaista kerrallaan, poimitaan mukaan keskustelijoita eri näkökulmista. Annetaan kaikille vielä lopuksi mahdollisuus liittyä keskusteluun.
* Palataan kokemusasiantuntijoiden näkökulmaan.

## 3.8    Lopetus

* Kuvaus siitä, mitä tapahtuu yhteisen työpajaprosessin jälkeen, miten asia etenee?
* Lopetuskeskustelu
  + Miten onnistuimme yhdessä, miltä tuntui, millaisia ajatuksia jäi?