

**Eija Hautakangas-Vainionpää**

**HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA SYSTEEMISESTÄ TOIMINTA-  
MALLISTA TYÖMUOTONA PIETARSAAREN PERHEPALVELU-  
KESKUKSESSÄ**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosionomi AMK  
Syyskuu 2021**



<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Syyskuu 2021	<b>Tekijä/tekijät</b> Eija Hautakangas-Vainionpää
<b>Koulutus</b> Sosionomi		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
<b>Työn nimi</b> HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA SYSTEEMISESTÄ TOIMINTAMALLISTA TYÖMUOTONA PIETARSAAREN PERHEPALVELUKESKUKSESSA		
<b>Työn ohjaaja</b> Anne Jaakonaho		<b>Sivumäärä</b> 26 + 3
<b>Työelämäohjaaja</b> Carita Blomström		
<p>Tämä opinnäytetyö noudattaa laadullista eli kvalitatiivista tutkimusperinnettä. Tilaajana opinnäytetyöllä oli Pietarsaaren perhepalvelukeskus, jossa systeemistä toimintamallia on käytetty työmuotona vuodesta 2018. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata, miten henkilökunta kokee systeemisen toimintamallin toimivan työmuotona, mitä etuja ja haasteita työmuotoon siirtyminen on mukanaan tuonut, miten toimintamalli näkyy moniammatillisessa työyhteisössä sekä miten työmuoto näkyy asiakkaiden sitoutumisessa ja osallisuudessa. Vastaukset kerättiin sähköisen kyselylomakkeen avulla.</p> <p>Kysymykset esittelykirjeineen lähetettiin kahdellekymmenelle työntekijälle ja kysymyksiin vastasi kymmenen systeemistä toimintamallia työmuotonaan käyttävää työntekijää. Kyselystä saatu aineisto analysoitiin käyttämällä sisällönanalyysiä.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta nojaa Englannissa, Itä-Lontoossa kehitettyyn Hackneyn malliin. Tavoitteena mallilla on ollut vähentää henkilökunnan vaihtuvuutta ja kuormitusta. Suomeen mallin on tuonut LAPE-hanke, eli lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma-hanke, joka on soveltanut mallin Suomeen sopivaksi.</p> <p>Vastausten perusteella systeeminen toimintamalli koetaan hyvänä työmuotona, joka on lisännyt dialogisuutta, kollegiaalisuutta ja uusia työskentelynäkökulmia moniammatillisen tiimin työskentelyssä. Haastavaksi koetaan suuret asiakasmäärät sekä kiire, joka vaikuttaa siihen, että vain muutamia asiakkuuksia ehditään nostaa esille. Haasteellista on myös ollut saada asiakkaita mukaan systeemisen toimintamallin mukaiseen työskentelyyn.</p> <p>Opinnäytetyön tekeminen opetti minulle tiedon hankinnan ja käsiteltävän asian äärelle pysähtymisen tärkeyden. Tiedon kerääminen ja vastausten analysointi myös opetti prosessinkulusta hyvin paljon. Asioiden ja kokemuksen tarkka kuvaaminen harjaantui prosessin aikana.</p>		
<b>Asiasanat</b> Asiakkuus, Hackneyn malli, kokemus, moniammatillisuus, osallisuus, systeeminen toimintamalli, toimintatapa, työyhteisö.		

**ABSTRACT**

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> September 2021	<b>Author</b> Eija Hautakangas-Vainionpää
<b>Degree programme</b> Bachelor of Social Sciences, Social Services		
<b>Name of thesis</b> THE EMPLOYEES' EXPERIENCES OF THE SYSTEMIC OPERATING MODEL AS A FORM OF WORK IN FAMILY SERVICE CENTRE IN PIETARSAARI		
<b>Centria supervisor</b> Anne Jaakonaho	<b>Pages</b> 26 + 3	
<b>Instructor representing commissioning institution or company</b> Carita Blomström		
<p>This thesis follows the qualitative research principle, and the research was ordered by the Pietarsaari Family Service Centre, where the Hackney model, originally developed in East London, has been used as a form of work since 2018. The purpose of the thesis was to find out how the staff feels that a systematic operating model works as a working method, what benefits and challenges the transition to the work form has brought, how the operating model is reflected in the multi-professional work community and how the work form is reflected in customer engagement and inclusion. The replies were collected using an electronic questionnaire.</p> <p>The questions and the introductory letters were sent to twenty employees and the questions were answered by ten employees using the systemic approach as their form of work. The data obtained from the survey was analyzed using content analysis.</p> <p>The aim of the project has been to reduce staff turnover and the case load. The model has been introduced to Finland and adopted by the LAPE- project, the child- and family services change programme project.</p> <p>Based on the answers, the systemic approach is perceived as a good form of work that has increased dialogue, collegiality and new perspectives in the multi-professional team, but it has been challenging to get clients involved.</p> <p>The thesis process has taught the author importance of acquiring information and stopping at the issue to be discussed. Collecting information and analysing responses also taught a great deal about the process.</p>		

<p><b>Key words</b> Customership, experience, Hackney model, multiprofessional work, participate, systemic operating model, work community</p>
--

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

## KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

## SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 KESKEISTÄ TIETOPERUSTAA SYSTEEMISESTÄ TOIMINTAMALLISTA</b> .....	<b>3</b>
2.1 Systeminen toimintamalli suomalaisessa lapsi- ja perhesosiaalityössä .....	6
2.2 Systemisen toimintamallin periaatteet .....	7
2.3 Systeminen tiimi Pietarsaaren perhepalvelukeskuksessa.....	8
2.4 Systemisen toimintamallin monitoimijainen tiimi.....	8
2.5 Monitoimijaisen tiimin työtapo ja työtyyli .....	9
2.6 Asiakkaan kohtaaminen ja asiakkaan osallisuus.....	10
<b>3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ</b> .....	<b>11</b>
<b>4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS</b> .....	<b>12</b>
4.1 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	12
4.2 Opinnäytetyön aineistonhankinta.....	13
4.3 Opinnäytetyön kyselyaineiston analysointi.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
<b>5 OPINNÄYTETYÖN KYSELYN TULOKSET</b> .....	<b>15</b>
5.1 Henkilökunnan kokemukset systemisestä toimintamallista.....	15
5.1 Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen systemiseen toimintamalliin henkilökunnan kokemuksen pohjalta.....	20
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....	<b>23</b>
<b>7 POHDINTA</b> .....	<b>25</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>29</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Systeminen toimintamalli työmuotona. ....	17
TAULUKKO 2. Systeminen toimintamalli moniammatillisessa työyhteisössä .....	18
TAULUKKO 3. Systemisen toimintamallin toimivuus työmenetelmänä .....	19
TAULUKKO 4. Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen henkilökunnan näkökulmasta .....	21
TAULUKKO 5. Keskeiset tulokset systemisen toimintamallin vahvuuksista ja haasteista .....	22

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata työntekijöiden kokemuksia systeemisestä toimintamallista työmuotona. Tavoitteena opinnäytetyöllä on antaa arvokasta tietoa systeemisen toimintamallin toimivuudesta sekä siitä, mikä koetaan haasteellisena toteutuksen ja toteutumisen näkökulmasta. Opinnäytetyön tehtävänä on tutkia henkilökunnan kokemusten lisäksi sitä, minkälainen merkitys toimintamallilla on ollut asiakkaiden osallisuuteen.

Tilajana tällä työllä on Pietarsaaren kaupungin perhepalvelukeskus, jossa työskennellään sosiaalihuoltolain 1301/2014 sekä lastensuojelulain 417/2007 mukaisesti. Pietarsaaren perhepalvelukeskuksessa tähän systeemiseen toimintamallin muotoon on siirrytty vuosina 2018–2019. Ensin se otettiin käyttöön lastensuojelun yksikössä ja tämän jälkeen perhepalveluiden yksikössä.

Opinnäytetyössä selvitetään, miten henkilökunta kokee systeemisen toimintamallin toimivan työmuotona, mitä etuja tähän malliin siirtymisessä on havaittu ja mitä haasteita mallista ja mallin toteutuksesta löytyy. Aineistonkeruumenetelmänä käytetään kyselyä, jonka avulla selvitetään myös, mikä merkitys systeemisellä toimintamallilla on ollut asiakkaiden osallisuuteen. Opinnäytetyö noudattaa laadullista eli kvalitatiivista tutkimusperinnettä.

Opinnäytetyön tulokset avataan luvussa 5, ja ne on jaettu kahteen osioon, joista ensimmäinen käsittelee henkilökunnan kokemusta systeemisestä toimintamallista ja toinen osio käsittelee asiakkaan osallisuutta ja sitoutumista systeemiseen toimintamalliin. Johtopäätökset-luvussa tuodaan esille kyselyn pohjalta kerätty kooste, jossa työmuodon toimivuutta haasteineen on nostettu esille. Opinnäytetyön lopussa on pohdinta koko opinnäytetyön prosessista ja mitä ajatuksia tuo prosessi on herättänyt.

Kokemukselle ei ole mitään yksiselitteistä määritelmää, vaan se on enemmänkin tunne, joka koostuu kokemisesta ja kohteesta. Kokemus muodostuu ihmisen merkityksellisestä elämäntilanteesta tai vuorovaikutuksesta, jonka hän kokee elämyksellisenä. Tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön mahdollisimman tarkka kuvaus juuri sellaisena kuin se esiintyy tutkittavan yksilön kokemusmaailmassa. (KAMK [Perttula & Latomaa (toim.) 2005]).

Suomessa lastensuojelua on kehitetty eri keinoin 2000-luvulla. Lainsäädäntöä on päivitetty ja muokattu useita kertoja. Ajankohtaisena läpi tämän ajan on tässä palvelukokonaisuudessa säilynyt ajatus

siitä, miten lasten, nuorten ja perheiden tuki ja tuensaanti olisi oikea-aikaista ja mikä olisi sopivin tapa toimia, kun fokuksessa on koko perhe. (Aaltio & Isokuorti 2019a, 5–6.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) on tukenut vuodesta 2016 saakka systeemisen toimintamallin avulla lastensuojelun uudistumista. Vuonna 2017 käynnistyi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen järjestämät kouluttajakoulutukset. Esikuvana tälle toimintamallille on toiminut Hackneyn malli, joka on kehitetty Itä-Lontoossa, Englannissa, jossa lastensuojelu oli ajautunut vakaviin ongelmiin. Työ oli muuttunut byrokratisoituneeksi ja työote oli ajautumassa lähinnä kriisejä sammuttelevaan muotoon. Työntekijöiden vaihtuvuus oli suurta ja työskentely tehotonta. Nämä haasteet käynnistivät vuonna 2007 kokeilun, jossa systeemistä ajattelua aloitettiin soveltamaan lastensuojelutyössä. Nämä samat asiat ja haasteet on havaittu myös Suomessa, joten myös täällä on koettu tarvetta muuttaa toimintaa, ja tästä johtuen toimintamallista on kehitetty Suomeen sopiva vastine. (Aaltio & Isokuorti 2019a, 15, 24.)

Systeeminen toimintamalli ja systeeminen työskentely perustuu moniammatilliseen työskentelyyn ja yhteistyöhön sekä perheterapeuttiseen ajatteluun, tarkoittaen huomion keskittämistä ihmisten välisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen. Ytimessä on dialoginen ja ratkaisukeskeinen vuorovaikutus, jossa lähtökohtana ovat lapsen ja perheen kokemukset. (Aaltio & Isokuorti 2019, 12).

## 2 KESKEISTÄ TIETOPERUSTAA SYSTEEMISESTÄ TOIMINTAMALLISTA

Systeemisyyden tarkoittaa tapaa, jolla ihmistä sekä ympäristöä tarkastellaan kokonaisena systeeminä ja kaiken vaikuttaminen kaikkeen toimii ajatuksena toiminnassa. Kun yksi osio systeemissä muuttuu, tapahtuu koko systeemissä muutosta. Huomio ei niinkään ole yksilössä vaan yksilön ihmissuhteissa sekä järjestelmän eri osien välisessä ja sisäisessä vuorovaikutuksessa. (Lahtinen 2019,16.)

Tavoitteena systeemisessä toimintamallissa on lapsen ja perheiden sekä työntekijöiden hyvinvoinnin lisääminen. Tavoitteet ovat kohdennettuja myös organisaatiotaholle, jolloin pyrkimyksenä on eri viranomaistahojen toimivampi yhteistyö sekä selkeämpi työnjako. Näin toiminnassa ei olisi päällekkäisyyksiä eri tahojen välillä. (Aaltio & Isokuorti 2019, 19–20.)

Systeemisessä toimintamallissa tarkoituksena on perheterapeuttisen lähestymistavan käyttäminen, dialogisuuden sekä narratiivisen ja ratkaisukeskeisen terapian oppien hyödyntäminen sekä lisääminen lastensuojeluympäristöön liitettynä. Keskeisinä periaatteina voidaan pitää ihmisten välisiä suhteita, lapsi- ja perhelähtöisyyttä sekä asiakkaiden kohtaamisen ja osallisuuden lisäämistä. Tarkoituksena on lisätä perheen toimijuutta, osallisuutta ja taitoa sellaiselle tasolle, että perhe ei enää tarvitse lastensuojelun tukea arjessaan. Kohteena systeemisessä työskentelyssä ovat korostetusti lapsen, perheen ja heidän elinympäristönsä vuorovaikutussuhteet. Olennaisena voidaan pitää ongelmakeskeisyydestä siirtymistä vahvuuksien ja voimavarojen etsimiseen ja löytämiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Perusajatuksena systeemisessä toimintamallissa on moniammatillinen yhteistyö. Systeemisessä toimintamallissa katse on lapsessa ja perheessä, jolloin he ovat käsiteltävän asian keskiössä. Ytimessä pidetään kunnioittavaa, dialogista ja ratkaisukeskeistä toimintatapaa ja vuorovaikutusta, jossa koko perheen ja erityisesti lapsen ja nuoren kokemus toimii lähtökohtana toiminnalle. Toimintamallissa tiedostetaan tavoitteet, jotka ovat yhdessä perheen kanssa mietitty ja joita lähdetään lähestymään pienin askelin. Tämä siis tarkoittaa avointa, kuuntelevaa ja kysyvää keskustelua, jossa perhe on aktiivisesti mukana asiakastyön kaikissa vaiheissa. (Aaltio & Isokuorti 2019, 25.)

Ihminen ymmärretään ja nähdään osana perhettään ja sosiaalista verkostoaan. Ymmärryksenä on myös, että lapsen hyvinvointia rakennetaan hänelle tärkeiden ihmisten läheisyydessä. Parhaimmillaan systeeminen toimintatapa vahvistaa perheen osallisuutta ja toimijuutta omassa elämässään ja arjessaan. Tärkeää on kaikkien läsnä olevien kuunteleminen sekä näkemyksien tiedostaminen tilanteesta, jossa

perhe elää. Yhteistyössä perheen kanssa mietitään, mikä voisi parhaiten auttaa. Kokemukset vuorovaikutuksesta sekä tapahtumista eri perheenjäsenten välillä saattavat erota toisistaan, vaikka jokainen olisi saman kokemuksen äärellä ollutkin. Työskentelysuunnitelma rakennetaan yhteisen keskustelun pohjalta, jolloin perheen ja lapsen on helpompi sitoutua asiaansa. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 20.)

Katse systeemissä työskentelyssä pidetään lapsen, perheen ja heidän elinympäristönsä vuorovaikutussuhteissa, joihin kuuluvat myös lastensuojelujärjestelmä ja muut palvelut, joiden piiriin lapsi ja perhe kuuluvat. Työskentelyssä sitoudutaan moniammatilliseen sekä moninäkökulmaiseen toimintaan sen sijaan, että keskityttäisiin oireisiin, jotka paikantuvat yksilöihin. (Flink & Aaltio 2020, 9 [Aaltio, E & Isokuorti, N. 2019b].)

Systeeminen työ on tavoitteellista ja systeemiseen ajatteluun nojaavaa kohtaavaa sosiaalityötä. Lähtökohtana on luottamuksellinen suhteenluominen lapseen ja perheeseen, jolloin heidän elämäntilannettaan tutkitaan yhdessä heidän kanssaan. Systeemissä ajattelussa ei keskitytä yksilöiden ominaisuuksiin vaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. (Aaltio & Isokuorti 2019, 15).

Esikuvana Systeemiselle toimintamallille pidetään Lontoossa, Englannissa vuonna 2007 kehitettyä Reclaiming Social Work-mallia (RSW-malli) eli niin kutsuttua Hackneyn mallia, jonka kehittäjiä ovat Isabelle Trowler ja Steve Goodman. Perusajatuksena Hackneyn mallissa on systeeminen ajattelu ja perheterapeuttinen työote. (Fagerström 2016, 11.)

Lastensuojelu oli tuolloin ajautunut Englannissa vakaviin ongelmiin, työ oli byrokratisoitunut ja työote oli ajautumassa kriisejä sammuttelevaan muotoon. Työntekijöiden vaihtuvuus oli suurta ja työskentely tehotonta. Huostaanottojen määrä oli jatkuvassa nousussa samoin kuin kustannukset, jotka vuosi vuoden jälkeen ylittivät vuosibudjetit. Suuri osa työntekijöiden ajasta meni toimistossa niin sanotusti koneiden takana, eikä kohtaavassa asiakastyössä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Oleennaista Hackneyn mallissa ovat systeemiset tiimit, jotka organisoidaan systeemiseksi toimintayksiköiksi. Tämän odotetaan lisäävään lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden resilienssiä, alalle hakeutumista, työssä jaksamista ja pysyvyyttä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017).

Hackneyn mallissa asiakastyön onnistumisen kannalta keskeisenä voidaan pitää systeemisten tiimien tiivistä työskentelyä pienissä ryhmissä. Tiimin jäsenillä tulisi olla selkeät roolit sekä jaettu yhteinen



systeminen lähestyminen käsiteltävään asiaan. Malli on organisoitu siten, että työntekijällä on mahdollisuus reflektointiin, dialogiin tiimin sisällä sekä mahdollisuus kriittiseen pohdintaan. Hackneyn malli pyrkii pois pelon ilmapiiristä, joka usein lastensuojeluun liitetään ja mielletään. (Fagerström 2016, 12.)

Toimintamallissa hyödynnetään McKinseyn luomaa 7 S:n strategiaa. Näitä ovat Strategy (strategia), jolla pyritään suorempaan työskentelyyn perheen kanssa ja toimimaan nopeasti, kun perhe on kriisin keskellä. Toisena on Structure (Rakenne), jolla pyritään pois suurista asiakasmääristä ja tilalle otetaan moniammatilliset tiimit. Perheelle valitaan heidän tarpeitaan parhaiten vastaava työntekijä. Tiimit koontuvat viikoittain, josta hyötyy perhe ja työntekijät. Kolmas on Staff (henkilöstö), joka koulutetaan, testataan ja kelpoisuuteen ja soveltuvuuteen panostetaan. Neljäs on Skills (taidot), joka mahdollistaa työntekijöiden jatkokoulutautumisen tukemisen ja sosiaalityöntekijöiden koulutuksen perheterapiaan sekä sosiaalipedagogiikkaan. Viides on Systems (organisointi), jolloin työskentely ei ole suoraan työkirjoista, vaan työtä tehdään soveltaen, ajatuksena, että kaikki menetelmät eivät sovi kaikille. Perhettä ei kohdata valmiin käsikirjoituksen tai vastausten mukaan, vaan avoimesti kuunnellen mitä perhe tai lapsi kertoo. Kuudes on Style (työtapa), jolla pyritään pois byrokratiasta ja saadaan uusia tapoja ja käytäntöjä toimia. Johtamisen tulisi olla tehokasta ja ohjaavaa. Vääriä toimintatapoja tai virheitä ei piilotella, vaan ne tuodaan esille ja näkyväksi, jolloin niistä voidaan oppia. Viimeisenä eli seitsemäntenä ovat Shared values (yhteiset arvot), jolla perheen vahvuuksia tuodaan näkyville. Työkieli ei saisi olla niin sanottua ammattikieltä, vaan selkeää ja ymmärrettävää, mikä vähentää kommunikointivaikeuksia ja väärinymmärryksiä. (Lahtinen, Männistö & Raivio. 2019, 14–15.)

Systemisessä ajattelussa perhe kohdataan yksikkönä, jossa yksikin muutos muuttaa systeemiä, eikä katse ole vain näkyvillä olevissa haasteissa tai toiminnoissa. Osataan etsiä, löytää ja nähdä pinnan alla vaikuttavat asiat. Muutoksen aikaansaaminen tarvitsee asiakkaan halun muutokseen, johon lastensuojelun tai perhetyön voimin vastataan aina lapsen etua ajatellen. Tähän muutokseen annetaan tuki ja mahdollisuus kaikkien perus-, erityis-, ja vaativan tason toimista. Organisaatiossa keskeisenä tavoitteena voidaan pitää lastensuojelun ja eri yhteistyötahojen sujuvampaa yhteistyötä sekä palveluiden tehokkaampaa järjestämistä perheille. (Aaltio & Isokuorti 2019, 11–12.)

Lahtinen tuo esille, että systemisen toimintamallin käyttöönottamisen jälkeen Englannissa huomattiin kodin ulkopuolisten sijoitusten vähentyneen huomattavasti ja suunnitellun mukaisesti päättyneitä asia-

kassuhteita oli puolet aiempaa enemmän. Työntekijöiden aika perheiden kanssa kolminkertaistui, jolloin kohtaava työ lisääntyi merkittävästi. Myös työntekijöiden sairauslomat puolittuivat sekä viihtyvyys työssä lisääntyi. (Lahtinen 2013–2016. Lähemmäs-projekti.)

## **2.1 Systeminen toimintamalli suomalaisessa lapsi- ja perhesosiaalityössä**

Samat lastensuojelun haasteet, jotka Englannissa oli havaittu, on havaittu myös Suomessa, joten toimintamallista on kehitetty Suomeen soveltuva vastine. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020). Suomalainen lastensuojelutyö tarvitsi ja tarvitsee uudistamista toimintakulttuuriinsa. Suurimmat muutosta vaativat elementit ovat asiakasmäärät, jotka ovat liian suuria. Kustannukset ovat jatkuvassa nousussa, ja lapsen ja perheen ympärillä olevien toimijoiden yhteistyö on vaikeuksissa. Tämän takia myös työntekijöiden jaksaminen, kuormittuminen ja vaihtuvuus on suurta ja vaatii muutosta. Katsanto työhön on ongelmakeskeistä sekä yksin tekemisen kulttuuri voimakasta. Lastensuojelun tueksi tarvitaan enenevässä määrin vaativan sekä erityistason toimijoita ja palveluita. Työn tulisi olla rakenteeltaan sellaista, että saatavilla on riittävästi tukea monialaisesta verkostosta. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 11.)

Kun puhutaan lapsi- ja perhesosiaalityön muutoksesta, lähtee muutos rakenteista ja toimintakulttuurin uudistamisesta. Rakennemuutosten läpivieminen sosiaali- ja terveyspalveluissa on kuitenkin hidasta ja uusiin ratkaisuihin siirtyminen ja niiden juurruttaminen on jäykkää. Muutosvastaisuutta on ollut havaittavissa, vaikka tarve muutokselle ymmärretäänkin. (Nieminen, Pelkonen & Valovirta, 2011. 7–8.)

Johdon vastuulla tulisi olla systemisen työtavan mahdollistaminen, johon kuuluu tiimien kokoaminen sekä perustaminen, työskentelyn sekä työtavan aloitus, ohjaaminen muutosvaiheessa, riittävästä resursseista vastaaminen ja osaamisesta huolehtiminen. Näiden asioiden toteutumisen tueksi on kehitetty valmennusmalli. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.)

Systemisessä toimintamallissa lastensuojelun rooli julkisen vallan käyttäjänä ja perheiden yksityisyyteen puuttavana päätöksentekijänä säilyy. Sosiaalityöntekijä vastaa jatkossakin lapsen asioista. Muutoksena on se, että sosiaalityöntekijä saa koko systemisen tiimin rinnalleen ja taakseen. Näin lomat tai muut poissaolot eivät pysäytä asiakastyötä, vaan organisaatiosta löytyy aina joku lapsen ja perheen tilanteen tunteva työntekijä. (Fagerström 2016, 4.)

## 2.2 Systemisen toimintamallin periaatteet

Kohteena systeemissä työskentelyssä ovat korostetusti lapsen, perheen ja heidän elinympäristönsä vuorovaikutussuhteet. Näihin kuuluvat myös lastensuojelujärjestelmä ja muut palvelut, joiden piiriin lapsi ja perhe kuuluvat. Työskentelyssä sitoudutaan moninäkökulmaiseen toimintaan sen sijaan, että keskityttäisiin oireisiin, jotka paikantuvat yksilöihin. (Flink & Aaltio 2020, 9.)

Systeminen työ on tavoitteellista ja systemiseen ajatteluun nojaavaa kohtaavaa sosiaalityötä. Lähtökohtana on luottamuksellinen suhteen luominen lapseen ja perheeseen, jolloin heidän elämäntilannettaan tutkitaan yhdessä perheen kanssa. Systemisessä ajattelussa ei keskitytä yksilöiden ominaisuuksiin vaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Ei etsitä syyllisiä haastavassa elämäntilanteessa tai ihmissuhteissa. (Aaltio & Isokuorti 2019, 12.) Perheenjäsenten uskoa omiin mahdollisuuksiinsa vahvistetaan ja autetaan löytämään sekä näkemään omia voimavaroja, joilla muutosta voidaan tukea ja muutos aikaansaada.

Ihminen ymmärretään osana perhettä ja sosiaalista verkostoaan. Parhaimmillaan systeminen toimintatapa vahvistaa perheen osallisuutta. Tärkeää on kuulla kaikkien läsnä olevien näkemykset tilanteesta ja siitä, mikä voisi auttaa. Työskentelysuunnitelma rakennetaan yhteisen keskustelun pohjalle, jolloin perheen ja lapsen on helpompi sitoutua asiaansa. Systemisessä teoriassa perhe nähdään ja koetaan systeminä, jossa koettu tilanne ja elämä on yhteinen, mutta yksilöiden kokemukset voivat jokaisella olla erilaisia ja heille silti todellisia. (Malja ym. 2019, 20.) Pyrkimyksenä on vuorovaikutteisempi ja kohtaavampi toimintatapa. Toimintamallissa käytetään perheterapeuttista, ratkaisukeskeistä, narratiivisen sekä dialogisen terapian oppeja. (Lahtinen ym. 2017, 4.)

Toimintaperiaatteina systeemissä toimintamallissa ovat lapsilähtöisyys, kohtaaminen ja asiakkaan osallisuuden lisääminen, lapsiterapeuttinen sekä suhdeperustaisuuden ymmärrys ja rakenteet, jotka tukevat toimintamallin toteutumista monitoimijaisesti. Kaikilla toimijoilla tulisi olla toteutumisen ja toteutuksen näkökulmasta yhteiset ja jaetut arvot, jossa työn kohteena on koko systemi, eikä vain yksittäinen ongelma. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017.)

Lähtökohtana systeemissä toimintamallissa voidaan pitää sisäisten prosessien joustavuutta sekä ennaltaehkäisevämpää työtettä organisaation sisällä. Tällöin apu ja tuki saavuttaisi perheen riittävän ajoissa, jolloin työ ei olisi niin sanottua tulipalojen sammuttamista. (Fagerström 2016, 6.)

### **2.3 Systeminen tiimi Pietarsaaren perhepalvelukeskuksessa**

Pietarsaaren perhepalvelukeskus koostuu lastensuojelun yksiköstä, perhepalveluiden yksiköstä, perheoikeudellisesta yksiköstä, palvelutarpeen arviointiyksiköstä sekä perhetyön yksiköstä. Systeminen tiimi koostuu sosiaalityöntekijöistä, sosiaalihoajaista sekä MDFT-terapeutista (Multidimensionaalinen perheterapeutti), joka toimii klinikkona systeemissä tiimissä ja jonka työ on monimuotoista perheterapeuttista työskentelyä. Koordinaattorina toimii palvelusihteeri.

Perhepalvelukeskuksessa systeminen toimintamalli on lähtenyt käyntiin Pohjanmaan pilotointina vuonna 2018, jolloin henkilökuntaa aloitettiin kouluttamaan systeemiseen toimintamalliin. Ensin koulutus koski lastensuojelun yksikössä työskenteleviä, sen jälkeen perhepalveluiden yksikössä työskenteleviä. Toiminta perhepalvelukeskuksessa toteutetaan molemmilla kotimaisilla kielillä, tarvittaessa englannin kielellä sekä muilla kielillä tulkin välityksellä.

Systemistä toimintamallia työmuotona perhepalvelukeskuksessa käytetään perhepalveluiden yksikössä, perhetyön yksikössä sekä lastensuojelun yksikössä. Perhepalveluiden yksikkö koostuu kolmesta eri systeemisestä tiimistä, joihin kuuluvat sosiaalityöntekijät, sosiaalihoajaist ja klinikkona toimii MDFT-terapeutti. Perhetyön tiimiin kuuluvat johtava perhehoaja, sosiaalihoajaist, perhetyöntekijät sekä perheterapeutti. Systemiset tiimit kokoontuvat neljän viikon välein, jolloin käsitellään yksi uusi tapaus ja yksi seuranta tapaus.

Lastensuojelun yksikkö on jaettu kolmeen tiimiin, joita kutsutaan tiistain tiimiksi, keskiviikon tiimiksi sekä torstain tiimiksi. Tiimit kokoontuvat viikoittain. Nämä tiimit työskentelevät systemistä toimintamallia työmenetelmänään käyttäen. Tiimit koostuvat kahdesta sosiaalityöntekijästä, kahdesta sosiaalihoajaist, konsultoivasta sosiaalityöntekijästä sekä koordinaattorista. Mukana on myös kolme perheterapeuttia ja joka toinen viikko psykiatrinen sairaanhoitaja.

### **2.4 Systemisen toimintamallin monitoimijainen tiimi**

Systemisen toimintamallin ytimessä on moniammatillisuus, tiimityöskentely ja jaetut näkemykset sekä kokemukset. Tiimityöskentely auttaa hidastamaan ja pysähtymäänkin asian äärelle, ennen reagoimista ja päätösten tekoa. Näin käsiteltävään asiaan saadaan ja löydetään uusia näkökulmia sekä tulosuuntia. Jotta systeminen toimintamalli toimisi onnistuneesti ja tarkoituksenmukaisesti, tulisi koko henkilökunta kouluttaa ja sitouttaa systeemiseen toimintaan. (Goodman & Trowler 2012, 23–24.)

Systeemisen menettelyn tiimi koostuu perheen ja lapsen lisäksi 6–8 työntekijästä. Tiimi muodostuu perheen konsultoivasta sosiaalityöntekijästä, joka vetää tiimin palaverit. Konsultoiva sosiaalityöntekijä huolehtii myös systeemisen periaatteen toteutumisesta sekä siitä, että kaikki osallistujat tulevat kuul-  
luiksi. Muita toimijoita ovat lapsen sosiaalityöntekijä, joka tuo lapsinäkökulman ja vastaa lapsen asi-  
oista, perheterapeutti, joka tuo perheterapeuttisen näkökannan tiimiin, sosiaalihoaja, joka toimii per-  
heen tai lapsen työntekijänä ja koordinaattori, joka toimii kirjaajana ja huolehtii yhteydenpidosta ja asi-  
oiden sujuvuudesta. Lähtökohtana systeemisessä toimintamallissa ovat viikoittaiset tiimipalaverit.  
(Lahtinen ym. 2017, 20–22.)

## **2.5 Monitoimijaisen tiimin työtapa ja työtyyli**

Ytimessä systeemisessä toimintamallissa on kunnioittava, dialoginen ja ratkaisukeskeinen toimintatapa ja vuorovaikutus, jossa koko perheen ja erityisesti lapsen ja nuoren kokemus toimii lähtökohtana. Käy-  
tännössä tämä siis tarkoittaa avointa, kuuntelevaa ja kysyvää keskustelua, jossa perheellä on mahdolli-  
suus olla aktiivisesti mukana. Perhe ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana, jolla on paras tieto  
tilanteestaan. (Aaltio & Isokuorti 2020.)

Ihminen ymmärretään osana perhettä ja osana sosiaalista verkostoaan, jota voidaan kutsua myös sys-  
teemiksi. Perheen ja heidän elämänsä kaikki osat ja osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Yhden osa-alueen  
muuttuminen tai korjaantuminen vaikuttaa koko systeemiin. Samoin myös yhden osa-alueen haasteet  
vaikuttavat koko systeemiin.

Parhaimmillaan systeeminen toimintatapa vahvistaa perheen osallisuutta. Tärkeää on kuulla kaikkien  
läsnä olevien näkemykset tilanteesta ja siitä, mikä voisi auttaa muuttamaan tilannetta toimivammaksi.  
Työskentelysuunnitelma rakennetaan yhdessä käydyn keskustelun pohjalle, jolloin työskentelyyn on  
helpompi sitoutua lapsen ja perheen näkökulmasta. (Malja ym. 2019, 20.) Lasta, perhettä, sukua tai yli-  
päättään ihmistä ei katsota eikä nähdä ongelmana, joka tulisi korjata. Syyllisiä tilanteeseen ei etsitä,  
eikä niitä myöskään löydetä. Fokuksessa on systeemi, eli perhe ja ympäristö. Ratkaisut ongelmiin löy-  
tyvät systeemin sisältä. (Lahtinen. 2017, 28.)

## 2.6 Asiakkaan kohtaaminen ja asiakkaan osallisuus

Osallisuus ja hyvinvointi ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa. Kokemuksena osallisuus on lisännyt hyvinvointia, turvallisuutta ja uskoa omiin mahdollisuuksiin tulevaisuudessa. Osallisuus voidaan jakaa kolmeen osioon, joihin kuuluvat osallisuus omassa elämässä, osallisuus yhteisössä ja vaikuttamisen mahdollisuus yhteisössä sekä osallisuus yhdessä tekemiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Oikeanlainen kohtaaminen määrittää yhteistyön suunnan ja kestävyuden sekä luo pohjan luottamukselliselle suhteelle. Jokaisella on oikeus tulla kohdatuksi arvostavasti omana ainutlaatuisena itsenään, niin että kohtaamisen äärellä pysähdytään ja kohtaamiseen paneudutaan ja perhettä kuullaan aidosti. Kun luottamuksellinen ilmapiiri ja luottamus saavutetaan, on helpompi ottaa puheeksi perheen sisäisiä vaikeitakin asioita, jotka tarvitsevat muutosta ja vaihtoehtoja muutoksen toteuttamiseen. (Savas 2014; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021 [Aaltio & Isokuorti 2019]).

Ihmisen tulisi voida osallistua häntä koskevaan toimintaan ja toiminnan suunnitteluun omaehtoisesti, jolloin tulokset ovat pitkäkestoisempia ja kantavampia. Kuulluksi tuleminen lisää vaikuttamisen tunnetta ja kokemusta sekä halua vaikuttaa omaan elämään. Keskiössä systeemisessä toimintamallissa on suora ja kohtaava vuorovaikutteinen työ, joka priorisoidaan tärkeimmäksi. Kohtaamisessa tulisi tiedostaa ja kuunnella, mikä toimii ja mitä on jo kokeiltu, jolloin vältetään tekemästä toistoja toimimattomalla tavalla.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Pietarsaaren perhepalvelukeskuksen henkilökunnan kokemuksia systemisestä toimintamallista työmuotona. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa arvokasta tietoa systemisen toimintamallin toimivuudesta siitä, mikä koetaan haasteellisena toteutuksen ja toteutumisen näkökulmasta. Tutkimusaineisto on kerätty kyselylomakkeella, joka on osoitettu perhepalvelukeskuksen henkilökunnalle.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitkä ovat henkilökunnan kokemukset systemisestä toimintamallista työssään?

1.1 Mitä etuja tähän malliin siirtymisessä on ollut?

1.2 Mitä haasteita systemisessä toimintamallissa on koettu?

2. Minkälainen merkitys systemisellä toimintamallilla on ollut asiakkaiden osallisuuteen?

2.1 Miten asiakkaat ovat tähän toimintamalliin sitoutuneet?

2.2 Miten sitoutuminen näkyy asiakkuudessa?

Ensimmäisellä pääkysymyksellä selvitetään henkilökunnan kokemuksia systemisestä toimintamallista. Toisella pääkysymyksellä selvitetään toimintamallin merkitys asiakkaiden osallisuuteen. Alakysymyksien tarkoituksena on selvittää, mitä etuja tai haasteita tähän toimintamalliin siirtymisessä on huomattu sekä miten asiakkaat ovat toimintamalliin sitoutuneet.

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tutkimuslupaa anottiin alkuvuodesta 2021 Pietarsaaren kaupungin perhepalvelukeskuksen yksikön-päälliköltä. Tämän jälkeen lähetettiin kyselyt systeemistä toimintamallia työmuotonaan käyttävälle henkilöstölle ja vastaukset kerättiin saman vuoden helmi- ja maaliskuun aikana. Aikaa vastauksille oli kolme viikkoa.

Kysymykset lähetettiin kahdellekymmenelle työntekijälle ja kysymyksiin vastasi kymmenen systeemistä toimintamallia työmuotonaan käyttävää työntekijää. Vastanneista kahdeksan työskentelee perhepalveluiden yksikössä ja kaksi lastensuojelun yksikössä. Osa vastanneista on ollut mukana systeemisen toimintamallin pilotoinnin alusta lähtien. Henkilökunnalta kysyttiin, kuinka systeemiseen toimintamalliin siirtyminen on muuttanut työskentelyä, miten se näyttäytyy moniammatillisessa työyhteisössä, mitä positiivista/haasteita toimintamalli on tuonut työhön, miten systeemistä toimintamallia haluttaisiin muuttaa?

Kyselyä tukee PDCA-malli (Plan, Do, Check, Act). Pietarsaaren perhepalvelukeskuksessa systeeminen toimintamalli on ollut plan-vaiheessa vuonna 2018, jolloin se otettiin käyttöön. Vuonna 2018 alkoi moniammatillisen tiimin koulutus ja perehdyttäminen systeemiseen toimintamalliin. Do-vaiheessa alkoi työskentely tiiminä asiakkaiden kanssa. Tällöin asiakas sai ja saa mahdollisuuden osallistua omaan asiakkuuteensa. Opinnäytetyö on PDCA-mallin check-vaihe, jolla pysähdytään tarkastelemaan plan- ja do-vaiheita. Check-vaihe toteutetaan kyselynä, jossa selvitetään henkilöstön kokemusta systeemisestä toimintamallista työmuotona. Tuloksilla voidaan vaikuttaa act-vaiheeseen tarpeen mukaan. (PDCA-malli. Laatuakatemia

### 4.1 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyö noudattaa laadullista eli kvalitatiivista tutkimusperinnettä, joka kuvaa todellista elämää ja todellisuuden moninaisuutta. (Hirsjärvi, ym. 2009, 161). Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on ymmärtää kokonaisvaltaisesti käsiteltävän asian laatua sekä sen merkityksiä. Korostettavat näkökulmat laadullisessa tutkimuksessa liittyvät käsiteltävän asian ympäristöön, merkitykseen sekä kieleen. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on löytää ymmärrystä kohteen merkityksestä, laadusta ja ominaisuudesta. (Koppa 2015, Puusa & Juuti 2011.)



Keskiöön tutkimuksessa on nostettu perhepalvelukeskuksen työntekijöiden kokemukset systeemisestä toimintamallista työmuotona. Tutkimuksessa halutaan tuoda systeemisestä toimintamallista työmuotona esille henkilökunnan omakohtaisia kokemuksia systeemisestä toimintamallista työmuotona, joita he ovat saaneet koulutuksen sekä kokemuksen kautta.

#### **4.2 Opinnäytetyön aineistonhankinta**

Aineistonkeruutavaksi valikoitui sähköinen kyselylomake (LIITE 2), joka mahdollistaa joustavuuden vastaamisessa. Vastauksiin oli mahdollista vastata itselle sopivana ajankohtana, eikä vastauksille tarvitse erikseen sopia tai järjestää aikaa. Jokaiselle työntekijälle lähetettiin samat kysymykset. Kyselylomake koostui seitsemästä avoimesta kysymyksestä, joihin vastattiin oman kokemuksen pohjalta. Keskustelua kysymyksiä tai käsiteltävää aihetta koskien ei ennen kyselyä opinnäytetyön tekijän ja henkilökunnan välillä käyty.

Toisena vaihtoehtona kyselylle oli valmiit vastaukset, joista kukin voi valita omaa kokemustaan parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Avoimet kysymykset antavat kuitenkin mahdollisuuden kuvata kokemusta laajemmin ja tarkemmin kuin valmiit vastaukset, joten opinnäytetyössä päädyttiin tähän vaihtoehtoon.

#### **4.3 Opinnäytetyön kyselyaineiston analysointi**

Aineiston analysoinnissa voidaan käyttää useita eri tapoja ja aineiston analyysia voidaan pitää prosessina, jossa tutkijan perehtyneisyys käsiteltävään asiaan selkiytyy. Aineiston analysoinnilla saadaan tutkittavaan aiheeseen selkeyttä sekä rakennetta. (Järvenpää, E. 2006, 20.)

Tuomi ja Sarajärvi tuovat esille, että laadullisessa sisältöanalyysissä pääpaino on niissä aiheissa sekä asioissa, joista aineisto kertoo. Tällöin pyrkimyksenä on luoda teoreettinen kokonaiskuva käsiteltävästä asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108–110). Analyysin pyrkimyksenä on ymmärtää, kuinka systeeminen toimintamalli koetaan työmuotona sekä mikä merkitys sillä on asiakkaan osallisuuteen. Tässä laadullisessa tutkimuksessa analysointi kiinnittyy tutkittavaan asiaan tutkimuskysymysten välityksellä.

Sisällönanalyysi on analyysitapa, jota käytetään kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tätä käytetään myös tässä opinnäytetyössä. Tekstien tai tekstimuotoon saatettujen aineistojen analysoinnissa käytetään sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä halutaan nostaa esille tekstissä esiintyvät yhtäläisyydet, erot sekä kuvata ne sanallisesti. (Leinonen, R. 2018).

Vaiheina sisällönanalyysissä ovat pilkkominen, johon kuuluu tutustuminen aineistoon ja aineiston kerääminen, järjestäminen sekä koodaaminen ja koodien vertaaminen ja yhdistäminen. Tämän jälkeen on vuorossa käsitteellistäminen, joka tarkoittaa eri kategorioiden ja alakategorioiden muodostamista. Viimeisenä vaiheena on uudelleen kasaaminen, johon kuuluu esimerkkien antaminen, kategorioiden välinen linkitys sekä analyysin kirjoittaminen tekstimuotoon. (Laadullisesta sisällönanalyysistä. 2011, 6.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN KYSELYN TULOKSET

Opinnäytetyössä selvitettiin tutkimuskysymysten avulla henkilökunnan kokemuksia systeemisestä toimintamallista työmuotona ja miten se näyttäytyy asiakkaiden osallisuudessa. Tutkimuskysymyksillä selvitettiin myös mitä etuja ja haasteita systeemin toimintamalli on tuonut mukanaan sekä miten asiakkaat ovat sitoutuneet tähän toimintamalliin ja miten sitoutuminen näkyy asiakkuudessa. Tässä luvussa käyn läpi mitä sähköisen kyselyn (LIITE 2) tulokset nostivat esille. Olen jakanut kysymysten vastaukset ryhmiin, jotka aihepiirinsä osalta liittyvät toisiinsa. Ryhmät ovat sijoitettu omiin taulukoihinsa, joissa tuon esille vastanneiden alkuperäisiä vastauksia. Loput vastaukset, jotka nousivat esille kyselyssä löytyvät liitteistä.

### 5.1 Henkilökunnan kokemukset systeemisestä toimintamallista

Ensimmäisenä pääteemana oli henkilökunnan kokemus, joihin kysymykset 1–5 vastaavat. Kysymyksilläni keräsin henkilökunnan kokemuksia systeemisestä toimintamallista työmuotona. Tarkoituksena on selvittää, miten siirtyminen systeemiseen toimintamalliin koetaan ja mitä etuja ja haasteita siirtymisen on tuonut mukanaan.

Ensimmäinen kysymys (TAULUKKO 1) käsittelee muutosta, jonka systeemiseen toimintamallin siirtyminen on työskentelyyn tuonut. Kysymyksen tarkoituksena on kartoittaa, mitä toimintamalli on tuonut lisää työhön tai mitä se on poistanut työstä. Vastausten perusteella suurena positiivisena muutoksena toimintamallissa ja toimintamalliin siirtymisessä koetaan, miten huomio kiinnittyy perheen ja lapsen verkostoon ja siihen, miten verkostoa voidaan hyödyntää. Perhettä osataan katsoa kokonaisvaltaisemmin. Myös asian äärelle pysähtyminen ja yhdessä miettiminen ja suunnittelu antavat kollegiaalista tukea toisella tavalla kuin aiemmin. Tämä tapa myös tukee ammatillista kehitystä. Asiakkuuteen käytetään enemmän aikaa, kun asiaa pohditaan useammasta suunnasta, jolloin työstä tulee selkeämpää ja asiakkaan kannalta oikein kohdennettua.

Toinen kysymys (TAULUKKO 1) käsittelee kokemusta systeemisestä toimintamallista. Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, miten systeemin toimintamalli koetaan kokonaisuutena ja mitä ajatuksia toimintamalli henkilökunnassa herättää. Kysymyksiin vastanneiden kokemuksen mukaan systeemin toimintamalli on tuonut uuden ulottuvuuden ajattelutapaan ja tapaan tehdä työtä. Se on myös antanut suuremman ja paremman ymmärryksen asiakkaan tilanteesta. Eräässä vastauksessa nousi esille, että

systeeminen toimintamalli auttaa ammattilaisia ymmärtämään paremmin perheen tilannetta, kun katse on kokonaisuudessa. Tämä auttaa asiakasta saamaan oikean tuen, joka myös näkyy tehdyssä työmäärässä yksittäisellä työntekijällä.

Kolmas kysymys (TAULUKKO 2) käsittelee sitä, miten systeeminen toimintamalli näkyy moniammatillisessa työyhteisössä. Tarkoituksena kysymyksellä on selvittää, onko muutosta havaittavissa aikaan, jolloin systeemistä toimintamallia ei ollut käytössä ja työskentely oli enemmän yksin tekemistä. Vastauksista nousi esille kollegiaalisuus, kollegoiden tuki ja eri näkökulmien tuominen perheelle. Eräässä vastauksessa nostettiin esille, että vaikka perheellä on yksi vastuutyöntekijä, on mukana kuitenkin useita toimijoita, joista jokainen tuntee perheen tilanteen. Tämä näkyy positiivisena asiana työntekijän loman aikana. Paikalla on aina joku, joka pystyy auttamaan ja tuntee perheen tilanteen. Alkuperäiset ilmaukset otsakkeen alle on kerätty henkilökunnan vastauksia.

Neljäs kysymys (TAULUKKO 3) käsittelee niitä positiivisia sekä haastavia asioita, joita systeeminen toimintamalli on tuonut mukanaan työhön. Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, mikä on toimivuuden ja työn sujuvuuden kannalta toiminut ja mikä kaipaisi muutosta. Vastauksissa nostettiin esille, miten hyvin perheen tilanteen kokonaiskuva saadaan esille, kun mahdollisimman moni taho on mukana. Myös jokainen perheenjäsen huomioidaan paremmin, kun työmenetelmänä on systeemisyys. Haasteeksi nostettiin ajanpuute. Työmuoto etenee rauhallisesti ja pohtien eri näkökulmia, jolloin pystytään vain muutamia asiakkuuksia käymään läpi.

Viides kysymys (TAULUKKO 3) käsittelee sitä, kuinka systeemistä toimintamallia haluttaisiin muuttaa. Tarkoituksena kysymyksellä on vastata niihin asioihin, jotka koetaan haastavana. Esille nostettiin asiakkaiden haluttomuus osallistua, joka vaatisi muutosta ja myös toisenlaista lähestymistapaa.

Koska työmuoto etenee rauhallisesti ja pohtien eri näkökulmia, pystytään vain muutamia asiakkuuksia käymään läpi. Aika ei riitä. Myös omat haasteensa nousee esille, jos asiakas ei ole yhteistyöhaluinen. Tavoitteita ei myöskään saisi laittaa liian korkealle, eli työntekijällä on vastuu pitää realiteetit tarpeeksi alhaalla, kun tavoitteita mietitään. Tiimipalavereita tulisi pitää riittävän usein, koska perheessä saattaa viikon aikana tapahtua paljon muutoksia. Jos systeeminen tiimin kokoontumisien välille jää useampi viikko, on vaarana, että jotain jää huomaamatta tai unohtuu mainita.

TAULUKKO 1. Systeminen toimintamalli työmuotona.

Alkuperäiset ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
1”Perheestä, jonka kanssa työskennellään, saadaan parempi kokonaiskuva. Työstö tulee konkreettisempaa ja ennakoitavampaa. Tämä antaa enemmän kuin ottaa”	Kokemus työskentelystä	Työmenetelmä	Systeminen toimintamalli työmuotona
1”Siirtyminen systemiseen on muuttanut työskentelyäni syvällisemmäksi ja reflektioivammaksi”			
2”Työmenetelmä ei ole ns. loppu ja etukäteen päätetty, vaan jokainen tiimi voi laatia itsensä näköisen menetelmän sen pohjalta, mikä toimii ja mikä ei”			
2”Koen, että asian äärelle pysähtyminen säännöllisesti antaa aikaa reflektoinnille, johon muuten ei olisi aikaa”			

Kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä (TAULUKKO 1) käsitellään henkilökunnan kokemusta systemisestä toimintamallista ja miten se on muuttanut työskentelyä. ”Alkuperäiset ilmaukset” otsakkeen alle on allekkain kerätty henkilökunnan vastauksia. Nämä ilmaukset olen jakanut alaluokkaan otsakkeella ”Kokemus työskentelystä”, koska tähän saadut vastaukset sijoittuvat. Alaluokasta kootut sanat olen johtanut yläluokkaan otsakkeella ”Työmenetelmä”, koska se toimii yhteisenä tekijänä alaluokassa esiintyville sanoille. Viimeinen eli kokoava sarake on pääloukka, otsakkeenaan ”Systeminen toimintamalli työmuotona”, jota tässä opinnäytetyössä käsitellään.

TAULUKKO 2. Systeminen toimintamalli moniammatillisessa työyhteisössä

Alkuperäiset ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
3”Meillä on MDFT-terapeutti niillä kerroilla, kun asiakasperhe on tarkemmin esillä. En koe, että muita toimijoita olisi osallistettu työskentelyyn”	Kokemus moniammatillisesta työyhteisöstä	Moniammatillinen työyhteisö	Systeminen toimintamalli moniammatillisessa työyhteisössä
3”Kun tiimissä on eri koulutuksia ja suuntauksia saadaan laajempi ja kattavampi kuva perheestä”			
3”Antaa mahdollisuuden tiiviimpään yhteistyöhön. Tähän asti olemme ottaneet vain oman tiimin työntekijöitä mukaan. Kerran on ollut lastentarhanopettajia mukana. Koronatilanne ja isompien ryhmätilojen puute tekevät isomman ryhmän tapaamisen mahdottomaksi”			
3”Joskus voi tuntua raskaalta, kun klinikko on mukana. tuntuu, että täytyisi olla syviä ja raskaita asioita esittää, vaikka juuri kyseisellä hetkellä voi olla kokemus, että asiat ovat kontrollissa”			

Kolmas kysymys (TAULUKKO 2) käsittelee henkilökunnan kokemusta systemisen toimintamallin näyttäytyvyydestä ja toimivuudesta moniammatillisessa työyhteisössä. Alkuperäiset ilmaukset otsakkeen alle on kerätty henkilökunnan vastauksia käsiteltävään aiheeseen. Nämä ilmaukset olen seuraavaksi jakanut alaluokkaan otsakkeella ”Kokemus moniammatillisesta työyhteisöstä”, koska tähän saadut vastaukset sijoittuvat. Alaluokasta kootut sanat olen johtanut yläluokkaan ”Moniammatillinen työyhteisö”, koska se toimii yhteisenä tekijänä alaluokassa esiintyville sanoille. Viimeinen eli kokoava sarake on pääloukka, otsakkeenaan ”Systeminen toimintamalli moniammatillisessa työyhteisössä”

TAULUKKO 3. Systemisen toimintamallin toimivuus työmenetelmänä

Alkuperäiset ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
4” Koen, että saamme esille kokouksissamme paljon enemmän nyt, kun perheen asiaa käsitellään systemisesti. Annamme enemmän aikaa caseille ja katsomme perhettä kokonaisvaltaisemmin. Positiivisena asiana olen huomannut miten paljon sukuun piirtäminen perheen kanssa voi antaa, kun faktat ja ajatukset laitetaan paperille”	Kokemuksia positiivisista ja haastavista vaikutuksista	Muutostoive	Systemisen toimintamallin toimivuus työmenetelmänä
4” Saamme kokonaiskuvan perheen tilanteesta vain, kun mahdollisimman moni taho on mukana. Kaikilla on tärkeää tietoa ja näkemystä perheen tilanteesta. Usein esimerkiksi eroperheessä ollaan automaattisesti äidin kanssa enemmän kontaktissa ja mies voi jäädä melko yksin”			
5”Systeminen malli kehittyy koko ajan, kuten pitääkin. Olisi siis tärkeää, että tiimit arvioivatsäänöllisesti omaa sekä tiimin työtä, mikä toimii ja mikä ei”			
5”Meidän tulisi ottaa asiakkaat mukaan, kun heidän perhe on vuorossa tiimipalaverissa. Itse perheen lisäksi myös yhteistyötahojen pitäminen ajan tasalla on tärkeää, jotta kaikki toimijat tietävät missä mennään. Meillä pitäisi olla ns. kiertävä systeemi, jotta caset ja kautuisivat tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Nyt kysytään, kuka haluaa ottaa esille asiakasperheen tai jos jollakin on akuutti-case, jonka haluaa ottaa esille”			
5”Toivon, että voisimme työskennellä enemmän tiiminä perheen ympärillä, kuten luulen lastensuojelun puolella tehtävän. Pienemmillä tiimeillä, jotka työskentelevät yhdessä on enemmän yhteisiä asiakkaita ja helpompaa löytää yhteistä aikaa. Nyt kuitenkin liian paljon asiakkaita tällaiseen työskentelyyn ja			

liian vähän sosiaalityöntekijöitä”			
------------------------------------	--	--	--

Alkuperäiset ilmaukset otsakkeen alle on kerätty henkilökunnan vastauksia käsiteltävään aiheeseen. Nämä ilmaukset olen seuraavaksi jakanut alaluokkaan, joka on ”Kokemuksia positiivisista ja haastavista vaikutuksista”, koska tähän saadut vastaukset sijoittuvat. Alaluokasta kootut sanat olen johtanut yläluokkaan ”Muutostoive”, koska se nousee esille alaluokan sanoista. Viimeinen eli pääluokka on koiva sarake, otsakkeenaan ”Systemisen toimintamallin toimivuus työmenetelmänä”.

### **5.1 Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen systemiseen toimintamalliin henkilökunnan kokemuksen pohjalta**

Toinen käsitellyistä pääteemoista koskee asiakkaan osallisuutta ja sitoutumista systemiseen toimintamalliin. Näihin vastaa kysymysten kaksi viimeistä kysymystä, eli kuudes ja seitsemäs kysymys (LIITE 2). Kuudes kysymys (TAULUKKO 4) käsittelee asiakkaan osallisuutta henkilökunnan näkökulmasta. Tarkoituksena kysymyksellä on selvittää, onko systeminen toimintamalli lisännyt asiakkaiden osallisuutta omassa elämässään ja tilanteessaan. Vastauksissa nousee vahvasti esille, että asiakasperheet eivät ole vielä olleet mukana systemisissä tiimikokouksissa, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Toiveena kuitenkin välittyy, että tilanne muuttuu, kun henkilökunta saa varmuutta omalle osaamiselleen. Vastauksissa tuodaan myös esille, että toteutumisen näkökulmasta perheen olisi hyvä olla jo tapauksen suunnitteluvaiheessa mukana. Tällöin näkökulmat ja tavoitteet olisivat yhteneviä perheen kanssa.

Seitsemäs kysymys (TAULUKKO 4) käsittelee asiakkaan sitoutumista toimintamalliin henkilökunnan näkökulmasta. Vastauksista nousevat esille samat asiat kuin asiakkaan osallisuutta käsittelevässä kysymyksessä. Nämä kysymykset ovat rinnastettavissa vastausten perusteella toisiinsa.



TAULUKKO 4. Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen henkilökunnan näkökulmasta

Alkuperäiset ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
6”Haastavana on ollut saada asiakasperheitä mukaan tiimiin, osittain johtuu varmasti epävarmuudestamme ja osittain arkuudestamme”	Kokemus systeemisen toimintamallin merkityksestä asiakkaan osallisuuteen	Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen	Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen henkilökunnan näkökulmasta
6”Tämä ei ole merkittävästi muuttanut asiakkaan osallisuutta. Enemmän se on muuttanut työntekijän osallisuutta, kun koko tiimi käy yhdessä läpi asiakkaan tilanteen”			
6”se voi näyttyä keskusteluna ja tilanteen kartoituksena enemmän kuin, että asiakas olisi itse mukana. Asiakkaan kanssa käydään systeemisyyden kuitenkin läpi”			
7”En ole itse käyttänyt tätä vielä”			
7”Asiakkaat eivät ole aina tietoisia tavastamme toimia systeemisesti. Siinä on parantamisen varaa, että asiakkaalle kerrottaisiin enemmän tavastamme tehdä työtä systeemisesti”			

Kuudes ja seitsemäs kysymys (TAULUKKO 4) käsittelevät positiivisia sekä haastavia asioita, joita systeeminen toimintamalli on työhön tuonut, sekä miten toimintamallia haluttaisiin muuttaa henkilökunnan kokemuksen pohjalta. Alkuperäiset ilmaukset-otsakkeen alle on kerätty henkilökunnan vastauksia käsiteltävään aiheeseen. Nämä ilmaukset olen seuraavaksi jakanut alaluokkaan, joka on ”Kokemus systeemisen toimintamallin merkityksestä asiakkaan osallisuuteen”, koska tähän saadut vastaukset sijoittuvat. Alaluokasta kootut sanat olen johtanut yläluokkaan ”Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen”, koska se toimii yhteisenä tekijänä alaluokassa esiintyville sanoille. Viimeinen eli pääloukka on koava sarake, otsakkeenaan ”Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen henkilökunnan näkökulmasta”.

Kyselyyn vastanneiden keskuudessa tulee vahvasti esille, että asiakasperheet eivät ole vielä olleet mukana systeemisissä tiimikokouksissa, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Toiveena kuitenkin välittyy, että tilanne muuttuu, kun varmuutta omalle osaamiselle saadaan. Vastauksissa tuodaan myös esille, että toteutumisen näkökulmasta perheen olisi jo tapauksen suunnitteluvaiheessa hyväksi olla mukana. Tällöin näkökulmat ja tavoitteet olisivat yhteneviä perheen kanssa.

TAULUKKO 5. Keskeiset tulokset systeemisen toimintamallin vahvuuksista ja haasteista

<b>Systeemisen toimintamallin vahvuudet henkilökunnan kokemana</b>	<b>Systeemisen toimintamallin haasteet henkilökunnan kokemana</b>
Helpottanut sosiaalityöntekijöiden työmäärää	Hidasta siirtyä uuteen toimintamalliin ottaa käyttöön
Mahdollistanut asiakkuuden laajemman pohtimisen	Asiakkaiden haluttomuus osallistua
Useammat näkökulmat	Kiire ja suuret asiakasmäärät sekä tilojen puute
Toimiva toimintamalli asiakkaan parasta ajatellen	Toimintamallin hidaskäynnäminen
Yhteistyö ja kollegiaalisuus	
Ei ole valmiita vastauksia, vaan avointa keskustelua	

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työntekijät avasivat hyvin ja rehellisesti kokemuksiaan systeemisestä toimintamallista työmuotonaan. Vastauksista ilmeni, miten tähän työmuotoon siirtyminen on helpottanut sosiaalityöntekijöiden työmäärää ja poistanut ajatuksen, että sosiaalityöntekijä sanelee vastaukset ja oikeat tavat toimia. Sosiaaliohjaajille tämä työmuoto on antanut mahdollisuuden pohtia ja paneutua asiakkuuteen paremmin, kun näkökulmia on useampia.

Kuten olen tuonut esille, on tämä opinnäytetyö PDCA-mallin check-vaihe ja vastauksista ilmeni, että systeeminen toimintamalli koetaan hyväksi ja toimivaksi tavaksi toimia asiakkaan parasta ajatellen, mutta muutos ja siirtyminen toimintamallin käyttämiseen on vielä kesken. Prosessi on hidasta ottaa käyttöön, mikä saattaa osittain johtua työntekijöiden epävarmuudesta sekä myös asiakkaiden haluttomuudesta osallistua tällaiseen työmuotoon. Henkilökunnalla on halua toimia systeemisesti, mutta aikaa työmenetelmän oikein toteuttamiseen ei vastausten perusteella ole riittävästi. Asiakasmäärä on suuri ja yhden työntekijän aika rajallinen.

Vastauksista välittyi, mikä ero lastensuojelun sekä perhepalveluiden välillä toistaiseksi on. Eroja on systeemisen tiimin kokoontumiskerroissa kuukausitasolla. Lastensuojeluyksikön eri tiimit kokoontuvat kolmesti viikossa, jokainen tiimi kerran viikossa, mutta perhepalveluiden yksikkö neljän viikon välein. Esille nousi, että viikossakin perheissä voi tapahtua todella paljon, joten jos tiimikokoukset ovat harvemmin, on vaarana, että jotain jää huomaamatta tai unohtuu. Aistittavissa on myös eroja rohkeudessa toimia systeemisesti. Yhteinen tekijä on asiakkaiden vähäinen osallistuminen ja asiakkaiden haluttomuus osallistua tiimien kokoontumisiin.

Vastausten perusteella tulee ilmi, että yhtenä lähtökohtana onnistuneelle toiminnalle systeeminen tiimi tarvitsee tilat, joihin kokoontua. Tällä hetkellä tämä ei toteudu optimaalisella tavalla. Toiveena olisi myös tiiviimpi yhteistyö perheen ympärillä, jolloin perheen kokonaiskuva aukeaisi laajemmin, kun mukana olisi useampi taho. Moniammatillinen tiimi antaa eri näkökulmia sekä tulosuuntia perheen arkeen ja ymmärryksen perheen arjesta.

Positiiviseksi, voimaannuttavammaksi sekä tuloksia antavammaksi koetaan perheen kannalta, kun työntekijällä ei ole valmiita vastauksia annettavaksi, vaan yhdessä mietitään perheen voimavaroja, verkostoa sekä haasteita ja tätä kautta vaihtoehtoja. Tämä avoin keskustelu avaa uusia toimintatapoja, joihin perheen on helpompaa sitoutua.

Haastavaksi koetaan liian vähäiset asiakastapaukset, joita systeeminen tiimi ehtii ottamaan esille vuositasolla. Asiakkuuksia on paljon jokaisella työntekijällä ja työn määrä on suurta. Oman haasteensa systeemiselle työlle ja sen toteutumiselle asettaa myös asiakkaiden haluttomuus osallistua systeemisen tiimin toimintaan henkilökohtaisesti. Kokemuksena kuitenkin henkilökunnalla on, että kiinnostusta työmenetelmään asiakkaiden puolelta löytyy. Kun asiakkaat eivät ole tiimeissä mukana, jää dialogisuus puuttumaan tai jää ainakin puutteelliseksi. Systeemisen työmenetelmän osallisuus asiakkaan osalta ei toteudu vaan jää ehkä enemmän työntekijän oletusten varaan, kun työntekijä toimii sanansaattajana perheen ja tiimin välillä. Esille nousi myös ihmetys siitä, miksi tämä systeeminen toimintamalli aloitettiin lastensuojelusta eikä ennaltaehkäisevästä työstä, jolloin tilanteet ovat vielä helpommin korjattavissa.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheesta kiinnostuin opiskelujeni lastensuojelukurssin aikana käydessämme läpi systeemistä toimintamallia. Koen työmällin tukevan omaa ammattietiikkaani. Mielestäni ihminen tulee kohdata tasavertaisesti, uskoa luoden sekä kannustaen. Kun pohdin omaa oppimistani sekä kehitystäni sosiaalialan ammattilaiseksi, on opinnäytetyöni vahvistanut omaa tapaa työskennellä ja kohdata ihmisiä. Systeeminen toimintamalli sopii omaksi työmenetelmäksi erittäin hyvin.

Myös ajatus siitä, miten kokonaisvaltaisesti perheitä ja perheiden tilanteita tulisi katsoa, tuntuu itselleni oikealta. Jos näemme vain ne jäävuoren huiput, emme koskaan saa tietää, mikä sitä pinnalla näkyvää osaa kannattelee eli mitä sieltä pinnan alta löytyy. Apu ja tuki eivät kohdistu täysin oikein, jos puututaan vain oireisiin, eli jäävuoren huippuihin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata työntekijöiden kokemuksia systeemisestä toimintamallista työmuotona ja tavoitteena oli antaa arvokasta tietoa systeemisen toimintamallin toimivuudesta sekä siitä, mikä koetaan haasteellisena toteutuksen ja toteutumisen näkökulmasta. Opinnäytetyön tehtävänä oli tutkia henkilökunnan kokemusten lisäksi sitä, minkälainen merkitys toimintamallilla on ollut asiakkaiden osallisuuteen. Matka opinnäytetyön aloittamisesta, teoriatiedon etsimisestä vastausten analysointiin on ollut erittäin mielenkiintoinen ja ajatuksia herättävä kokemus tutkijan näkökulmasta.

Tiimipalavereita järjestetään eri tasolla eri yksiköiden välillä. Herääkin kysymys, miten kokoontumisissa päästäisiin samaan? Vaikuttaako asiakkuuksien erilaisuus lastensuojelussa ja perhepalveluissa tilanteeseen ja toteutumiseen? Tutkijalle henkilökunnan kiire ja asiakasmäärät näyttävät vastausten perusteella melko samana.

Mielenkiintoa aiheeseen lisäsi huomio, miten samanlaisten asioiden äärellä lastensuojelu ja perhetyö ovat niin Englannissa kuin Suomessakin. Uteliaisuuttani herätti ajatus siitä, miten muissa maissa tilanne koetaan ja mitä se on organisaatiolta sekä työntekijöiltä vaatinut onnistuakseen tai onko se onnistunut.

Mielestäni organisaatiolla on ratkaiseva rooli siinä, kuinka paljon sen henkilökunnalla on käytettävissä aikaa luomaan luottamuksellinen vuorovaikutussuhde asiakkaaseen, ja myös siihen kuinka paljon

tuloksia antavaa reflektiota henkilökunta pystyy tiiminä keskenään käymään. Huomioidaanko resurssitarpeet oikein toteutumisenäkökulmasta? Ideallisessa tilanteessa asiakkuuksia olisi vähemmän työntekijää kohden ja henkilökuntaa enemmän.

Vastausten myötä jäi vaikutelma, että perheiden tietoisuuteen tulisi enemmän ja tehokkaammin tuoda systeeminen toimintamalli. Tulisiko työtapa markkinoida perheelle mielenkiintoa herättävämmiin ja samalla antaa ymmärrys perheen omista vaikutusmahdollisuuksista? Mikä olisi oikea tapa asiakkaan sitouttamiselle toimintaan ja kenestä tai mistä tuo muutos tulisi aloittaa? Asiakas ei saisi kokea tätä lisäpainolastina eikä kuormitusta lisäävänä palana haastavassa arjessa, vaan vaikutusmahdollisuutena oman ja perheen hyvinvoinnin lisäämiseksi.

Opinnäytetyö on avannut sekä vahvistanut useita sosionomin kompetensseja. Sosiaalialan eettisyys sekä asiakastyön osaaminen ovat erittäin vahvasti läsnä käsittelemässäni aiheessa. Tähän kuuluu yhdenvertaisuuden edistäminen sekä haavoittuvassa asemassa olevan puolelle asettuminen. Kenenkään sosiaalinen tai sosioekonominen asema ei saisi vaikuttaa kohtaamiseen.

Asiakkaan osallistaminen suunnitteluun ja arviointiin vaatii onnistuakseen soveltamista ja työmenetelmien rohkeaa käyttämistä sekä uskallusta heittäytyä rohkeasti suunnitteluun ja toteutukseen. Meidän tulisi tunnistaa ja osata soveltaa asiakastyön keskeiset lainsäädännöt, jolloin eettisyys ja asiantuntijuus olisi automaatio. Myös ammatillinen kriittinen katsanto yhteiskuntaan, tasa-arvoon ja näistä kumpuaaviin asioihin on tutkimukseni aikana noussut esille.

Opinnäytetyötä sekä käsiteltävää aihetta pohtiessani heräsi ajatus siitä, vaikuttavatko alueelliset erot toimintaan ja moniammatillisen tiimin kokoon ja kokoonpanoon. Huomioidaanko resurssitarpeet maantieteellisestä sijainnista riippumatta samoin, kun katse on toiminnan toteutumisessa.

Moniammatillisen tiimin yhteistyö sekä sen liikkeelle laittava voima on noussut tämän tutkimuksen aikana erittäin vahvasti esille. Yhdessä pohtien ja toimien moninkertaistuvat tilanteet ja mahdollisuudet vaikuttaa asiakkuuteen, se tuotiin vastauksissa usein esille. Kollegiaalinen tuki on arvokasta. Myös johdon suunnalta tuleva tuki ja ymmärrys tarvitaan, jotta työ antaisi tulosta.

## LÄHTEET

- Aaltio, E. & Isokuortti N. 2020. *Systeemisen lastensuojelun levittäminen ja juurruttaminen (SyTy!)*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimukset ja hankkeet. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/systeemisen-lastensuojelun-levittaminen-ja-juurruttaminen-syty-> Viitattu 20.3.2021.
- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019a. *Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi*. Valtakunnallinen arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti. Helsinki. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137709/URN\\_ISBN\\_978-952-343-289-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137709/URN_ISBN_978-952-343-289-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 20.2.2021.
- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019. *Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit*. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 33/2019. Helsinki. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138967/Ty%c3%b6paperi%2033%20Systeemisen%20lastensuojelun%20toimintamallin%20ydinelementit%20Aaltio%20ja%20Isokuortti\\_VALMIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138967/Ty%c3%b6paperi%2033%20Systeemisen%20lastensuojelun%20toimintamallin%20ydinelementit%20Aaltio%20ja%20Isokuortti_VALMIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y). Viitattu 30.3.2021.
- Alasuutari. 2011. *Laadullisesta sisällönanalyysistä*. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/kurssit/215677/harjoitusryhma/laadullisten-menetelmien-pienryhma/pienryhma-14-2-18.pdf>. Viitattu 25.9.2021.
- Fagerström, K. 2016. *Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Hackneyn malli ja systeemin käytäntö lastensuojelutyössä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 42/2016. Helsinki. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN\\_ISBN\\_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 12.2.2021.
- Flink, N., Aaltio, E. 2020. *Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemisessä lastensuojelussa. Katsaus mallin vaikuttavuuden arvioinnissa käytettyihin mittareihin ja menetelmiin*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 11/2020. Helsinki. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139299/URN\\_ISBN\\_978-952-343-473-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139299/URN_ISBN_978-952-343-473-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 1.4.2021.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Järvenpää, E. 2006. *Laadullinen tutkimus*. Helsingin teknillinen korkeakoulu. Helsinki. Saatavissa: <https://docplayer.fi/9590421-Soberit-jatko-opintoseminaari-laadullinen-tutkimus-eila-jarvenpaa-prof-teknillinen-korkeakoulu-tuotantotalouden-osasto-02-02.html>. Viitattu 12.2.2021.
- Kamk, University of Applied Sciences. Saatavissa: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Kokemus-ja-kasitys>. Viitattu 12.2.2021.
- Koppa. 2021. *Laadullinen tutkimus*. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Viitattu 10.2.2021.
- Laatuakatemia. 2010. *PDCA-toimintamalli*. Saatavissa: <http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm>. Viitattu 2.3.2021.

- Lahtinen, P., Männistö, L. & Raivio, M. 2017. *Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäperi 7/2017. Helsinki. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%C3%962017\\_7\\_Kohti%20suomalaista\\_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%C3%962017_7_Kohti%20suomalaista_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=). Viitattu 13.2.2021.
- Lahtinen, P. 2016. *Reclaiming social work in Hackney*. Lähemmäs-projekkti. Pesäpuu ry. Saatavissa: [https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2018/04/Hackney\\_diat\\_Lahtinen.pdf](https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2018/04/Hackney_diat_Lahtinen.pdf). Viitattu 26.5.2021.
- Lahtinen, P. 2018. *Systeeminen työote lastensuojelun sijaishuollossa*. Perhehoidon maakunnallisen yhteiskehittämisen kahdeksas tapaaminen ja sosiaalityön työkokous. Pesäpuu ry. Saatavissa: [https://www.lapepohjoissavo.fi/media/lastensuojelu/lahtinen\\_031018.pdf](https://www.lapepohjoissavo.fi/media/lastensuojelu/lahtinen_031018.pdf). Viitattu 20.5.2021.
- Leinonen, R. 2018. *Sisällönanalyysi*. Saatavissa: <https://spoken.fi/sisallönanalyysi/>. Viitattu 2.2.2021.
- Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. 2019. *Lastensuojelun laatusuositus*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. Helsinki. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM\\_2019\\_8\\_J\\_Lastensuojelun\\_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y). Viitattu 1.3.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. *Arvostavaa kohtaamista ja yhdessä tutkimista*. Systeeminen työote lastensuojelussa. Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelma. Helsinki. Saatavissa: [https://thl.fi/documents/10531/4836585/Systeeminen\\_tyoote\\_lastensuojelussa\\_esite.pdf/cdd5027e-2c56-4ea1-8f51-afad4632a86e](https://thl.fi/documents/10531/4836585/Systeeminen_tyoote_lastensuojelussa_esite.pdf/cdd5027e-2c56-4ea1-8f51-afad4632a86e). Viitattu 30.5.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet*. 2021. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>. Viitattu 15.3.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. *Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>. 26.5.2021.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 11. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.



**ESITTELYKIRJE**

Hei

Olen sosionomiopiskelija (AMK) Eija Hautakangas-Vainionpää Centria ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyöni Pietarsaaren kaupungin perhepalvelukeskukselle ja aiheenani on kokemuksenne systemisistä toimintamallista työmuotona.

Saatte sähköpostiinne avoimet kysymykset aiheesta ja vastaukset voitte lähettää sähköpostiini [eija.hautakangas-vainionpaa@centria.fi](mailto:eija.hautakangas-vainionpaa@centria.fi). Aikaa vastauksille on kolme viikkoa.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käsittelee ainoastaan allekirjoittanut. Tutkimustulokset tulen kirjaamaan opinnäytetyöhöni, joka on luettavissa yksikössänne loppuvuodesta 2021, kun opinnäytetyö valmistuu.

Jos teille herää kysymyksiä tutkimukseen tai kysymyksiin liittyen minut tavoittaa alla olevasta sähköpostista:

Ni kan svara på frågorna på svenska om ni vill och om ni vill fråga eller veta mera, ta gärna kontakt: [eija.hautakangas-vainionpaa@centria.fi](mailto:eija.hautakangas-vainionpaa@centria.fi).

Kiitos!

Eija Hautakangas-Vainionpää

## KYSYMYKSET

- 1 Miten siirtyminen systeemiseen toimintamalliin on muuttanut työskentelyäsi? Mitä se on tuonut lisää ja mitä se on poistanut?**
- 2 Mikä on sinun kokemuksesi systeemisestä toimintamallista?**
- 3 Miten systeeminen toimintamalli näkyy moniammatillisessa työyhteisössä?**
- 4 Mitä positiivista systeeminen toimintamalli on tuonut työhösi ja mitä haasteita se on tuonut mukanaan?**
- 5 Miten muuttaisit systeemistä toimintamallia?**
- 6 Miten systeeminen toimintamalli on näyttäytynyt asiakkaiden osallisuudessa sinun näkökulmastasi?**
- 7 Miten asiakkaat ovat sitoutuneet systeemiseen toimintamalliin sinun näkökulmastasi?**

## **1 Miten systeeminen toimintamalli on muuttanut työskentelyäsi? Mitä se on tuonut lisää ja mitä se on poistanut?**

” Enemmän moniammatillista tiimityöskentelyä”

” Se on antanut uusia ideoita ja näkökulmia”

” Systeeminen toimintamalli on tuonut mahdollisuuden reflektoida ja suunnitella työskentelyä paremmin. Tiimityöskentely sukupuupiirustuksineen havainnollistaa jo tehtyä työtä, perheen tilannetta ja jatkotyöskentelyn tarpeita hyvin”

” Ne kerrat, kun oma asiakasperhe on käsiteltävänä, on tuonut uusia näkökulmia omaan työhön kollegoilta. Lisäksi ennen tiimiä on itse istahtanut asian äärelle ja miettinyt tarkemmin, mitä on tehty ja mitä ei sekä millä perusteella mitään on tehty tai jätetty tekemättä. Kollegoiden asiakasperhe-caseja käsiteltäessä on itse saanut miettiä luovasti erilaisia työskentelytapoja perheen kanssa toimimiseen. Joukossa tyhmyys tiivistyy, mutta systeemisessä työtavassa joukossa on voimaa ja toisten ideoista saa napattua parhaimmat kokeiluun”

” Siirtyminen systeemiseen toimintamalliin on muuttanut työtäni sillä tavalla, että nyt reflektoin, pohdin ja analysoin asiakasprosesseja syvällisemmin, eli mitä perheen sisällä tapahtuu? Mitä perheen ja yhteiskunnan välillä tapahtuu? Mitä perheen ja minun (ammatillaisen välillä) tapahtuu? Kun tiimipalaveriin on sovittu päivämäärä, tulee myös käytettyä enemmän aikaa asian käsittelyyn. En näkisi, että systeeminen toimintamalli olisi poistanut mitään, sen sijaan se on tuonut paljon positiivista mukanaan. Työ on enemmän strukturoitua ja selkeää. Perheelle tämä tarkoittaa laadullisempaa, tavoitteellisempaa sisältöä ja keinoja, joilla saavuttaa tavoitteet. Systeemisyys myös pakottaa työntekijän kokoajan pitämään ”minne olemme menossa ja miksi asiakkuutta tarvitaan” asenteen keskiössä. Tämä vähentää sen riskiä, että perhe roikkuisi lastensuojeluasiakkuudessa vuosikausia”

” Se on tuonut uuden ulottuvuuden ajattelutapaani. Ymmärrys siitä, että perheen ongelmia ja haasteita tulee katsoa mahdollisimman laajasti. Myös perhekartta auttaa hahmotta-

maan sukulaisten taustan ja antaa uutta ymmärrystä tilanteeseen. Se on auttanut laittamaan sivuun ongelmakeskeisyyden ja tilalle on tullut halu ymmärtää perheen tilannetta ja taustoja, jotka ovat olleet osatekijöitä haasteiden kasaantumisessa”

” Perheestä, jonka kanssa työskennellään, saadaan parempi kokonaiskuva. Työstä tulee konkreettisempaa ja ennakoitavampaa. Tämä antaa enemmän kuin ottaa”

## **2 Mikä on sinun kokemuksesi systeemisestä toimintamallista?**

” Itse toimintamalli on hyvä: selkeä, avaa ajatusmaailmaa, oppii toisten caseista, ei vie niin paljon työaikaa. Systeemiset tapaamiset voisivat olla useammin, oman casen ehtiä ottaa 1-2 kertaa vuodessa”

” Työmenetelmä ei ole ns. loppu ja etukäteen päätetty, vaan jokainen tiimi voi laatia itsensä näköisen menetelmän sen pohjalta mikä toimii ja mikä ei”

” Tietyt raamit toiminnalle tarvitaan, mutta työskentely on melko vapaata. Pidän työskentelyn ratkaisukeskeisyydestä, mennään eteenpäin ja tehdään suunnitelmia”

” Asiakasmäärät on liian suuria, jotta systeemistä työskentelyä voisi tehdä alkuperäisen Hackneyn mallin mukaisesti. Niinpä sovellettavuus meidän tiimin työhön sopivaksi toimintatavaksi on vienyt aikaa ja vieläkin hapuillaan, kuinka meidän tulisi toimia. Itse koen, että asian äärelle pysähtyminen säännöllisesti antaa aikaa reflektoinnille, johon muuten ei aikaa riitä”

” Olen ollut alusta saakka mukana, kun aloitimme systeemisen toimintatavan. Minulla on Positiivisia kokemuksia systeemisestä työmenetelmästä. Jos olen rehellinen, niin koen ettei

minulla ole ollut aikaa työskennellä systeemisesti. Suurin osa työajasta menee puheluiden vastaanottamiseen ja lastensuojeluilmoituksiin, joita tulee”

” Systeeminen työmenetelmä auttaa ammattilaisia saamaan suuremman ymmärryksen asiakkaan tilanteesta, kun perhe nähdään kokonaisuutena. Auttaa asiakasta saamaan oikeaa tukea. Systeeminen työmenetelmä helpottaa työmäärässä yksittäisellä työntekijällä”

” Noin vuosi sitten systeeminen koulutus tuli päätökseen ja tämän jälkeen olemme säännöllisesti tiimipalavereissa työstäneet systeemisen mallin kautta eri perheitä”

” Itse on ole työskennellyt systeemisesti vielä, mutta se mitä olen nähnyt tiimipalavereissa vaikuttaa se tehokkaalta”

### **3 Miten systeeminen toimintamalli näkyy moniammatillisessa työyhteisössä?**

” Systeeminen ajattelutapa antaa uusia mahdollisuuksia nostaa esille ongelmia moniammatillisessa tiimissä ja myös jos asiakas on mukana”

” Läpinäkyvyys eri ammattilaisten ja perheen välillä”

” Koen että systeeminen toimintatapamme näkyy eniten systeemisissä palavereissamme, mutta muuten työskentelemme kuten ennenkin”

” Mahdollisuus tehdä yhteistyötä tiiviimmin. Antaa mahdollisuuden tiiviimpään yhteis työhön. Tähän asti olemme ottaneet vain oman tiimin työntekijöitä mukaan. Kerran on ollut lastentarhanopettajia mukana. Koronatilanne ja isompien ryhmätilojen puute tekevät isomman ryhmän tapaamiset mahdottomiksi”

”Meillä on MDFT-terapeutti niillä kerroilla, kun asiakasperhe on tarkemmin esillä. En koe, että muita toimijoita olisi osallistettu työskentelyyn”

”Kun tiimissä on eri koulutuksia ja eri suuntauksia saadaan laajempi ja kattavampi käsitys perheestä”

” Yhteistyö näkyy selvemmin asiakkaalle. Yhteisymmärrys työmenetelmistä ja tavoitteista. Eri alojen ammattilaiset voivat osallistua systeemiin tapaamisiin”

” Esimerkiksi koulusta voidaan kirjoittaa huolenilmaus, tuki kuraattorilta jne, joten saadaan kuva eri aloista, jotka työskentelevät saman casen ympärillä”

” Mikäli muut yhteistyökumppanit ovat myös käyneet koulutuksen, niin on helpompi toimia systemaattisesti. Ongelmakeskeisyys on kuitenkin syvällä sosiaalisessa toimintakulttuurissa. Kun se toimii, niin pohdimme yhdessä perheen taustoja ja tilannetta ja etsimme voimavaroja ja huolen aiheita ja teemme sen pohjalta suunnitelman. Myöhemmin palaamme suunnitelmaan ja katsomme mitkä asiat ovat toteutuneet ja miten siitä eteenpäin”

#### **4 Mitä positiivista systeminen toimintamalli on tuonut työhösi ja mitä haasteita se on tuonut mukanaan?**

” Positiivinen asia on fokus systemin (perheen) resursseissa”

” Koen, että saamme esille kokouksissamme paljon enemmän nyt, kun perheen asiaa käsitellään systemaattisesti. Annamme enemmän aikaa caseille ja katsomme perhettä kokonaisvaltaisemmin. Positiivisena asiana olen huomannut miten paljon sukupuun piirtäminen perheen kanssa voi antaa, kun faktat ja ajatukset laittaa paperille”

” Se on tuonut selkeyttä, tukenut ajatuksia ja työmenetelmää, tukenut ammatillista kehitystä”

” Positiivista on mahdollisuus pysähtyä yhdessä miettimään ja suunnittelemaan asiakastyötä, kollegiaalista tukea”

” Se on tuonut ilmi sen, että saamme kokonaiskuvan perheen tilanteesta vain, kun mahdollisimman moni taho on mukana. Kaikilla on tärkeää tietoa ja näkemystä perheen tilanteesta. Usein esimerkiksi eroperheessä ollaan automaattisesti äidin kanssa enemmän kontaktissa ja mies voi jäädä melko yksin”

” Perheen kannalta on voimaannuttavaa, kun emme lähde työskentelemään ammattilaisen ja valmiiden vastausten kautta, vaan uteliaana kyselemään ja miettimään yhdessä voimavaroja ja haasteita. Ja tällöin voimme yhdessä luoda uusia toimintatapoja ja pieniä askeleita, jotka syntyvät elämän jakamisesta”

” Systeminen ajatustapa antaa uusia mahdollisuuksia nostaa esille (piirtää) ongelman ammattillisessa tiimissä tai myös perheen ollessa mukana. Koen, että se tuo enemmän työhön ja ainoastaan positiivisia asioita”

” Ryhmätilojen puute sekä työntekijöiden sairastumiset, jotka estävät suunnitellun casen läpikäymistä”

” Toivoisin että voisimme työskennellä enemmän tiiminä perheen ympärillä, kuten luulen, että lastensuojelun puolella toimitaan.

## **5 Miten muuttaisit systeemistä toimintamallia?**

” Tässä vaiheessa ei ole tullut mieleen kehittämisideoita”

” Voisi olla mielenkiintoista tehdä tämä digitaalisesti”

” En tiedä, mutta olisi mielenkiintoista nähdä kuinka muut alan ammattilaiset työskentelevät systeemisesti. Saisi ehkä uusia ideoita”

” Systeminen malli kehittyy koko ajan, kuten pitääkin. Olisi siis tärkeää, että tiimit arvioivatsäännöllisesti omaa sekä tiimin työtä, mikä toimii ja mikä ei”

” Meidän tulisi ottaa asiakkaat mukaan, kun heidän perhe on vuorossa tiimipalaverissa.

Itse perheen lisäksi myös yhteistyötahojen pitäminen ajan tasalla on tärkeää, jotta kaikki toimijat tietävät missä mennään. Meillä pitäisi olla ns. kiertävä systeemi, jotta caset ja kautuisivat tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Nyt kysytään, kuka haluaa ottaa esille asiakasperheen tai jos jollakin on akuutti-case, jonka haluaa ottaa esille”

” Toivon, että voisimme työskennellä enemmän tiiminä perheen ympärillä, kuten luulen lastensuojelun puolella tehtävän. Pienemmillä tiimeillä, jotka työskentelevät yhdessä on enemmän yhteisiä asiakkaita ja helpompaa löytää yhteistä aikaa. Nyt kuitenkin liian paljon asiakkaita tällaiseen työskentelyyn ja liian vähän sosiaalityöntekijöitä”

## **6 Miten systeeminen toimintamalli on näyttäytynyt asiakkaiden osallisuudessa sinun näkökulmastasi?**

” En ole ehtinyt vielä ottaa tätä esille kovin monen asiakkaan kanssa, eikä minulla ole vielä ollut asiakasperhettä mukana. Kaikki ovat antaneet suostumuksensa asiansa esille ottamisessa”

” Olemme kertoneet asiakkaille, että otamme heidän perheensä tilanteen esille tiimissä. Joillekin olemme tarjonneet mahdollisuuden osallistua itse, mutta harvemmin ovat halunneet. Jälkeenpäin olemme kertoneet keskustelusta ja jatkosuunnitelmasta perheelle”

” Se ei ole merkittävästi muuttanut asiakkaan osallisuutta. Enemmän se on muuttanut työntekijöiden osallisuutta, kun koko tiimi käy yhdessä läpi asiakkaan tilanteen. Jossain vaiheessa on varmasti hyvä ottaa asiakas mukaan systeemiseen palaveriin. Ehkä on ollut hyvä ensin harjoitella mallia omalla tiimillä”

” Tiimissämme on ollut haasteita saada perheitä mukaan. Osittain ehkä siitä syystä, että työntekijöinä olemme vielä hieman epävarmoja. Olisi tärkeää, että perhe saisi positiivisen tunteen toimintamallista”



” Asiakkaat eivät ole vielä olleet mukana tiimikokouksissa paikan päällä, mutta aina on kysytty lupa heiltä ennen kuin perheen asiaa käsitellään tiimikokouksessa. Itse olen kysynyt tarkentavia kysymyksiä esim. sukuun piirtämistä varten perheeltä. En usko, että asiakkaani ovat kokeneet vahvaa osallisuutta ko. tilanteessa”

” Se voi näyttäytyä muun muassa kysymyksinä perheen taustoista, perheen tilanteesta, tukiverkostosta jne.”

” Kokemukseni mukaan asiakkaat eivät vielä ole olleet mukana”

” Tiimissä olemme alkaneet kutsumaan asiakkaita mukaan systeemiin kokouksiin”

**7 Miten asiakkaat ovat sitoutuneet systeemiseen toimintamalliin sinun näkökulmastasi?**

" En osaa sanoa, olemme vasta alkaneet ottamaan asiakkaita mukaan systeemiseen työkentelyyn

" Emme ole vielä käyttäneet sitä tarpeeksi kauan, että osaisin arvioida sitä. Silloin kun olen itse käynyt läpi tiimin mietteitä perheen kanssa jälkikäteen, he ovat kyllä tunnistanut tilanteen ja itsensä. Korona on aiheuttanut sen, ettemme ole päässeet kehittämään työskentelyä"

" Koen, että asiakkaat ovat osoittaneet kiinnostusta työmuotoon. Se on näyttäytynyt avoimuutena omaa tilannettaan kohtaan" (kokeiltu ainoastaan muutamassa tapauksessa asiakkaan kanssa)

" Mielestäni hyvin, mutta esimerkiksi, eräässä tapauksessa, joka minulla oli esillä ja mielestämme meillä oli hyvä suunnitelma, mutta perhe olikin täysin eri mieltä. Jälkeenpäin huomasinkin, miten tärkeää olisi, että perhe olisi mukana kokouksissa"

" Itse en vielä ole käyttänyt systeemistä toimintamallia, mutta kuulemani perusteella on kokemus ollut silmiä avaava ja positiivinen"

" Asiakkaat eivät ole aina tietoisia tavastamme toimia systeemisesti. Siinä on parantamisen varaa, että asiakkaalle kerrotaisiin enemmän tavastamme tehdä työtä systeemisesti"

" Minun asiakasperheissä en ole huomannut mitään muutosta systeemisen mallin suhteen"



## TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Organisaatio, jolle anomus osoitetaan Pietarsaaren kaupunki, Perhepalvelukeskus

Vastuuhenkilö organisaatiossa Carita Blomström / yksikön päällikkö

Tutkimusluvan anoja(t) Eija Hautakangas -vainionpää

Osoite Teikkatie 9, 68630 Pietarsaari

Puhelin 050 - 3021319

Sähköpostiosoite eija.hautakangas-vainionpaa@centria.fi

Tutkimuksen nimi Pietarsaaren perhepalvelukeskuksen henkilökunnan kokemuksia systemisestä toimintamallista työmuotona


Tutkimuksen tarkoitus Henkilökunnan kokemusten kartoitus systemisestä toimintamallista työmuotona, sekä tiedon kerääminen toimintamallin toimivuudesta

Tutkimuksen kohderyhmä Pietarsaaren perhepalvelukeskuksen henkilökunta

Aineiston keruun arvioitu ajankohta keväät 2021

Tutkimusmenetelmä sähköinen kysely

Tutkimussuunnitelma hyväksytty 9 / 2 2021

Tutkimuksen ohjaaja Anne Jaakonaho 

Lupa myönnetään  
paikka \_\_\_\_\_ aika \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

anomuksen mukaisesti  muutosehdotuksin  hylätty

Luvanmyöntäjän allekirjoitus \_\_\_\_\_

LIITTEET  Tutkimussuunnitelma  
 Kysely/haastattelulomake  
 Muut liitteet, mitkä \_\_\_\_\_