



Matleena Hanhisalo

## Kohti palautetietoista työskentelyä

FIT-menetelmän jalkauttamisprosessin ensivaiheet

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK S0922S6

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

19.4.2024

Tekijä	Matleena Hanhisalo
Otsikko	Kohti palautetietoista työskentelyä – FIT-menetelmän jalkauttamisprosessin ensivaiheet
Sivumäärä	61 sivua + 4 liitettä
Aika	19.4..2024
Tutkinto	Sosiaalialan YAMK tutkinto
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella palautetietoisien työskentelyn sekä FIT-kokonaisuuden jalkauttamista Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön. Opinnäytetyö sijoittuu jalkauttamisen ensivaiheisiin. Tavoitteena oli saada tietoa siitä, mitä FIT-kokonaisuus tuo asiakastyön prosessiin ja miten jalkauttamisen alkuvaiheessa FIT- kokonaisuudesta keskustellaan asiakkaiden kanssa. Kyselyaineistojen perusteella tuotetaan tietoa myös, siitä mikä jalkauttamisprosessissa tähän asti on ollut toimivaa tai mitä voisi olla hyvä ottaa huomioon seuraavan implementoinnin alkuvaiheessa lastensuojelun palveluissa.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Tutkimusaineistoa on kerätty sähköisellä e-lomake- kyselyllä. Lisäksi aineistona on NoMAD-kyselyn tulokset, jotka on saatu käyttöön FIT-kokonaisuuden jalkauttamista toteuttavan Kestävän Kasvun- hankkeelta. Molemmissa kyselyissä oli sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Tuloksia on esitetty sekä sanallisesti kuvaillen, että taulukoiden kautta. Aineisto on analysoitu teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että palautetietoinen menetelmä on työotteena tunnustettu ja soveltuu lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön tietyin edellytyksin. FIT-kokonaisuuden jalkauttaminen on koettupääosin hyvänä. Menetelmän käyttö työskennellessä asiakasperheiden kanssa on kuitenkin haastava ja työn sujuvuutta ajoittain vaikeuttavaa. Työssä tarvittavaa tukea on saatavilla FIT-kokonaisuuden käyttöön ja jalkauttamisprosessin nähdään olevan alussa. Toistaiseksi ei kuitenkaan vielä nähdä hyötyä, jota menetelmän käytöstä on luvattu. Itse palautetietoinen hoito ei ole uusi asia, vaan työote, jota käytetään tehostetussa perhetyössä. Uutta on systemaattinen palautteen kirjaaminen järjestelmään, josta toivotaan saatavan lopulta tietoa työn laadusta ja vaikuttavuudesta.</p> <p>Johtopäätöksenä opinnäytetyössä on se, että tehostetussa perhetyössä on kyvykkyyttä ottaa käyttöön uusia toimintatapoja, menetelmiä ja kokonaisuuksia. FIT-kokonaisuus tuo asiakastyönprosessiin jalkauttamisen alkuvaiheessa haasteita, joita ovat esimerkiksi uuden järjestelmän haltuunotto ja palautteen keruu järjestelmään asiakastapaamisilla. Työntekijät ovat merkittävässä asemassa siinä, kuinka muutoksista työtavoissa keskustellaan asiakasperheiden kanssa ja tähän tarvittava tuki on tärkeää jalkauttamisprosessin ensivaiheista lähtien.</p>	
Avainsanat	Palautetietoinen hoito, FIT, jalkauttaminen, lastensuojelu, tehostettu perhetyö

Author	Matleena Hanhisalo
Title	Towards feedback-informed working methods – employees' experiences of the FIT method implementation
Number of Pages	61 pages + 4 appendices
Date	19 April 2024
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master's degree Program in Social Services
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>This thesis examines the implementation of feedback-conscious working method and the FIT concept in the intensive family work of child protection in the City of Helsinki. The thesis is placed in the first stages of implementation. The aim was to obtain information on the implications of FIT- concept to the client work process and how the concept is discussed with the clients in the first stages of implementation. The questionnaire data will also be used to produce information on what has worked well in the implementation process so far and what to consider in the early phases of the next implementation in child protection services.</p> <p>This thesis is a qualitative study. The data was collected through an electronic e-form questionnaire. In addition, results of the NoMAD survey, made by the Sustainable Growth project implementing the FIT concept, were considered. Both surveys included open-ended and structured questions. The results are presented as both verbal descriptions and in tables. The data was analyzed using theory-based content analysis.</p> <p>The results show that the feedback-based method is a proven working method and is suitable for intensified family work in child welfare under certain conditions. The implementation of the FIT concept was largely perceived as a good process. However, using the method when working with families is challenging and sometimes complicates work. The support that the employees need to use the FIT concept is available and the employees see that the implementation process is still at an early stage. Until now, the promised benefits of using the method have not been materialized among the workers. This kind of feedback-informed care is not a new method, and it is already used in intensive family work. What is new is the systematic documentation of feedback in the system, with the aim of delivering information on the quality and effectiveness of the work.</p> <p>The thesis concludes that employees in intensive family work are capable of implementing new approaches, methods, and entities. The FIT concept challenges the employees in the client work process in the early stages of implementation, by introducing a new system into use and collecting feedback in the system during client meetings. The employees play a key role in how changes in working practices are discussed with clients and their families and the necessary support for this is important from the first stages of the implementation process.</p>	
Keywords	feedback-informed treatment, FIT, implementation, child-welfare, intensive family work

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelun tehostettu perhetyö	3
2.1	Tehostettu perhetyö Helsingin kaupungilla	4
2.2	Kohti palautetietoista työskentelyä	6
2.2.1	Rakennemuutos-hanke ja Tulevaisuuden sote-hanke lyhyesti	7
2.2.2	Helsingin soten Kestävän kasvun- hanke lyhyesti	8
3	Laadun ja vaikuttavuuden mittaamisesta	9
4	Feedback-Informed Treatment	11
4.1	Palautetietoisien hoidon taustaa	12
4.2	OSR ja SRS	12
4.3	Mittareiden tulkinnasta: OpenFIT	15
5	Jalkauttaminen eli implementointi	15
5.1	Näyttöön perustuva toiminta	16
5.2	Jalkauttamisen vaiheet	16
5.3	Jalkauttamisen tuki Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä	17
5.4	Yhteenveto	18
6	Tutkimuskysymykset	18
7	Menetelmälliset ratkaisut	19
7.1	Osallistujat	20
7.2	Kyselyn toteutus eli aineiston hankinta	21
7.3	Aineiston analyysi	22
7.3.1	NoMAD-kyselyn aineisto	23
7.3.2	E-lomake kyselyn aineisto	25
8	Tulokset	27
8.1	Taustatiedot	27
8.2	Mahdollisuudet FIT- kokonaisuudessa	28
8.3	Haasteet FIT-kokonaisuudessa	30
8.4	Kehitettävää/havainnot FIT-kokonaisuudessa	32

8.5	Tulosten yhteenveto	35
9	Johtopäätökset	38
10	Pohdinta	42
	Lähteet	52
	Liitteet	
	Liite 1. E-kyselylomake	
	Liite 2. NoMAD-kyselylomake	
	Liite 3. Tiedote tutkimuksesta	
	Liite 4. Informointikirje	

# 1 Johdanto

Miten meidän tulisi oppia hahmottamaan palveluorganisaation tuloksellisuutta muuttuvassa maailmassa? Kuinka todennamme mitkä palvelut ovat toimivia ja mitkä eivät tuota toivottuja vaikutuksia tai vaikuttavuutta. Voisimmeko huomata, että laadukkuus ja tehokkuus ovat itseasiassa sama asia, eivät toisensa poissulkevia? Asioita näkyväksi tekemällä voimme saavuttaa yhteistä ymmärrystä siitä, miten ja minkälaisia muutoksia voimme tehdä toiminnassamme, jotta pääsemme parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksia Feedback-Informed Treatment (jatkossa FIT) -kokonaisuudesta: mitä FIT- kokonaisuus tuo asiakastyön prosessiin ja miten siitä keskustellaan asiakasperheiden kanssa. FIT-kokonaisuuden jalkauttaminen aloitettiin loppuvuodesta 2023 ja tämä opinnäytetyö sijoittuu jalkauttamisprosessin ensivaiheisiin. Opinnäytetyö on saanut alkunsa syksyllä 2023 yhteistyössä Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön tuolloin virassa olleen aluepäällikön kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta.

Palautetietoisien työskentelyn ja FIT-kokonaisuuden jalkauttaminen on osa Helsingin kaupungin Kestävän kasvun hanketta, jonka tavoitteena on laajentaa kohti vaikuttavuustiedon keräämistä organisaatiotasolla. Hanke on osa Suomen Kestävän Kasvun ohjelmaa, jolla tuetaan ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävää kasvua hallitusohjelman mukaisesti. Helsingin Kestävän kasvun hankkeen jatkokaudella 2023–2025 Helsinki toteuttaa ohjelman 4.pilaria, jonka tavoite on vahvistaa sosiaali- ja terveystieteiden saatavuutta ja lisätä kustannusvaikuttavuutta. (Suomen kestävä kasvun ohjelma, 2023: 3.)

Helsingin kaupungilla ei ole ollut vakiintuneita mittaristoja lastensuojelun tehostetun perhetyön vaikuttavuuden ja laadun todentamiseksi. Käytäntönä on kysyä asiakkailta sanallista palautetta palvelusta, joka kirjataan asiakastapaamisen jälkeen asiakastietojärjestelmään. Työskentelyjakson prosessiin kuuluu myös säännölliset väliarviot, jossa yhdessä asiakasperheen ja palvelua tilaavan tahon eli lastensuojelun sosiaalityön kanssa pohditaan, onko asetettuihin tavoitteisiin päästy, jatkuuko työskentely ja millä

tavoitteilla. Helsingin kaupungin perhetyön palveluissa on ollut kokeiluja asiakaspalautteen keräämisestä sähköisesti Feedbackly- lomaketta käyttäen, mutta kokeilu jäi lyhytikäiseksi koronaviruspandemian puhjettua vuonna 2020.

Asiakaspalautetta ei kuitenkaan ole hyödynnetty tehostetussa perhetyössä systemaattisesti työn laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseksi. On perusteltua, että yhteiskunnallisia tehtäviä hoitavien organisaatioiden tulee seurata työnsä vaikutuksia sekä toiminnan tuloksellisuutta. Näin toimimalla rajallisia voimavaroja saadaan käyttöön mahdollisimman tehokkaasti. Asiakastyön palautteen kerääminen on jokaisen toimivan organisaation elinehto. (Rousu, 2007: 24.) Luotettavilla mittareilla onnistuneesti tuotetulla seurantatiedolla asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksista, voidaan tehdä uudella tavalla näkyväksi esimerkiksi asiakkaiden palvelutarpeita ja työntekijöiden työmäärää. Tätä tietoa organisaatiot voivat hyödyntää päätöksenteossa esimerkiksi henkilöstön resurssointiin liittyen. (Flink & Aaltio, 2020: 25.)

Palautetietoinen työskentely on osa FIT- kokonaisuutta. Tämän kaltaisen työskentelyn kautta voidaan mahdollistaa työn seurannan ja dialogisen asiakastyön integraatio. Vaikuttavuuden mittaamista tehdään yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen kuten tähänkin asti, mutta FIT-kokonaisuuteen kuuluu systemaattinen palautteen keruu kahta sähköistä mittaristoa hyödyntäen (Miller & Bertolino, 2018: 77–79). Palautetietoisesta työskentelystä saadaan mahdollisuuksia parantaa työn tuloksia ja muokata asiakkaan ja työntekijän suhdetta vuorovaikutteisemmaksi ja tasavertaisemmaksi (Tippett & Yliruka, 2023: 60). Palautetietoisesta työskentelystä laajaa käyttöönottoa palvelutasolla Helsingin kaupungin lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa toteuttaa Kestävän kasvun hanke. Tavoitteena on, että palautetietoinen työskentely on osana perustyötä vuodesta 2025 eteenpäin (Wieliczko ja Isoaho, 2023: 3).

Palautetietoisessa työskentelyssä seurataan asiakastyötä reaaliajassa ja vuorovaikutuksessa asiakasperheen kanssa. Tämä auttaa työntekijää arvioimaan omaa työskentelyä ja muokkaamaan sitä tarvittaessa asiakasperheen tilanteeseen sopivammaksi. Työntekijöitä palautetietoinen työskentely auttaa osoittamaan kohtia, joissa tarvitaan lisää osaamista sekä reflektoimaan omaa työskentelyä asiakasperheen, työparin ja yhteistyötahojen kanssa. (Helsinki Missio, 2023.)

Sinänsä palautetietoinen työskentely ei ole uusi tapa työskennellä, mutta se auttaa sekä työntekijöitä, että esihenkilöitä fokuoimaan työn laatuun ja vaikuttavuuteen. Oikein käytettynä se voi auttaa kirkastamaan työskentelyn tavoitteita yhdessä asiakkaan kanssa. Usein organisaatioissa saatetaan vastustaa sitä, että käytännöistä kysellään. Miten meillä toimitaan tai miten uskomme toiminnan vaikuttavan? Kysymysten tulisi kuulua perusarviointiin, mutta liian usein vaistomainen reaktiomme on puolustautua sen sijaan, että oikeasti pohtisimme yhdessä toimintatapojamme. (Dahler-Larsen, 2005: 43.)

Opinnäytetyö sijoittuu jalkauttamisprosessin ensivaiheisiin Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä ja on näin ollen tärkeää informaatiota myös tulevaisuudessa jalkauttamisprosessien läpiviemiseen lastensuojelun palveluissa. Opinnäytetyön tulokset auttavat toivottavasti kehittämään myös niitä tukitoimia, joita työntekijät tarvitsevat, jotta palautetietoinen työskentely asiakasperheiden kanssa tulee aidosti avuksi.

## **2 Lastensuojelun tehostettu perhetyö**

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi perheille, joissa lastensuojelun asiakkaana on yksi tai useampi alle 18-vuotias lapsi. Lastensuojelun asiakkaille tarkoitettua perhetyötä kutsutaan tehostetuksi perhetyöksi erotuksena sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä ja se on lastensuojelulakiin perustuva palvelu (Alatalo, Lappi ja Petrelius, 2017: 17; Lastensuojelulaki 417/2007 §36). Palvelua tilataan lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimesta perheille, jotka sosiaalityöntekijän ja perheen arvion mukaan hyötyisivät palvelusta. Työskentely pohjautuu lapsen vastuusosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. (Helsingin kaupunki, 2019.)

Työn keskeisiä asioita on lapsen edun sekä terveyden ja kehityksen turvaaminen ja tarvittaessa työskentelyssä käytetään tulkkipalveluita. Tehostettu perhetyö voi sisältää esimerkiksi keskustelua ja tukea lasten kasvatukseen sekä neuvontaa ja ohjausta. Työtä tekevät sosiaaliohjaajat työpareina. Perheen kanssa sovitaan myös se, millaisilla kokoonpanoilla tapaamisia järjestetään, esimerkiksi perhe-, yksilö- tai verkostotapaamisia. (Helsingin kaupunki, 2019.)

Lastensuojelulaissa määrätään järjestämään lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle avohuollon tukitoimina tehostettua perhetyötä, mikäli perhe sitä tarvitsee

(Lastensuojelulaki 417/2007 §36). Laki ei kuitenkaan velvoita perhettä osallistumaan työskentelyyn, vaan lähtökohtana on aina yhteistyö. Lastensuojelun avopalveluna tehostettu perhetyö on palveluna varsin runsaasti käytetty. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportista ilmenee, että 1,6 % lapsiperheistä (8596 perhettä) sai tehostetua perhetyötä vuonna 2022 avohuollon tukitoimina. (Forsell ja Kuoppala, 2023: 22.)

Tehostetun perhetyön kesto riippuu perheen tarpeista. Painopisteenä työskentelyssä on vanhemmuutta, sosiaalista toimintakykyä ja perheen vuorovaikutussuhteita vahvistava työskentely. Työskentelyn tavoitteita harjoitellaan yhdessä tekemällä ja mallintamalla. Työskentely tapahtuu perheiden kotona ja muissa toimintaympäristöissä. Työn vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä vastuusosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. (Helsingin kaupunki, 2019.)

Työskentelystä tehdään kirjaukset yhdessä perheen kanssa asiakastietojärjestelmään. Työskentelyn aikana tuetaan lapsen kasvua ja kehitystä sekä vahvistetaan lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta. Työskentely päätetään, kun yhdessä perheen, lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajien arvion mukaan perhe ei enää tarvitse tehostetun perhetyön tukea. Joskus palvelu päättyy asiakasperheen päätöksellä. (Helsingin kaupunki, 2019.)

## 2.1 Tehostettu perhetyö Helsingin kaupungilla

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden (jatkossa LASPA) uudelleen järjestämisen myötä 1.1.2024 tehostetun perhetyön tiimejä on Helsingin kaupungin lastensuojelussa yhteensä 6.

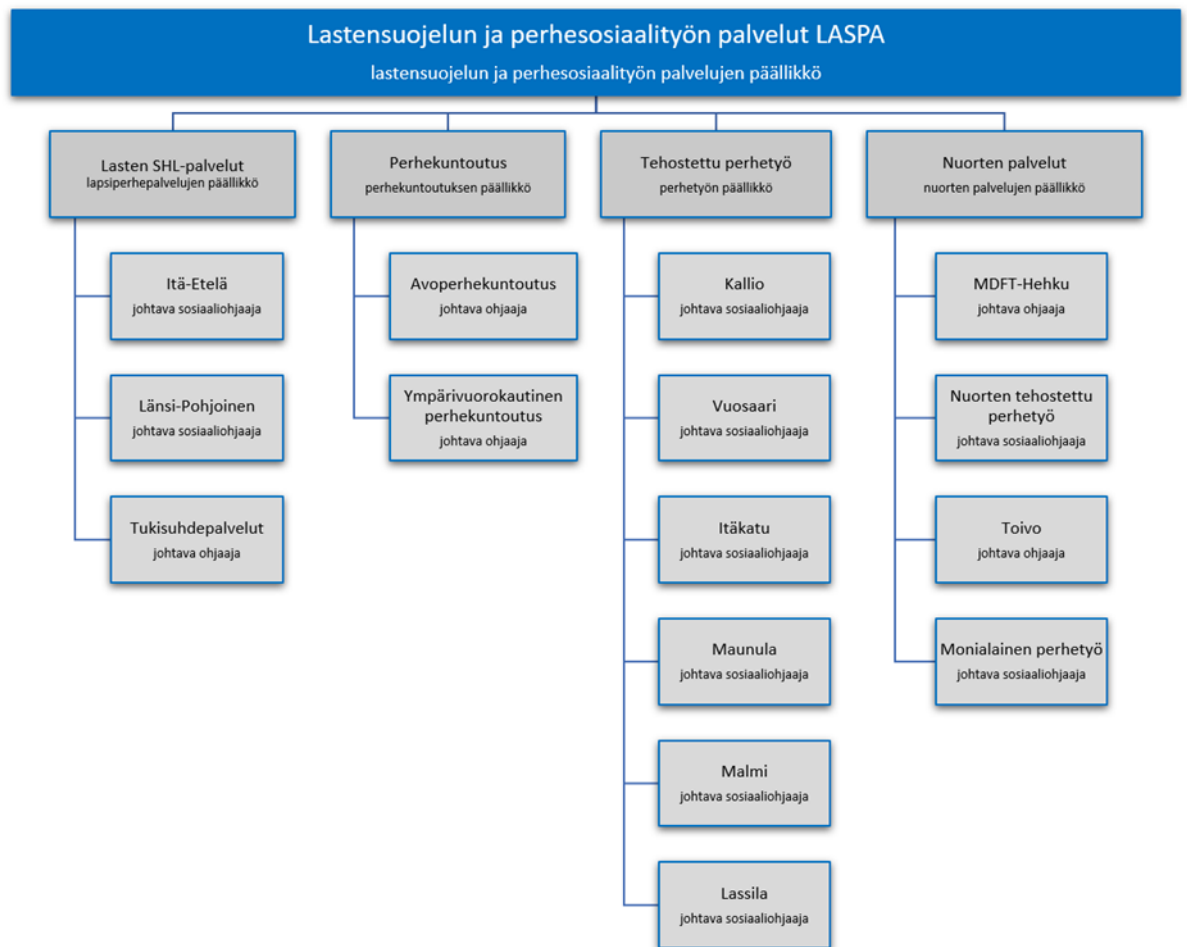
Tiimit ovat:

- Kallio
- Vuosaari
- Itäkatu
- Maunula
- Malmi
- Lassila

Tiimit muodostuvat työntekijöistä (sosiaaliohjaajat) ja esihenkilöstä (johtava sosiaaliohjaaja). Palvelua on mahdollista saada suomen- ja ruotsinkielellä, tulkkipalveluita käytetään tarvittaessa ja työtä pyritään tekemään työpareittain.

Tiimit työskentelevät omien aluerajojensa sisällä, mutta tarvittaessa myös joustavasti aluerajojen yli. Esimerkiksi tilanteissa, joissa perhe muuttaa alueelta toiselle voidaan työskentelyä jatkaa, kunnes uuden asuinalueen tiimistä saadaan uudet työntekijät tai niin, että työntekijäpari muodostuu uuden ja vanhan asuinalueen työntekijöistä

Tehostettu perhetyö on palvelumuotona LASPA:n suurin yksikkö. LASPA:a johtaa lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö ja tehostettua perhetyötä perhetyön päällikkö.



Kuva1. Organisaatiokaavio (Helsingin kaupungin intranet, 2024)

Lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakkaina ovat alle 18-vuotiaat lapset, joilla on voimassa oleva lastensuojelun asiakkuus. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti koko perheen kanssa. Vähintään toisen vanhemman edellytetään osallistuvan työskentelyyn, mutta myös muu lapselle läheinen henkilö voi osallistua tapaamisiin (esimerkiksi isovanhempi, kummi, tukihenkilö). Monilapsisissa perheissä asiakkaina voi olla yksi tai useampi perheen lapsista. Usein käytännössä koko perhe osallistuu tehostetun perhetyön asiakstapaamisiin, vaikka kaikilla lapsilla ei olisikaan asiakkuutta lastensuojelussa. (Helsingin kaupunki, 2024.)

Tehostettu perhetyö työmuotona on perheelle erittäin intensiivistä ja useasti tukea liittyen perheen kriisiytyneeseen tilanteeseen. Tuen yhtenä tulokulmana voidaan nähdä myös kontrolli. Perheet, joilla nähdään olevan tehostetun perhetyön tarvetta, ovat pääsääntöisesti haastavan tilanteen äärellä ja kaipaavat erityistä tukea sekä ohjausta. Työmuotoa voidaan ehdottaa esimerkiksi huostaanoton ehkäisyyn, mikä kuvaa työskentelyn intensiteettiä. Työskentelyn keskeisimpiä edellytyksiä on, että perhe näkee muutostarpeen ja aloittaa tavoitteellisen työskentelyn yhteistyössä työntekijöiden kanssa kohti muutosta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2024.)

## 2.2 Kohti palautetietoista työskentelyä

Vakiintuneita käytäntöjä tai perinteitä vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointiin ja sen seurantaan ei lastensuojelussa ole juurikaan ollut olemassa (mm. Flink & Aaltio, 2020: 11–13; Isokuortti, 2023: 17). Vaikutusten ja vaikuttavuuden tutkiminen lastensuojelussa on toki haastavaa, mutta eettisesti keskeistä ja siksi sen tulisikin olla jatkuvan tutkimus- ja kehittämistyön kohteena (Flink & Aaltio, 2020: 15). Myös Sote-lainsäädäntö ja Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025 edellyttävät palveluverkon ja palveluiden kehittämistä Helsingissä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §4; Helsingin kaupunki, 2021: 40–42).

Vaikuttavuudesta ei voida antaa yhtä yhteistä määritelmää. Vaikuttavuuslähtöisessä työssä toimintatapoja kehitetään yhteistyössä asiakaskunnan kanssa. Toimivat tavat jäävät käyttöön ja toimimattomat karsiutuvat pois. Vaikutuksia muodostuu tavallisesti keskipitkällä aikavälillä (3–6 vuotta) ja onnistumisen mittarina on tavoitteeksi asetettujen konkreettisten muutosten toteutuminen. Yhteiskunnallista vaikuttavuutta puolestaan

syntyy keskipitkällä tai pitkällä aikavälillä (6+ vuotta). (Heliskoski, Huhmala, Kopola, Tonteri & Tykkyläinen, 2018: 5–6.)

Vaikuttavuudella ja vaikutuksilla saattaa olla erilaisia merkityksiä riippuen siitä minkä toimijan näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Lastensuojelun kietoutuneisuus toisiin palveluihin aiheuttaa väistämättä sen, että juuri lastensuojelun osuuden määrittäminen kokonaisuudesta vaikutusten ja vaikuttavuuden suhteen voi olla haasteellista. (Flink & Aaltio, 2023: 11–15.) Lastensuojelun avohuollon vaikuttavuudesta, johon tehostettu perhetyö lukeutuu, ei tiedetä tarpeeksi. (Lindberg & Yliruka, 2023: 1.)

Yhtenä ratkaisuna Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta (jatkossa THL) on esitetty palautetietoisuuden lisäämistä lastensuojeluun. THL onkin tukenut FIT-kokonaisuuden pilotointia lastensuojelussa, joka perustuu palautetietoiseen työskentelyyn. Pilotointi käynnistettiin THL:n toimesta keväällä 2021 ja siihen osallistui 11 lastensuojelun tiimiä eripuolilta Suomea. (mm. Yliruka & Kotilainen, 2023: 4; Tippet & Yliruka, 2023: 20–22; Yliruka & Tasala, 2022: 1.) Helsinki ei ollut yksi pilotointiin osallistuneista alueista, mutta Sote-uudistuksen valmisteluiden myötä Helsingissä perustettiin hankkeita, joiden sisältä löytyy FIT-kokonaisuuden pilotoinnin rantautuminen myös Helsinkiin. Esittelen seuraavaksi näitä hankkeita tiivistetysti.

### 2.2.1 Rakennemuutos-hanke ja Tulevaisuuden sote-hanke lyhyesti

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen palvelut sekä pelastuslaitoksen palvelut muodostivat uuden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan 1.1.2023 alkaen. Rahoitus uudelle toimialalle tulee valtiolta ja sen budjetti erotetaan Helsingin kaupungin talousarviossa kunta-Helsingin budjetista. Suomessa muualla sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämistä on hyvinvointialueilla. Helsinkiä tämä ei kuitenkaan koske, vaan se vastaa edelleen sosiaali- sekä terveyshuollon ja pelastustoimen järjestämisestä. (Helsingin kaupunki, 2022.)

Helsingin kaupungilla sote-uudistuksen valmisteluita tehtiin kahdessa hankekokonaisuudessa, jotka olivat Rakennemuutos-hanke ja Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke (jatkossa Tulevaisuuden sote-hanke). Rakennemuutos-hanke tavoitteli tehokkaampia ja vaikuttavampia ohjauksen ja johtamisen malleja. Tulevaisuuden sote-hanke puolestaan keskittyi sosiaali- ja terveystoimen palveluiden kehittämiseen.

Rakennemuutos-hankkeella on neljä osa-aluetta, joilla kaikilla on määriteltynä oma tavoitteensa. Yhtenä osa-alueena on toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen sekä yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla niin, että sähköiset järjestelmät tukevat päivittäistä työtä sekä sen johtamista eri tasoilla. (Innokylä, 2022.)

Tulevaisuuden sote-keskus hankkeella on viisi valtakunnallista hyötytavoitetta, joista yksi on palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen niin, että asiakkaat saavat oikein valittuja palveluita, joita tuotetaan jatkuvasti kehitettävillä toimintatavoilla. Tähän pyritään tietojohdamisen, asiakkaan omaan palveluun osallistumisen ja osallistamisen kehittämällä sekä omavalvonnan vahvistamisella. (Innokylä, 2023a.)

Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen oma-arvioinnissa todetaan, että vaikuttavuuden ja laadun kehittämisen keskeisenä ajatuksena on jatkuva parantaminen ja muutosten todennus systemaattisesti mittaamalla. Tässä hankkeessa on valmisteltu ja aloitettu Feedback Informed Treatment- pilotointi osassa Helsingin kaupungin lastensuojelun tiimejä. (Helsingin Tulevaisuuden sote-keskus, 2022: 10.)

### 2.2.2 Helsingin soten Kestävän kasvun- hanke lyhyesti

Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluiden Kestävän kasvun hankkeen perustehtävä on purkaa koronasta aiheutunutta hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa, sekä nopeuttaa erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien hoitoon ja palveluun pääsyä. Sillä pyritään myös vahvistamaan ennaltaehkäisyä monialaisilla kynnyksettömillä palveluilla. Hankkeessa laajennetaan jo kehitettyjä digitaalisia palveluja ja otetaan uutta digitaalista innovaatiota käyttöön, sekä vahvistetaan tiedolla johtamista ja ohjausta. (Innokylä, 2023b.)

Helsingin kestävän kasvun- hankkeen kehitystyötä ja toiminnan muutosta tukevat Rakennemuutos- ja Tulevaisuuden sote-keskus- hankkeissa tehty kehitystyö. Hankkeen omassa hankesuunnitelmassa yhtenä tavoitteena kerrotaan olevan asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen, sekä innovatiivisten digitaalisten menetelmien kehitystyö. Yhtenä toimenpiteenä mainitaan FIT-kokonaisuuden jatkokehitys. (Helsingin soten kestävän kasvun ohjelma, 2022: 13.) Tämä hankkeen osahankkeena on FIT-kokonaisuuden laaja jalkauttamiskokonaisuus eli implementointi Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä.

### 3 Laadun ja vaikuttavuuden mittaamisesta

Sosiaalipalvelut pyrkivät ratkomaan monia arkielämässä esiintyviä haasteita ja ongelmia. On tärkeää arvioida ovatko palvelut vaikuttavia ja tuottavatko ne ratkaisuja sosiaaliin ongelmiin. Tietoa sosiaalipalvelujen vaikuttavuudesta ei ole tarpeeksi ja sitä kuitenkin tarvitaan, jotta voidaan vertailla erilaisia käytäntöjä ja korvata heikosti vaikuttavia paremmilla. (Hänninen & Junnila, 2012: 146.)

Käsitteet evaluaatio, arviointi ja arviointitutkimus alkoivat ilmaantua 1980-luvun loppupuolella sosiaalihuollon tutkimus- ja kehittämistoimintaan. Helsingin sosiaalivirastossa samoihin aikoihin käynnistetty vaikuttavuushanke jäi kuitenkin laman ja puutteellisen tietotaidon jalkoihin 1990-luvun alkupuolella. Vaikuttavuutta on alettu vaatia Suomessa 2010-luvulta alkaen lähes kaikissa linjauksissa ja ohjelmissa valtakunnallisella tasolla. Arviointitietoa ei kuitenkaan ole osattu viedä päätöksenteon välineeksi tarpeeksi hyvin. (Kivipelto ja Kotiranta, 2014: 174–178.)

Tietoa ja palautetta tulee hyödyntää monipuolisesti, kun organisaatiossa arvioidaan omaa toimintaa ja onnistumisia. Arvioinnin osallistava, yhteiseen oppimiseen tähtäävä luonne tulee olla jatkuvaluonteista ja sovittua vuosikellon mukaisesti. Kehitystoimet tai syvällisempään uudistamiseen tähtäävät muutokset tulee tehdä arviointia hyödyntäen. (Rousu & Lanne-Eriksson, 2021: 154.)

Lastensuojelun vähäistä tutkimusta Suomessa on kritisoitu jo pitkään (esim. Heino & Pösö, 2003: 586; Pekkarinen, 2011: 9; Lahtinen, Männistö & Raivio, 2017: 13). Lastensuojelun vaikuttavuuden todentamista on pohdittu monesta eri näkökulmasta ja siitä käytyä keskustelua tuotu esiin julkisuudessa. Yhtä mieltä tunnutaan olevan kuitenkin vain siitä, että vaikuttavuudesta lastensuojelun palveluissa tiedetään liian vähän. (Lahtinen, Männistö & Raivio, 2017: 11–13; Eronen, 2007: 24–25.)

Koska vaikuttavuudesta lastensuojelun palveluissa tiedetään aivan liian vähän, tuottaa se haasteita palveluiden kohdentamiseen oikein ja arviointiin siitä mitkä monista palveluista ovat vaikuttavimpia. Lastensuojelun vaikuttavuus luodaan asiakkaan tuottaman tiedon kautta, ei valmiilla pakettiratkaisuilla. Erityisen kehittämisen alla lastensuojelussa Suomessa tulisi olla tietoon perustuva päätöksenteko sekä tutkimustiedon käyttämisen edellyttäminen lastensuojelun kehitystyössä. (Lahtinen ym., 2017: 11–13.)

Laatua voi myös tarkastella monesta eri näkökulmasta ja asiakkaan kohtaavaa työntekijää voidaan pitää keskeisenä laaduntekijänä. Arvioidaksemme toteutunutta laatua, on kuvattava toivottu laatu ja asetettava sille tavoitearvot. Laatukäsikirja tai siihen verrattavissa oleva asiakirja toimii osana omavalvontaa, jota jokaisen työntekijän on sitouduttava noudattamaan työyhteisöissä ja yksiköissä. Laatutavoitteet kohdistuvat palveluprosessiin tai tuloksiin joita saadaan aikaan toiminnalla. (Rousu & Lanne-Eriksson toim., 2021: 157–159.)

Lastensuojelun eräänlainen näkymättömyys haastaa osaltaan laadun ja vaikuttavuuden mittaamista. Työskentelytapojen ja prosessien kuvauksia harvoin näkee lastensuojelusta ja siksi lastensuojelu saattaa suurilta osin olla näkymättömissä kaikille muille paitsi sen asiakkaille ja työntekijöille. (Rousu S., 2007: 23.) Laatu voi olla hämärän peitossa myös sen monitulkintaisuuden vuoksi.

Näin ollen erilaisten mittareiden ja arviointimenetelmien käyttöön lastensuojelun asiakastyössä työn laadun ja vaikuttavuuden todentamiseksi tulisi panostaa. Menetelmänhallinta, mittareiden käyttö yhdenmukaisesti, niitä käyttävien henkilöstön koulutus ja tulosten tulkinta ovat osa-alueita joihin tulee saada tukea. Sillä taataan mittareiden pysyvyys ja hyödynnettävyys asiakastyössä. (Manssila, Rahikka & Sjöblom, 2018.) Työntekijät sosiaalialalla edellyttävät todennäköisesti myös enenevässä määrin työntekijöiltään näyttöön perustuvien menetelmien osaamista ja hyödyntämistä (Kananoja & Ruuskanen, 2019: 49).

Asiakastyössä tulee huomioida mm. perheiden lasten ikäjakauma ja kehitystaso, mittareiden oikea-aikainen käyttö ja asianmukaisuus sekä sen selventäminen asiakkaille, mihin tarkoitukseen ja miksi tietoa mittareilla kerätään. Väheksymättä sen tiedon merkitystä asiakkaalle, vaikuttaako mittareiden täyttäminen asiakkuuteen jollakin tapaa. (Flink & Aaltio, 2020: 26.)

Myönteiset (tai negatiiviset) muutokset kestäväälle pohjalle kertautuvat vaikutuksiksi ihmisten ja yhteisöjen elämässä. Kun mitataan vaikutuksia eli muutoksia, joita jokin toiminta saa aikaan, puhutaan vaikutusten arvioinnista. Sen keskiössä ovat toimenpiteiden jatkuva arviointi ja kokonaisuuden hahmottaminen. Vaikuttavuutta voidaan arvioida monella eri tavalla, kuten esimerkiksi vaikuttavuusketjun (Pyykkönen, Lipponen, Björklund, 2019: 3–6.) tai tässä opinnäytetyössä tarkastelussa olevien FIT-mittareiden ja palautetietoisien työskentelyn avulla.

## 4 Feedback-Informed Treatment

Lyhyesti kuvattuna Feedback-Informed Treatment on viitekehyksestä riippumaton tapa lähestyä sosiaali- ja terveystalvueluiden arviointia sekä laadun ja tehokkuuden lisäämistä. Se perustuu asiakastyön jatkuvaan seurantaan reaaliajassa ja dialogissa asiakkaan kanssa. Sen keskiössä on rutiininomainen palautteen pyytäminen ja kerääminen asiakkailta sekä siitä saatujen tietojen käyttö palvelun muokkaamiseen. Feedback-Informed Treatment on käännetty suomeksi *palautetietoinen hoito*. (Miller & Bertolino, 2018: 11.)

FIT-järjestelmä sisältää mittaritot OSR (Outcome Rating Scale) ja SRS (Session Rating Scale) jotka asiakas täyttää tapaamisella. Esittelen mittaritot ja niiden käytön tämän kappaleen alaluvuissa. Meillä Suomessa palautetietoinen hoito on alkanut ottaa jalansijaa hitaasti. FIT-kokonaisuuden käyttöä asiakastyössä on esimerkiksi osassa lastensuojelun palveluita, HUS:n lastenpsykiatrialla, Väestöliitossa sekä yksittäisillä psykoterapeuteilla. Helsinki Missio käyttää palautetietoista hoitoa asiakastyössä ja on lisäksi keskittynyt palautetietoisien hoidon koulutuksiin ja siihen liittyvien käsitteiden suomentamiseen. (Helsinki Missio, 2023)

Terminä *treatment* saattaa olla jokseenkin haastava käännettävä sosiaalialan sanastoon. Suomennettuna termi voi kääntyä sanoiksi *hoito* tai *kohtelu*, josta jälkimmäinen voisi olla ominaisempi sosiaalialan sanastossa. Esimerkiksi laissa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista käytetään termiä *kohtelu*.

...lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luotamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista 812/200 §1)

Kun taas laissa potilaan asemasta ja oikeuksista käytetään sanaa *hoito*.

Potilaalle on annettava hänen henkeään tai terveyttään uhkaavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen hoito... (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 §8)

FIT-terminologiaan Suomessa on kuitenkin jo vakiintunut käänös *palautetietoinen hoito*, jota tässäkin opinnäytetyössä käytetään. Helsinki Mission käänöskirjassa Feedback-Informed Treatment - palautetietoinen hoito (Miller & Bertolino, 2018), käytetään

mm. ilmaisuja: palautetietoinen työtapa, FIT- kulttuuri, FIT- työskentely ja FIT- lähestymistapa. Tässä opinnäytetyössä käytän myös ilmaisua FIT-kokonaisuus, jolla viitataan FIT-mittareihin ja palautetietoiseen työtapaan yhdessä.

#### 4.1 Palautetietoisien hoidon taustaa

Palautetietoista hoitoa on kehitetty tuomaan ratkaisuja 2000-luvulla kasvaneeseen globaaliin vaatimukseen sosiaali- ja terveystalouden järjestämiseksi niin, että ne ovat tuloksellisia ja resurssitehokkaita. The International Center for Clinical Excellence (ICCE):n perustajaa ja psykoterapiatyötä pitkään tehnyttä Scott D. Milleriä pidetään palautetietoisien hoidon oppi-isänä.

Palautetietoinen hoito on Scott D. Millerin ja Bob Bertolinon luoman FIT-kokonaisuuden keskiössä. Palautetietoisuus muokkaa työntekijän ja asiakkaan suhdetta vuorovaikutteisemmaksi ja tasavertaisemmaksi. Työskentelyn avulla on mahdollista parantaa työntekijän ja asiakkaan välistä allianssia ja sitä myötä työskentelyn tuloksia. Lisäksi se auttaa tunnistamaan asiakastyön prosesseja, jotka eivät etene ja joissa tarvitaan muutosta, sekä ehkäisee asiakkaiden ennakoimattomia keskeyttämiä työskentelyprosesseissa. Sosiaali- ja terveystalouden suurin työskentelyn tuloksia edesauttava tai haittaava tekijä on asiakkaan ja työntekijän välinen allianssi eli vuorovaikutussuhteen laadukkuus ja voimakkuus. (Miller & Bertolino, 2018: 15–23.)

American Psychologist Association (APA) on tunnustanut palautetietoisien hoidon ja se on käyttöönottonsa jälkeen levinnyt ympäri maailmaa. Palautetietoista hoitoa käytetään erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa yli kahdessakymmenessä maassa. (Marin, K. 2020.) Suomea lähimpänä on esimerkki Tanskasta, jossa on onnistuneesti jalkautettu palautetietoinen työskentelytapa lastensuojelussa (Tippett & Yliruka, 2023: 43). Työskentelyn arvioinnin, seurannan ja asiakasosallisuuden vahvistuminen FIT-kokonaisuutta hyödyntämällä voi edesauttaa parantamaan lastensuojelun laatua (Yliruka & Kotilainen, 2023: 26).

#### 4.2 OSR ja SRS

FIT-kokonaisuus on suunniteltu alun perin terapeutin työhön ja siksi myös mittareiden nimet ovat yksittäiseen asiakastapaamiseen tai toisin sanoen *istuntoon* viittaavia. Muutosarviointiasteikko on nimeltään Outcome Session Rate (jatkossa OSR-mittari),

jota käytetään asiakastapaamisen alussa kartoittamaan asiakkaan sen hetkistä tilannetta. Terapiaistunnon arviointiasteikko on nimeltään Session Rate Scale (jatkossa SRS- mittari), jota käytetään asiakastapaamisen lopussa kartoittamaan asiakkaan mielipidettä tapaamisen sujuvuudesta.

Näillä mittareilla voidaan tehdä myös niin sanottu rinnakkaisarviointi. Rinnakkaisarvioinnin tekee asiakkaan läheinen henkilö esimerkiksi vanhempi tai isovanhempi. (Miller & Bertolino, 2018: 68.) OSR- ja SRS-mittarit on tärkeää esitellä huolellisesti, sekä käydä läpi kysymysten tarkoitus ja miksi asiakkaan vastauksilla on merkitystä työskentelyn kannalta (Miller & Bertolino, 2018: 45). Lasten kanssa työskennellessä käytetään lomakkeita, jotka on suunniteltu lapsille. Lapsi täyttää tapaamisella oman lomakkeen ja vanhempi täyttää oman lomakkeen omasta näkökulmastaan. (Miller & Bertolino, 2018: 68.) Tällöin vanhempi toimii rinnakkaisarvioijan roolissa.

FIT-mittareilla luvataan apua asiakkaiden tilanteiden ennakoimiseen: mihin suuntaan työskentely on menossa, onko vaarana työskentelyn keskeytyminen, puhummeko asiakkaalle oleellisista asioista tai näkevätkö asiakas ja työntekijä työskentelyn edesauttavan asiakkaan tilannetta. (Miller & Bertolino, 2018: 11–25.) Tehostetussa perhetyössä asiakkaana on aina lapsi, joten vanhempien tai muiden henkilöiden tekemät rinnakkaisarviot ovat tärkeässä osassa työskentelyn suuntaa arvioitaessa FIT-mittareiden perusteella.

Lapsen näkemys työskentelystä saattaa olla joskus negatiivisempi kuin aikuisen arvio työskentelyn suunnasta tai toisin päin. Kyselyn tarkoituksena on kuitenkin saada asiakkaalle vahvistusta kunnioituksen ja kuulluksi tulemisen kokemukseen, ei niinkään ehdoton totuus työskentelyn laadusta. OSR- ja SRS- mittareiden ylin päämäärä on antaa työntekijöille tietoa, jonka äärellä käydään dialogia asiakkaan kanssa (Miller & Bertolino, 2018: 58). Mittareiden tarkastelu haastaa työntekijää avaamaan asiakkaalle sitä, miksi tiettyjä asioita käsitellään työskentelyn aikana.

OSR- ja SRS- mittareiden käytössä on otettava huomioon tehostetun perhetyön erityisyys yksityisen alueella toimimisessa. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakasperheiden kotona. Joskus esimerkiksi asiakastapaamisella perheen kotona saattaa olla paljon perheen lapsia paikalla samaan aikaan. Tällöin tapaamiset saattavat olla luonteeltaan vauhdikkaita ja FIT-mittareiden täyttämiseen menee paljon aikaa, kun jokainen vuorollaan täyttää omansa. Toisaalta tapaamisella yhden teini-ikäisen nuoren kanssa

mittarin täyttäminen saattaa tuottaa tärkeää tietoa nuoren juuri sen hetken tilanteesta, jota nuori ei välttämättä osaa tai halua itse sanallisesti kertoa.

Lastensuojelutyön luonteen pakottavuuden takia työntekijät saattavat havainnoida asiakkaiden tai asiakasperheiden olevan korostuneen kohteliaita ja haluavat antaa tapauskohtaisilla tilanteestaan positiivisemmän kuvan kuin mitä se todellisuudessa on. FIT-mittareihin liittyviä huolenaiheita onkin se, että ne tuottavat vääristynyttä tietoa, jos asiakas haluaa keinotekoisesti pitää oman käyränsä pisteytyksen korkealla. (Miller & Bertolino, 2018: 45, 75.) Tämä on kuitenkin palautetietoisien työotteiden mukaisesti perusteltua ottaa puheeksi asiakasperheessä ja pohtia yhdessä miksi näin on. Tässäkin rinnakkaisarvioiden käyttö työskentelyssä auttaa tekemään näkyväksi asiakkaille heidän omia tilanteitaan. Kuten Yliruka ja Kotilainen (2023: 6) toteavat on lastensuojelussa lähtökohdana usein vastentahtoisuus, silti vuorovaikutussuhteen toimivuus on kriittisen tärkeää ja siihen on satsattava.

FIT-mittareiden tarkastelu yhdessä vastuu sosiaalityöntekijän ja asiakasperheen kanssa tehostetun perhetyön väliarvioinneissa tuo lisäarvoa työskentelyn etenemisen (tai hidastumisen) tarkasteluun. Asiakasprosesseja arvioidaan tehostetussa perhetyössä säännöllisesti noin kolmen kuukauden välein ja niiden tarkoituksena on arvioida aina myös sitä, mihin suuntaan työskentely on mennyt asetettuihin tavoitteisiin peilaten. Mikäli työskentely ei etene toivotulla tavalla, on FIT-mittareiden tuottaman tiedon valossa hyvä pohtia sitä, mitä työskentelyssä tulee muuttaa, jotta toivottua muutosta saadaan aikaan. (Miller & Bertolino, 2018: 58–63.) Tämä haastaa myös lastensuojelun sosiaalityötä arvioimaan päätöksiä asiakasperheille suunnitelluista palveluista.

FIT-mittareiden täyttäminen on aina asiakkaan omaa arviointia omasta tilanteestaan. Tieto jota FIT-mittarit tuottavat, auttaa työntekijää reflektoimaan mistä asiakkaan tilanteessa on kyse. Työntekijän apuna on myös hänen oma datansa, josta voidaan löytää kehitettäviä osa-alueita omasta työskentelystä. Tätä dataa tulee olla kuitenkin kertyneenä paljon, eikä vielä tässä vaiheessa FIT-kokonaisuuden käyttöä tehostetussa perhetyössä tuota tietomäärää ole tarpeeksi.

Palautetietoisien työskentelyn kulmakiviä on se, että kertyvää tietoa käytetään työntekijöiden ja asiakkaiden hyväksi sekä kehittämiseen. Tietoa ei valjasteta palkitsemiseen tai työntekijöiden arvottamiseen.

### 4.3 Mittareiden tulkinnasta: OpenFIT

Ohjelma, jota Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä käytetään palautetietoisien työskentelyn tueksi on maksullinen ja siitä maksetaan vuosilisenssiä. Ohjelma kantaa nimeä OpenFIT ja tämän järjestelmän kautta voidaan täyttää OSR- ja SRS-mittareita, sekä tarkastella mittareiden tuloksia. Mittaristot ovat tarjolla useille eri kielille. Yksittäisissä tilanteissa mittaristoista voidaan käyttää paperiversioita, mutta niistä tulokset tulee siirretään edelleen ohjelmaan, jotta digitaalista tietoa syntyy. (Wieliczko ja Isoaho, 2023: 4.)

Ohjelma on verkossa toimiva järjestelmä, joka antaa OSR- ja SRS-mittarit. Ohjelman kautta työntekijät ja asiakkaat saavat tulokset tarkasteltavaksi. Tilastot voidaan ajaa erikseen yksikön, palvelun tai työntekijän tasolla. Tilastojen ja käyrien seuraaminen lisää tietoon perustuvaa työn kehittämistä ja motivoi tutkimaan omaa työtä. (Wieliczko ja Isoaho, 2023: 8.) Tehostetussa perhetyössä datan kertymistä saadaan odotella noin puolivuotta tai vuosi, ennen kuin raportteja pääsee hyödyntämään. Kyseessä ei siis ole pikajuoksu vaan ennemminkin maraton.

Miller ja Bertolino (2018) kuvaavat FIT-käsikirjassa mittareiden käyttöä ja niihin liittyviä yksityiskohtia, teoksesta saa lisää tietoa siitä, kuinka monipuolisesti mittareita voidaan asiakastyössä ja työn kehittämisessä hyödyntää.

## 5 Jalkauttaminen eli implementointi

Implementointi, käyttöönotto, juurruttaminen, toimeenpano ja arkeen otto. Ainakin näitä sanoja olen nähnyt kirjoitetussa tekstissä etsiessäni tietoa tästä käsitteestä. Termi tarkoittaa uuden asian tuomista osaksi käytännön työtä, kutsuttiinpa sitä millä tahansa noista edellä luetelluista ilmaisuista. Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä jalkauttaminen.

Jalkauttamisella pyritään varmistamaan toimintamallin tai menetelmän asettuminen käytännön työhön niin, että siitä koituu hyötyä kohderyhmälle. Jalkauttamisprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen, jotka ovat kartoitusvaihe, valmisteluvaihe, käyttöönottovaihe ja ylläpitovaihe. (Kouvonen P, Tani S, Kurki M, Hamari L., 2023: 16–17.)

## 5.1 Näyttöön perustuva toiminta

Näyttöön perustuvaa toimintaa (NPT) on alettu edistämään laajasti lapsi- ja perhepalveluissa. Tutkimusnäytön hyödyntäminen auttaa resursoimaan toimia niin, että asiakas saa tukea ja apua, joka pohjautuu parhaaseen mahdolliseen tietoon. (Kouvonen ym. 2023: 9.) Vaikuttavien menetelmien tunnistus ja valinta tutkimusnäytön pohjalta sekä menetelmän jalkauttaminen ja sen ylläpitoon liittyvät toimet ovat näyttöön perustuvaa toimintaa (Drisko & Friedman, 2019: 264–267).

Näyttöön perustuvan toiminnan havainnollistamista sosiaali- ja terveysalalla jakkarametaforan kautta.



Kuva 2. Näyttöön perustuvan toiminnan osa-alueet (Lähde: Kouvonen ym. 2023: 9)

Näyttöön pohjautuva päätöksenteko sekä toiminta on jakkaran istuinosa, joka on jakkara pystyssä pitävien kolmen jalan päällä. Jos yksikin jakkaran jaloista otetaan pois tai lyhennetään, ei jakkara enää ole toimiva. Jakkaran jalat edustavat asiakkaiden toiveita ja tarpeita, työntekijän ammattitaitoa ja kokemusta sekä tutkimusnäyttöä. Myös kontekstin huomioiminen on tärkeää. (Kouvonen ym. 2023: 9.)

## 5.2 Jalkauttamisen vaiheet

Kansainvälinen kehys jalkauttamisen vaiheille on erityisesti lapsi- ja perhepalveluilla silmällä pitäen kehitetty EPSIS (Exploration, preparation, implementation, sustainment) (Aarons, G.A., Hurlburt, M. & Horwitz, S.M., 2011: 4–8). Vaiheet on käännetty suomeksi sanoilla kartoitus, valmistelu, käyttöönotto ja ylläpito.

Kaikissa vaiheissa vaikuttavat kaksi erilaista ympäristöä, jotka ovat sisäinen ja ulkoinen. Ympäristöt voivat näyttäytyä erilaisina riippuen siitä, missä prosessin vaiheessa ollaan. Sisäisiä tekijöitä ovat esimerkiksi: johtaminen, organisaation ominaisuudet, henkilöstö tai laadun ja menetelmäuskollisuuden seuranta ja tuki. Ulkoisia tekijöitä ovat esimerkiksi: johtaminen, palvelujärjestelmä ja poliittiset tekijät tai palvelun käyttäjien ominaisuudet. (Kouvonen ym. 2023: 17–18.)

Jalkauttamisesta, sen vaiheista ja tärkeistä huomioitavista seikoista jalkauttamisen eri vaiheissa on saatavilla hyvin tietoa esimerkiksi Itsenäisyyden juhluvuoden Lastensäätiön (ITLA) oppaassa ”Jalkauttamisen tuki” (Kouvonen ym., 2023). Lisäksi jalkauttamisen toteutuksen tutkimusta on tehnyt Nanne Isokuortti (2023) artikkeliväitöskirjassaan ”Understanding implementation in child and family social work”. Tässä opinnäytetyössä jalkauttaminen on osa viitekehystä, eikä varsinaisen tutkimuksen aihe.

### 5.3 Jalkauttamisen tuki Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä

Jalkauttamisen tukena työntekijöille on olemassa tukirakenteita. FIT- kokonaisuuden jalkauttamiseksi työyhteisössä on tarjolla jatkuvaa ryhmämuotoista konsultaatioapua. Yksilöllistä tukea on tarjolla Teams-kanavalla, jossa työntekijät voivat kysyä järjestelmään liittyviä akuutteja asioita. Kanavan nimi on ”FIT-klinikka” ja sillä pyritään madaltamaan kynnystä kysyä itseä askarruttavia kysymyksiä FIT-kokonaisuudesta. (Wieliczko, C., 2023.)

Peruskoulutuksia FIT- kokonaisuudesta järjestetään uusille työntekijöille tarpeen mukaan ja perehdyttäminen työotteeseen sekä järjestelmän käyttöön tapahtuu tiimeissä. FIT-mentorit ja esihenkilöt toimivat työntekijöiden tukena tiimeissä. FIT-mentorit nimitään oman tiimin sisältä. Mentorit ovat henkilöitä, jotka ovat perehtyneet keskimääräistä enemmän palautetietoiseen työskentelyyn ja tukevat tiimiä palautetietoisessa työskentelyssä sekä perehdyttävät uusia työntekijöitä ja auttavat tulosten tulkinnessa. Mentoreille on tarjolla jatkuvaa koulutusta ja työpajoja. (Wieliczko, C., 2023.)

Lisäksi tiimeille on tarjottu jalkauttamisen tukena viisi FIT-ohjauskertaa, joissa tarkastellaan FIT-mittareiden tuottamia tilastoja ja keskustellaan yhdessä palautetietoisesta työskentelystä, sen tuottamista haasteista ja onnistumisista. Paras tuki tulee kuitenkin kiireisen työarjen keskellä omalta työparilta tai muilta tiimin jäseniltä. Ohjauskertojen

jälkeen tiimille on tarjolla tukea säännöllisesti järjestetyistä FIT-klinikka tapahtumista, joita järjestetään eri teemoista. Saatavilla on myös tarpeen mukaan ohjaustapaamisia tiimille tai koko yksikölle. (Wieliczko, C., 2023.)

## 5.4 Yhteenveto

Asiakaspalautteen kerääminen reaaliajassa viitekehyksestä riippumattoman FIT-mittariston avulla auttaa arvioimaan palvelun laatua ja vaikuttavuutta. Arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palautetietoinen työote yhdessä FIT-mittareiden kanssa parantaa asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä, sekä auttaa ennakoimaan asiakasprosessien keskeytyksiä tai muutostarpeita asiakastyön prosesseissa. (Miller ja Bertolino: 11, 25; Helsinki Missio, 2023; Yliruka & Kotilainen: 17.)

Näyttöön perustuvan toiminnan hyödyntäminen auttaa asiakasta saamaan parhaan mahdollisen tuen sekä resursoimaan toimia parhaan mahdollisen saatavilla olevaan tietoon nojaten. (Kouvonen ym., 2023: 9.) Jotta erilaisia mittareita laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseksi voidaan sosiaalialalla hyödyntää, tulee niiden systemaattiseen käyttöön saada tarvittava tuki (Manssila ym., 2018).

Uusien menetelmien jalkauttaminen on myös näyttöön perustuvaa toimintaa, jonka eri vaiheita kuvataan muun muassa ITLA:n ”Jalkauttamien tuki”-oppaassa (Kouvonen ym., 2023). Jalkauttamisen eri vaiheiden toteutusta seuraamalla ja tukirakenteita muodostamalla saadaan jalkautettava menetelmä parhaalla mahdollisella tavalla käyttöön (Aarons, ym., 2011: 5- 11; Kouvonen ym., 2023: 16- 18; Isokuortti, 2023: 22-24).

## 6 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä tarkastellaan palautetietoisen työskentelyn jalkautumista Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön.

Opinnäytetyössä selvitetään

1. Mitä FIT- kokonaisuus tuo asiakastyön prosessiin?
2. Miten FIT- kokonaisuuden merkityksestä puhutaan asiakasperheille?

Opinnäytetyössä tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, mitä Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön työntekijät kokevat FIT- mittareiden ja palautetietoisien työtteen tuovan asiakastyön prosessiin. Tarkastelun kohteena on myös se, kuinka asiakasperheille puhutaan FIT- kokonaisuuden merkityksestä.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa jalkauttamisprosessien toteutuksissa lastensuojelun palveluissa. Tulokset voivat auttaa myös kehittämään tukitoimia työntekijöiden tueksi, joita tarvitaan työtteen jalkauttamiseen. Näin palautetietoinen työskentely asiakasperheiden kanssa voi tuottaa aidosti apua perheiden moninaisiin elämäntilanteisiin.

## 7 Menetelmälliset ratkaisut

Opinnäytetyöni aihe muotoutui työelämän yhteyshenkilön kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Hain opinnäytetyölleni tutkimuslupaa elokuussa 2023 Helsingin kaupungin kirjaamolta ja tutkimuslupa myönnettiin lokakuussa 2023. Tämän jälkeen muotoilin aineistonkeruuta varten toteuttamani kyselyn (LIITE1) kysymyksenasettelun yhteistyössä työelämän yhteyshenkilön kanssa. Keskustelimme kyselylomakkeesta Teams-tapaamisissa ja sähköpostitse, jotta kysymykset saatiin vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla tutkimuskysymyksiini.

Aikataulun kiireellisyyden takia kyselyä ei testattu kohderyhmällä, sillä kyselyn haluttiin sijoittuvan jalkauttamisen ensivaiheisiin ja FIT-kokonaisuuden peruskoulutukset alkoivat lokakuussa 2023. Lomakkeella oli sekä avoimia, että strukturoituja kysymyksiä. Kysely lähti vastaajille Metropolian ammattikorkeakoulun e-lomakekyselynä marraskuussa 2023. (LIITE1)

Kyselyyn pyydettiin vastauksia jalkauttamisen ensivaiheessa FIT-kokonaisuuteen koulutetuilta Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön tiimeiltä. Lisäksi tutkimusaineistona on Kestävän Kasvun- hankkeen toteuttaman NoMAD-kyselyn (LIITE2) vastaukset. NoMAD-kysely on työkalu, jota käytetään uuden menetelmän jalkauttamisprosessin arvioinnissa (Kasvun tuki, 2024). Tämä kysely teetettiin kaikille Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön tiimeille.

Käyttöoikeudet NoMAD-kyselyn vastauksiin hain ja sain tutkimuslupahakemuksessani. Aineiston täydennyttyä hankkeen kyselyn vastauksilla analysoin tulokset ja kirjoitin

opinnäytetyön valmiiksi. Prosessin aikana sain ohjausta sekä Metropolian osoittamalta ohjaajalta, että työelämän yhteyshenkilöltä.

Opinnäytetyön toteutus on laadullinen eli kvalitatiivinen, jonka valitsin siksi, että tutkimastani aiheesta saadaan laaja ja kokonaisvaltainen katsontakanta. Kyselyiden vastaukset muodostavat opinnäytetyöni kokonaisaineiston, jota tarkastelen aineistoanalyysin keinoin. Laadullisen tutkimuksen tekemiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa, eikä sen tavoitteena ole löytää totuutta tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. Laadullisen tutkimuksen pyrkimys on kuvata, ymmärtää tai tuottaa teoreettista tulkintaa erilaisille tutkitaville asioille ja ilmiöille (esim. Vilkka 2015: 120; Juhila 2021: Osa1 Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet; Tuomi & Sarajärvi 2018: 173.)

Opinnäytetyössäni olen sitoutunut noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita, joihin lukeutuvat arvostus, rehellisyys, luotettavuus ja vastuunkanto kaikessa tieteellisessä toiminnassa. Näitä menettelytapoja toteuttamalla koko opinnäytetyöprosessin ajan pyrin varmistamaan hyvän tieteellisen käytännön toteutumisen (TENK, 2023.)

## 7.1 Osallistujat

Opinnäytetyöni toteutettiin Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, jossa tiimejä on kuusi ja niissä työskentelee sosiaaliohjaajia ja johtavia sosiaaliohjaajia. Tiimien johtajana on tehostetun perhetyön päällikkö. Työntekijöiden koulutuspohjana on sosionomi amk ja sosionomi yamk tai muu sosiaalialan vastaava koulutus. Aineistoa kerättiin kaikilta tehostetun perhetyön tiimien työntekijöiltä ja esihenkilöiltä. Aineiston keruun ulkopuolelle rajattiin ainoastaan ylemmän tason johtajat, jotka eivät työssään kouluttaudu FIT-kokonaisuuden käyttöön.

Opinnäytetyössäni noudatan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita, joka velvoittaa kaikkia tutkimuksen tekijöitä. Hyvät tieteelliset käytännöt tarkoittavat tutkijan noudattavan eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä. Näitä alleviivataan tutkijan vilpittömyydellä ja rehellisyydellä tutkimuksen kaikilla osa-alueilla. (Vilkka 2021: luku 2 tutkimukselle asetetut vaatimukset.) Tässä opinnäytetyössä olen sitoutunut noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita ja toteuttanut opinnäytetyöni niiden mukaisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019: 7–13).

Opinnäytetyön aineistonkeruussa kyselyyn osallistujilla on ollut oikeus kieltäytyä vastausten antamisesta, missä tahansa vaiheessa ilman erillistä syytä. Osallistuminen on ollut täysin vapaaehtoista ja siitä on selkeästi ilmoitettu osallistujille lähetetyssä erillisessä tiedotteessa tutkimuksesta. Tutkimuksen sisällöstä, kestosta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista, eli tietosuojaseloste, on myös kerrottu tutkimuksen tiedotteessa. (LIITE 3)

Lisäksi kohderyhmälle lähetettiin erillinen informointikirje, josta näkyi tutkimuksen aihe, tarkoitus ja julkaisuväylä. Informointikirjeessä ilmoitettiin opinnäytetyön tekijän yhteystiedot, josta saa tarvittaessa lisätietoja. (LIITE 4)

Opinnäytetyössäni ei käsitelty henkilötietoja, jotka ovat tunnistettavissa, eikä minkäänlaista henkilörekisteriä syntynyt. Tuloksista ei ole tunnistettavissa yksittäisiä vastaajia. Tutkimuksen tiedotteessa kerrottiin osallistujille, että tutkimusaineistoa ei arkistoida, vaan se hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Opinnäytetyön tuloksia on sovittu esitettävän opinnäytetyön tekijän toimesta Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä.

## 7.2 Kyselyn toteutus eli aineiston hankinta

Kyselyn kysymykset laadittiin yhteistyössä opinnäytetyön työelämän yhteyshenkilön kanssa. Olin laatinut pohjan kyselyn kysymyksille, jonka jälkeen kysymykset käytiin kohta kohdalta läpi. Yhteistyö työelämän yhteyshenkilön kanssa toi kyselyn suunnitteluun lisää työelämänäkökulmaa. Kysymyksenasettelu tehtiin niin, että se tuki parhaalla mahdollisella tavalla tutkimuskysymyksiin vastaamista. Kyselylomake toteutettiin Metropolian tietoturvallisena e-kyselylomakkeena ja kysely välitettiin vastaajille työelämän yhteyshenkilön kautta. (LIITE1)

Kyselyyn vastasi kolme Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön tiimiä ja kyselyn saatteena oli informointikirje vastaajille. Vastaajien anonymiteetin takia tässä opinnäytetyössä ei kerrota mitkä tiimit kyselyyn vastasivat.

Kysely on aineistonkeruutapana toimiva menetelmä laadullisessa tutkimuksessa (Tuomi & Sarajärvi, 2018: 83). Tavoitteenani oli selvittää kyselyn avulla tutkittavien ajatuksia ja mielipiteitä, johon kyselylomakkeen avoimet kysymykset soveltuivat hyvin. Avoimet kysymykset eivät rajaa vastaamista liikaa ja kyselylomakkeen etu on se, että

vastaajan anonymiteetti säilyy- Haittana voidaan kuitenkin havaita riski siitä, että vastausprosentti jää alhaiseksi. (Vilka 2021: Luku 4. Määrällinen tutkimusmenetelmä käytännössä.)

Kysely oli avoinna 5.11.-8.12.2023 välisenä aikana ja vastaajille lähetettiin muistus kyselyyn vastaamiseksi kaksi kertaa. Myös muistutusviestit lähetettiin työelämän yhteys henkilön kautta. Ensimmäinen muistutus puolessa välissä vastaamisaikaa ja toinen kyselyn viimeisellä aukiolo viikolla. Vastauksia tähän kyselyyn tuli seitsemän kappaletta.

Lisäksi sain käyttöni Kestävän Kasvun- hankkeen teettämän NoMAD-kyselyn (LIITE2) vastaukset. NoMAD-kysely toimii jalkauttamisen tukena. Kysely lähetettiin kaikille Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön tiimeille joulukuussa 2023 ja kyselyn vastaukset sain käyttöni kyselyn sulkeuduttua tammikuussa 2024. Vastauksia tähän kyselyyn tuli 48 kappaletta.

Ajankohta, jolloin tutkimusaineisto kerätään vaikuttaa saatuihin tutkimustuloksiin (Vilka 2021: Luku 7 Tutkimuksen arviointi). Näin ollen kohderyhmälle teettämäni kyselyn ajankohdan valinnalla pyrittiin maksimoimaan vastaajien määrä, sillä oli tiedossa, että joulukuun on kohderyhmän työn kannalta kiireistä aikaa, eikä vastaamiselle välttämättä riittänyt aikaa. Lisäksi tiedossa oli, että Kestävän Kasvun-hankkeen kysely avautuisi joulukuussa 2023, eikä vastaajia haluttu kuormittaa kahdella yhtäaikaisella kyselyllä.

### 7.3 Aineiston analyysi

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa käytetään teorialähtöistä analyysitapaa. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa luokitusten ja käsitteiden määrittelyä sekä analyysia ohjaavat teoria ja aiemmat tutkimukset aiheesta. (Vilka, 2021: Luku 6 merkityksiä tutkimassa ja ymmärtämässä.) Teorialähtöisessä analyysissa on teoreettisia yhtymäkohtia, mutta analyysi ei suoraan ole teoriaan pohjautuva (Eskola, 2018: 213). Tässä opinnäytetyössä ohjaava teoria on FIT-kokonaisuus ja palautetietoinen työskentely, sekä näyttöön perustuva toiminta ja jalkauttaminen eli implementointi.

Teorialähtöinen sisällönanalyysi aloitetaan analyysirungon muodostuksesta, joka voi olla väljä. Aineistosta muodostetaan kategorioita tai luokituksia, sekä poimitaan ne asiat, jotka kuuluvat analyysirunkoon. (Tuomi & Sarajärvi, 2018: 128.) Tutkimusaineis-

ton pelkistämässä tiivistetään tai pilkotaan aineistoa osiin ja aineistosta karsiutuu tutkimuksen kannalta epäolennainen. Tätä karsintaa ohjaavat tutkimuskysymykset. Tiivistetty tutkimusaineisto ryhmitellään sen mukaan mitä aineistosta etsitään. (Vilkkä, 2021: Luku 6 merkityksiä tutkimassa ja ymmärtämässä.) Tässä opinnäytetyössä etsin vastuksia tutkimuskysymyksiin siitä, mitä FIT- kokonaisuus tuo asiakastyön prosessiin ja miten FIT- kokonaisuuden merkityksestä puhutaan asiakasperheille.

Aineiston pelkistämisen eli redusoinnin myötä rajasin pois mielestäni tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat ja ryhmittelin aineiston uudelleen. Laadullisessa tutkimuksessa rajaaminen on aina ns. tulkinnallinen rajaus, jolla halutaan täten ottaa kantaa myös siihen mikä on ydinsanoma, joka aineistosta nostetaan esiin (Kiviniemi, K., 2018: 76). Yhtenä päämääränä laadullisen tutkimuksen aineiston analyysissä voidaan pitää onnistuneen tulkinnan muodostamista. Tämä tapahtuu luomalla aineistosta kokonaisuus, jonka avulla tutkija tuottaa mielenkiintoisen ja perustellun tulkinnan sekä johtopäätökset tutkinnan kohteena olevasta asiasta. (Puusa, 2020: Luku 9. Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin.)

Molempien kyselyiden sisällönanalyysin jälkeen muodostin vastauksista yhteneväiset yläluokat, jotka olivat Mahdollisuudet FIT-kokonaisuudessa, Haasteet FIT-kokonaisuudessa ja Kehitettävää FIT-kokonaisuudessa. Niiden kautta aloin muodostamaan opinnäytetyön tuloksia ja johtopäätöksiä. Esittelen kyselyiden sisällönanalyysin seuraavaksi tarkemmin.

### 7.3.1 NoMAD-kyselyn aineisto

NoMAD-kyselyssä oli yksi avoin kysymys, jonka vastaukset kävin huolellisesti läpi. Vastaukset taulukkoon siirtämällä ja värikoodaamalla vastauksista samankaltaisuuksia alkoi vastauksista hahmottumaan teemoja. Esimerkkinä seuraavassa taulukossa (Taulukko1.) on harmaalla koodattu vastauksen kohdat, jotka liittyvät kehittämiseen ja punaisella värillä on koodattuna vastauksista kohdat, joissa on nähtävissä kielteinen viire palautetietoisesta työotteesta tai FIT-mittareista.

Muuta, mitä haluan tuoda esille palautetietoisien työskentelyn jalkautumiseen liittyen:
”Toivoisin, että qr-koodia voisi käyttää myös apin kautta. Lyhytkestoisessa palvelussa palautetietoisien työskentelyn tarve vaatisi keskustelua ja pohdintaa sen hyödyllisyydestä.”
” Tarvitaan yhteistä keskustelua ja käyttökokemuksien jakamista”
”Ei edelleenkään tunnu toimivalta systeemiltä, ei voi minkään.”

Taulukko1. Esimerkki teemojen mukaisesta värikoodauksesta.

Kysymykseen annetuista vastauksista nousivat teemat, joiden mukaan jaottelin vastaukset seuraaviin luokkiin:

- Myönteinen vire palautetietoisesta työotteesta/FIT- mittareista
- Kielteinen vire palautetietoisesta työotteesta/FIT-mittareista
- kehittämiseen liittyvät kommentit palautetietoisesta työotteesta/FIT-mittareista
- Haasteet palautetietoisesta työotteessa/FIT-mittareissa.

Luokat muodostuivat vastauksia lukemalla. Tämän jälkeen tarkastelin jokaista luokkaa erikseen tutkimuskysymysteni kautta ja pilkkoin vastaukset tutkimuskysymysten mukaisesti kahteen osaan. Vastauksia pilkkomalla etsin, pelkistin ja nimesin asioita, joita vastauksista löytyi. Esimerkkinä seuraavassa taulukossa (Taulukko2.) on kehittämiseen liittyvät kommentit palautetietoisesta työotteesta ja FIT-mittareista, joiden pelkistämisen myötä tuloksista löytyivät kehittämisen pohdintaa ja dialogin/reflektoinnin tarve.

Kehittämiseen liittyvät kommentit palautetietoisen työotteesta/FIT-mittareista		Mitä FIT-menetelmä tuo asiakastyön prosessiin	Miten FIT-menetelmän merkityksestä puhutaan asiakasperheille
Toivoisin, että qr-koodia voisi käyttää myös apin kautta.  Lyhytkestoisessa palvelussa palautetietoisen työskentelyn tarve vaatisi keskustelua ja pohdintaa sen hyödyllisyydestä.	Qr-koodin käyttö monipuolisesti  Keskustelua ja pohdintaa tarpeesta ja hyödyllisyydestä	kehittämisen pohdintaa (järjestelmä)  dialogin/reflektoinnin tarvetta	
Tarvitaan yhteistä keskustelua ja käyttökokemusten jakamista	keskustelua ja käyttökokemusten jakamista	dialogin/reflektoinnin tarvetta	

Taulukko2. Esimerkki vastausten pelkistämisestä

NoMAD-kyselyn strukturoidut kysymykset muutin Exell- taulukosta pylväsdiagrammeiksi luettavuuden helpottamiseksi ja analysoin niitä tutkimuskysymyksiin peilaten, sekä täydentämään avointen kysymysten tuloksia. Pylväsdiagrammeja on nähtävillä kappaleessa, jossa esittelen tuloksia.

### 7.3.2 E-lomake kyselyn aineisto

Kysely, joka toteutettiin Metropolian e-lomakkeella lähetettiin kolmelle Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön tiimille. Kyselyn alussa kartoitettiin strukturoidulla kysymyksillä sitä, kuinka tuttu kohderyhmässä FIT-kokonaisuus on jalkauttamisen ollessa alussa. Kyselyn sisältämissä avoimissa kysymyksissä pohdittiin sitä, onko FIT-kokonaisuus toimiva sekä miten asiakasperheiden kanssa keskustellaan FIT-kokonaisuudesta.

Lisäksi kysyttiin FIT- kokonaisuuden merkityksellisyydestä työssä ja sen hyödyistä asiakaspalautteen keräämisessä. Lopuksi pyydettiin vastaajia kuvailemaan miten palautetietoisesta työskentelyn ja FIT-mittareiden käyttöön otto on omassa tiimissä sujunut.

Taulukoin vastaukset kysymyksiin alle ja aloin etsiä vastauksista samankaltaisuuksia. Samankaltaisuudet vastauksista värikoodasin sen mukaisesti minkälaisia teemoja niistä alkoi löytymään. Esimerkkinä alla olevassa kuvassa keltaisella värikoodattu vastauksista kohdat joissa vastaaja näkee FIT-kokonaisuuden käytössä mahdollisuuksia ja turkoosilla neutraaleja kommentteja FIT-kokonaisuuden käytöstä.

<p>Kerro omin sanoin, miten olet kertonut asiakasperheissäsi palautetietoisesta työskentelystä ja FIT-mittareista?</p>
<p>”Olen esitellyt sen tapana seurata perhetyön vaikutusta ja asiakkaalle itselle mahdollisuutta nähdä työskentelyn vaikutus elämäänsä.”</p>
<p>”Olen kertonut, että FIT:n avulla keräämme asiakaslähtöistä palautetta palvelusta. Onko se kohdistettu oikein, onko hyödyllistä ja mikä on toimivaa/mikä ei.”</p>
<p>”Olen kertonut, että menetelmä otetaan työssäni käyttöön. Tällä hetkellä harjoitellaan menetelmän käyttöä ja olen pyytänyt heitä mukaan. Fit-työskentelyn kautta perhe saa tietoa lapsen voinnista ja voimme yhdessä tarkastella ja tukea lasta. palautteesta saamme työvälineitä ja tietoa, miten voimme paremmin tukea perhettä.”</p>

Taulukko3. Esimerkki teemojen mukaisesta värikoodauksesta.

Kysymyksiin annetuista vastauksista nousivat teemat, jotka jaottelin omiin luokkiinsa. Luokat muodostuivat vastauksia lukemalla ja ne on jaoteltu seuraavasti:

- Myönteinen/ näkee mahdollisuuksia FIT-menetelmän ja palautetietoisesta työskentelyn käytössä
- Kielteinen/ ei näe mahdollisuuksia FIT-menetelmän ja palautetietoisesta työskentelyn käytössä

- Ei myönteinen tai kielteinen FIT-menetelmän ja palautetietoisien työtöiden käytössä

Tämän jälkeen tarkastelin jokaista teemaa tutkimuskysymysteni kautta samalla tavalla kuten tein NoMAD- kyselyn kohdalla. Tässäkin tapauksessa pilkoin ja pelkistin vastaukset, sekä nimesin asioita joita vastauksista löytyi.

## 8 Tulokset

NoMad-kysely lähetettiin kaikille Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön tiimeille Kestävän Kasvun- hankkeen toimesta. Tähän kyselyyn vastanneita oli 48 henkilöä. Kyselyssä oli strukturoituja kysymyksiä sekä yksi avoin kysymys.

E-lomakekysely lähetettiin tiimeille, jotka saivat ensimmäisten joukossa peruskoulutuksen FIT-kokonaisuuteen. Tähän kyselyyn vastanneita oli seitsemän. Kyselylomake lähetettiin vastaajille aluepäälliköiltä tiimien esihenkilöille ja esihenkilöiden toimesta vastaajille. Kyselyssä oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä.

Tulosten esittelyssä on yhdisteltynä molempien kyselyiden tulokset ja ne on esitelty sekä sanallisesti, että kaavioita hyödyntäen. Lisäksi tulosten esittelyssä on havainnollistettu kuvattavaa tulosta suorilla lainauksilla. Tulokset olen erotellut kolmen otsikon alle, jotka ovat mahdollisuudet FIT-kokonaisuudessa, haasteet FIT-kokonaisuudessa ja kehitettävää/havainnot FIT-kokonaisuudessa aineistosta nousseita luokkia mukaillen.

### 8.1 Taustatiedot

NoMad-kyselyssä taustatietoina kerättiin tiedot siitä missä roolissa vastaaja työskentelee ja kuinka pitkää hän on käyttänyt palautetietoista työskentelyä. Suurin osa vastaajista työskentelee työntekijän roolissa, muutama vastasi työskentelevänsä esihenkilön roolissa. Palautetietoista työskentelyä vastasi käyttäneensä alle puolivuotta lähes kaikki vastanneista. Muutama vastaaja vastasi, ettei ollut vielä aloittanut palautetietoista työskentelyä.

E-lomakekyselyssä taustatietoja kerättiin ainoastaan siitä, miten tuttu tai tuntematon FIT-menetelmä ja palautetietoinen työskentelytapa vastaajille on. E-lomakekyselyyn

vastanneista kaikki olivat tutustuneet palautetietoiseen työskentelytapaan ja FIT-menetelmään. Kaikki vastanneet olivat ottaneet FIT-mittarit käyttöön asiakastyössä ja vastasivat tietävänsä mistä saavat apua tarvittaessa palautetietoisien työtteen ja FIT-mittareiden käyttöön omassa työssään. Tulosten perusteella kaikki vastanneet olivat saaneet peruskoulutuksen FIT-kokonaisuuteen.

## 8.2 Mahdollisuudet FIT- kokonaisuudessa

FIT-mittareiden ja palautetietoisien työtteen koetaan tulosten mukaan lisäävän dialogia asiakastyön prosessiin. Menetelmänä mittarit vaikuttivat olevan tulosten perusteella tärkeä, hyvä ja toimiva työkalu, mutta tietyin edellytyksin. Mittareiden nähdään toimivan tulosten mukaan erityisesti kouluikäisten nuorten kanssa ja yhden lapsen kanssa työskennellessä.

”Perheessä jossa mittaria käytin, se oli toimiva. En kuitenkaan ole kokenut sitä luontevaksi osaksi työskentelyä kaikissa perheissä, tai kaikilla käynneillä.”

”Menetelmänä Fit on hyvä ja toimiva.”

”On toimiva joidenkin perheiden kanssa, ei kuitenkaan onnistu kaikkien perheiden kanssa.”

Palautetietoisuus osana työtä on tulosten mukaan tuttua jo muutenkin, eikä tuo varsinaisesti mitään uutta asiakastyön prosessiin. FIT-mittareiden nähtiin tulosten mukaan kuitenkin tuovan asiakastyönprosessiin sujuvuutta ja rytmitystä asiakastapaamisten aloituksessa ja lopetuksessa. Myös palautteen saannin lisääntyminen ja palautteen keruun helppous liitettiin FIT-kokonaisuuden tuomiin mahdollisuuksiin.

”Palautetietoisuus on ollut osana työtä jo ilman menetelmääkin. - - Myös tapaamisen lopulla kysymme aina olisiko jotain mistä olisi voinut vielä puhua ja että puhuimmeko oikeista asioista.”

”Palautetta on tapana pyytää muutoinkin tavatessa ja kirjata se asiakastieto järjestelmään.”

”Toimii. Mittari on hyvä aloitus ja siitä pääsee suoraan aloittamaan puheita ja kun on aika lopettaa, FIT mittari on luonnollinen lopetusmuoto.”

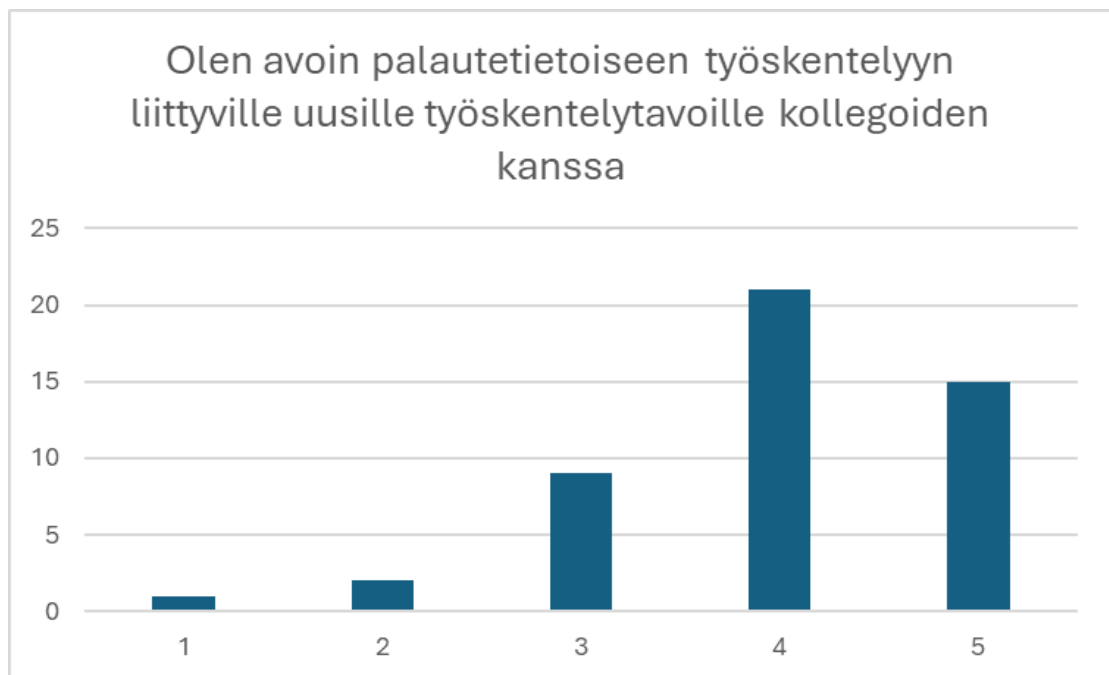
”Rakenteet helpottavat palautteen keruussa”

Tuloksista on selkeästi nähtävissä myös se, että FIT-kokonaisuus auttaa työntekijää havainnoimaan asiakastyön kehittämiskohtia. Lisäksi tuloksissa näkyy työntekijä näkökulma siitä, että mittarit auttavat asiakasta ja/tai asiakasperhettä havainnoimaan työskentelyn vaikutuksia.

”Olen kertonut, että kyselyiden avulla asiakas saa arvokasta tietoa oman vointinsa seuraamiseen ja me saamme palautetta siitä, onko työskentelystämme hyötyä ko. asiakkaan kohdalla”

”Fit-työskentelyn kautta perhe saa tietoa lapsen voinnista ja voimme yhdessä tarkastella ja tukea lasta. palautteesta saamme työvälineitä ja tietoa, miten voimme paremmin tukea perhettä.”

Tuloksista on myös nähtävissä lempeä asennoituminen siihen, että jalkauttaminen on vasta alussa ja mittarit ja palautetietoinen työskentely kokonaisuutena on suurimmalle osalle vastaajia harjoitteluvaiheessa. Kuviosta 1. ilmenee kuitenkin, että hyvin pieni vähemmistö ei ole lainkaan samaa mieltä siitä, että tiimissä jaetaan avoin asennoituminen palautetietoiseen työskentelyyn liittyville uusille työskentelytavoille.



Kuvio1. pylväskaavio liittyen työntekijöiden avoimuuteen suhteessa uusiin työskentelytapoihin.

Kuviosta 1. voimme kuitenkin myös nähdä, että suurin osa vastaajista on osittain tai täysin samaa mieltä, että palautetietoiseen työskentelyyn liittyville uusille työskentelyta-voille ollaan avoimia.

### 8.3 Haasteet FIT-kokonaisuudessa

FIT-kokonaisuuden käyttöön oton myötä asiakastyön prosessiin on tulosten mukaan tullut haasteita esimerkiksi ajankäyttöön asiakastapaamisilla. Työskentely on hitaampaa kuin ennen mittareiden ja palautetietoisien työotteen jalkauttamisen aloitusta. Myös työntekijöiden palautteenkeruu välineet asiakastapaamisilla aiheuttavat tulosten mukaan haasteita FIT-kokonaisuuden hyödynnettävyyteen. Työn sujuvuus kärsii, mikäli asiakastapaamisilla työntekijät joutuvat miettimään miten ORS- tai SRS- mittareita saadaan täytettyä. Asiakastapaamisilla voi olla läsnä useampi henkilö, joiden kanssa mittareita tulisi täyttää tapaamisen alussa ja lopussa.

”Lisäksi menetelmä syö tekniikan toimimattomuuden/ ajan käytön johdosta käynnistä liikaa aikaa ja vähentää dialogia, katsekontaktia ja lähelle pääsyä.”

”Teknisesti haastavaa ja aikaa vievää.”

”Huonona koen puhelinsovelluksen, mikä toimii hitaasti ja ajoittain huonosti.”

Tulosten mukaan FIT- kokonaisuuden käytön koettiin tuovan kiireen tuntua ja suorittamista sekä kuormittavuutta asiakastyön prosessiin. Tuloksissa toistuivat asiakasprosesseissa havaitut haasteet liittyen siihen, etteivät asiakkaat ymmärrä OSR- tai SRS- mittareiden kysymyksiä. Tuloksista selviää myös, että FIT- kokonaisuuden merkityksestä puhuminen asiakasperheiden kassa on haastavaa.

Lisäksi tulosten mukaan työntekijät eivät välttämättä osaa perustella menetelmän hyötyjä asiakasperheille ja työntekijät myös pohtivat asiakkaiden kyvykkyyttä täyttää mittareita.

”Asiakkailla vaikea ymmärtää mitä kysymyksillä haetaan/kysymykset ovat liian laajoja, jokainen ymmärtää omalla tavallaan.”

”Tuntuu myös etteivät asiakkaat ymmärrä kyselyä - -.”

”Asiakkaat täyttää kyselyn miten sattuu. Selityksiä asiakkaan vastaukseen ei saa suoraan kyselystä, vaan se pitäisi lukea käyntikirjauksesta.”

Kuviosta2. voidaan nähdä, että työntekijöiden vastaukset menetelmän integroitavuuteen liittyen levittäytyvät koko vastausvaihtoehtojen skaalalle. Tuloksissa painottuvat kuitenkin enimmäkseen täysin eri mieltä, osittain erimieltä ja en samaa enkä eri mieltä vastaukset. Monet vastaajista ovat kuitenkin olleet osittain samaa mieltä ja jopa pieni määrä täysin samaa mieltä menetelmän integroitavuudesta omaan olemassa olevaan työhönsä.



Kuvio2. työntekijöiden suhteutuminen menetelmä integroitavuuteen omassa työssä.

FIT-menetelmän koetaan tulosten mukaan vaikeuttavan olennaisesti perhetyön työskentelyä erityisesti monilapsisissa perheissä ja asiakastapaamisissa, joissa käytetään tulkkausta. Tulosten perusteella FIT-menetelmän vaikeuttaa dialogia osassa asiakastapaamisia sekä aiheuttaa tunnetta asiakastyön monimutkaistumisesta.

”- - perheissä jossa on esimerkiksi useampi alle kouluikäinen tai taapero, saati sitten vain vauva, on haastavaa kerätä tietoa lapsen omasta arviosta elämästään.”

”Fit vie kohtuuttomasti aikaa erityisesti jos on useampi perheenjäsen sekä/ jos on tulkki käytössä. Tulkkiavusteisessa tapaamisessa ainoastaan äidin haastattelu kesti puoli tuntia...”

Tuloksista selvisi, että työntekijöillä on epäluottamusta FIT-mittareiden tuottamien tulosten luotettavuuteen. Asiakkaiden todellisten elämäntilanteiden vääristyminen FIT-mittareiden tulosten perusteella nähtiin myös ongelmallisena asiakastyön prosesseissa. Tämä taas aiheuttaa tulosten perusteella menetelmän toimivuuden kyseenalaistamista työntekijöiden taholta.

”Mittari on koettu kuormittavaksi ja vaikeaksi, erityisten tulosten tulkinta.”

”En ole vielä vakuuttunut, että kyselyt antavat täysin todellista palautetta.”

”Tulokset eivät mielestäni ole luotettavia, koska työntekijä on vierellä asiakkaan vastatessa.”

”Lastensuojelun tehostetun perhetyön perheissä asiakkaiden pysähtymisen pohtimaan vastauksiaan haastavaa ja vastaukset eivät kuvaa koko todellisuutta.”

Tuloksissa FIT-menetelmän koettiin tuovan kankeutta asiakastyön prosessiin. Vastajat kuvailivat sen olevan luonnoton osa asiakastyötä ja kontekstiin sopimaton.

”Tällä hetkellä pohdin miksi dialogisuuteen pohjaava menetelmä lähinnä tapaamisella estää dialogisuutta. - - prosessi on erikoinen, sekava ja työn mielekkyyttä vähentävä.”

”Suurimmalla osalla kokemus on, että mittareiden käyttöön otto ei ole ollut luontevaa, ja että ne ovat lisänneet kuormitusta sen sijaan, että ne olisivat tuoneet lisäarvoa. Kokemus on, että ne ovat yksi väline muiden joukossa, mutta että sen käyttöönotto kaikissa asiakasperheissä ei ole ollut mahdollista.”

Tuloksista korostui, ettei menetelmän koeta tuovan lisäarvoa asiakastyön prosessiin, vaan päinvastoin aiheuttavan asiakastapaamisilla hämmennystä ja sekavuutta niin työntekijöissä kuin asiakkaissa ja asiakasperheiden jäsenissä työntekijöiden mielestä.

#### 8.4 Kehitettävää/havainnot FIT-kokonaisuudessa

Tulokset osoittivat, että FIT-kokonaisuus lisää parityöhön liittyvää havainnointia. Dialogin ja reflektoinnin tarve on tulosten mukaan lisääntynyt niin asiakastyössä kuin työparin kanssa. Tuloksista näkyi myös, että FIT-kokonaisuus tuo asiakastyön prosessiin lisää pohdintaa kehittämisen tarpeista. Tämä liittyi tuloksissa esimerkiksi järjestelmään ja laitteisiin, joita työntekijät käyttävät.

”Toivoisin, että qr-koodia voisi käyttää myös apin kautta.”

”Tarvitaan yhteistä keskustelua ja käyttökokemuksien jakamista”

”Olisi tärkeää kehittää järjestelmää niin, että työntekijä voisi lähettää kyselyn asiakkaalle, joka vastaisi kyselyyn jo vaikkapa ennen tapaamista, mutta joka tapauksessa omalla laitteellaan työntekijän koneen tai puhelimen sijasta - -. Toki uudelle on tärkeää antaa aikaa ja arvioida menetelmän hyödyllisyyttä vasta jonkin ajan kuluttua, kun asia on tullut tutummaksi.”

Tulosten mukaan FIT-kokonaisuutta koettiin myös yleisesti haastavaksi arvioida työntekijöiden näkökulmasta, koska jalkauttaminen on vasta niin alussa. Vastauksissa korostuvat epäonnistumisten ja onnistumisten vaihtelevuus, jota FIT tuo asiakastyön prosessiin. Siitä ei nähdä haittaa, mutta ei myöskään hyötyjä ja se koetaan yhdeksi menetelmäksi muiden joukossa.

”Olemme vasta alussa. Vielä on paljon kysymyksiä ja me vasta harjoitellaan muutaman perheen kanssa.”

”en osaa vielä sanoa, mutta ei siitä mitään haittaa ole ollut.”

Kollegoiden tuen puutteen kokemus FIT-kokonaisuuden käytössä nousi yhdeksi tulokseksi. Lisäksi tuloksissa näkyi ristiriitaiset tunteet työntekijöiden aloitettua FIT-mittareiden ja palautetietoisien työotteen käyttöä.

”Ohjeet pyydettävistä palautteista ovat olleet ristiriitaisia - -. Itselle on jäänyt epäselväksi erilaisten kerrottujen tulkintojen pohjalta, onko pelkkä suoritus vai menetelmä?”

”Tiimissä on ollut paljon kyseenalaistamista ja vastustusta.”

”- - koen FIT todella tärkeänä ja hyvänä työkaluna, toki haasteena koen, kun osa työkavereista ei taida kokea asiaa samalla tavalla”

Tuloksista ilmenee, että työntekijät esittelevänsä FIT-kokonaisuutta asiakastapaamisilla pääsääntöisesti palautteenkeruu välineenä ja asiakkaita kannustetaan täyttämään FIT-mittareita. Tulosten mukaan asiakasperheille puhutaan FIT- kokonaisuudesta järjestelmänä, joka kuvaa asiakkaan tilannetta sekä palvelun vaikuttavuutta ja että se on tietoturvallinen.

”Olen kertonut, että FIT:n avulla keräämme asiakaslähtöistä palautetta palvelusta. Onko se kohdistettu oikein, onko hyödyllistä ja mikä on toimivaa/mikä ei.”

”Ja mikään näistä tiedoista ei sisällä perheestä yksilöityä tietoa eli kukaan ei pysty kohdistamaan näitä tietoja yksilötietoihin.”

”Olen kertonut, että menetelmä otetaan työssäni käyttöön. Tällä hetkellä harjoitellaan menetelmän käyttöä ja olen pyytänyt heitä mukaan. Fit-työskentelyn kautta perhe saa tietoa lapsen voinnista ja voimme yhdessä tarkastella ja tukea lasta. palautteesta saamme työvälineitä ja tietoa, miten voimme paremmin tukea perhettä.”

Tuloksista näkyy myös, että asiakkaille tuotetaan tietoa siitä, että FIT on väline, jolla seurataan tavoitteisiin pääsyä asiakasprosessin aikana.



Kuvio3. Työntekijöiden kyky nähdä palautetietoisien työskentelyn potentiaalinen arvo.

Tulokset osoittavat myös, että palautetietoisien työskentelyn potentiaalisesta arvosta oman työn kannalta, vastaajien mielipiteet jakautuvat koko skaalalle arviointiasteikkoa. Palautetietoisella työskentelyn potentiaalisen arvon tunnustaa täysin samaa mieltä vastanneiden joukko, joka on vain muutama vastaaja enemmän kuin ne, jotka ovat täysin eri mieltä.

## 8.5 Tulosten yhteenveto

Tuloksista näkyi kahtia jakauma siinä, että noin puolet kaipasi lisää ohjausta ja opastusta palautetietoisien työskentelytapaan ja FIT-mittareiden käyttöön. Toinen puoli vastaajista koki, ettei tarvitse enempää ohjausta ja opastusta ko. asioihin. Menetelmän nähdään toimivan tulosten mukaan erityisesti kouluikäisten nuorten kanssa ja yhden lapsen kanssa työskennellessä. Moninaiset tilanteet perheissä asiakastapaamisten aikana tuottavat haasteita menetelmän käytössä. Menetelmällä viitattiin vastauksissa FIT-mittareihin, palautetietoisien työskentelyn koettiin olevan jo muutenkin osa työtettä.

Toiveet FIT-kokonaisuuden kehittämiseksi ovat pieniä, työn arkea helpottavia. Esimerkiksi se miten helppo tai vaikea asiakkaan ja asiakasperheen perheenjäsenen on täyttää kysely ja millaisilla välineillä mittareita täytetään eli asiakaskokemus FIT-mittareita käytettäessä. Myös esimerkiksi Tippett on omassa tutkielmassaan saanut samanlaisia tuloksia (Tippett & Yliruka, 2023: 68). Lisäksi Leinon ja Matikaisen tutkimuksen tuloksissa työntekijät pitivät ehdottoman tärkeänä, että työvälineet FIT-mittareiden täyttämiseksi olivat kunnossa ja niitä oli riittävästi (Leino ja Matikainen, 2022: 28).

Rutinoituminen omaan toimintaan yksilönä tai yhteisönä aiheuttaa usein sen, että kehittämiskohteisiin tai omiin vahvuuksiin on helppo sokaistua. Kokemuksien yhteinen jakaminen, palautteen saaminen ja oman toiminnan kriittinen tarkastelu ja puntarointi auttaa kehittämään omaa tapaa työskennellä. (Seppänen-Järvelä, 2005: 13.) Yhteenvetona tuloksissa oli nähtävissä, että, FIT-kokonaisuus auttaa työntekijöitä havainnoimaan asiakastyön kehittämiskohtia, sekä lisää parityön havainnointia.

Tulosten perusteella tiimeissä on suurimmaksi osaksi jaettu yhteinen käsitys palautetietoisien työskentelyn tarkoituksesta kuten seuraavasta kuviosta<sup>4</sup>. voidaan nähdä. Vastaajista pieni osa on vastannut olevansa täysin samaa mieltä. On tärkeää pohtia myös sitä, mikä ei vastauksissa näy eli minkälaiseksi ja minkä sävytteiseksi yhteinen, jaettu käsitys on tiimeissä muodostunut, positiiviseksi, negatiiviseksi vai neutraaliksi. Suuri osa vastaajista on vastannut myös ”ei samaa, eikä eri mieltä”, jolloin tuloksista voidaan johtaa myös se, ettei palautetietoinen työskentely ole vielä niin tuttu työntekijöille.



Kuvio4. Tiimien jaettua yhteistä näkemystä havainnollistava pylväskaavio

Vaikka tuloksista ilmeni, että työntekijöiden mielestä FIT-kokonaisuus auttaa havainnoimaan asiakastyönprosessien kehittämiskohtia, niin tuloksista ei kuitenkaan löydy viitteitä siitä, että asiakasperheet itse tuottaisivat FIT-kokonaisuuteen liittyviä mahdollisuuksia keskusteluissa työntekijöiden kanssa. Tuloksista voidaan yhteenvetona todeta, ettei tulosten mukaan keskusteluita asiakkaiden kanssa juurikaan käydä FIT-kokonaisuudesta.

Jalkauttamisen ollessa tutkimuksen kohderyhmällä alussa käyttöönotto ja ylläpito vaiheessa, tulee huomioida siihen vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset tekijät. Myös NoMAD-kyseilyitä hyödynnetään kohdentamaan huomiota niihin prosesseihin, joilla on menetelmän juurtumiseen vaikutusta. (Kouvonen ym., 2023: 16–18.) Jalkauttamisen eri vaiheissa tuleekin varmistaa, että työntekijät ymmärtävät mitä häneltä odotetaan, kun muutostyötä toteutetaan (Kouvonen ym., 2023: 26).

FIT-kokonaisuuden käyttäminen haastaa tulosten mukaan työntekijöitä asiakastyönprosesseissa, ja perustelut mittareiden käytön hyödyllisyydestä ovat toistaiseksi heikosti argumentoitavissa, kun käyttöä ei ole ollut kuin vasta vähän aikaan. Työntekijöiden FIT-koulutukset ovat alkaneet syyskaudella 2023. Miller ja Bertolino (2018: 157) painottavat, että palautetta keräämällä on tarkoitus auttaa työntekijää tietämään auttavatko

he asiakkaita ja tuon tiedon pohjalta tehdä tarvittavat muutokset työskentelyn lähestymistavoissa).

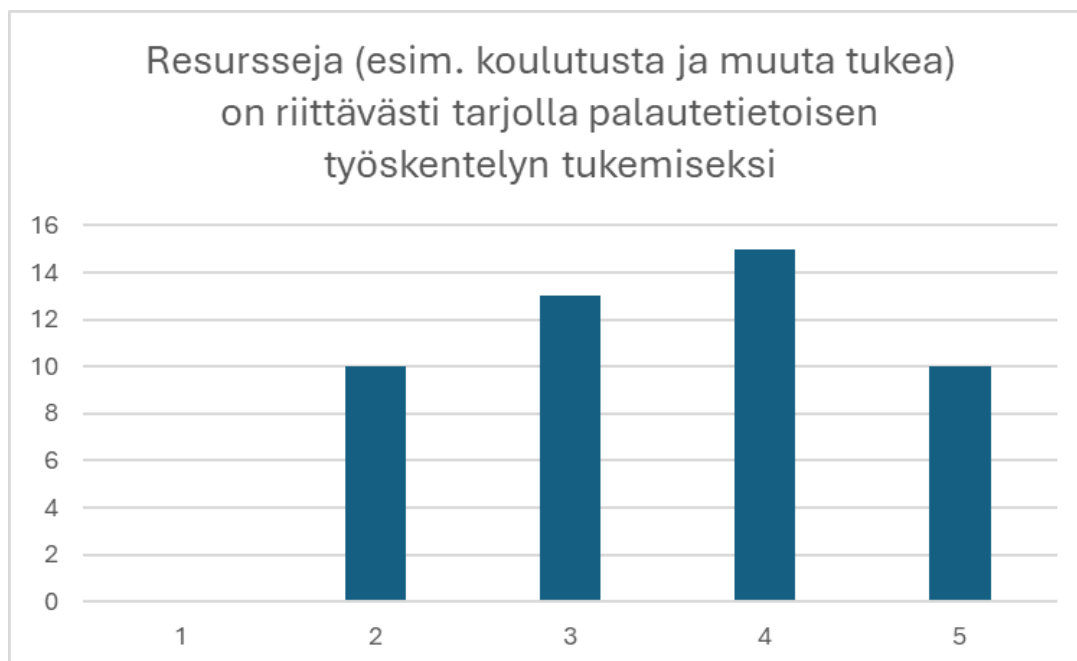
Tulosten mukaan FIT- kokonaisuus ja erityisesti FIT-mittareiden käyttö asiakastyössä ei kuitenkaan ole vielä niin tuttua työntekijöille, että sen käyttö olisi valjastettavissa työn tietoiseen muokkaamiseen. Yhteenvetona tuloksista voidaan myös sanoa, että opinäytetyön kohderyhmällä on kompetensseja ottaa haltuun uusia kokonaisuuksia, kuten seuraavassa sitaatissa hienosti kiteytetään.

”Ei siis mitään uutta taivaan alla, että ensin vastustetaan mutta otetaan asia kuitenkin loppupeleissä suhteellisen nopeasti haltuun.”

Sekavuus FIT-kokonaisuuden ymmärtämisessä niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin taholta näkyi tuloksissa niin haasteiden kuin kehitettävien asioiden kohdalla. Puutteellinen ohjeistus ja kollegojen tuen puute voidaan nähdä tuloksissa FIT-mittareiden ja palautetietoisien työotteiden käytön vaikeutena asiakastyön prosesseissa. FIT-työskentelyssä tarvitaan tutkitusti vahvaa tukea niin johtamisen, kuin saatavilla olevien koulutusten muodossa (Yliruka & Kotilainen, 2023: 26).

Kuten tuloksista ilmeni, työntekijät kyseenalaistavat mittareiden tuottaman tiedon luotavuutta ja paikkansapitävyyttä. Muillakin FIT-kokonaisuutta käyttävillä ammattiryhmillä on ollut mittareiden käytöstä ja niiden tuottamasta tiedosta kyseenalaistuksia aikaisempien tutkimusten perusteella. Esimerkiksi Toivo-palveluiden ohjaajat ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat tuottaneet samankaltaisia epäilyksiä siitä, mitä ja miten mittarit tuottavat tietoa asiakkaan todellisesta tilanteesta. (Söderblom, 2023: 29; Tippett & Yliruka: 64.)

Kysymys tarjolla olevista resursseista palautetietoisien työskentelyn tukemiseksi antaa näköalaa sille, että työntekijät saavat tarvittavaa tukea työskentelyn tueksi. Kuviossa 5. voidaan nähdä, että yksikään vastaajista ei ole vastannut olevansa ”täysin eri mieltä”, mutta ”jokseenkin eri mieltä” ja ”ei eri, eikä samaa mieltä” vastauksia on tullut melkein yhtä paljon kuin ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” vastauksia.



Kuvio5. Resurssien riittävyys palautetietoisien työskentelyn tukemiseksi.

Vastaukset jättävät varaa tulkinnalle siitä, että resursseja on, mutta niitä voisi vastaajien mielestä olla lisää tai ainakin niiden toimivuutta ja tavoitavuutta voitaisiin selvittää lisää kohderyhmältä. Tuloksia tulkitessa on hyvä ottaa huomioon, että kyselyt on toteutettu ajankohtana jolloin FIT-kokonaisuuden jalkauttaminen on vasta sen alkuvaiheessa.

## 9 Johtopäätökset

Opinnäytetyössäni tarkasteltiin palautetietoisien työskentelyn sekä FIT-mittareiden jalkauttamista Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön. FIT-kokonaisuus on työn laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen tähtäävää toimintaa ja tuottaa parhaassa tapauksessa tietoa, jonka avulla voidaan tehdä tietoon perustuvaa päätöksentekoa organisaatiotasolla. Opinnäytetyön tutkimus sijoittui FIT-kokonaisuuden jalkauttamisen ensivaiheisiin.

Toiveena oli, että opinnäytetyön tulokset valottavat myös sitä, mitä voisi ottaa huomioon tulevissa lastensuojelun palveluiden jalkauttamisprosesseissa. Ohjaavina tutkimuskysymyksinä olivat: Mitä FIT-kokonaisuus tuo asiakastyön prosessiin sekä miten FIT-kokonaisuuden merkityksestä puhutaan asiakasperheille?

Tulosten perusteella voidaan johtopäätöksenä todeta, että FIT-kokonaisuuden jalkauttaminen Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön ei ole sujunut mutkattomasti, mutta työntekijöillä on kompetensseja ottaa tämän kaltaisia kokonaisuuksia haltuun ja osaksi työn arkea. Lisäksi opinnäytetyön tuloksia tulkitessa vahvistui kuva siitä, minkälaisia tuloksia on saatu muistakin lastensuojelun palveluista, joissa FIT-kokonaisuutta on jalkautettu.

FIT-kokonaisuuden jalkauttamista on tehty esimerkiksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteissä lapsi- ja perhesosiaalityön lastensuojelunpalveluiden Toivo-yksikön, johon liittyen on hiljattain valmistunut Ville Söderblomin toimittama opinnäytetyö (Söderblom, 2023). Lisäksi Leino ja Matikainen ovat omassa opinnäytteessään selvittäneet Helsingin ensikodin työntekijöiden kokemuksia FIT-mittarin jalkauttamisprosessista (Leino & Matikainen, 2022). Myös THL on julkaissut raportin FIT-mittarin pilotoinneista lastensuojelussa Suomessa (Tippett & Yliruka, 2023) ja raportti sisältää on Ann-Marie Tippettin pro gradu- tutkimuksen, jossa aineistona on kahden pilottitiimin sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelut.

Tämän opinnäytetyön näkökulma aiheeseen on FIT-kokonaisuuden käyttö lastensuojelun tehostetussa perhetyössä perheiden kanssa, joiden yhdellä tai useammalla lapsella on lastensuojelun asiakkuus. Palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittareiden käytön jalkauttaminen sosiaaliohjaajien työhön tässä mittakaavassa on ensimmäinen laatuaan Helsingin kaupungilla.

Johtopäätöksenä tuloksista voidaan todeta, että noin puolet vastaajista kokee FIT-mittarit ja palautetietoisien työskentelyn ikään kuin enemmän omana. Syy siihen saattaa löytyä tuloksesta, jonka mukaan noin puolet kaipaa lisää ohjeistusta. Tulosten mukaan vastaajat kokivat kuitenkin, että koulutusta ja muuta tukea on ollut saatavilla, mutta kuitenkin tuloksissa mainitsin, voisi tätä tarvetta tutkia ja kartoittaa lisää.

Tuloksista näkyy, että kohderyhmä kokee FIT-kokonaisuuden menetelmänä muiden menetelmien joukossa, sekavana ja työn mielekkyyttä vähentävänä. Tehostettu perhetyö on palvelukokonaisuutena suurin Helsingin lastensuojelun yksiköistä. Henkilökunnan tukeminen FIT-kokonaisuuden ymmärtämisessä voi olla todella suuritöinen, mutta myös avain asemassa oleva asia. Jalkauttamisstrategiaan panostaminen sen jokaisessa vaiheessa on tärkeää ja siihen liittyvät sisäiset ja ulkoiset tekijät tulee huomioida (Kouvonen ym. 2023: 18, 26–28).

Menetelmänä mittarit voivat olla helppo ottaa käyttöön, mutta mihin tällä kaikella pyritään. Tämän kysymyksen äärellä oleminen sekä palautetietoisuuden sisäistäminen työoteeseen saattaa muodostaa haasteita. Tukea FIT-kokonaisuuden haltuun ottamiseksi voisi olla lisää. Kuten Yliruka ja Kotilainen (2023: 26) huomauttavat, eivät FIT-mittarit ole yksi menetelmä menetelmävalikossa, vaan niiden käyttö on osa laajempaa työskentelytapaa ja sen omaksumista.

Opinnäytetyöni tutkimustulokset viittaavat siihen, ettei kokemus FIT-kokonaisuuden tarpeellisuudesta ole jaettu yhteinen näkemys työntekijöiden kesken. Myös Söderblomin opinnäytetyössä Toivo-palveluiden ohjaajien ja Tippettin pro gradu -työssä sosiaalityöntekijöiden keskuudesta on yhteneväisyyksiä omiin tuloksiini. Myös perehdytystä ja koulutusta koettiin tarvittavan osittain lisää näidenkin tutkimusten kohderyhmissä. (Söderblom, 2023: 33–38; Tippett & Yliruka, 2023: 28–29.)

On tärkeää, että työyhteisön visio on yhteinen ja näyttöön perustuvassa toiminnassa, se tarkoittaa erityisesti sitä, että menetelmä tai tässä tapauksessa FIT-kokonaisuus, vastaa yhteisesti ymmärrettyyn ja tunnistettuun tarpeeseen. Yhdessä rakennetun vision avulla todennäköisyys erilaisten kokonaisuuksien tai menetelmien juurtumiselle on suurempi (Kouvonen ym., 2023: 25.)

Yhtenä opinnäytetyön tuloksena oli kokemus kollegojen tuen puutteesta FIT-kokonaisuuden haltuunotossa ja sen käytössä asiakastyön prosesseissa. Mikäli kollega ei jaa ajatusta FIT-mittareiden ja palautetietoisuuden tarpeellisuudesta ja hyödyistä, voi jäädä kovin yksin FIT-kokonaisuuden puolesta lippua heiluttelemaan. Tämä rapauttaa minkä tahansa menetelmän tai järjestelmän käyttöönottoa ja jalkautumista.

Aineiston perusteella parityöhön on kuitenkin saatu FIT-kokonaisuuden jalkauttamisen myötä lisää dialogia niin työntekijöiden kesken kuin asiakastyöhönkin. Myös Tippett ja Yliruka (2023: 3) kirjoittavat THL:n työpaperissa siitä, että työskentely palautetietoisella työotteella edellyttää dialogia, avoimuutta sekä tutkivaa asennoitumista työhön. Tämä ohjaa työskentelyn muokkaamiseen ja räätälöintiin asiakaspalautteen mukaisesti.

Työn laadun ja vaikuttavuuden mittaamisen perinteet suomalaisessa sosiaalityön perinteessä ovat vähäiset tai jopa heikot. Tehokkuusvaatimukset ovat ristiriidassa näiden perinteisten näkemysten kanssa, jotka painottavat ajattelutavoissa sosiaalista konstruktionismia ja postmodernia tieteenfilosofiaa. Jos kokemusta FIT-kokonaisuuden

merkityksellisyydestä ei tavoiteta henkilöstötasolla, ei myöskään voi syntyä motivaatiota sen omaksumiseksi ja kokonaisuuden juurtuminen osaksi työn arkea jää toteutumatta. (Tippett ja Yliruka, 2023: 74.)

Laadun määrittely yksiselitteisesti on haastavaa. Se on tehokkaasti ja kannattavasti asiakkaan tarpeen ja toiveen täyttymiseen pyrkivää toimintaa, Laatu on kuitenkin täysin palvelun käyttäjän käsitystä siitä, miten tuote tai tässä tapauksessa palvelu on onnistunut. (Huovinen, 2003:14.) Se kokeeko asiakas palvelun hyvänä tai huonona, pohjaa aina asiakkaan kokemukseen. Palvelun tuottajalla saattaa olla erilainen näkemys koska molemmat, asiakas ja palvelun tuottaja, arvioivat asiaa omien kriteeriensä mukaisesti. (Rissanen, 2006: 17.) FIT- mittareiden avulla voidaan rakentaa dialogia asiakkaan ja työntekijän välille tasavertaisina kumppaneina. Työntekijä huomioi asiakkaan kokemuksen työskentelystä sekä omasta hyvinvoinnista. (Tippett ja Yliruka, 2023: 13.)

FIT-mittareiden ja palautetietoisien työotteiden soveltuvuuden tutkiminen tehostetun perhetyön kontekstissa on suositeltavaa. FIT-mittareita ei lastensuojelussa ole kansainvälisesti käytetty juuri lainkaan (Tippett, 2023: 5). Tämän opinnäytetyön valmistuessa FIT-kokonaisuuden käytöstä Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä on saatu vasta alustavia tuloksia (Wieliczko ja Isoaho, 2023: 8).

Alatalo, Lappi ja Petrelius (2017:10–12) kirjoittavat siitä, että tutkimustietoa on käytetty heikosti tehostetun perhetyön sisältöjen kehittämiseen systemaattisesti ja tyypillisempää on, että kehitystyötä tehdään paikallisesti ammattilaisten kokemustietoon tukeutuen. Lisäksi he huomauttavat, että perhetyön käsitteellinen epäselvyys ja teoreettisen perustan hajanaisuus haastavat tutkimukseen perustuvan tiedon hyödyntämistä.

Olisi tärkeää tutkia sitä, miten FIT-kokonaisuutta ja sen tuottamia tuloksia hyödynnetään tehostetussa perhetyössä päätöksen teossa ja palvelun kehittämisessä. Miten FIT-mittareiden myötä syntyvää massadataa käytetään parhaalla mahdollisella tavalla. Jos FIT-kokonaisuuden avulla on ajateltu lisätä keinoja tehostetun perhetyön tuloksellisuuteen, vaikuttavuuteen ja kustannustehokkuuteen, on jatkossa tulevana vuosina hyvä tarkastella ja tutkia onko tätä edistetty FIT-kokonaisuuden jalkauttamisella.

Yhtenä jatkotutkimus aiheena kannattaisi mielestäni tutkia myös sitä, voidaanko työntekijöiden osallisuutta lisätä päätöksen teossa Helsingin kaupungin tehostetussa perhetyössä ja kuinka motivoida työntekijöitä kehitystyöhön. Mielipiteitä ja ymmärrystä siitä

mikä toimii kentällä on varmasti, mutta jäävätkö nämä resurssit tiedontuottamisessa huomiotta vielä toistaiseksi?

Tässä opinnäytetyössä aineistona toimivat kyselyiden vastaukset, joita tarkasteltiin teoriapohjaan peilaten. Aineisto oli pienehkö, mutta avointen kysymysten vastaukset tuottivat mielenkiintoisia näkökulmia siihen, mitä FIT-kokonaisuus ja sen jalkauttaminen tuo asiakastyönprosesseihin. Toiseen tutkimuskysymykseen siitä, miten FIT- menetelmästä puhutaan asiakasperheiden kanssa en saanut aineistoista juurikaan vastauksia. Yhtenä johtopäätöksenä onkin tässä opinnäytetyössä se, ettei keskustelua asiakasperheiden kanssa käydä palautetietoiseen työskentely tapaan tavanomaisesti kuuluvalla tavalla.

Aineiston keruuta on tehty jalkauttamisprosessin alku vaiheessa ja kyselyitä oli kaksi. Vaikkakin niiden orientaatio oli eri, saattoi se vastaajille näyttäytyä niin, että FIT-kokonaisuudesta vastataan peräkkäin kahteen saman kaltaiseen kyselyyn lyhyen aikavälin sisään. Vastauksilla saatiin tietyn kohderyhmän vastaukset tietyinä ajanjaksona ja toistettuna tämän tutkimuksen tulokset voisivat olla erilaiset.

Lopuksi totean, että tuloksiin perustuen johtopäätöksenä on, että FIT-kokonaisuus toimii hyvin tilannekohtaisesti Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä. Sen vakiinnuttamiseksi osana asiakastyön prosesseja tarvitaan jatkossa paljon tukea niin johtamisen eri tasoilta, kuin kollegiaalista lempeää tarkastelua siihen, miten palautetietoinen työote ja FIT-mittarit käytännössä parhaimmillaan antavat.

## 10 Pohdinta

Tavoitteena opinnäytetyössä oli tuottaa tietoa siitä, mitä FIT-kokonaisuus tuo asiakastyön prosessiin ja miten jalkauttamisen alkuvaiheessa FIT- kokonaisuudesta keskustellaan asiakkaiden kanssa. Lisäksi tuotettiin tietoa siitä, mitä jalkauttamisprosessissa voisi olla hyvä ottaa huomioon seuraavan jalkauttamisen eli implementoinnin alkuvaiheessa lastensuojelun palveluissa. Toivon, ettei pyörää tarvitsisi keksiä uudelleen ja tulevissa FIT-kokonaisuuden jalkauttamisprosesseissa lastensuojelussa voitaisiin huomioida opinnäytetyöni tuloksia.

Aiheena FIT-kokonaisuuden tutkiminen on ajankohtainen juuri nyt Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, sillä sen jalkauttaminen alkoi syyskaudella

2023. Opinnäytetyön valmistuessa FIT on ollut käytössä kohderyhmällä tammikuusta 2024 alkaen. Muutoin FIT-kokonaisuuteen liittyvä tutkimus on ajankohtaista myös siksi, että sitä on pilotoitu sekä valtakunnallisesti että paikallisesti ja tarkoituksena on saada FIT Helsingin kaupungilla käyttöön osaksi perustyötä lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, joka valikoitui siksi, että saan tutkimastani aiheesta laajan ja kokonaisvaltaisen näkökulman. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole yhtä oikeaa tapaa tehdä, vaan sen pyrkimys on tuottaa teoreettista tulkintaa, ymmärrystä ja kuvausta erilaisista tutkittavista asioista ja ilmiöistä. (Vilkkä, 2015: 120; Juhila 2021: Osa1 Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet; Tuomi & Sarajärvi, 2018: 13–14.) Opinnäytetyössä on käytetty teorialähtöistä sisällönanalyysia.

Aineistona opinnäytetyössä toimivat kyselyiden vastaukset. Kyselyssä, jonka toteutin, pyydettiin vastauksia jalkauttamisen alussa FIT-kokonaisuuteen koulutetuilta Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön tiimeiltä. Tutkimusluvan myötä sain myös luvan käyttää tutkimusaineistona Kestävän Kasvun- hankkeen toteuttaman NoMAD-kyselyn vastauksia. NoMAD- kysely lähetettiin kaikille Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön tiimeille.

Käytäntönä tutkimus on eläväinen prosessi, johon vaikuttavat monet asiat, joita emme voi aina arvata ennalta (Vilkkä, 2015: 204). Tämä todentui siinä, että olin odottanut saavani suurimman osan tutkimusaineistoa toteuttamani e-lomakekyselyn kautta. Toki osaksi sainkin, mutta tutkimuksen kannalta suurin aineisto tulikin Kestävän kasvun- hankkeen NoMAD-kyselyn kautta. Tutkimusluvassa haettu oikeus käyttää tuota aineistoa osoittautui siis näin ollen arvokkaaksi osatekijäksi tutkimuksen kannalta. Muutoin vastaajia olisi ollut paljon vähemmän ja opinnäytetyön aineisto kapeampi.

Aineistoa raportoitaessa tutkija on aina tulkintojen tekijä (Kiviniemi, K., 2018: 85). Näin ollen on hyvä muistaa, että jonkun toisen tekemänä tämän opinnäytetyön tulokset ja johtopäätökset olisivat voineet olla toisen näköiset, kuten johtopäätöksissäkin totean. Aineiston keruun ajankohta, sen vaikutukset tuloksiin tai vastaajien motivaatio ovat esimerkkeinä kaikki sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, jotka vaikuttavat opinnäytetyön tulosten muodostumiseen.

On tärkeää pohtia myös sitä, mikä kytkös itselläni on tutkittavaan aiheeseen ja kontekstiin. Omat ennakkoluulot ja -asenteet ovat varmasti viitoittaneet niitä asioita, joita olen halunnut nostaa tarkasteluun tai vastaavasti rajannut. Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa pohdin opinnäytetyön ohjausryhmässä omaa kytköstäni tutkittavaan kohderyhmään puolueettomuusnäkökulman kannalta. Ohjauksessa kuitenkin todettiin, että koska tutkittavassa kohderyhmässä roolini on vain osa suurta kokonaisuutta, voin tehdä opinnäytetyöni valitsemastani aiheesta.

Kuten esimerkiksi Aaltio & Puusa (2020: luku 11. Mitä laadullisessa tutkimuksessa tulisi ottaa huomioon) toteavat on laadullisessa tutkimuksessa asetelma usein se, että tekijä on läheinen tutkimuksen kohteen kanssa ja tiiviisti siihen sitoutunut. Tiedostan asenteideni ja näkemysteni merkityksen opinnäytetyön tekoprosessissa ja olen sitoutunut noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä (TENK, 2023) sekä ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita (TENK, 2019).

Työskennellessäni viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan lastensuojelun monenkirjavissa palveluissa, koen tärkeänä nostaa tällä opinnäyteyölläni aihetta, jonka monet alalla toimivat tietävät puutteelliseksi osaksi työtä: tiedon tuottaminen ja sen näkyväksi tekeminen työstä, jonka me usein tiedämme vaikuttavaksi ja tärkeäksi, mutta meiltä puuttuu keinot todentaa miten me sen tiedämme. Suuri osa siitä, mitä tiedämme omasta työstämme, muodostuu työtä tehdessämme. Oman alan koulutus, työuran aikana hankittu lisäkoulutus tai erilaiset kurssit ja työn ajankohtaisiin asioihin perehtyneisyys luovat meille tietopohjaa. Kokemus työstä toimii arkitiedon ohjaajana, jota meillä on työstämme. Tieteellinen tieto eroaa arkitiedosta ja sitä hankitaan määrättyjen menetelmien avustamana. Tutkijan tehtävä on muodostaa kohteena olevasta tutkittavasta aiheesta tai asiasta käsitteiden ja teorioiden avulla käsityksiä. (Aaltola, 2018: 18.)

Saada asiakaspalautteen keruumenetelmä yhdenmukaiseksi, toimivaksi, systemaattiseksi. Tämä on ollut toiveeni vuosia ja uskallan väittää, että myös monen muun alalla toimivan toive on ollut sama jo pitkään. Palautteen keruu, toiminnan muokkaaminen palautteen avulla, tilastolliset faktat toiminnan vaikuttavuudesta, nämä kaikki ovat arkipäivää monilla toimialoilla. Ne ovat elinehtoja palveluiden tuottavuudelle ja toiminnalle.

Sosiaalialalla johtamisen viitekehykseen kuuluu tiedolla johtaminen ja sen myötä orientaation tulisi olla toimintaa koskevan tiedon tuottamisessa, sen käyttämisessä ja siihen

vetoamisessa. Lisäksi sosiaali-alan perustehtävä velvoittaa asiakslähtöisyyteen, jolloin keskiöön nousee tieto asiakkuuksista tavalla, jolla toiminnan perustana on asiakkaiden tarpeet ja tieto asiakasprosesseista. (Niiranen ym., 2011: 16.) Lastensuojelupalveluiden vaikuttavuuden kehittämisessä on myös lastensuojelun laatusuosituksen mukaan tärkeää vahvistaa lasten ja vanhempien osallisuutta. (Malja ym., 2019:18)

Kontekstina lastensuojelun tehostettu perhetyö on täysin omaa luokkaansa ja asiakaskunta on moninaista ja työntekijöiden toimintatapoja sekä ajattelua päivittäin haastavaa. Yleisesti tarkasteltuna lastensuojelun erityisyys piilee erityisesti siinä, että tarvittaessa lasta on suojeltava myös silloin, kun lapsen lähipiiri ja asianomaiset sitä vastustavat (Bardy M., 2013: 74). Scott Millerin kehittämä FIT-mittari on näyttöön perustuva menetelmä yhteistyösuhteen eli allianssin tukemiseksi. Mittari tukee palautetietoista työskentelyä ja se on sovellettavissa sosiaali- ja terveystieteisiin. Hyvä yhteistyösuhte ja vuorovaikutus kannattelee pitkälle, kun käsitellään haastavia asioita asiakkaiden elämään liittyen. (Yliruka, 2021.)

Asiakkaana lastensuojelussa on lapsi, mutta työskentelyn kohteena tehostetussa perhe-työssä koko perhe. Asiakkaan auttamiseksi ei riitä, että työntekijät ajattelevat haasteiden ja ongelmien ratkaisemista. Asiakkaan auttamiseksi täytyy luoda dialogia asiakkaan ja työntekijän välille. Tapaamisten aikana tapahtuva dialogi ja haasteiden tai ongelmien ajattelu luo pohjaa sille työlle, jota asiakas tekee tapaamisten välissä. Ja se työ, jota asiakas tekee tapaamisten välissä, luo muutoksen haasteeseen tai ongelmaan perheen sisällä.

Lastensuojelun laatusuosituksissa todetaan, että arviointi perheen tilanteesta lastensuojelun palveluissa on parhaimmillaan silloin, kun sekä perheenjäsenet, että työntekijät saavat uutta tietoa ja ymmärrystä perheen tilanteesta. Tällöin päästään pohtimaan sitä, miten yhdessä muodostetaan paras mahdollinen tuki asiakkaana olevalle lapselle sekä koko perheelle. Lapsilähtöisyys, suhdeperustaisuus ja dialogisuus tulee olla linjassa arvioinnin ja työskentelyn ytimessä. Tällöin pyrkimys on saavuttaa ymmärrys ihmisen omasta kokemuksesta, hänen omassa arjessansa ja asioista joiden äärellä ollaan asiakkaita kohtaamassa. (Malja ym. 2019: 36–37.)

Sosiaali-alan taloudellinen arviointi siitä, miten rajallisia resursseja käytetään parhaalla mahdollisella tavalla, täytyisi perustua tutkittuun tietoon, jota tulee kerätä systemaatti-

sesti. Mihin panostetaan ja miksi, entä miten päätöksiä perustellaan työntekijöille? Sosiaalihuollon juuret ovat kirkon köyhäinhoidossa ja laupeudentyössä, jota ovat tehneet vapaaehtoiset (Jaakkola ym., 1994: 144–145). Sosiaalialalla taloudellinen arviointi ei ole ollut niin keskeisessä asemassa verrattuna esimerkiksi terveydenhuoltoon Niirasen ym. (2019: 55) mukaan. Onko edelleen niin, että koemme sosiaalialalla haastavana alkaa pohtia sitä, miten perustelemme jonkin tietyn palvelun tarpeellisuuden palveluvalikossa argumentoiden kustannustehokkuudella. Kustannustehokkuuden ei tarvitse olla synonyymi asiakkaan tarpeiden unohtumiselle.

Toki vaikutus ketjut ja vaikuttavuus ihmistyössä on haastavaa todentaa, mutta eikö se ala jo olla kulunut fraasi, jota toistellaan vuodesta toiseen. Tai puhutaan sosiaalialalla vallitsevasta vahvasta myytistä siitä, että vaikuttavuuden arviointi on ongelmallista (Sinkkonen M., 2008: 33). Mitä uudistuksista tai kehitysketjuista opitaan? On kuitenkin ymmärrettävä, että vaikuttavuuden arvioinnin synnyttämä tieto on edellytys palvelujärjestelmien kehitystyössä kuten Miettinen, Selander ja Linnosmaa (2020: 77) teoksessa Uudistuva sosiaali- ja terveysala toteavat.

Organisaatioiden tarve tiedolle kulminoituu seuraaviin asioihin: valintojen arviointi ja päätöksen teko, toimintaympäristöjen tekijöiden ja ilmiöiden merkityksellistäminen sekä niiden tulkinta, uuden tiedon muodostus ja innovointi tietoa tallentamalla ja jakamalla. Tieto on siis organisaatiolle yhtä kuin toimintakykyä. (Jalonen H., 2015: 47.) Tiedolla johtaminen auttaa kehittämään toimintaa ja kohdentamaan resursseja vaikutus-arvioinnin perusteella. Tämä toki edellyttää selkeitä ja yhteisiä tavoitteita sekä mittareiden käyttöä arvioinnissa. (Kettunen P. 2018:181.)

Kuten tässäkin opinnäytetyössä, on laadullisen tutkimuksen haasteena se, että aineistosta löytyy usein kiinnostavia asioita, jotka eivät liity tutkittavaan asiaan (Tuomi & Sarajärvi, 2018: 104). Tuloksista voidaan nähdä, että FIT-kokonaisuutta pidetään työntekijöiden keskuudessa toistaiseksi jokseenkin sekavana kokonaisuutena. Olisikin kiinnostavaa tutkia mitkä ovat asioita, joita eri sidosryhmät haluavat asiakaspalautteella saavuttaa, jotta FIT-kokonaisuudesta voidaan saada sidosryhmien mielestä arvoa. Mitä hyötyä sosiaaliohjaajat ja toisaalta esihenkilöt toivovat saavansa asiakaspalautteesta. Ja miten sitä olisi järkevintä käsitellä tiimeissä, jotta palautteen keräämisestä saadaan mahdollisimman paljon hyötyä?

Entä minkälaisia keinoja työntekijöillä on esimerkiksi motivoida asiakkaita FIT-mittareiden käyttöön? Tästä voisi jatkojalostaa seuraavan tutkimuksen aiheen. Työntekijöiden oma tunne ja ajatukset siitä, mitä lisäarvoa jokin menetelmä tuo työskentelyyn on todella tärkeässä osassa menetelmän tai työskentelytavan omaksumisessa ja integroimisessa työhön (Tippett & Yliruka, 2023: 74).

Mielenkiintoni tuloksissa kiinnittyikin siihen mitä työntekijät ajattelevat menetelmän integroitavuudesta omaan työhön. Kysymyksen asettelu aiheesta kyselylomakkeessa oli ongelmallinen siksi, että siinä käytettiin sanaa ”menetelmä”, jonka voi tulkita monimerkityksellisesti sekä FIT-mittareiksi että palautetietoiseksi työskentelytavaksi. Tuloksista nousi kritiikkiä FIT-mittareiden toimivuudesta, mutta palautetietoisesta työskentelytavan nähtiin olleen jo osa työtä ennen FIT-kokonaisuuden jalkauttamisen aloitusta. Tämän tulkinnan valossa integroitavuuden haasteet viittaavat enemmän FIT-mittareihin.

Myös Söderblom (2023: 42–43) sekä Leino & Matikainen (2022: 27) viittaavat opinnäytteidensä tuloksissa työntekijöiden tuottamiin haasteisiin FIT-mittareiden käytössä. Tippett & Yliruka (2023: 74) huomauttavat, että FIT-kokonaisuuden juurtuminen osaksi työskentelyä vaatii työntekijän kokemuksen sen merkityksellisyydestä ja lisäarvosta työssä. Ilman tätä kokemusta, motivaatiota käyttää esimerkiksi FIT- mittareita ei synny. Lisäksi Flink & Aaltio (2020: 26) kannustavat tukemaan työntekijöitä hyvinvointitietoa keräävien mittareiden käytössä, jotta työntekijät kykenevät käyttämään niitä luotettavasti osana omaa työtä.

Mielenkiintoinen seikka opinnäytetyötä tehdessä oli myös se, että asiakkaiden kanssa FIT-kokonaisuudesta ei tulosten mukaan juurikaan keskustella. Näin jälkikäteen pohdittuna, olisi toisenlaisella kysymyksenasettelulla voinut saada valotettua tätä lisää. Tulosten perusteella FIT-mittareiden kuvataan tuottavan tietoa siitä, onko tavoitteisiin päästy asiakasprosessin aikana. Tämän tuloksen valossa voidaan pohtia, että aiheuttaako tämän kaltainen keskustelu paineita asiakkaille mittareiden täyttämässä.

Tulosten perusteella kohderyhmässä koettiin, että asiakkaiden todelliset elämäntilanteet vääristyvät FIT-mittareiden tulosten perusteella. Olisi hyvä muistaa, että FIT-mittarit tuottavat näyttöä työntekijän ja asiakkaan yhteistyösuhteesta eli allianssista sekä asiakkaan hyvinvoinnista (Tippett & Yliruka, 2023: 42). Mittareiden tarkoitus ei ole kuitenkaan kertoa mikä on totta tai mikä ei ole totta asiakkaan elämässä, vaan toimia työ-

kaluna keskustelussa (Yliruka & Kotilainen, 2023: 11–2, 17). On myös mielestäni tärkeää pohtia, voiko tässä olla merkityksiä sille, millainen yhteinen jaettu käsitys tiimeissä on palautetietoisien työskentelyn tarkoituksesta. Tätä ei tuloksista suoraan näe, mutta kun tulosten mukaan menetelmän toimivuutta kyseenalaistetaan työntekijöiden taholta, voidaanko vetää johtopäätöksiä siitä, että yhteisen jaetun näkemyksen sävy on negatiivinen?

Mielenkiintoista olisi jatkotutkia, minkälaisia merkityksiä ja sanallistuksia työntekijät antavat FIT-mittareille ja palautetietoiselle työotteelle tai muille tehostetussa perhetyössä käytettäville järjestelmille ja menetelmille. Sillä miten sanoitamme asioita, voi olla suuri vaikutus merkityksien muodostumisessa. On myös hyvä muistaa, että asiakaskokemus on yhtä kuin asiakkaan ajatukset ja tunteet vuorovaikutuksen aikana ja että asiakaskokemus palvelusta muodostuu kaikissa kohtaamisissa ja keskusteluissa asiakkaan ja työntekijän välillä. (Kähkönen & Villa, 2023) Siksi ajattelen, että sillä on väliä miten sanoitamme käyttämiämme työvälineitä tai selitämme miksi ja millaista työorientaatiota toteutamme asiakastyössä.

Mielenkiintoista tuloksissa oli myös se, että kun asiakkaille puhutaan FIT-kokonaisuudesta järjestelmänä, kerrotaan myös, että sen tietoturvaluuteen voi luottaa. Tietoturvuuden puheeksi ottaminen on perusteltua nyky-yhteiskunnassa, jossa tietomurtoja ja -vuotoja tapahtuu (Lehtonen, 2021; Poliisi, 2024; F-Secure, 2024). Pohdittavaksi jää, tulisiko työntekijöitä kouluttaa myös puhumaan asiakkaille FIT-kokonaisuudesta ja erityisesti FIT-mittareista, jotta ei ole vaarana, että niistä muodostuu lastensuojelun perheille epämääräinen mielikuva siitä, kenelle ja miksi tietoa kerätään.

Asiakastapaamisilla tapahtuva sanoittaminen jonkin menetelmän käytöstä ja sen hyödyllisyydestä, luotettavuudesta ja toimivuudesta on mielestäni täysin työntekijän ja asiakkaan välisen dialogin armoilla. Osallisuutta ja osallistumista toivotaan, mutta minkälaisia kompetensseja asiakasperheillä siihen on. Osallisuutta halutaan tukea, mutta onko osallisuus edellytys palvelulle vai prosessin tulos?

Kivinen ym. pohtivat tätä eettisesti haastavaa kysymystä teoksessa Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Heidän näkemyksensä mukaan se voi olla myös molempia. Entä mitä ajattelemme siitä, että koska lastensuojeluun harva tulee vapaaehtoisesti asiakkaaksi, niin näin ollen, tulisiko meidän puhua pakotetusta osallisuudesta. Osallisuudesta, jota ei voi valita tai säädellä. Edellyttämekö lastensuojellun asiakasperheiltä valmiuksia jo

lähtökohtaisesti osallistumiseen tai osallisuuteen. (Kivinen T., Vanjusov H. ja Vormanen R., 2020: 280.)

Toiveet palautejärjestelmälle voivat myös poiketa työntekijän, asiakasperheen ja esihenkilön näkökulmasta. Entä jos kukaan näistä tahoista ei ole valmis tarkastelemaan palautetietoisien työskentelyn mukaisesti mittaristojen tuottamaa tietoa avoimin mielin ja mielenkiinnolla. Onko vaarana, että mittareiden tuottamia raportteja ja dataa hallinnoivien esihenkilöiden kiinnostus ohjautuu vain tulosten todentamiseen ja raportointiin, eikä työtapojen kehittämiseen ja ammatillisen äänenpainon lisäämiseen asiakasperheiden tilanteista.

Pohdin myös voiko menetelmää ymmärtää, jos ei ymmärrä miksi menetelmä on valittu ottaa käyttöön? FIT-kokonaisuuden soveltumista on pilotoitu valtakunnallisesti ja jalkautettu osaan lastensuojelun palveluita, mutta onko tuo tieto FIT- mittareiden ja palautetietoisien työotteiden soveltuvuudesta tavoittanut ruohonjuuritason työntekijöitä, jotka tekevät välitöntä asiakastyötä arjessa. Niiranen ym. toteavat teoksessaan Johtaminen sosiaalialalla (2010: 41- 45), että työntekijöiden suuret odotukset uudistusten suhteen lisäävät sitoutumista toimintaan, mutta että usein uudistuksista käytävissä keskusteluissa nostetaan herkemmin esiin negatiiviset asiat. Mielikuvat sekä merkitykset joita uudistuksiin liitetään vaikuttavat vahvasti siihen koetaanko uudistuksen tukevan omaa työtä.

Työn merkityksellisyys, osallisuuden kokeminen palveluprosessien suunnittelussa ja niiden toteuttamisessa luovat osaltaan tunnetta siitä, että työntekijä on osa toimintaa ja motivoi tuottamaan laadukkaita ja tehokkaita palveluita asiakaskunnalle (Niiranen ym. 2010: 173). Menetelmän jalkauttamissuunnitelman selkeys ja sen hahmottaminen työntekijöiden keskuudessa on myös pohdinnan ja jatkuvan arvioinnin arvoinen asia nyt ja tulevaisuudessa.

Keskijohdon merkitys on myös mielestäni kiistatonta erilaisten prosessien onnistumisessa ja jalkauttamisessa. Tämä on myös tunnistettu esimerkiksi Kestävän kasvun hankkeen havainnoissa FIT-kokonaisuuden jalkauttamisessa lastensuojelun palveluihin (Wieliczko ja Isoaho, 2023: 4). Keskijohto tuntee asiakastyön ilmiöt ja työntekijät sekä voimavarat ja resurssit. Näkee niiden vaikutuksen asiakastyön sujuvuuteen ja organisaatioon sekä tuloksiin. Ja sama toisin päin: organisaation päätöksenteon vaikutukset asiakastyön prosesseihin ja työntekijöihin.

Haluan nostaa lopuksi tarkasteluun lyhyesti myös asiakastietojärjestelmä Apotin ja FIT-kokonaisuudessa opinnäytetyön kirjoittamis hetkellä käytettävän OpenFIT- järjestelmän. Apotti, jota tehostetussa perhetyössä käytetään, ei ole yhteen sopiva OpenFIT- järjestelmän kanssa. Apottiin kirjataan erikseen tiedoksi, että työskentelyssä käytetään FIT-kokonaisuutta. Työntekijälle saattaa olla haastavaa monien tietojärjestelmien käyttö asiakastapaamisissa, sillä tapaamisten luonne voi olla toiminnallinen ja erilaisissa asiakasperheiden toimintaympäristöissä tapahtuvaa (esim. leikkipuistot, koulut, harrastustilat). FIT-mittareiden täyttäminen tapaamisilla ei aina sovi tai onnistu tapaamisen luonne huomioiden. Jatkotutkimusaiheena voisi olla se, miten näiden järjestelmien käyttö asiakastapaamisissa näyttäytyy työntekijöille ja asiakkaille ja miten tai mihin suuntaan asiakaskokemusta voidaan kehittää?

Tehostetussa perhetyössä joskus tuloksellisuutta on jo se, että asiakas saapuu tapamiseen. FIT- mittareiden piirtämää käyrää voidaan ehkäpä tarkastella myös, siten, että katsotaan yhdessä sitä miten hienosti (tai vähemmän ansioituneesti) teini-ikäinen on viimeisen kolmen kuukauden aikana saapunut tapaamisiin. Lempeästi haastamalla työntekijöitä, voidaan päästä selville siitä, miten FIT- kokonaisuutta opitaan käyttämään tehostetussa perhetyössä tarkoituksen mukaisesti, mutta myös soveltaen.

Jatkotutkimusaiheeksi haluan listata vielä edellä olleiden pohdintojen lisäksi palautetietoisuuden työotteen tarkemman tarkastelun. Mielenkiintoni heräsi tutkimusaineistoa luukiessa siitä, mitä, miten ja missä asiakkaat ja työntekijät keskustelevat FIT-mittareista ja niiden tuottamasta tiedosta. Uuden työskentely tavan tai menetelmän opetteluun ja sen sisäistämiseen menee varmasti paljon aikaa, mutta jossain vaiheessa ne alkaa todennäköisesti juurtua arjen käytäntöihin. Kun FIT- kokonaisuuden juurtumista on tapahtunut, silloin tulee ajankohtaiseksi tutkia FIT- mittareiden käyttöä ja palautetietoisuuden työotteen hyödyntämistä asiakastyössä lisää. Kunhan käyttökokemuksia on kertynyt vielä paljon enemmän kuin tämän opinnäytetyön kirjoittamisen hetkellä.

Vaikka tämä opinnäytetyö sai alkunsa syksyllä 2023, oli sen hahmotelma ollut minulla jo Metropoliaan opiskelemaan hakiessa. Koko opintojeni ajan olen kytkenyt kurssikohtaiset tehtävät opinnäytetyöni aiheeseen, josta oli valtavasti hyötyä opinnäytetyötä tehdessä. Aluksi tulokulma tosin oli eri, kun tarkoituksena oli tutkia mitä mahdollisia menetelmiä ja mittareita tehostetun perhetyön tarpeisiin olisi olemassa ja kuinka ne olisivat

hyödynnettävissä ko. palvelussa. Olin kiinnostunut erilaisista mittareista ja menetelmistä, joilla todentaa työn tuloksia, sen laatua ja ennen kaikkea tuoda näkyväksi sitä mistä työssä on kyse.

Eräessä koulutehtävässä keväällä 2023 tutustuin asiakaspalautteen keräämisen menetelmään, jolla mitattiin työn laatua ja vaikuttavuutta. Tuon menetelmän ja ennen kaikkea työotteen nimi oli FIT – Feedback Informed Treatment. Ajattelin, että tässä se on. Tätä olen kaivannut työhöni ja tällä menetelmällä voitaisiin vihdoinkin todentaa asiakaspalautteen avulla työn laatua ja vaikuttavuutta. Palautetietoinen työote sinänsä oli jo itselleni tuttu tapa työskennellä, sillä asiakastapaamisiin kuuluu välittömän palautteen pyytäminen ja sen pohtiminen asiakkaan kanssa, onko tapaamisella asiakkaan mielestä puhuttu oikeista, sillä hetkellä tärkeistä asioista.

Opintojeni edetessä, minulle kuitenkin kerrottiin, että FIT-kokonaisuus on päätetty jalkauttaa Helsingin kaupungin tehostettuun perhetyöhön, jolloin muokkasin opinnäytetyön aiheen nykyiseen muotoonsa. Prosessi on ollut mielenkiintoinen, hermoja raastava ja opettavainen kokemus. Erityisesti olen tyytyväinen siihen kuinka aiheen kaikki palaset lopulta löysivät paikkansa tässä opinnäytetyössä.

## Lähteet

Aaltio & Puusa, 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon. Teoksessa Puusa Anu & Juuti Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja Helsinki: Gaudeamus. Luku 11.

Aaltola Juhani 2018. Filosofia, tiede, ymmärtäminen. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ik-kunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus. 14–28.

Aarons, Gregory A., Hurlburt, Michael & Horwitz, Sarah McCue, 2011. Advancing a conceptual model of evidence-based practice implementation in public service sectors. *Administration and Policy in Mental Health*, 38: 4–23. <https://doi.org/10.1007/s10488-010-0327-7> Viitattu 24.3.2024

Alatalo Marjo, Lappi Kari ja Petrelius Päivi, 2017. Lapsikeskeinen suojeleminen ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa: Kohti moneimista yhteistä perhetyötä. THL/ työpöytä 21/2017. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN\\_ISBN\\_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 16.4.2024

Bardy, Marjatta, 2013. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-207.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-207.pdf?sequence=1) Viitattu 16.4.2024

Drisko James W. & Friedman Anne, 2019. Let's Clearly Distinguish Evidence-based Practice and Empirically Supported Treatments, *Smith College Studies in Social Work*, 89:3-4, 264-281. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00377317.2019.1706316> Viitattu 12.2.2024

Eronen Tuija, 2007. Katsaus 2000-luvulla julkaistuun suomalaiseen lastensuojelututkimukseen. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/docu->

[ments/155392151/190380615/Eronen+2007++Katsaus+2000-luvulla+julkaistuun+suomalaiseen+lastensuojelututkimukseen.pdf/e0bcd6c9-9471-4a6f-89d1-b2d27a30e202/Eronen+2007++Katsaus+2000-luvulla+julkaistuun+suomalaiseen+lastensuojelututkimukseen.pdf?t=1578055644928](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139299/URN_ISBN_978-952-343-473-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 21.3.2023

Eskola Jari, 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus. 209–231.

Flink, N. & Aaltio, E. 2020. Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemissä lastensuojelussa. Katsaus mallin vaikuttavuuden arvioinnissa käytettyihin mittareihin ja menetelmiin. Työpaperi 11/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. [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 9.3.2023

Forsell ja Kuoppala, 2023. Lastensuojelu 2022 – Yhä useammasta lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus. Tilastoraportti 24/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146573/Lastensuojelu\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146573/Lastensuojelu_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 26.2.2024

F-Secure, 2024. Mikä on tietomurto? Verkkosivu. <https://www.f-secure.com/fi/articles/what-is-a-data-breach> Viitattu 17.4.2024

Heino Tarja & Pösö Tarja, 2003. Tilastot ja tarinat lastensuojelun tietolähteinä. Artikkele 68(2003):6. Yhteiskuntapolitiikka. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100156/036heino.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 19.3.2024

Heliskoski, J., Huhmala, H., Kopola, R., Tonteri, A. & Tykkyläinen, S. 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitra. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf> Viitattu 7.3.2024

Helsingin kaupunki, 2019. Perhetyö – Lastensuojelun tehostettu perhetyö ja sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö. Next Print Oy, 2019. [https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/esitteet/Perhetyo%20-%20esite\\_fi\\_netti.pdf](https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/esitteet/Perhetyo%20-%20esite_fi_netti.pdf) Viitattu 20.3.2024

Helsingin kaupunki 2021. Kasvun paikka: Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025. Grano Oy. <https://stplattaprod.blob.core.windows.net/strategiatalousprod/Helsingin%20kaupunkistrategia%20Kasvun%20paikka.pdf> Viitattu 9.3.2024

Helsingin kaupunki, 2022. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut jatkuvat ennallaan – rahoitus jatkossa valtiolta. Päivitetty 11.12.2023. <https://www.hel.fi/fi/uutiset/helsingin-sosiaali-terveys-ja-pelastustoimen-palvelut-jatkuvat-ennallaan-rahoitus-jatkossa-valtiolta> Viitattu 11.3.2024

Helsingin kaupunki, 2024. Lastensuojelun perhetyö. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lasten-ja-perheiden-palvelut/lastensuojelu/lastensuojelun-asiakkaana/lastensuojelun-perhetyo> Viitattu 20.3.2024

Helsingin soten kestävä kasvun ohjelma, 2022. Hankesuunnitelma. [https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-08/HelsinkisoteRRP\\_hankesuunnitelma\\_15.6.2022\\_0.pdf](https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-08/HelsinkisoteRRP_hankesuunnitelma_15.6.2022_0.pdf) Viitattu 8.3.2024

Helsingin Tulevaisuuden sote-keskus, 2022. Oma-arvioinnin raportti. [https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-09/Helsingin%20Tulevaisuuden%20sote-keskus\\_Oma-arvioinnin%20raportti\\_syksy%202022\\_0.pdf](https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-09/Helsingin%20Tulevaisuuden%20sote-keskus_Oma-arvioinnin%20raportti_syksy%202022_0.pdf) Viitattu 8.3.2024

Helsinki Missio, 2023. Palautetietoinen työskentelytapa. <https://www.helsinkimissio.fi/tyokalupakki/fit/tietoa-palautetietoisesta-tyoskentelysta/> Viitattu 15.2.2023

Huovinen, Tarja 2003. Palvelun laatuun ja sen johtamiseen liittyvät ongelmat: Esimerkinä kylpylät. Yrittäjyyden Pro Gradu-tutkielma. Taloustieteiden tiedekunta. Jyväskylän Yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13112/G0000318.pdf?sequence=1> Viitattu 14.4.2024.

Hänninen, S & Junnila, M (toim) 2012, Vaikuttavatko politiikkatoimet? Sosiaali- ja terveydenhuolto vaikuttavuusarvioinnin kohteena. Teema / Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Nro 15, THL, Helsinki. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90840/URN\\_ISBN\\_978-952-245-527-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90840/URN_ISBN_978-952-245-527-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 19.1.2024

Innokylä, 2022. Helsingin rakennemuutos. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/helsingin-rakennemuutos> Viitattu 8.3.2023

Innokylä, 2023a. Helsinki: Tulevaisuuden sote-keskus. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/helsinki-tulevaisuuden-sote-keskus> Viitattu 8.3.2024

Innokylä, 2023b. Helsingin kaupunki – Suomen kestävä kasvun ohjelma. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/helsingin-kaupunki-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma> Viitattu 8.3.2024

Isokuorti Nanne, 2023. Understanding implementation in child and family social work: Process evaluation of the Systemic Practice Model in Finland. Helsinki: University of Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/items/bf6275b7-bed0-45e8-acf1-e7b487322af1> Viitattu 19.1.2024

Jaakkola Jouko, Pulma Panu, Satka Mirja ja Urponen Kyösti, 2017 (alkuperäinen 1994). Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva – suomalaisen sosiaaliturvan historia. E-kirja. Jyväskylän yliopisto.

Jalonen Harri, 2015. Tiedolla johtamisen näyttämö ja kulissit. Teoksessa Virtanen Petri, Stenvall Jari & Rannisto Pasi-Heikki (toim.), 2015. Tiedolla johtaminen hallinnossa: teoriaa ja käytäntöjä. Tampereen Yliopistopaino - Juvenes Print. Press.[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100694/Virtanen\\_ym\\_Tiedolla\\_johtaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100694/Virtanen_ym_Tiedolla_johtaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 15.4.2024

Juhila Kirsi 2021, Osa1: Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullisen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/> Viitattu 23.2.2024

Kananoja Aulikki & Ruuskanen Kristiina, 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön\\_edellytykset\\_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Viitattu 20.2.2024

Kasvun tuki, 2024. NoMAD-kysely implementoinnin seurannan tueksi. <https://kasvun-tuki.fi/implementointi/nomad-webropol/> Viitattu 11.4.2024

Kettunen Pekka, 2018. Vaikuttavuusarvioinnin kytkeminen osaksi johtamista. Hallinnon tutkimus 37. 3/2018. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98210/56110> Viitattu 15.4.2024

Kivinen Tuula, Vanjusov Heidi ja Vornanen Riitta, 2020. Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala (2020). Tampere: Tampere University Press, 267–293. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 15.4.2024

Kiviniemi Kari, 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Raine Valli (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5.uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kivipelto Minna ja Kotiranta Tuija, 2014. Artikkel: Sosiaalialan vaikuttavuuden arvioinnin kriittinen eetos saatava takaisin. Janus vol 22 2/2014 (174–182). <https://journal.fi/janus/article/view/51208/15652> Viitattu 16.4.2024

Kouvonen Petra, Tani Sara, Kurki Marjo, Hamari Lotta, 2023. Miten onnistun implementoinnissa? Opas psykososiaalisten menetelmien vaikuttavaan implementointiin. Toim. Koskenalho N. Itsenäisyyden juhluvuoden lastensäätiö. [itla-implementointiopas-2023-final-31082313291.pdf](https://kasvuntuki.fi/wp-content/uploads/2023/09/itla-implementointiopas-2023-final-31082313291.pdf) (<https://kasvuntuki.fi/wp-content/uploads/2023/09/itla-implementointiopas-2023-final-31082313291.pdf>) Viitattu 24.3.2024

Kähkönen Saku & Villa Jaakko, 2023. Mitä on asiakaskokemus? - Asiakaskokemuksen opas. Puheet blogi. <https://www.puheet.com/blogi/asiakaskokemuksen-opas#digitaalinen-asiakaskokemus> Viitattu 17.4.2024

Lahtinen Pia, Männistö Leena & Raivio Marketta (2017). Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Työpäpaperi 7/2027: Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia - Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Helsinki. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino

Oy. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%c3%962017\\_7\\_Kohti%20suomalaista\\_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%c3%962017_7_Kohti%20suomalaista_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 19.3.2024

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 785/1992. Annettu Helsingissä 17.8.1992. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920785> Viitattu 4.4.2024

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812> Viitattu 4.4.2024

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. Annettu Naantalissa 29.6.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm46651394688896> Viitattu 11.3.2024

Lehtonen Saara, 2021. Tietomurrot yleistyvät: voiko niiltä suojautua? Rikosuhripäivystyksen verkkojulkaisu: RIKUteema 2/2021. <https://www.riku.fi/tietomurrot-yleistyvat-voiko-niilta-suojautua/> Viitattu 17.4.2024

Leino Saana ja Matikainen Riikka, 2022. Työntekijöiden kokemuksia FIT-mittarin jalkauttamisprosessista. Opinnäytetyö. Laurea- ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/756315/Leino\\_Matikainen.pdf?sequence=3](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/756315/Leino_Matikainen.pdf?sequence=3) Viitattu 10.4.2024

Lindberg Päivi ja Yliruka Laura, 2023. Lastensuojelun uudistuksen tavoitteeksi hyvinvoiva lapsi ja nuori – kaikista lähtökohdista. Päätösten tueksi 8/2023. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146497/PT%202023\\_008\\_28042023%20webS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146497/PT%202023_008_28042023%20webS.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Viitattu 7.3.2024

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. toim. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862> Viitattu 11.4.2024

Manssila, Jaana, Rahikka Anne & Sjöblom Stina, 2018. TOIMIA-suositukset: Suositus toimintakykykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. TOIMIA-tietokanta. <https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tmi/article/tms00048?toc=802599> Viitattu 20.3.2023

Marin Kirsi, 2020. Palautetietoinen hoito osana sosiaali- ja terveystalveluiden arviointia. Pelituki-blogi. Blogipostaus 18.11.2020 <https://pelituki.fi/2020/11/18/palautetietoinen-hoito/> Viitattu 20.3.2024

Miller, Scott. D. & Bertolino, B. (toim.), 2018. FIT. Feedback- Informed Treatment – Palautetietoinen hoito. Suomennos Lehtinen, J. & Rouhiainen, H. Helsinki: Aktori Oy

Miettinen Janissa, Selander Kirsikka ja Linnosmaa Ismo, 2020. Sosiaali- ja terveystalvelujen vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden tutkiminen. Teoksessa Hujala Anneli & Taskinen Helena (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveystala, 2020. Tampere: Tampere University Press, 77-128. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 10.4.2024

Niiranen Vuokko, Seppänen- Järvelä Riitta, Sinkkonen Merja ja Vartiainen Pirkko, 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus.

Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus – Asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisu 51. Lapsuudentutkimuksen seura & Lastensuojelun Keskusliitto & Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf> Viitattu 3.3.2024

Poliisi, 2024. Tietomurrot. Verkkosivu. <https://poliisi.fi/tietomurrot> Viitattu 17.4.2024

Puusa, 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin. Teoksessa Puusa Anu & Juuti Pauli (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja Helsinki: Gaudeamus. Luku 9.

Pyykkönen Jussi, Lipponen Kimmo ja Björklund Liisa (raportin työryhmä) 2019. Hyvän Mitta-hanke: Vaikuttavuusketju. [https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2018/09/OSA-2\\_Hyv%C3%A4n-mitta\\_Vaikuttavuusketju.pdf](https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2018/09/OSA-2_Hyv%C3%A4n-mitta_Vaikuttavuusketju.pdf) Viitattu 24.3.2024

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjantähti.

Rousu Sirkka, 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa: Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampere: Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67786/978-951-44-7174-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 19.1.2024

Rousu Sirkka & Lanne-Eriksson Minna (toim.), 2021. Lähijohtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja, OIVA-sarja 39. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504805/2021%20OIVA%2039%20L%c3%a4hijohtaminen%20sosiaalialalla.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 19.1.2024

Seppänen-Järvelä Riitta (toim.), 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Hyvät käytännöt – menetelmäkäsikirja. Helsinki. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes), FinSoc Arviointiraportteja2/2005. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetelmat.pdf?sequence=1&isAllowed=y> viitattu 24.3.2024

Sinkkonen Merja, 2008. Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arvioinnista. Hallinnon tutkimus: vol. 27 nro 1(2008). <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/99468/57125> Viitattu 17.4.2024

Suomen kestävä kasvun ohjelma: Helsingin sotepen kestävä kasvun hanke vuosille 2023–25. Hankesuunnitelma. Helsingin kaupunki 27.3.2023. [https://innokyla.fi/sites/default/files/2023-04/Helsingin%20sotepen%20kest%C3%A4v%C3%A4n%20kasvun%20hankesuunnitelma%202023\\_25\\_Innokyl%C3%A4\\_versio.pdf](https://innokyla.fi/sites/default/files/2023-04/Helsingin%20sotepen%20kest%C3%A4v%C3%A4n%20kasvun%20hankesuunnitelma%202023_25_Innokyl%C3%A4_versio.pdf) Viitattu 23.3.2024

Söderblom Ville, 2023. Palautetietoinen työskentely osana Toivo-palvelun asiakasprosesseja – FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys ohjaajien näkökulmasta Opinnäytetyö. XAMK: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/806805/Soderblom\\_Ville.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/806805/Soderblom_Ville.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Viitattu 10.4.2024

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2024. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo> Viitattu 4.4.2024

Tippett Ann-Mari, 2023. Miten FIT-mittarit soveltuvat lastensuojelun avohuoltoon – maisteritutkielman tuloksia. Kohti palautetietoista lastensuojelua. Webinaari 13.11.2023. <https://thl.fi/documents/155392151/190160137/Ann-Mari+Tippett+FIT-mittari+lastensuojelussa+13.11.2023.pdf/c6ba135b-1a18-4d12-d4a6-11b5c51d2478/Ann-Mari+Tippett+FIT-mittari+lastensuojelussa+13.11.2023.pdf?t=1699885602438> Viitattu 12.4.2024

Tippett Ann-Mari & Yliruka Laura, 2023. FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa – ensimmäiset askeleet. Työpaperi 20/2023. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146925/URN\\_ISBN\\_978-952-408-103-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146925/URN_ISBN_978-952-408-103-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 20.2.2024

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli, 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Tutkimusneuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf) Viitattu 14.4.2024

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf) Viitattu 15.4.2024

Vilka Hanna, 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka Hanna, 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Wieliczko Charlotte ja Isoaho Maria, 2023. FIT auttaa kuulemaan kaikkia perheenjäseniä ja kohdentamaan työtä: kokemuksia FIT:n käytöstä Helsingin lapsiperhepalveluissa. Terveyden- ja hyvinvoinninliitto.

<https://thl.fi/documents/155392151/190160137/FIT-kokemuksia+Helsingist%C3%A4+13.11.2023.pdf/e403819b-0778-ee14-43ff-8b0f50a884a4/FIT-kokemuksia+Helsingist%C3%A4+13.11.2023.pdf?t=1700039226648> Viitattu 4.4.2024

Yliruka Laura, 2021. Kohti palautetietoista lastensuojelua. THL Blogi. Blogipostaus 18.6.2021 <https://blogi.thl.fi/kohti-palautetietoista-lastensuojelua/> Viitattu 6.4.2024

Yliruka Laura & Kotilainen Terhi, 2023. Kohti palautetietoista lastensuojelua. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.

<https://thl.fi/documents/155392151/190160137/SOILA+13.11.2023+Palautetietoinen+j%C3%A4rjestelm%C3%A4.pdf/4dd163c5-eb16-1615-8725-47e5f45bfa05/SOILA+13.11.2023+Palautetietoinen+j%C3%A4rjestelm%C3%A4.pdf?t=1700040991441> Viitattu 20.2.2024

Yliruka Laura & Tasala Tanja, 2022. Lastensuojelun systeemisen toimintamallin kansallinen tilannekuva vuonna 2021. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2022. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143953/URN\\_ISBN\\_978-952-343-827-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143953/URN_ISBN_978-952-343-827-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 20.2.2024

Julkaisemattomat:

Helsingin kaupungin intranet, 2024: Organisaatiokaavio

Wieliczko Charlotte. Sähköposti 9.4.2024. Helsingin kaupunki. Helsinki.

## E-lomakekysely



Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 5.11.2023 19.45 ja päättyy 8.12.2023 23.45

## Kysely FIT-menettelmän käyttöön otosta Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa pehetyössä

Kysely on osa opinnäytetyön aineiston keruuta. **Vastaamalla tähän kyselyyn annat suostumuksesi käyttää vastauksia tutkimuksessa.**

Kyselyn avulla tutkitaan palautetietoisuuden työtteen ja FIT- menetelmän jalkautusta ja käyttöönottoa Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa pehetyössä. Palautetietoisuuden työkentelyn ja FIT-menettelmän jalkauttaminen on osa Helsingin kaupungin Kestävän kasvun hanketta (2023–2025), jonka tavoitteena on laajentaa kohti vaikuttavuustiedon keräämistä organisaatiossalla. Opinnäytetyön tutkimus sijoittuu jalkautamisprosessin ensivaiheisiin ja on näin ollen tärkeää informaatiota myös tulevaisuudessa jalkautamisprosessien läpiviemiseen muissa lastensuojelun palveluissa.

### Kysely

#### ESITIEDOT

	Kyllä	Ei
* Olen tutustunut palautetietoiseen työskentelytapaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Olen tutustunut FIT-menettelmään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Olen saanut koulutusta em. asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Tarvitsen lisää ohjausta ja opastusta palautetietoisuuden työkentelyn juurruttamisessa omaan työteeseeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Tarvitsen lisää ohjausta ja opastusta FIT-mittareiden käyttöön omassa työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Tiedän keneltä voin pyytää tarvittaessa ohjausta ja opastusta em. asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### FIT asiakastyössä

	Kyllä	Ei
* Oletko ottanut FIT-mittarit käyttöön asiakastyössä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jos vastasit kyllä, niin kuvaile onko menetelmä toimiva?

Jos vastasit ei, niin kerro miksi et ole aloittanut? Milloin sinun on tarkoitus aloittaa kerääminen?

Kerro omin sanoin, miten olet kertonut asiakasperheissäsi palautetietoisesta työskentelystä ja FIT-mittareista? \*

#### FIT:n merkityksellisyys työssä

\* Koetko, että menetelmän käyttöönotosta on ollut hyötyä verrattuna aiempaan tapaan kerätä asiakaspalautetta?

Kyllä  
 Ei

Miksi?

Kerro omin sanoin miten palautetietoisuuden työkentelyn ja FIT-mittareiden käyttöönotto on omassa tiimissäsi sujunut (kuvaile prosessia) \*

### Tietojen lähetyk

TALLENNA

ESITÄYTTÖ URL

Kiitos kun vastasit!

## NoMAD- kyselylomake

### Palautetietoisien työskentelyn jalkautuminen



Tämän kyselyn avulla kartoitamme palautetietoisien työskentelyn jalkautumista eri palveluissa, jossa työote on otettu käyttöön. Täyttämällä kyselyn autat meitä ymmärtämään, missä kohdin jalkauttaminen sujuu hyvin ja missä on kehitettävää. Tämä auttaa meitä kehittämään palautetietoisien työskentelyn tukitoimia ja tunnistamaan työntekijöiden tarpeita, jotta palautetietoinen työskentely tullee aidosti avuksi arjen työssä.

Tulemme seuraamaan jalkautumisen tilannetta uudestaan saman kyselyn avulla jalkauttamisen edetessä. Vastaukset kyselyyn ovat nimettömiä, mutta esihenkilöiden vastaukset ovat monessa palvelussa tunnistettavia, koska esihenkilöitä on vain yksi.

Kyselyn viimeinen vastauspäivä on 6.2.2024.

#### Pakollinen

##### 1. Missä työskentelet? \*

- Perheiden erityispalvelut
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut
- Lastensuojelun jälkihuolto
- Asumisen tuen digihanke

##### 2. Missä työskentelet? \*

- Lapsiperheiden sosiaalihojtaus 2
- Nepsytiimi (Lapsiperheiden sosiaalihojtaus 3)
- Perheneuvola
- Pariterapia
- Terapeuttinen vauvaperhetyö

## 3. Missä työskentelet? \*

- Hehkutiimi
- Toivotiimi
- MDFT-tiimi
- Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus Perhepirtti
- Päivämuotoinen perhekuntoutus
- SHL perhetyö
- Tehostettu perhetyö
- Monialainen perhetyö

## 4. Missä työskentelet? \*

- Lastensuojelun jälkihuolto
- Lastensuojelun jälkihuollon tehostettu palvelu

## 5. Missä roolissa työskentelet? \*

- Työntekijä
- Esihenkilö, tiiminvetäjä, projekti koordinaattori tai -päällikkö

## 6. Kuinka pitkään olet käyttänyt palautetietoista työskentelyä (jos olet esihenkilö, etkä tee asiakastyötä, kuinka pitkään olet toiminut esihenkilönä tiimissä, jossa käytetään palautetietoista työskentelyä) \*

- En ole vielä aloittanut käyttöä
- Alle puoli vuotta
- Yli puoli vuotta mutta alle vuoden
- Yli vuoden mutta alle 2 vuotta
- Yli 2 vuotta

## 7. Näen, kuinka palautetietoinen työskentely eroaa tavallisista työskentely tavoista (1 = täysin eri mieltä, 2= osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1

2

3

4

5

8. Tiimissä on jaettu, yhteinen käsitys palautetietoisien työskentelyn tarkoituksesta  
(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Ymmärrän, kuinka palautetietoinen työskentely vaikuttaa oman työni luonteeseen  
(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Pystyn näkemään palautetietoisien työskentelyn potentiaalisen arvon työni kannalta  
(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Uskon, että palautetietoinen työskentely on perusteltu osa työtäni  
(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Olen avoin palautetietoiseen työskentelyyn liittyville uusille työskentelytavoille kollegoiden kanssa  
(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Pystyn helposti integroimaan menetelmän olemassa olevaan työhöni  
(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Luotan työympäristössäni olevien toisten ihmisten kykyyn käyttää palautetietoista työskentelyä  
(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Resursseja (esim. koulutusta ja muuta tukea) on riittävästi tarjolla palautetietoisien työskentelyn tukemiseksi

(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Olen tietoinen palautetietoisien työskentelyn vaikutuksien raportoinneista (esim. tulosten ja menetelmäkollisuuden seuranta)

(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Tiimissä ollaan yhtä mieltä siitä, että palautetietoinen työskentely on kannattavaa (1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Arvostan vaikutuksia, joita palautetietoisella työskentelyllä on ollut työhöni

(1 = täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= en samaa mieltä enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä) \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Muuta, mitä haluan tuoda esille palautetietoisien työskentelyn jalkautumiseen liittyen

--

**TIEDOTE TUTKIMUKSESTA****Opinnäytetyö/sosiaalialan YAMK: Lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakaspalautteen keräämisen menetelmät****Pyyntö osallistua tutkimukseen**

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön jalkautettavaa palautetietoista työskentelyä ja FIT-mittaristoa. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska työskentelette Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä.

**Vapaaehtoisuus**

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte keskeyttää tutkimukseen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Vastaamalla kyselyyn annatte suostumuksenne käyttää vastauksianne tutkimuksessa.

**Tutkimuksen tarkoitus**

Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä lastensuojelun tehostetussa perhetyössä työskenteleviltä henkilöiltä tietoa siitä, miten jalkauttamisprosessi on toteutunut ja miten palautetietoisien työskentelytavan merkityksestä keskustellaan asiakastyössä.

**Tutkimuksen toteuttajat**

Vastuullinen tutkija on Matleena Hanhisalo

**Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet**

Tutkimuksen e-lomakkeella vastattavaan kyselyyn tulee varata n.30min

**Kustannukset ja niiden korvaaminen**

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

**Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa sen valmistuttua. Tarvittaessa tutkimukseen liittyviä kysymyksiä voi esittää tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

**Tutkijoiden yhteystiedot**

Tutkija / opinnäytetyöntekijä  
Nimi: Matleena Hanhisalo  
Sähköposti: matleena.hanhisalo@metropolia.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja  
Nimi: Jyrki Konkka  
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / Myllypuro  
Sähköposti: jyrki.konkka@metropolia.fi

## Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

### Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoja, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla Metropolia Ammattikorkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

Metropolia Ammattikorkeakoulu	<input checked="" type="checkbox"/>	
Toimeksiantaja	<input type="checkbox"/>	Toimeksiantajan nimi:
Muu yhteistyötaho	<input type="checkbox"/>	Yhteistyötahon nimi:
Opinnäytetyöntekijä	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteishenkilöltä**

**Rekisterinpitäjän yhteishenkilön nimi: Matleena Hanhisalo**  
**Sähköposti: matleena.hanhisalo@metropolia.fi**

### Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

**Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.**

**Henkilötietojenne suojausperiaatteet**

Tutkimuksessa käytetään tiedonkeruu välineenä e-lomakekyselyä. E-lomake on suomalaisen Eduix Oy:n kehittämä, ja se on asennettu toimimaan tietoturvallisesti Metropolian omalle palvelimelle. Metropolia on solminut GDPR:n artikla 28 edellyttämän henkilötietojen käsittelysopimuksen Eduix Oy:n kanssa.

Kyselyyn osallistumislinkki lähetetään Metropolian sähköpostijärjestelmästä. Excel-taulukkolaskentaohjelmaa käytetään vastausten analysoimiseen ja luokiteluun.

### **Henkilötietojenne käsittelyperuste**

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on suostumus.

### **Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)**

Tutkimus aineisto kerätään syyslukukauden 2023 aikana ja tutkimus päättyy opinnäytetyön valmistuessa kevätlukukaudella 2024

### **Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päättyttyä?**

Kaikki tutkimuksessa kertyneet henkilötiedot hävitetään tutkimuksen päättyttyä opinnäytetyöntekijän toimesta

### **Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä**

Tietoja ei luovuteta tutkimuksen ulkopuolelle

### **Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle**

Tietojanne ei siirretä/siirretään EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

### **Rekisteröitynä teillä on oikeus**

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisuista, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

**Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon**

**Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa**

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lain-säädännön edellyttämällä tavalla. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa. Tietoja ei anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista.

Tutkimusaineistoa säilytetään opinnäytetyöntekijän tietokoneella sekä Metropolian e-lomakkeella toukokuuhun 2024, joka jälkeen aineisto poistetaan tietokoneelta ja hävitetään kokonaisuudessaan.

**INFORMOINTIKIRJE JA TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVAN SUOSTUMUS*****Tutkimuskutsu Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajille***

Pyydän sinua mukaan tutkimukseen, jossa tarkastellaan lastensuojelun tehostetun perhetyössä palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittariston jalkauttamisprosessia. Sovellut tutkimukseen, koska työskentelet Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetussa perhetyössä. Kyselyyn vastaamiseen on lupa käyttää työaika.

Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä lastensuojelun tehostetussa perhetyössä työskenteleviltä henkilöiltä tietoa siitä, mitä palautetietoinen työskentelytapa ja FIT-mittareiden käyttö tuo asiakastyön prosessiin ja kuinka menetelmän merkityksestä keskustellaan asiakasperheiden kanssa.

Opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus- tietokannassa sen valmistuttua. Vastaajilta kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Kyselylomake toteutetaan tietoturvallisena e-lomakkeena ja aineisto hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Tarvittaessa tutkimukseen liittyviä kysymyksiä voi esittää tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

**Vastaamalla kyselyyn annat suostumuksesi käyttää vastauksia tutkimuksessa.**

Kyselyyn vastaamiseen on hyvä varata n.30 min ja tästä linkistä klikkaamalla kyselyyn:

<https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/40448/lomake.html>

Tutkija / opinnäytetyöntekijä

Matleena Hanhisalo

Sähköposti: matleena.hanhisalo@metropolia.fi