

# Systemisen työotteen käsikirja

Tulevaisuuden sote-keskus –ohjelma  
Mark Hovi

14.10.2022

# SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto
2. Systeemisen työskentelyn tavoitteet
3. Ei-systeemisen ja systeemisen työskentelyn erot
4. Kuka tarvitsee systeemisen työotteen mukaista työskentelyä?
5. Systeemisen työskentelyn peruskäsitteet sote-keskuksessa
  - 5.1 Systeeminen tiimi
  - 5.2 Systeeminen kokous (systeeminen palaveri)
  - 5.3 Systeeminen asiakastyö
6. Systeemiset työkalut moniammatillisessa tiimissä
7. Mikä työkalu mihinkin tilanteeseen?
  - 7.1 Lupaa pyytävä työote
  - 7.2 Sosiaalisten sijaintien tunnistaminen
  - 7.3 Dialogisuus
  - 7.4 Narratiivisuus
  - 7.5 Reflektiivisyys
  - 7.6 Verkostokartta ja yhteistoiminnallinen auttamiskartta
8. Esimerkki systeemisen työotteen mukaisesta työskentelystä
9. Lopuksi: systeemisen työotteen perusajatuksista

## 1. Johdanto

Systeemisyydessä yksilö ajatellaan osaksi laajempaa kokonaisuutta - systeemiä - jossa kokonaisuuden eri osa-alueilla tapahtuvat muutokset vaikuttavat yksilöön ja tämän toimintaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa systeemisyyttä on eri ammattiryhmät läpileikkaava työote, jossa asiakas ja hänen elämäntilanteensa nähdään kokonaisuutena, jossa kaikki osat vaikuttavat toisiinsa. Vaikuttamalla yhteen tai useampaan osa-alueeseen asiakkaan tilanteessa voidaan saada aikaan välitön muutos tai saadaan aikaan tilanne, jossa asiakas pystyy saamansa apuun tukeutuen muuttamaan itse tilannettaan, esimerkiksi terveystyöotteen käyttämistä tai sitoutumistaan sosiaalihuollon palveluihin.

Esimerkkinä systeemisen työotteen käyttämisestä sote-keskuksessa on eri ammattilaisten monialainen työskentely paljon palveluita käyttävien asiakkaiden kanssa. Työotteen ytimessä on systeemisesti toimiva sote-keskuksen tiimi, joka voi koostua esimerkiksi lääkäristä, sairaanhoitajasta ja kuntoutuksen tai sosiaalialan ammattilaisesta. Asiakkaan tarpeiden ympärille koottu tiimi pohtii yhdessä mitä on ongelmatilanteiden takana ja etsii yhdessä keinoja, jotka voisivat auttaa. Juurisyy esimerkiksi asiakkaan toistuviin sote-keskuskäynteihin voi olla muu kuin syy, jonka vuoksi asiakas on hakeutunut vastaanotolle. Systeemisen työotteen mukaisesti toimiva tiimi tarkastelee myös niitä asiakkaan tilanteen taustalla olevia tekijöitä, jotka eivät ole näkyvissä.

Systeeminen työote hyödyntää moniammatillisen tiimin jokaisen jäsenen erityisosaamista ammattialasta riippumatta. Samalla asiakkaan asia tulee tarkastelluksi moniammatillisessa tiimissä kokonaisvaltaisemmin. Systeemisen työotteen avulla myös tiimin yksittäisen työntekijän käsitys asiakkaan tilanteesta monipuolistuu ja työskentelylle voi avautua uusia etenemispolkuja. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti myös riskien kannalta. Yhteisesti tehtyjen ratkaisujen laatu paranee ja toimenpiteet kohdentuvat tarkemmin vastaamaan tarpeita. Työskentelyssä panostetaan avoimen ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen. Asiakkaan kokemukset ja

näkökulma pidetään keskiössä. Tiimityön näkökulmasta kyseessä on jaettu moniammatillinen työskentelytapa/työorientaatio.

Systemistä työotetta tai sen yksittäisiä työkaluja voivat hyödyntää kaikki sote-keskuksessa työskentelevät ammattiryhmät. Tämä käsikirja on tarkoitettu arjen työn tueksi niille sote-keskuksen ammattilaisille, jotka käyttävät systemistä tai siihen kuuluvia yksittäisiä työkaluja työskennellessään monipalvelupolun asiakkaiden kanssa.

## **2. Systemisen työskentelyn tavoitteet**

Systeminen työote ei ole sote-keskuksessa yksittäisen ammattiryhmän ”omaisuutta” vaan jaettu toimintamalli, josta hyötyvät niin asiakas kuin eri alojen ammattilaisetkin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on jo olemassa hyviä ja käytännössä koeteltuja ammatillisia käytäntöjä, joista monet ovat systemisen työotteen mukaisia. Asiakastyön laadun varmistamisen lisäksi systemisen toimintamallin tavoitteena on työntekijöiden osaamisen vahvistaminen ja työhyvinvoinnin lisääntyminen sekä moniammatillisen yhteistyön vahvistuminen. Tässä käsikirjassa systemistä työotetta tarkastellaan erityisesti monipalvelupolun näkökulmasta. Systemisen työotteen mukainen työskentely vastaa lähtökohtaisesti hyvin lainsäädännössä määritellyjä hyvän hallinnon vaatimuksia ja vaatimusta moniammatillisesta yhteistyöstä sekä velvollisuutta turvata asiakkaiden perusoikeuksia ja osallisuutta sekä vahvistaa heidän vaikuttamismahdollisuuksiaan.

Tavoitteina ovat lisäksi eri toimijoiden välisen yhteistyön vahvistaminen, syvemmän ymmärryksen muodostaminen asiakkaista ja heidän elämäntilanteistaan, työn vaikuttavuuden parantaminen ja työskentelyä tukevien rakenteiden luominen moniammatillisen tiimin jäsenille. Systemisen työotteen voidaan ajatella vahvistavan myös sote-keskuksissa tapahtuvaa ihmissuhdeperustaista ja kohtaavaa työskentelyä. Systemisen työotteen käyttäminen tukee sote-keskusten moniammatillisten tiimien työskentelyä. Se hyödyntää tiimin jokaisen jäsenen erityisosaamista, ominaisuuksia ja vahvuuksia ammattiryhmästä riippumatta. Samalla voidaan hyödyntää jo

olemassa olevia rakenteita (esim. kokouskäytännöt). Asiakkaan tilanne tulee tarkastelluksi kokonaisvaltaisesti ja monitoimijaisesti.

Tiimi oppii ajattelemaan systemisesti, käyttämään systemisiä työvälineitä ja asennoitumaan asiakastyöhön systemisesti → tiimin osaaminen kasvaa → työskentelytavat yhdenmukaistuvat. Huomattavaa on, että asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti myös riskien kannalta.

### 3. Ei-systemisen ja systemisen työskentelyn erot

Ei-systemisen ja systemisen työskentelyn erottaminen toisistaan ei ole aina selvärajaista ja käytännön toiminnassa eri elementit saattavat usein sekoittua toisiinsa. Työskentelyssä voidaan kuitenkin erottaa piirteitä, jotka ovat ei-systemisessä ja systemisessä työskentelyssä selvästi erilaisia. Systeminen työote on keino päästä monimutkaisissa tilanteissa ”pintaa syvemmälle”.

<b>Ei-systeminen työskentely</b>	<b>Systeminen työskentely</b>
Ongelma on yksilössä ja hänen toiminnassaan	Ongelma on yksilön ja ympäristön vuorovaikutussuhteissa
Keskiössä on ammattilaisen ongelmamäärittely/diagnoosi	Keskeistä on, miten asiakas itse kokee ja ymmärtää tilanteen
Keskeistä on määritellä ongelman syy ja aiheutuva seuraus	Keskeistä on pysähtyä yhdessä pohtimaan, mitä ongelmatilanteiden takana ja etsiä keinoja, jotka voisivat auttaa
Ratkaistaan ongelmatilanteet nopeasti	Keskeistä on, että ammattilainen kuuntelee asiakkaan ajatuksia ja ratkaisuja etsitään yhdessä
Keskeistä on, että asiantuntija keksii ratkaisun	Keskeinen tulkinta ongelmista: ratkeavat siinä järjestelmässä ja ympäristössä, jossa ne ovat syntyneet
Erilaiset rakenteet ja prosessit määrittelevät usein yhteistä työskentelyä	Keskeistä tietoa: asiakkaan, ammattilaisten, läheisten ja muiden asiakasta tuntevien tieto
	Keskeinen oletus: jos asiakkaan ongelmaan tartutaan monitoimijaisesti ja palvelut saadaan paremmin vastaamaan hänen tarpeitaan, voidaan vaikuttaa myös ongelmien juurisyihin

	<p>Keskeistä huomioida: asiakkaan oireiden ja ongelmien taustalla mahdollisesti vaikuttavat piilevät merkitykset, mennään "ilmisyyttä syvemmälle"</p> <p>Keskeinen asenne: irtisanoutuminen paremmin tietämisestä, sitoutuminen dialogisuuteen</p>
--	--

### Yhteenvetoa systeemisestä työskentelystä:

- Yksi muutos saa aikaan toisia
- Kokonaisuuden osat ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään
- Myös tiimi tai työyhteisö voidaan nähdä systeeminä, jossa yhden osan muuttuminen vaikuttaa koko systeemiin.
- Pienetkin liikahtukset saattavat olla suurien muutosten alkuja

## 4. Kuka tarvitsee systeemisen työtteen mukaista työskentelyä?

Systeemisen työtteen mukaisesta työskentelystä sote-keskuksessa hyötyvät erityisesti asiakkaat, jotka käyttävät paljon sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Tässä käsikirjassa heistä käytetään käsitettä monipalvelupolun asiakkaat. Systeemisen työtteen käyttämistä voivat edellyttää myös seuraavat tilanteet:

1. Asiakkaan terveys ja toimintakyky on alentunut huomattavasti (apuna mm. erilaiset terveyttä ja toimintakykyä monitoroivat mittarit)
2. Asiakkaalla on monia eri tarpeita ja monialaisen tuen tarve
3. Asiakkaalla on tarve palvelujen yhteensovittamiselle
4. Asiakkaan elämäntilanne on epätasapainossa ja/tai nykyinen palvelukokonaisuus ei vastaa asiakkaan tarvetta

5. Asiakas tarvitsee monitoimijaista, eri ammattiryhmien yhteistä työskentelyä
6. Asiakas voi ilmaista itse monialaisen työskentelyn tarpeen
7. Asiakkaan ja ammattilaisen käsitykset voivat poiketa toisistaan erilaisista motiiveista ja tavoitteista johtuen. Tällöin jaetun käsityksen muodostamiseen tarvitaan aikaa, kärsivällisyyttä ja ammattilaiselta kykyä asettua asiakkaan asemaan. Systemisen työskentelyn aloittamiselle tarvitaan kuitenkin aina asiakkaan suostumus.

## **5. Systemisen työskentelyn peruskäsitteet sote-keskuksessa**

Systemisen työskentelyn eri osa-alueista käytetään valtakunnallisesti vakiintuneita käsitteitä. Suositus on, että uusia rinnakkaisia, ”omia” käsitteitä ei luotaisi vakiintuneiden käsitteiden rinnalle. Systeminen työskentelyn toimintamalli rakentuu kolmen ydinelementin ympärille, joita ovat systeminen tiimi, systeminen kokous ja systeminen asiakastyö. Seuraavassa kuvataan keskeiset systemisen työskentelyn peruskäsitteet.

### **5.1 Systeminen tiimi**

Systemiseksi tiimiksi kutsutaan sote-keskuksessa työskentelevää moniammatillista tiimiä, joka käyttää asiakastyössä systemisen työotteen mukaisia työkaluja. Sote-keskuksen systeminen tiimi koostuu keskuksen eri alojen ammattilaisista esim. (lääkäri, sh, psykiatrinen sh, kuntoutuksen ammattilainen, sosiaalihuollon ammattilainen). Asiakkaan tarve määrittelee tiimin kokoonpanon. Systemisen tiimin voi kutsua koolle kuka tahansa tarpeen havainnut ammattilainen. Asiakas voi pyytää myös itse työskentelytavan käyttöä. Systemisessä tiimissä aiheen muulle tiimille esittelee asiakkaan asiaan parhaiten perehtynyt työntekijä. Systemiseen tiimiin esitys tuodaan valmisteltuna eli asian esittelevä ammattilainen kuvailee muulle tiimille asiakkaan tilanteen mahdollisimman tarkkaan käytössään olevien tietojen perusteella. Systeminen tiimi kokoontuu aina sopimuksen mukaan. Tiimin työskentelyyn voidaan ottaa mukaan myös muita ammattilaisia, asiakkaan tukihenkilö, läheinen tai muu asiakkaan asian kannalta tärkeä taho.

Systeeminen tiimi työskentelee sote-keskuksessa systeemisen työotteen avulla monipalveluasiakkaiden kanssa. Kaikki monipalveluasiakkaat eivät kuitenkaan tarvitse systeemisen työotteen mukaisen työskentelyn aloittamista. Tällöin asiakkaalla usein mahdollisesti on jo käynnissä olevia asiakasprosesseja ja/tai käytössä olevat palvelut vastaavat asiakkaan tarvetta. Tieto esimerkiksi sosiaalihuollon asiakkuudesta on kuitenkin salassa pidettävää tietoa, eikä asiakkaalla ole velvollisuutta kertoa asiasta automaattisesti sote-keskuksessa terveydenhuollon työntekijälle. Siksi on tärkeää, että asiakkaalla on ymmärrys siitä, mihin moniammatillisella työllä pyritään, "mitä asiakas siitä saa". Asiakas voi itse antaa luvan yhteistyölle ja tietojen vaihdolle.

Systeemisen tiimin rakenteen tavoitteena on pyrkiä saamaan esille mahdollisimman moniääninen kuvaus asiakkaan tilanteesta. Onnistuakseen systeeminen työskentely tiimissä vaatii toisten ammattiryhmien asiantuntijuuden tunnistamista ja tunnustamista. Systeemistä työskentelyä tapahtuu yhteisesti tiimin sisällä, mutta samanaikaisesti myös jokaisen ammattilaisen omassa työssä.

## **5.2 Systeeminen kokous (systeeminen palaveri)**

Systeeminen tiimi voi hyödyntää jo olemassa olevia sote-keskuksen kokousrakenteita. Asiakkaan tarve ja asiakkuuden kesto määrittelevät pidettävien kokousten lukumäärän. Asiakas voi osallistua kokoukseen omien voimavarojensa mukaisesti. Systeeminen kokous noudattelee rakenteeltaan monipalvelupolun asiakkaan palaveria, mutta tuo siihen systeemisen työotteen elementtejä. Systeemiselle kokoukselle on valtakunnallisesti (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) määritelty perusrakenne, jonka tarkoituksena on selkiyttää yhteistä työskentelyä. Systeeminen kokous etenee seuraavasti:

1. Asiakkaan tilanteen esittely tiimissä (esittelijänä toimii asiakkaan tilanteen parhaiten tunteva työntekijä)
2. Eri ratkaisuvaihtoehtojen esittely tiimissä, yhteinen pohdinta
3. Yhteinen jatkosuunnitelmasta sopiminen



4. Kokouksessa sovittujen asioiden kirjaaminen tietojärjestelmään
5. Asianosaisten informoiminen yhteisesti sovituista asioista

### 5.3 Systeminen asiakastyö

Systemisellä asiakastyöllä tarkoitetaan systemisen työotteen mukaista työskentelyä, jossa moniammatillinen tiimi toimii yhdessä asiakkaan kanssa systemisen työotteen mukaisia työkaluja käyttäen. Systeminen asiakastyö on tavoitteellista, systemiseen ajatteluun ja työtapaan nojaavaa kohtaavaa moniammatillista työskentelyä. Systemistä asiakastyötä tekevällä yksittäisellä ammattilaisella ja moniammatillisilla tiimeillä tulisi olla ymmärrys systemisen työotteen periaatteista sekä työkaluista, joita systemisessä työssä käytetään.

## 6. Systemisen työotteen työkalut moniammatillisessa tiimissä

Systeminen tiimi toimii sote-keskuksessa systemisen työskentelyn perusrakenteena. Se vertautuu sepän pajaan tai puusepän verstaaseen, jossa käytetään erilaisia työkaluja tavoitellun lopputuloksen aikaansaamiseksi. Samat työkalut eivät sovi kaikkeen työhön. Toisinaan taas jostakin työkalusta voi olla apua, vaikka sitä ei olisi alun perin tarkoitettu juuri siihen työhön. Ammattilaisella tulee olla kuitenkin ymmärrys kaikkien työkalujen käytöstä. Seuraavassa kuvatut systemiset työkalut ovat riippuvuussuhteessa toisiinsa ja niiden käyttö pohjautuu paitsi tutkittuun tietoon, myös systemisen työskentelyn tinkimättömiin periaatteisiin.

Työkalujen käytön tavoitteena on saada uusia näkökulmia tilanteeseen ja tuottaa oivalluksia, joiden johdosta myös asiakkaan tilanne voi muuttua. Lisäksi työkalujen avulla voidaan tehdä näkyväksi, millaiset vuorovaikutussuhteet ja olosuhteet ylläpitävät/aikaansaavat haasteita asiakkaan tilanteessa ja etsitään oikeanlaiset keinot halutun muutoksen aikaansaamiseksi.

Tässä käsikirjassa ei kuvata kattavasti kaikkia syty-työkaluja, vaan oheen on koottu sote-keskuksen moniammatilliseen työskentelyyn tarkoituksenmukaisimmat.

## **7. Mikä työkalu soveltuu mihinkin tilanteeseen?**

### **7.1 Lupaa pyytävä työote**

Vuorovaikutuksen työkalu, jolla vahvistetaan asiakkaan hallinnan tunnetta. Toteutetaan pyytämällä asiakkaan suostumus/lupa työskentelyn seuraaviin askeleisiin sen eri vaiheissa. Ei viranomaistoimintaan kuuluvan formaalin suostumuksen hallinnollisena toimenpiteenä, vaan toimintaa ohjaavana periaatteena ja käytäntönä. Käytännössä asiakkaan lupaa pyydetään kysymyksin ensimmäisestä kontaktoinnista alkaen: ”onko nyt hyvä hetki” tai ”voidaanko keskustella”. Keskustelussa kysytään lupaa käsitellä tiettyä teemaa, esim. ”sopiiko, että keskustelemme tästä”. Aina, kun esiin nousee uusi teema, pyydetään asiakkaalta lupaa keskustella siitä. Lupaa pyytävä työote lisää asiakkaan hallinnan tunnetta ja mahdollistaa erityisesti sensitiivisistä asioista keskustelemisen asiakkaan rajoja kunnioittaen.

### **7.2 Sosiaalisten sijaintien tunnistaminen**

Eri sosiaalisten sijaintien tunnistaminen on tärkeä työkalu ”pintaa syvemmälle” menevässä asiakastyössä. Miten työntekijän omat arvot ja asenteet vaikuttavat asiakkaan tilanteesta tehtyihin havaintoihin ja tulkintoihin? Systeemisessä lähestymistavassa työntekijän ajatellaan olevan velvollinen tiedostamaan oman ajattelunsa ja toimintansa vaikuttimia. Tämä on tärkeää, koska työntekijällä on paljon valtaa. Työskentelyn eettisyys edellyttää, että työntekijä yrittää tiedostaa, miten erilaiset sosiaaliset sijainnit, kuten asema ikä-, tai sukupuolijärjestyksissä tai oma asema koulutettuna sote-ammattilaisena vaikuttaa sekä työskentelysuhteisiin erilaisten asiakkaiden kanssa että omaan tapaan ajatella.

Kysymykset tiedon, vallan ja eriarvoisuuden välisistä kytkennöistä ja ”ihmisistä tietämisen” erityispiirteistä ovat tärkeitä, koska vallalla on kulttuurisia

käsityksiä, joiden myötä esimerkiksi aikuista uskotaan helpommin kuin nuorta. Työikäistä paremmin kuin vanhusta. Ammattilaista uskotaan helpommin kuin esimerkiksi päihdeongelmaista asiakasta. Sosiaalisten sijaintien tunnistamisella on merkitystä luottamuksellisen suhteen luomiseen erityisesti paljon palveluita käyttävien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Samalla se voi tarjota keinoja asiakkaan muutokseen ja motivointiin tukemiseen. Työntekijöiden tietoinen pyrkimys ”paremmin tietämisestä” irroittautumiseen voi johtaa parempaan asiakastyöhön.

### **7.3 Dialogisuus**

Dialogisuudella tarkoitetaan kuuntelevaa keskustelua, jossa tiedostetaan, että ihmisillä voi olla samoistakin asiasta erilaisia näkemyksiä eikä mikään näkemys ole kokonainen totuus. Dialogin lähtökohtana on asiakkaan kuunteleminen sekä kunnioittava, kiinnostunut ja myötätuntoinen asenne. Jos haluat toimia dialogisesti, toimi seuraavasti:

Esitä kysymyksiä, jotka ovat muodoltaan avoimia. Tällaisiin kysymyksiin ei ole yhtä oikeaa vastausta. Avoin kysymys: ”Kerro, mitä ajattelet mahdollisuuksistasi pystyä sitoutumaan käynteihisi XXX vastaanotolla”

Kiinnitä kysymyksellä huomio tiettyihin ulottuvuuksiin asiakkaan kokemuksissa. ”Kerro lisää siitä, mitä havaitsit/tunsit/ajattelit/muistit/kuvittelit, kun...?”

Pohjusta kysymystä kertomalla, millaisesta omakohtaisesta kokemuksesta se nousee. ”En ole kokenut vastaavan kaltaista kuin sinä, siksi haluaisin kuulla tarkemmin, millaista...” tai ”Voitko kertoa tästä vielä lisää?”

Tärkeää on asiakkaan aito kohtaaminen ja heidän äänensä esiin tuominen ja kuuleminen. Tällöin on mahdollista myös saada ”pintaa syvemmältä” oleva kuva asiakkaan tilanteesta.

### **7.4 Narratiivisuus**

Narratiivisesti työskentelevä ammattilainen kiinnittää huomiota asiakkaan

kertomukseen ja sieltä havaittavaan tarinaan. Kertomuksesta esiin nousseesta tarinasta voidaan poimia esiin yksityiskohtia kysymällä asiakkaalta esimerkiksi, mitä erityistä tapahtumaa tai käännettä asiakas on

pitänyt merkityksellisenä. Tässä voidaan hyödyntää esimerkiksi lupaa pyytävää työtettä keskustelun edetessä. Hyvänä apuvälineenä keskustelussa voidaan käyttää myös verkostokarttaa (kts. 7.6).

## **7.5 Reflektiivisyys**

Monipalvelupolun asiakkaan kanssa työskenneltäessä voidaan edetä reflektiivisesti esimerkiksi seuraavasti: Määritellään aluksi systeemisessä tiimissä yhteisesti ongelma, jotta kaikki ymmärtäisivät sen samalla tavalla. Pohditaan, millainen asiakkaan ongelma on ja mitä syitä ja seurauksia sillä voi olla. Pohditaan, millaiseen ratkaisuun oltaisiin asiakkaan kohdalla valmiita ja mitkä olisivat hyvän ratkaisun kriteerit. Hyviä ratkaisuvaihtoehtoja pyritään tuottamaan mahdollisimman paljon. Niistä jokaista arvioidaan, myös niiden kielteisiä seurauksia. Lopuksi valitaan paras vaihtoehto. Ratkaisun täytäntöönpanosta huolehditaan ja siihen sitoudutaan yhteisesti. Kannattaa muistaa, että voi olla ongelmia, joihin yksinkertaisesti ei ole olemassa monia ratkaisuvaihtoehtoja.

## **7.6 Verkostokartta ja yhteistoiminnallinen auttamiskartta**

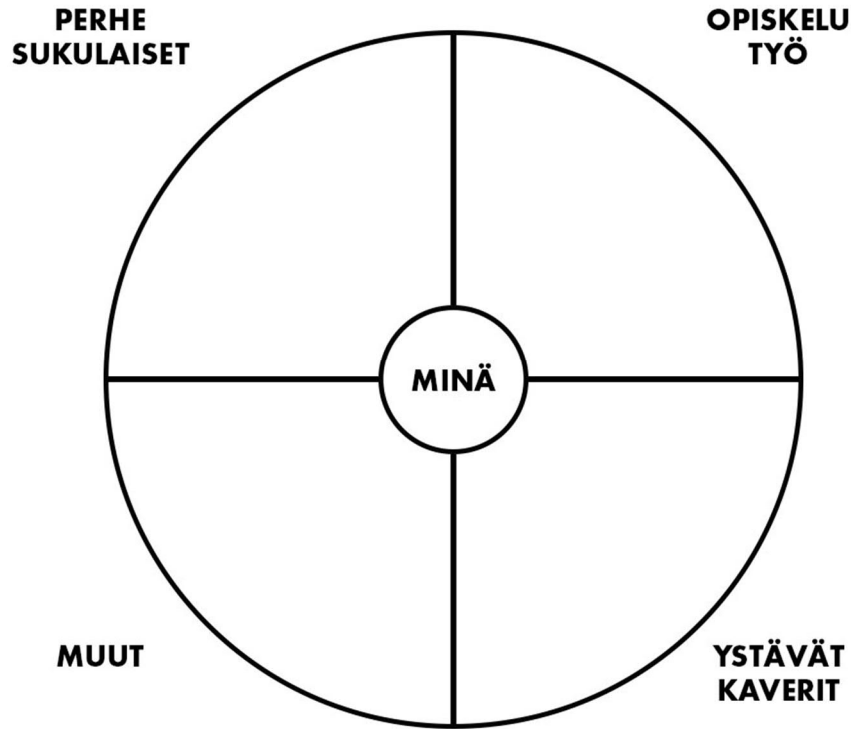
Verkostokartta on työkalu, joka antaa mahdollisuuden kuvata asiakkaalle merkityksellisiä suhteita varsin käytännöllisellä ja havainnollistavalla tavalla. Verkostokartan avulla voidaan hahmottaa yhdelle paperille ihmisten ja heidän suhteidensa verkostoa sekä tutkia ihmissuhdeverkostoja ja niissä esiintyviä vuorovaikutussuhteita. Tämä lisää sekä asiakkaan että työntekijän ymmärrystä tilannetta kohtaan. Lisäksi asiakas tulee kuulluksi ja heistä tulee työskentelyn osallisia. Verkostokarttaa voidaan käyttää esimerkiksi dialogisen keskustelun apuvälineenä.

Verkostokartta tuo myös näkyväksi henkilön perhesuhteet, jotka voivat olla hyvinkin yksilöllisiä, ihmisen itsensä määrittelemiä. Perhesuhteiden näkyväksi

tekeminen tukee henkilön identiteettiä kuvaamalla hänen juuriaan. Ne ovat osalla myös kaikista merkityksellisimpiä ihmissuhteita.

Verkostokartan avulla voidaan myös pohtia, millainen rooli kullakin ihmisellä on henkilön elämässä; millaisista asioista hän keskustelee kenenkin kanssa ja missä asioissa he voivat tukea häntä tai hän heitä. Verkostokartan avulla voidaan koota henkilön kanssa ”tukirinkiä”, joka tukee häntä päätöksenteossa. Verkostokartan laatimiseen kannattaa varata asiakkaan kanssa riittävästi aikaa (n. 45 min). Verkostokartta sopii erityisesti kaiken ikäisille asiakkaille, joiden on vaikea sanoittaa omia vuorovaikutussuhteitaan. Kartan tekeminen voi olla myös osa hoitosuunnitelman tekemistä. Ohessa esimerkki yksinkertaisesta, mutta toimivasta verkostokartasta. Työskentelyä asiakkaan kanssa voi alustaa yhdessä keskustellen esimerkiksi seuraavasti:

“Kerrotko minulle verkostostasi. Sosiaalisella verkostolla tarkoitetaan ihmisiä, jotka ovat lähelläsi ja sinulle tärkeitä. Sosiaalisen verkostoon kuuluvat esimerkiksi perhe, ystävät, sukulaiset, opiskelukaverit ja työkaverit. Jokaisella ihmisellä on erilainen verkosto. Millainen on sinun sosiaalinen verkostosi? Keitä siihen kuuluu? Lisää kaavioon itsesi ja elämäsi tärkeimmät ihmiset. Merkitse tärkeät ihmiset lähelle sinua. Merkitse kauemmas sinua ne ihmiset, jotka eivät ole niin tärkeitä”



Auttamiskartta voi puolestaan tehdä asiakkaalle näkyväksi konkreettisesti mitkä tahot työskentelevät hänen auttamisekseen ja mitä toimenpiteitä on sovittu. Yhteistoiminnallinen auttamiskartta auttaa ammattilaista ja asiakasta puolestaan jäsentämään työskentelyn lähtötilannetta ja tekemään näkyväksi tavoitteita, joihin yhteisellä työskentelyllä tähdätään:

#### Hyvä tilanne / mitä toivotaan?

Mikä huolettaa?	Mikä voisi auttaa?
Miksi huolettaa?	Mitä voimavaroja on?
	Keitä voisi saada apua?

**Millaisin askelin edetään? Mitä sovitaan? Kuka tekee mitäkin?**

## 8 Esimerkki systeemisen työotteen mukaisesta työskentelystä

Systeemisen työotteen käyttö sote-keskuksen toimintaympäristössä kuvautuu parhaiten käytännön esimerkkien kautta. Seuraavassa on kuvattu moniammatillisen tiimin toimintaa tilanteessa, jossa vastaanotolle saapuu

asiakas, joka on hakeutunut palveluihin toistuvasti ja käyttää paljon eri palveluita. Esimerkissä monipalvelupolun asiakkaan kriteerit täyttyvät.

”Perheen ahtaat asumisolosuhteet ovat kärjistäneet asiakkaan ja hänen perheensä välejä. Erityisesti tilanne kiristyi, kun asiakkaan muistisairas isä muutti asumaan perheeseen. Jatkuvat riidat aiheuttavat uupumusta, joka on johtanut uusien riitojen syntymiseen ja asiakkaan kuormittumiseen. Vastaanotolla lääkäri näkee reseptikeskuksesta, ettei asiakas ole hakenut hänelle määrättyjä lääkkeitä. Syyksi asiakas kertoo, ettei hänellä ole rahaa. Ottanut pikavippejä ostaakseen perheelle ruokaa ja vaippoja isälle. Asiakas on hakeutunut usein sote-keskukseen, myös käyntejä Akuutissa määrittelemättömän selkäkivun vuoksi. Lisäksi asiakkaalla on ollut kertomansa mukaan satunnaisesti yhteydenottoja Kelaan ja sosiaalitoimeen toimeentuloon liittyvissä asioissa mutta kertoo ettei ole tavannut sosiaalityöntekijää tai -ohjaajaa tai hakenut toimeentulotukea 'ei sieltä mitään kuitenkaan saisi'. Asiakas kertoo, ettei tällä hetkellä koe saavansa mistään apua tilanteensa ratkaisemiseksi”

Tässä systeemisen tiimin voi kutsua koolle asiakkaan tavannut lääkäri. Systeemisen työotteen avulla sote-keskuksessa asiakkaan asiaa ratkoisivat syty-tiimissä lääkäri, terveydenhuollon sosiaaliohjaaja ja fysioterapeutti. Sosiaaliohjaaja voi auttaa selvittämään asiakkaan taloudellista ja asumisen tilannetta, kuntoutuksen ammattilainen ottaa selvittelyyn tules-ongelmat ja lääkäri vastaa asiakkaan hoidosta. Asiakas osallistetaan yhteiseen työskentelyyn hänen voimavarojensa mukaisesti. Sosiaaliohjaaja voi ottaa asiakkaan isän asiassa yhteyttä ikääntyneiden asiakasohjaukseen ja tehdä tarvittaessa huoli-ilmoituksen.

Yhteisen työskentelyn tarve voidaan ilmaista myös sosiaalihuollosta käsin terveydenhuoltoon päin. Asiakkaalla voi olla jo olemassa oleva asiakkuus ja sosiaalihuollossa, mutta työskentelyyn tarvitaan mukaan esimerkiksi lääkäri tai psykiatrinen sairaanhoitaja:

“Asiakkaasta on tehty sosiaalihuoltoon useita huoli-ilmoituksia kotona pärjäämättömyydestä. Sosiaalihuollossa tehty palvelutarpeen arviointia, missä käy ilmi, ettei asiakas ole terveydenhuollon asiakkuudessa. Ei käytä aiemmin määrättyä lääkitystä. Arjen asiat eivät tule hoidetuksi, laskut jäävät maksamatta ja asiakas on jäänyt kotiinsa. Tarvitaan yhteinen, monialainen suunnitelma sekä tapaaminen lääkärin ja psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa, mahdollisesti tarvittavan lääkityksen aloitus, asiakkaan motivoiminen terveydenhuollon palveluihin ja tuki sinne menemiseen esimerkiksi sosiaalisesta kuntoutuksesta”

Sote-keskuksen moniammatillisen systeemisen tiimin toimintaa monipalveluasiakkaan kanssa voidaan kuvata alla olevan taulukon avulla:

### Monipalveluasiakkaan syty-polku

Tarpeen tunnistaminen	Monialainen arviointi	Systeeminen työote*	Seuranta ja palveluiden yhteensovittaminen	Päätöstilanne
Lähdetään liikkeelle asiakkaan tilanteesta, ei organisaation	Tilanteen taustakartoitus yhdessä syty-tiimissä	Työskentelyssä pyritään pääsemään kiinni juurisyihin	Tarvittaessa “saattaen vaihtaminen”, varmistetaan ettei asiakas putoa palveluiden väliin	Asiakkuus voi jatkua sote-keskuksessa tai päättyä
Asiakkaan tarve tunnistetaan oikea-aikaisesti monipalvelutarpeen ja systeemisen työskentelyn tarpeen osalta	Läheisen mukaanotto esim. perhetilanteen selvittelyssä	Asiakas kohdataan ja hänen kanssaan työskennellään kokonaisvaltaisesti ja systeemisesti	Tilanteen seuraaminen yhteisesti laaditun suunnitelman mukaisesti	Asiakkaan kokemus huomioidaan ja siitä kysytään
Asiakkaalta kysytään suostumus moniammatilliseen yhteistyöhön/sytytyöskentelyyn	Asiakkaan tilanne määrittelee, ketkä ammatillaiset työskentelevät hänen kanssaan syty-tiimissä	Työskentely tähtää tilanteen ratkaisuun, ei siirtämiseen uusien ovien taakse tai uuteen jonoon		Seurataan, hakeutuuko asiakas uudelleen palveluihin
Systeeminen aloituspalaveri				Systeeminen päätöspalaveri

\*Systeeminen palaveri esim. 2–3 kertaa polun varrella

## 9 Lopuksi: systeemisen työotteen perusajatuksista



Systeemisessä ajattelussa ja systeemisen työotteen mukaisten työkalujen käyttämisessä on loppujen lopuksi kyse ihmistyössä varsin tutuista elementeistä. Kannattaa myös muistaa, että omissa työkäytännöissä on aiemmin mahdollisesti jo ollut systeemisen työotteen mukaisia elementtejä, jotka ovat hyödynnettävissä. Hyvistä käytännöistä ei ole tarkoituksenmukaista luopua. Systeemisyys ei ole patenttiratkaisu asiakastyöhön mutta se voi tarjota uusia etenemis- ja ongelmanratkaisukeinoja erityisesti paljon palveluita käyttävien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä.

Onnistuakseen systeeminen työskentely tiimissä vaatii toisten ammattiryhmien asiantuntijuuden tunnistamista ja tunnustamista. Systeemistä työskentelyä tapahtuu yhteisesti tiimin sisällä, mutta samanaikaisesti myös jokaisen ammattilaisen henkilökohtaisessa työssä. Systeemisen tiimin työskentelyyn kuuluu jatkuvuus, seuranta ja arviointi yhdessä. Mikään ei estä ammattilaista käyttämästä yksittäisiä systeemisiä työkaluja omassa päivittäisessä työssään. Muista, että onnistuminen tulee usein oivalluksen kautta. Antoisaa sytytyöskentelyä!