



Kuvaileva kirjallisuuskatsaus palautetietoisesta työskentelystä lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluissa

Johanna Ryyänen

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Kuvaileva kirjallisuuskatsaus palautetietoisesta työskentelystä
lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluissa**

Johanna Rynnänen
Sosionomitutkinto
Opinnäytetyö
05 2025

Johanna Ryytänen

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus palautetietoisesta työskentelystä lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluissa

Vuosi

2025

Sivumäärä

47

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää palautetietoisesta työskentelyotteesta tieteellisesti tutkittuja tuloksia lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluissa. Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Helsingin kaupunki, jossa palautetietoista työotetta on 2020-luvulla tuotu osaksi lastensuojelun ja lapsiperhepalveluiden käytäntöjä. Palautetietoisesta työskentelyn perustana on Feedback Informed Treatment -menetelmä, joka on alun perin Amerikassa psykoterapiakontekstiin kehitetty näyttöön perustuva käytäntö ja tuotu sittemmin sosiaali- ja terveyspalveluiden arviointiin sekä laadun ja tehokkuuden parantamiseen. Palautetietoinen työskentely käytännön tasolla tarkoittaa asiakkaan systemaattista hyvinvoinnin seuraamista sekä yhteistyösuhteen kokemuksen mittaamista jokaisella asiakaskäynnillä. Tähän käytetään kaksivaiheista FIT-mittausta, joka toteutetaan yhdessä ammattilaisen kanssa digitaalisesti. Laajemmin palautetietoinen työskentely liittyy asiakkaan, etenkin lapsen ja nuoren osallistamiseen, dialogisuuteen, systeemiseen malliin sekä sosiaalipalveluiden vaikuttavuuteen ja mitattavuuteen.

Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevan kirjallisuuskatsauksen menetelmällä. Tutkimukseen valittiin kuusi tieteellistä artikkelia, jotka löytyivät suunnitelmallisen tietokantahakuprosessin tuloksena. Palautetietoinen työskentely on Suomessa verrattain uutta ja tieteellisiä tutkimuksia tai artikkeleja löytyi hyvin niukasti. Opinnäytetöitä palautetietoisesta työskentelystä ja FIT-mittarin käytöstä on tehty enemmänkin. Myöskään kansainvälisiä tutkimuksia tai artikkeleita ei tietokantahauissa löytynyt kuin muutama. Palautetietoinen työskentely on alun perin terapiakontekstiin kehitetty, eikä sitä kansainvälisesti ole juurikaan tieteellisesti tutkittu lapsiperheiden sosiaalipalveluissa.

Palveluiden vaikuttavuuden mittaamisen kannalta palautetietoinen työskentely tuo konkreettista dataa asiakkaalle, ammattilaiselle ja organisaatiolle ja mahdollistaa tiedolla johtamisen. Kun asiakailta kysytään FIT-mittarin avulla systemaattisesti heidän voinnistaan ja pyydetään arvioimaan jokaisen käynnin jälkeen työskentelysuhtetta ammattilaiseen, kertyy siitä arvokasta dataa palvelun vaikuttavuudesta. Useassa lapsiperheiden sosiaalipalvelussa ei aikaisemmin ole ollut minkäänlaista mittausta tai kerättyä dataa ja siihen nähden kehitys on positiivista. Se, kerätäänkö FIT-mittauksella kaikissa tapauksissa oikeanlaista dataa ja miten sitä jatkohyödynnetään sekä se, miten asiakkaat itse kokevat FIT:n käytön ovat tärkeitä aiheita tuleville tutkimuksille.

FIT-mittaus kiistatta osallistaa asiakkaita heidän tilannettaan käsittelevän palvelun prosessiin ja se tuottaa sekä asiakkaalle että ammattilaiselle arvokasta tietoa asiakkaan hyvinvoinnin kehityksestä. Kirjallisuuskatsauksen tutkimuksissa kuitenkin arvioitiin myös kriittisesti sitä, mittaako FIT oikeita asioita ja voiko sen yksinkertaistettujen kysymysten varjoon jäädä esimerkiksi riskitekijöitä asiakkaiden elämästä. Tutkimuksissa havaittiin myös, että menetelmän käyttöönotto vaatii organisaatioilta panostusta, työntekijöitä pitää kouluttaa palautetietoisesta työskentelyyn ja esihenkilöiden sekä johdon on myös sitouduttava palautetietoisuuteen sekä sen kehittämiseen.

Asiasanat: palautetietoinen työskentely, FIT-mittari, sosiaalipalveluiden vaikuttavuus

Johanna Rynänen

Descriptive literature review of Feedback-Informed Treatment in social services for children, the young and families

Year

2025

Pages

47

This Bachelor's thesis aimed to find scientific information on Feedback-Informed Treatment (FIT) in the field of social services for children, young people, and families. The workplace partner for the thesis was the City of Helsinki, where Feedback-Informed Treatment has been integrated into the practices of child protection and services for families with children in the 2020s. The foundation of FIT is the Feedback-Informed Treatment method, which was originally developed in the United States as an evidence-based practice in psychotherapy and has since been brought into the evaluation of social and healthcare services. In practical terms, Feedback-Informed Treatment means the systematic monitoring of the client's well-being and measuring the experience of collaboration at every customer meeting. This uses a two-phase FIT measurement, which is conducted digitally together with a professional. More broadly, Feedback-Informed Treatment relates to the client's involvement, dialogicity, systemic models, and the impact and measurability of social services.

The thesis was carried out using a descriptive literature review method. Six scientific articles were selected for the study, which were found as a result of a systematic database search process. Feedback-informed Treatment is relatively new in Finland, and there were very few scientific studies or articles found. Also, only a few international studies or articles were found in the database searches. Feedback-Informed treatment was originally developed in a therapeutic context and has not been broadly researched in the field of social services for families with children.

From the perspective of measuring the impact of services, Feedback-Informed Treatment provides concrete data to clients, professionals, and organizations and enables data-driven management. When clients are systematically asked about their well-being using the FIT measurement tool and are requested to evaluate their working relationship with the professional after each visit, valuable data about service effectiveness is accumulated. In social services for families with children, there has not previously been measurement or collected data, and in that regard, the development is positive. Whether the FIT measurement collects the right kind of data in all cases and how that data is utilized, as well as how clients experience the use of FIT, are important topics for future research.

FIT measurement undoubtedly involves customers in the process of addressing their situation, and it produces valuable information regarding the development of the customer's well-being for both the customer and the professional. However, in the studies reviewed, there was also a critical assessment of whether FIT measures the right things and whether important risk factors in customers' lives could be overlooked due to the simplified nature of the questions. The studies also found that the implementation of the method requires investment from organizations. Employees need to be trained in Feedback-Informed Treatment practices, and both supervisors and management must commit to this practice and its development.

Keywords: Feedback Informed Treatment, Evidence Based Practice, effectiveness of social services

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lapsiperheiden sosiaalipalvelut	7
2.1	Osallisuuden toteutuminen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa	8
2.2	Systeeminen toimintamalli	9
2.3	Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arviointi.....	10
3	Palautetietoinen työskentely	11
3.1	Fit-mittari	13
3.1.1	Hyvinvoinnin mittari	13
3.1.2	Yhteistyösuhteen mittari	14
4	Opinnäytetyön työelämäkumppani	16
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	17
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	17
6.1	Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä.....	17
6.2	Tiedonhaku.....	18
6.3	Sisäänotto- ja poissulkukriteerit	21
6.4	Valittu aineisto	21
6.5	Aineiston analyysi	24
7	Kirjallisuuskatsauksen tulokset.....	26
7.1	Tiedon tuottaminen ja vaikuttavuuden arviointi	26
7.2	Palautetietoinen työskentely osallisuuden vahvistajana	28
7.3	Asiakkaan kokemus palautetietoisesta työskentelystä.....	31
7.4	Palautetietoinen työskentely organisaatiossa	33
7.5	Haasteita ja kehityskohtia palautetietoisessa työskentelymallissa	35
7.6	Tulosten tarkastelua	38
8	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	40
9	Pohdinta	42
	Lähteet.....	44
	Taulukot	47

1 Johdanto

Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden mittaaminen, näyttöön perustuvat käytännöt ja asiakkaan osallisuuden lisääminen ovat ajankohtaisia sekä mielenkiintoisia aiheita niin asiakkaan, työntekijän, organisaatioiden kuin yhteiskunnallisen keskustelun näkökulmasta. Palautetietoista työskentelyä on Suomessa tuotu 2020-luvulla vähitellen osaksi sosiaalipalveluita. Tässä opinäytetyössä selvitetään kirjallisuuskatsaukseen pohjautuen, minkä verran palautetietoisesta työotteesta löytyy tutkimuksia ja artikkeleita sekä sitä, mitä niiden aineisto palautetietoisesta työotteesta kertoo. Tarkasteluun on otettu tutkimuksia ja artikkeleita, jotka koskevat palautetietoista työskentelyä lastensuojelussa ja sosiaalihuollon lapsiperhepalveluissa.

Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuus on keskeinen aihe, kun palvelujärjestelmän tehokkuutta ja tuloksellisuutta halutaan parantaa. Vaikuttavuusperusteinen ohjaus ja tiedolla johtaminen nähdään hyvinvointipolitiikassa tärkeinä, kun tavoitellaan vaikuttavampia hyvinvointipalveluita. Sosiaalipalveluissa vaikuttavuuden monimerkityksellisyys korostuu, sillä sen kohteena on yksilön elämäntilanne, yhteisö tai palvelujärjestelmä kokonaisuudessaan. Tämä luo tarvetta sellaiselle laajemmalle vaikuttavuusymmärrykselle, jossa huomioidaan ongelmien sekä ratkaisuiden monimutkaisuus, vuorovaikutus sekä intervention kerrannaisvaikutukset. Sosiaalityössä tarvitaan ammattilaisen sekä asiakkaan osallistumista ja kokonaisvaltaista näkemystä, jotta vaikuttavuutta on mahdollista jäsentää. (Kork 2025.)

Lapsen ja nuoren osallisuus sekä kuuleminen heitä koskevissa palveluissa ja päätöksissä on useassa eri laissa säädettyä (esimerkiksi sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 32§) ja lisäksi työskentelyn eettinen edellytys. Lapsen, nuoren ja perheen tulee saada äänensä kuuluviin niin palvelun laadun, kuin oman hyvinvointinsa osalta. Ilman asiakkaan osallisuutta palvelu ei voi olla vaikuttavaa ja tämä koskee myös lapsia sekä nuoria. YK:n 196 maan ratifioima lapsen oikeuksien sopimus määrittää: ”Lapsella on oikeus ilmaista omat mielipiteensä kaikissa itseään koskevissa asioissa ja ne on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti” (Unicef 2025.)

Palautetietoisesta työskentelystä pohjana on Feedback Informed Treatment - ajattelutapa. Feedback Informed Treatment eli FIT on tutkimustietoon perustuva sosiaali- ja terveysalan asiakastyön arviointiin ja laadun kehittämiseen perustuva asiakaslähtöinen toimintamalli. FIT-työote kehitettiin alun perin terapiatyöhön, mutta sitä on laajasti sovellettu myös psykososiaalisen tuen palveluissa. (Wieliczko & Isoaho 2025b.) FIT on kehitetty tuottamaan tuloksellisia sosiaali- ja terveystieteiden palveluita sekä rakentamaan palautetietoisempaa toimintakulttuuria. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on käynnistänyt FIT-mittarin pilotoinnin lastensuojelussa vuonna 2021. Pilotoinnin tarkoituksena oli selvittää FIT-mittarin käyttöä ja vahvistaa sen

avulla palautetietoista kohtaamista lastensuojelussa. Palautetietoinen työskentely pohjautuu tutkittuun tietoon vaikuttavista tekijöistä terapeuttisessa vuorovaikutuksessa.

(Tippett & Yliruka 2023, 1.)

Opinnäytetyön työelämäkumppani on Helsingin kaupunki. Helsingin kaupunki on aloittanut palautetietoisien työskentelyn kokeilun vuosina 2018-2019 lastensuojelun perhekuntoutuksessa, pariterapiassa sekä lastensuojelun jälkihuollossa. Pilotointivaihe vuosina 2021-2022 laajensi tulevaisuuden sotekeskushankkeen myötä työskentelymallin käyttöönottoa myös muihin lastensuojelun sekä perhepalveluiden pariin. Tällä hetkellä Kestävän kasvun hankkeella (2023-2025) Helsingin kaupungin palveluissa ollaan laajan käyttöönoton palvelutasolla, jossa on toteutettu palautetietoisien työskentelyn käyttökoulutuksia sekä kouluttajakoulutuksia ja luotu tukirakenteita. Laajan käyttöönoton palvelutasolla ovat mukana perheneuvolat, lapsiperheiden sosiaaliohjaus, lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut, keskitetyt perheiden erityispalvelut, lasten erityisvastaanotto sekä lastensuojelun jälkihuolto. Vuodesta 2025 eteenpäin tavoitteena on, että palautetietoinen työskentely on osana perustyötä ja vaikuttavuutta seurataan reaaliaikaisesti. Työotteen käyttöönoton myötä palveluissa korostuu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen sekä asiakkaan osallistamisen vahvistuminen. (Wieliczko & Isoaho 2025a.)

Työelämäkumppanin toive kirjallisuuskatsaukselle oli havainnollistaa minkä verran palautetietoisien työskentelyn menetelmää on tutkittu ja mitä tutkimustulokset kertovat. Helsingin kaupunki on vähitellen tuonut palautetietoista työskentelyä osaksi lastensuojelun ja lapsiperhepalveluidensa käytäntöjä. FIT-mittarin käyttöönotto on edelleen käynnissä osissa organisaatiota. Palautetietoisien työskentelyn käyttöönotosta on jonkin verran tutkimustietoa, mutta sen vaikuttavuudesta ei juurikaan. Helsingin kaupunki panostaa palautetietoisien työskentelyn malliin ja FIT-mittarin käyttöön pitkäkestoisesti. Tulevaisuudessa resursointia ja työskentelyn suuntaa sekä strategiaa pohdittaessa on erityisen tärkeää, että tehdyn työn vaikuttavuutta arvioidaan ja tuloksista saadaan luotettavaa tietoa.

2 Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan sosiaalipalveluita lasten, nuorten ja perheiden näkökulmasta. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluiden tavoitteena on ylläpitää ja edistää lasten, nuorten ja perheiden toimintakykyä, osallisuutta, turvallisuutta sekä sosiaalista hyvinvointia. Hyvinvointialueet ja kunnat vastaavat näistä sosiaalipalveluista asukkailleen. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluita ovat esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, kasvatus- ja perheneuvonta sekä tukihenkilötoiminta. (THL 2024a.) Lastensuojelulain tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Lastensuojelun perustehtäviä ovat lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien kasvatuksellinen tukeminen sekä varsinainen lasten

suojelutehtävä. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuollon järjestäminen sekä jälkihuolto. (THL 2023.)

2.1 Osallisuuden toteutuminen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa

Lasten ja nuorten osallisuus sosiaalihuollon asiakkaina voidaan määritellä kokemuksena oman elämän vaikutusmahdollisuuksista sekä kokemuksena joukkoon kuulumisesta. Osallisuus on myös päätösvaltaa omassa elämässä sekä sosiaalisten suhteiden vastavuoroisuutta. Lapsilla ja nuorilla on oltava mahdollisuus saada itseään koskevista palveluista ja asioista tarpeeksi ymmärrettävää tietoa. Lapsilla ja nuorilla on oikeus tulla yksilöinä kuulluksi heitä koskevissa asioissa. Lasten ja nuorten osallisuutta edistetään palveluissa varmistamalla, että hän tulee huomatuksi sekä nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään. Osallisuuden edistämiseen sosiaalihuollon palveluissa liittyy myös turvallisen olon mahdollistaminen sekä lapsen oman ilmaisutavan sekä yksityisyyden tukeminen ja kunnioittaminen. Lapselle tai nuorelle kerrotaan avoimesti ratkaisuista ja perustellaan ne silloinkin, kun tilanteessa ei ole mahdollista toimia lapsen toivomalla tavalla. (Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2025.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 10 §) määrittää, että ”alikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla”. Ihmisen identiteetin kehittymisen kannalta on ratkaisevaa mahdollisuus olla osallisena asioiden käsittelyssä itselle merkittävässä yhteisöissä. Osallistumisen kautta opitaan elämään yhdessä ja osallisuuden kokemus on kasvun ja kehityksen perusedellytyksenä. Vaikuttamisessa vastavuoroisuus on olennaista, eikä se ole mahdollista, mikäli asioista ei saa tietoa tai asioiden käsittelyyn ei pääse mukaan. Osallistumisen myötä osallisuus konkretisoituu. (THL 2024b.)

Osallisuuden edistämiseksi sosiaalihuollon palveluissa ammattilaisella on oltava osaamista lapsen, nuoren ja huoltajien osallisuuden periaatteista. Ammattilaisella tulee myös olla tietoa siitä, miten lapsen edun periaatetta sovelletaan päätöksenteossa vastuullisesti ja eettisesti sekä ymmärrys toimintatavoista, joilla lasten ja nuorten osallisuus toteutuvat. Ammattilaisten käytössä olevat erilaiset osallisuustyökalut sekä menetelmät tukevat osallisuutta lasten ja nuorten palveluissa. (Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2025.)

Lapsen ollessa lastensuojelun työskentelyssä asianosaisena, on sillä välittömiä vaikutuksia viranomaisten toimintaan ja sitä kautta lapsen elämään. Lapsen tulee saada palautetta siitä, mikä merkitys hänen mielipiteillään sekä ajatuksillaan on. Lapsi on kaikissa häntä koskevissa lastensuojeluasioissa asianosainen. Kaiken ikäisten lasten mielipiteet ja toivomukset on selvitettävä. Asianosaisuudessa ei ole ikärajaa ja asianosaisuuden perusteella lapsen näkökulma on otettava aina huomioon, ja hänet on pidettävä ajan tasalla häntä koskevissa toimenpiteissä sekä suunnitelmissa. Ammattilaisella on velvollisuus turvata asianosaisuuden toteutuminen huomioiden lapsen ikä ja kehitystaso. Lapset ja nuoret ovat asiantuntijoita heidän arkeensa ja

elämäänsä liittyvissä asioissa. Tästä syystä heidät tulee ottaa mukaan sosiaalihuollon lapsille suunnattuja palveluita suunniteltaessa, kehitettäessä, arvioitaessa sekä toteutettaessa. Aikuisten velvollisuutena on luoda mahdollisuudet ja edellytykset osallistumiselle. (THL 2024b.)

2.2 Systeminen toimintamalli

THL määrittelee lastensuojelun systemisen toimintamallin tuovan yhteen luottamukseen perustuvan moniammatillisen systemisen vuorovaikutustyön, lapsen suojelun haastavissa perhe-tilanteissa sekä virkavastuulla tapahtuvan julkisen vallankäytön. Systeminen toimintamalli antaa lastensuojelun käyttöön systemisen ja perheterapeuttisen ajattelun, rakenteet sekä välineet. Systemistä työtettä sovelletaan myös muissa lapsi- ja perhepalveluissa, kuten perhesosiaalityössä. (THL 2025.)

Systemisen työskentelyn keskiössä on kunnioittava, keskusteleva sekä ratkaisukeskeinen vuorovaikutus ja työskentelyn lähtökohtana on perheen ja erityisesti lapsen tai nuoren omat kokemukset. Systemisen työskentelyn malli vastaa lastensuojelussa hyvän hallinnon vaatimukseen moniammatillisesta yhteistyöstä sekä velvollisuudesta turvata lapsen osallisuutta ja oikeuksia. Systemisessä työtössä huomioidaan lasten ja perheiden elämä laajana kokonaisuutena, jossa kaikki osat vaikuttavat toisiinsa. Systemin osat muodostavat kehämäisiä syyseuraussuhteita. Eri palveluiden työntekijät ovat osana perheen systemiä ja heidän toimintansa sekä valintansa vaikuttavat lapseen ja koko perheeseen. Käytännön systemisessä työssä panostetaan asiakassuhteen rakentamiseen ja tapaamisissa työntekijät, lapsi ja perhe tutustuvat toisiinsa ja rakentavat luottamusta. Luottamuksen ilmapiirissä voidaan pohtia lapsen tarpeita ja perheen tilannetta sekä avoimesti ottaa puheeksi asioita, joihin tarvitaan muutosta tai tukea. Lapsi, perhe, ammattilaiset ja läheiset pohtivat perheen tilanteen taustalla vaikuttavia tekijöitä ja etsivät yhdessä erilaisia ratkaisuja positiivisten ja pysyvien muutosten aikaansaamiseksi. Ratkaisuja etsitään yhdessä pohtimalla perheen kokemuksia ja elämäntarinaa. (THL 2025.)

Systemiseen työtöteeseen liittyy vahvasti osallisuuden sekä osallistamisen elementit, työskentely tapahtuu tiiviissä ja suorassa yhteistyössä lapsen ja koko perhesystemin kanssa. THL:n työpaperissa (2022) tutkijat suosittelevat hyvinvointialueiden johtamisen ja kehittämisen tueksi tutkimustietoon perustuvaa ja kustannustehokasta toimintatapaa noudattavaa perhe- ja sosiaalipalveluiden systemistä toimintamallia. Systemistä toimintamallia esitetään myös osaksi hyvinvointialueiden laadunhallintaa. Tähän liittyen systemisen toimintamallin arviointia on mahdollista toteuttaa osana laatuja järjestelmää ja toiminnan arvioinnissa voidaan soveltaa monimuotoista tiedonkeruuta, esimerkiksi asiakas- ja työntekijäkokemuksia sekä palautteita, itsearviointeja ja ulkoisia arviointeja. Arviointia olisi tärkeää suorittaa sosiaalityön kaikilla asiakastasoilla ja asiakkuuden kaikissa vaiheissa. (Yliruka, Eriksson, Jokinen & Pasanen 2022, 245.)

Systeeminen toimintamalli sekä palautetietoinen työskentely voivat toimia toisiaan täydentäen ja rinnakkain, sillä molemmissa työskentelyorientaatioissa perustana on yhteistoiminnallisuus, suhdeperustaisuus sekä asiakkaan ja työntekijän välinen dialoginen kohtaaminen. Molemmat työotteet painottavat asiakkaan aktiivista osallistumista palvelun työskentelyn suunnitteluun, toteuttamiseen sekä arvioimiseen. Systeeminen työote ja palautetietoinen työskentely tavoittelevat kummatkin lapsilähtöistä ja lapsen tarpeita sekä osallisuutta huomioivaa työskentelyorientaatiota, joka pyrkii murtamaan hierarkkisia institutionaalisia rooleja. (Tippett & Yliruka 2023, 32.)

2.3 Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arviointi

Palvelu tai hoito sosiaali- tai terveydenhuollossa on vaikuttavaa, kun se tuottaa merkittäviä terveyshyötyjä ja hyvinvointia. Palvelujärjestelmän resursseja kohdennetaan niihin hoitomuotoihin, jotka tuottavat terveyshyötyä ja hyvinvointia mahdollisimman paljon. Asiakkaan tai potilaan elämänlaadun kohentuminen on yksi tärkeä mittari. (THL 2024c.)

Palautetietoisella työskentelyllä pyritään vastaamaan siihen, ovatko sosiaalipalvelut vaikuttavia ja lisäävätkö ne asiakkaan hyvinvointia. Palautetietoisessa työskentelyssä käytettävä FIT-mittaus antaa suhteellisen helpon työkalun indikoimaan edistääkö palvelu asiakkaan hyvinvointia ja kokeeko asiakas yhteistyösuhteen ammattilaiseen tukevan palvelun vaikuttavuutta.

Sosiaalipalveluissa vaikuttavaa toimintaa voidaan edistää vaikuttavuuden arvioinnin sekä mitaamisen, inhimillisten voimavarojen hallinnan, tiedolla johtamisen tai poliittisen ohjauksen keinoin. Käytännössä toteuttaminen ja todentaminen ei ole helppoa, koska vaikuttavuutta ohjataan usealta tasolta ja eri suunnista, kuten hyvinvointialueilla poliittisella ja operatiivisella johtamisella, eri ministeriöiden poliittisilla linjauksilla tai ammattilaisten ja asiakkaiden kohdatessa sosiaalipalveluyksiköissä. Vaikuttavaan toimintaan tarvitaan kehittämisen ohjausta, johtamista sekä resursointia. Keskeinen johtamisen kysymys on vaikuttavien sosiaalityön käytäntöjen kehittämien. Sen kautta vaikutustavoitteet on mahdollista muuttaa palvelumalleiksi ja resurssiksi sekä käytännön toiminnaksi. (Kork 2025.)

Sosiaalihuollon, sosiaalityön tai lastensuojelun vaikuttavuusarvioinnissa tulee huomioida kaikki vaikuttavuuden ulottuvuudet. Pelkkä vaikuttavuuden arviointi tukitoimien ja menetelmien kohdalla ei ole riittävä, vaan sosiaalihuollon käytänteitä on kehitettävä kokonaisuudessaan. Ilman riittävää lastensuojelun avohuollon tutkimusta ei ole mahdollista vastata sijaishuollon vaikuttavuuteen tai kokonaiskustannusten nousuun lastensuojelussa. Asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa avohuollon tukitoimien suhteen, sillä kattavaa kansallista tietoa siitä ei ole, millaisia palveluita perheille on tarjolla ja mikä niiden myöntämisperuste on. Lastensuojelun määrittämät tukitoimet saattavat täyttyä täpärästi tai olla riippuvaisia asuinkunnasta. Suurimmissa asukaskestymisissä palveluita voi olla tarjolla monipuolisemmin, mutta niiden sisältö voi olla hajanaista ja sosiaalityöntekijöille vierasta. Tukitoimien valikoimisen

tulisi olla systemaattista ja tietoon perustuvaa, vaikuttaviksi todetut tukitoimet eivät tuo toivottua muutosta asiakkaan elämäntilanteeseen automaattisesti. (Kotisaari 2025.)

Sosiaalityötä määrittävässä lainsäädännössä on kirjattuna velvollisuus seurata niiden tukitoimien sekä palveluiden vaikuttavuutta, joita asiakkaille on myönnetty. Lastensuojelun kontekstissa ei ole tutkimustietoa siitä, miten vaikuttavuuden mittaamista ja arviointia konkreettisesti tehdään. On myös epäselvää, mitkä avohuollon tukitoimet, kuten perhekuntoutus, tukihenkilötoiminta tai perhetyö ylipäänsä ovat vaikuttavia. Tarkalleen ei ole tiedossa mihin tietoon sosiaalityöntekijät perustavat päätöksensä valitessaan asiakkailleen tukitoimia.

(Kotisaari 2025.)

3 Palautetietoinen työskentely

Palautetietoisien työskentelyn pohjana on Feedback Informed Treatment - ajattelutapa, joka on alun perin psykoterapiakontekstiin kehitetty näyttöön perustuva käytäntö ja sittemmin sosiaali- ja terveystalouden arviointiin sekä laadun ja tehokkuuden parantamiseen käytetty menetelmä. Palautetietoisessa työskentelyssä keskeistä on tukea yhteistyösuhteen kehittymistä. Virallisen Feedback Informed Treatment -määritelmän mukaan: ”FIT on viitekehystä riippumaton lähestymistapa terveystalouden arviointiin ja laadun ja tehokkuuden parantamiseen. Siihen kuuluvat rutiininomaisesti käytettävät mittarit koskien allianssia ja hoidon tuloksia sekä näiden tulosten käyttämistä palvelujen räätälöimiseen ja parantamiseen. FIT sisältää integraation tutkimustuloksista ja asiakkaan edistymisen seurannan, sisältäen myös muutokset asiakkaan olosuhteissa sekä ongelmat terapisuhteessa ja hoidon tavoitteiden toteutuksessa. Nämä olosuhteet saattavat ilmetä tarpeena muokata hoitoa”. FIT-mittareiden avulla työntekijä huomioi asiakkaan kokemukset ja suuntaa työskentelyään sen mukaisesti ja huomioi myös asiakkaan oman hyvinvoinnin kokemuksen ja kehityksen.

(Tippett & Yiruka 2023, 13.)

Palautetietoisien työotteen on kehittänyt yhdysvaltalainen Scott Miller. FIT pohjautuu kahden lyhyen mittarin säännölliseen käyttöön. Asiakaskäynnin alussa täytetään Outcome Rating Scale eli ORS-mittari, jonka avulla seurataan asiakkaan hyvinvointia ja sen edistymistä. Käynnin päätteeksi asiakasta pyydetään täyttämään Session Rating Scale eli SRS-mittari, joka kertoo asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteesta. Palautteen perusteella tapaamisia on mahdollista muokata siten, että asiakas voisi hyötyä niistä mahdollisimman paljon. Näin kaikkien asiakkaiden yksilölliset tarpeet kuullaan ja niihin on mahdollista tulevilla tapaamisilla vastata. (Wieliczko & Isoaho 2025b.)

Kun asiakastyöstä pystytään keräämään vertailukelpoista luotettavien mittareiden avulla mitattua seurantatietoa asiakkaiden hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista, on tätä

mahdollista hyödyntää myös organisaation johdossa ja päätöksenteossa. Asiakasperheiden hyvinvointiin liittyvien tietojen avulla voidaan tehdä asiakkaiden palveluntarvetta ja työntekijöiden työmäärää näkyväksi uudella tasolla. Tietoja voidaan hyödyntää päätöksenteossa liittyen resurssien oikein kohdentamiseen. Hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista olemassa oleva seurantatieto auttaa myös pienempien muutosten näkyväksi tuomista siinä missä suoritiedot asiakkuuden päättymisestä tai sijoituksesta eivät tätä tee. Palveluiden kustannusten tarkastelu on mielekkäämpää, kun kustannukset on mahdollista suhteuttaa asiakkaiden tarpeisiin asiakasmäärien sijaan. Myös palveluiden vaikuttavuutta tarkastelevat tieteellinen tutkimus olisi helpompaa, kun asiakkaiden hyvinvoinnista kertyisi vertailukelpoista määrällistä seurantatietoa osana asiakastyötä. (Flink & Aaltio 2020, 26.)

THL käynnisti vuonna 2021 FIT-mittarin pilotoinnin 11 lastensuojelun tiimissä kuudelta eri alueelta Suomessa. THL on tuonut lastensuojeluun suhdeperustaista ja systeemistä toimintamallia vuodesta 2016. Työn tukena toimi vuosina 2019-2022 kansallinen ohjausryhmä. Kansallinen lastensuojelun ja perhesosiaalityön monialaisen kehittämisen ohjausryhmä käynnisti vuonna 2021 FIT-mittarin pilotoinnin. FIT on jatkuvan palautteen hyödyntämiseen työskentelyn aikana kehitetty kulttuuri. Sen on tarkoitus vastata maailmanlaajuiseen haasteeseen, jossa halutaan varmistaa tuloksellisia sosiaalipalveluita suuremmalle väestölle, pienemmillä resursseilla. Pilotin tarkoituksena oli paitsi kokeilla FIT-mittarin käyttöä lastensuojelussa, myös luoda palautetietoisempaa toimintakulttuuria lastensuojelutyöhön. Palautetietoinen työskentely on avoimuuteen, arviointiin ja tutkivaan dialogiseen työotteeseen perustuvaa, ja työskentelyä muokataan asiakkaan antaman palautteen perusteella. (Tippett & Yliruka 2023, 1-3.)

Useilla sosiaalialan ammattilaisilla on oma vakiintunut tapa asiakastapaamisen aloittamiseen sekä lopettamiseen ja dialoginen työskentely on palveluissa tuttua. Mittareiden systemaattinen käyttäminen ja palautteesta keskusteleminen edellyttää ammattilaisilta asiakastapaamisten struktuurin uudelleen tarkastelua. Ammattilainen saattaa pohtia mittareiden tarpeellisuutta silloin, kun hänellä on jo käytössä oma tapansa kysyä, onko asiakas tullut tapaamisella kuulluksi. Osalle ammattilaisista mittarit voivat myös tuntua työstä irrallisilta tai mekaanisilta. Ammattilaiset näkevät työotteessa myös potentiaalia ja hyötyvät siitä eniten ottaessaan mittariston heti koulutuksen jälkeen käyttöön. Näin ammattilainen pääsee kokemuksen äärelle siitä, miten prosessin systemaattinen käyttö voi muokata työskentelyä yhdessä asiakkaan kanssa. Työotteen jalkauttaminen vaatii pitkäjänteisyyttä ja on kokonaisuudessaan vaativa prosessi. Jalkauttamisen yhteydessä on täytynyt määritellä osana sosiaalihuollon asiakasprosessia esimerkiksi se, kuka on asiakas - lapsi vai vanhempi, kenen vointia mitataan ja miten tuloksia kirjataan. Palautetietoisen työskentelyn jalkauttamista on jonkin verran kansainvälisesti tutkittu, Suomessa aiheesta on yksittäisiä tutkimuksia ja niitä odotetaan lähivuosina lisää. Kansainväliset tutkimukset ovat osoittaneet, että jalkauttamisen alkuvaiheessa ei vielä saada merkittäviä tuloksia, mutta jalkauttamisen edetessä tuloksiakin syntyy. (Wieliczko & Isoaho 2025b.)

3.1 Fit-mittari

Fit-mittarissa on kaksi erillistä kyselyä, joista toinen täytetään asiakaskäynnin alussa ja toinen käynnin lopussa. Asiakaskäynnin alussa, jossa palautetietoinen työskentelytapa on käytössä, täytettävän Outcome Rating Scale -mittarin tarkoitus on seurata asiakkaan hyvinvoinnin edistymistä ja lopuksi suoritettavan Session Rating Scale - mittarin puolestaan asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyön laatua. Näin asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat kuulluksi ja tulevia tapaamisia on mahdollista muokata niitä paremmin vastaavaksi. Mittareiden avulla kerätty data fokuoiteuu vaikuttavuuden kannalta keskeisimpiin kysymyksiin eli työskentelysuhteeseen sekä sen toimivuuteen. Tuloksia on mahdollista hyödyntää asiakkaan ja ammattilaisen välisen työskentelyn kehittämiseen, mutta myös työn kehittämiseen organisaatiosoisesti. Organisaation johto tukee vaikuttavuuden mittareiden avulla ihmssuhdeperustaista työskentelyä. (Wieliczko 2025.)

3.1.1 Hyvinvoinnin mittari

FIT-sovelluksessa lapsen hyvinvointia mittaava Outcome Rating Scale -näkyssä on alla taulukoidut kysymykset ja johdantotekstinä: ”Auta meitä ymmärtämään, miten olet voinut kuluneen viikon aikana, tämä päivä mukaan lukien. Mieti alla olevia elämänalueita ja laita merkki sille kohdalle millä tunnet olevasi. Janan vasen reuna merkitsee alemmaa ja oikea reuna korkeampaa tasoa”. (Open FIT 2025.)

Taulukko 1: Outcome Rating Scale -mittaristo

Otsikko	Yksilöllisesti	Läheisten ihmssuhteiden osalta	Sosiaalisesti	Yleisesti
Tarkenne	Henkilökohtainen hyvinvointi	Perhe ja muut läheiset ihmssuhteet	Työ, koulu, ystävyssuhteet	Yleinen tunne hyvinvoinnista.
Skaala	0-10	0-10	0-10	0-10

Taulukko 2: Outcome Rating Scale -mittaristo alle 12-vuotiaille lapsille

Otsikko	Minä	Perhe	Koulu	Kaikki
Tarkenne	Miten voin?	Miten asiat ovat perheessäni?	Miten pärjään koulussa?	Miten kaikki menee?

Otsikko	Minä	Perhe	Koulu	Kaikki
Skaala	 	 	 	 

ORS-mittarin täyttämällä asiakkaalla on mahdollisuus reflektoida omaa tilannettaan ja ammattilainen voi mittauksen tuloksen perusteella havainnoida asiakkaan voimavaroja sekä huolia eri elämän osa-alueilla. Ammattilaisella on käytössään ennakkotietoja asiakkaan palveluntarpeesta ja palautetietoisien työskentelyn avulla on mahdollista havainnoida, ollaanko asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä hänen tuentarpeestaan. Työskentelyn tuloksellisuudelle on hyvät mahdollisuudet silloin, kun yhteisymmärrys asiakkaan tilanteesta, huolenaiheista sekä työskentelyn tavoitteista on vahva. Mikäli yhteisymmärrystä ei juurikaan ole, on ammattilaisella mahdollisuus pysähtyä keskustelemaan tilanteesta asiakkaan kanssa ja tutkia hänen näkökulmiaan tarkemmin. Työskentelyä on näin ollen mahdollista muokata siten, että asiakkaan näkökulma tulee paremmin huomioiduksi ja ammattilainen voi sen pohjalta perustella huoltaan asiakkaan tilanteeseen liittyen. (Wieliczko & Isoaho 2025b.)

3.1.2 Yhteistyösuhteen mittari

FIT-sovelluksessa asiakaskäynnin lopuksi täytettävä Session Rating Scale sisältää alla näkyvät neljä kysymystä sekä johdantotekstin: ”Arvioisitko tämänkertaisen keskustelumme seuraavien asteikkojen osalta. Aseta merkki sille kohdalle, joka parhaiten kuvaa Sinun kokemustasi.” (Open FIT 2025)

Taulukko 3: Session Rating Scale -mittaristo

Otsikko	Suhde	Tavoitteet ja keskustelun aiheet	Työskentelytapa tai menetelmä	Yleisesti
Tarkenne	En kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi. vs. Tulini kuulluksi, minua ymmärrettiin ja kunnioitettiin.	Me emme työstäneet niitä aiheita, joita olisin halunnut, emmekä keskustelleet niistä aiheista, joista olisin halunnut.	Työntekijän työtapaa ei sopinut minulle. vs. Työntekijän työtapaa sopi minulle hyvin.	Tämän päivän tapaamisesta puuttui jotain. vs. Yleisesti ottaen päivän tapaaminen oli hyvä.

Otsikko	Suhde	Tavoitteet ja keskustelun aiheet	Työskentelytapa tai menetelmä	Yleisesti
		vs. Me työskentelimme ja keskustelimme toivomistani aiheista.		
Skaala	0-10	0-10	0-10	0-10

Taulukko 4: Session Rating Scale - mittaristo alle 12-vuotiaille lapsille

Otsikko	Kuunteleminen	Kuinka tärkeää	Mitä teimme	Yleisesti
Tarkenne	Työntekijä ei aina kuunnellut minua. vs. Työntekijä kuunteli minua	Se, mitä teimme ja puhuimme ei ollut niin tärkeää minulle. vs. Se, mitä teimme ja puhuimme, oli tärkeää minulle.	En pitänyt siitä mitä teimme tänään, vs. Pidin siitä, mitä teimme tänään.	Toivon, että voisimme tehdä jotain muuta. vs. Toivon, että teemme samantlaisia asioita seuraavalla kerralla.
Skaala	 	 	 	 

Käynnin päätteeksi täytettävä SRS-mittari kertoo asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyösuhteesta. Asiakaskäynneiltä saadun palautteen perusteella tapaamisia voidaan muokata siten, että asiakas hyötyy niistä mahdollisimman paljon. Näin asiakkaiden yksilölliset tarpeet kuullaan ja niihin on mahdollista vastata tulevilla tapaamisilla. (Wieliczko & Isoaho 2025b.)

4 Opinnäytetyön työelämäkumppani

Opinnäytetyön työelämäkumppani on Helsingin kaupunki. Helsingin kaupungilla palautetietoisuuden työskentelyn mallia on laajennettu 2020-luvulla useisiin sosiaalihuollon lapsiperhepalveluihin. Tällä hetkellä kestävän kasvun hankkeella (2023-2025) Helsingin kaupungin palveluissa ollaan laajan käyttöönoton palvelutasolla, jossa on toteutettu palautetietoisuuden työskentelyn käyttökoulutuksia sekä kouluttajakoulutuksia ja luotu tukirakenteita. Laajan käyttöönoton palvelutasolla ovat mukana perheneuvolat, lapsiperheiden sosiaaliohjaus, lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut, keskitetyt perheiden erityispalvelut, lasten erityisvastaanotto sekä lastensuojelun jälkihuolto. Vuodesta 2025 eteenpäin tavoitteena on, että palautetietoisuuden työskentely on osana perustyötä ja vaikuttavuutta seurataan reaaliaikaisesti. Työotteen käyttöönoton myötä palveluissa korostuu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen sekä asiakkaan osallistamisen vahvistuminen. (Wieliczko & Isoaho 2025a.)

Helsingin kaupungin työntekijät käyttävät asiakastyössään lapsiperhepalveluissa sekä lastensuojelussa FIT-mittaria ja sen tarkoitus on arvioida palvelua sekä kehittää palvelun laatua. Palautteen perustella tapaamisia on mahdollista muokata siten, että asiakas kokisi hyötyvänsä yhteistyöstä mahdollisimman paljon ja hänen yksilölliset tarpeensa tulisivat kuulluksi. (Helsingin kaupunki 2024.) Helsingissä FIT-mittari on käytössä eri palveluissa yli 500 ammattilaisella. Erityisesti menetelmä on otettu käyttöön perheneuvolassa, lastensuojelun ja sosiaalihuollon perhetyössä sekä lastensuojelun jälkihuollossa. Työote on käytössä melko laajasti lasten, nuorten ja perheiden parissa tehtävässä työssä. Näin kattava käyttöönotto todennäköisesti tuottaa menetelmästä tuloksia ja kokemuksia suhteellisen lyhyellä aikavälillä. Myös tiimien välinen synergia lisääntyy silloin, kun samanaikaisesta käyttöönotosta ja kokemuksista on mahdollista jakaa yhteistä oppia. Helsingissä palautetietoisuuden työskentelyn jalkauttamista on ollut mahdollista laajentaa kestävän kasvun hankkeen rahoituksella. Organisaation tarjoamat rakenteet ja tuki onkin työotteen jalkauttamisessa ehdottoman tärkeää. Sisäinen koulutus on myös ollut merkittävässä roolissa, sillä se on mahdollistanut työotteen soveltamista ja syventämistä sekä tiimikohtaisia arviointeja työotteen käytöstä. (Wieliczko & Isoaho 2025b.)

Helsingin kaupungin esimerkissä päätös FIT-menetelmän käyttöönotosta on tehty johtajatasoisesti, mutta tiimikohtaisessa jalkauttamisessa esihenkilöiden rooli on korostunut. Esihenkilön kiinnostus ja innostus siitä, miten FIT-menetelmän tuloksiin perustuen on mahdollista päästä asiakkaan kokemusmaailmaa lähemmäs, motivoi asiakastyön ammattilaisia. Helsingin kaupungilla uuden menetelmän käyttöönotto on edellyttänyt tiimeissä työn rakenteiden muokkamista siten, että FIT-tulosten läpikäynnillä on järjestynyt aikaa. FIT antaa myös työntekijöille mahdollisuuden tutkia omaa työtään ja palautetietoisuuden työskentely vahvistaa työn suhdeperustaisuutta. (Wieliczko & Isoaho 2025b.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla olemassa olevan tutkimustiedon perusteella, millaisia tuloksia palautetietoisesta työskentelystä lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluissa on saatu.

Opinnäytetyön tavoite kehittää työelämäkumppanin tietopohjaa palautetietoisesta työskentelyn vaikuttavuudesta ja tukea sen avulla palautetietoisesta työskentelyn jatkosuunnittelua.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on: Millaisena palautetietoinen työskentely lapsiperheiden sosiaalipalveluissa näyttäytyy?

6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Kirjallisuuskatsaus valikoitui tutkimusmenetelmäksi vastaamaan työelämäyhteistyökumppanin toiveeseen siitä, missä määrin palautetietoista työskentelyä on tutkittu ja millaisena palautetietoinen työskentely näyttäytyy. Tavoitteena on, että tämän pohjalta työelämäkumppanin on mahdollista omissa palveluissaan kehittää palautetietoista työskentelyä ja löytää olemassa olevien tutkimusten perusteella mahdollisesti uusia tulokulmia palautetietoisuuden ja palveluiden kehittämiseen.

6.1 Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsaus on tutkimustapa, jolla tutkitaan tutkijoiden alkuperäistutkimuksia. Tutkimuksen tarkoituksena on yhdistää, tulkita, arvioida ja tunnistaa olemassa olevaa tietoa. Kirjallisuuskatsauksen avulla tiivistetään alkuperäistutkimuksen tieto valitusta aiheesta ja tehdään keskeiset johtopäätökset tutkimuskysymykseen perustuen. Kirjallisuuskatsaus on monimenetelmällinen sekä analyttinen tutkimustapa, jossa yhdistyy suunniteltu ja järjestelmällinen tutkimusten hakuprosessi, valikointi, tutkimusten kriittinen lukeminen ja arviointi. Myös muistiinpanojen tekeminen alkuperäistutkimuksista, tietojen vertailu ja yhdistäminen uuden tiedon tuottamiseksi on oleellista. (Vilka 2023, Luku1.)

Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on erilaisten menetelmien löytäminen, suositusten rakentaminen tai käytäntöjen ohjaaminen. Katsaus voi myös tavoitella uusia merkityksellisiä tutkimuskysymyksiä sekä kuvausta siitä, mitä tutkimuksen avulla jo tiedetään aiheesta ja mahdollisia löydöksiä tietoaukoista tutkimuksessa. Tutkimusmetodina kirjallisuuskatsaus on kurinalainen, johon sisältyy pyrkimys luotettavuuteen, pätevytyteen ja yleistettävyyteen. Kurinalaisuudella tarkoitetaan, että tutkittava aineisto hankitaan hakuprosessin avulla katsaukseen ennalta määriteltyjen sääntöjen mukaisesti rajatusti, järjestelmällisesti, harkitusti sekä

johdonmukaisesti. Läpinäkyvyydellä viitataan tutkimuksen toistettavuuteen eli siihen, että tutkimusprosessi paljastaa yksityiskohtaisesti tutkijan valinnat ja niihin liittyvät perustelut. Läpinäkyvyyden edellytyksenä on aineistoin hankinnan ja valintakriteereiden huolellista avaamista katsauksessa, jossa tulee huolellisesti kuvata avainsanat, haku- ja valintakriteerit, tietokannat ja niitä koskevat perustelut sekä johdonmukaisesti tulkitut ja kriittisesti arvioidut hakutulokset. Kirjallisuuskatsaus on kokonaisuus, jossa yhdistyy tieteellinen ja luova prosessi. Katsausprosessin aikana voi käyttää annetussa viitekehyksessä omaa luovuutta läpinäkyvällä menettelytavalla. Tämä on mahdollista hyvällä ennakkosuunnittelulla ja prosessin huolellisella dokumentoinnilla. (Vilkkä 2023, Luku1.)

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on silloin sopiva katsaustyyppi, kun tavoitteena on tietää, mitä ilmiöstä tiedetään ylipäätään, millaisia käsitteitä sen yhteydessä käytetään ja miten käsitteet ovat suhteessa toisiinsa. Kuvailevalle kirjallisuuskatsaukselle käytetään synonyyminä termiä narratiivinen kirjallisuuskatsaus. Tämä on esimerkiksi humanistisessa tutkimusperinteessä käytetty metodi, jossa lähtökohtana ei pyritä selvittämään ilmiön yleisyyttä, vaan etsiä vastausta siihen, mitkä ilmiön keskeiset käsitteet ovat ja mitkä ovat niiden suhteet, sekä mitä ilmiöstä ylipäätään tiedetään. Sillä kuvataan käsiteltävän aiheen kehitystä ja historiaa sekä tutkimuksissa käytettyjä teorioita ja tutkimusasetelmia. Kuvaileva katsaus mahdollistaa tiivistyksen tai uuden kokonaisnäkömyksen tekemisen aiemmin tehdystä tutkimuksesta ja epäyhtenäisen tiedon järjestämisen johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa on tavoitteena ilmiön ymmärtäminen ja sen kuvaileminen argumentoiden johdonmukaisesti sekä vakuuttavasti. Ymmärtämisen lähtökohtana voi katsauksessa olla ilmiön kyseenalaistaminen, vahvistaminen tai tunnistaminen sekä aiemman tutkimuksen herättämien kysymysten, ristiriitojen tai tietoaukkojen esiin tuominen. (Vilkkä 2023, Luku 1.2.)

6.2 Tiedonhaku

Kirjallisuuskatsauksen hakutermit on rajattu koskemaan palautetietoista työskentelyä sosiaalipalveluissa, jotka ovat lapsiperheille suunnattuja. Eri tietokantahakujen perusteella tutkimuksia löytyi enemmän niukasti kuin runsaasti. Palautetietoisesta työskentelystä löytyi tietokantahauissa jonkin verran kansainvälisiä tutkimuksia, sekä muutamia suomalaisia tutkimuksia.

Kirjallisuuskatsauksen hakuprosessi toteutetaan läpinäkyvästi, jäsennellysti, tarkasti sekä tutkimuskysymystä mukaillen. Hakuprosessissa käytetään suunniteltua sekä perusteltua ja toistettavissa olevaa menetelmää. Prosessin dokumentoinnin ja muistiinpanojen avulla pystytään varmistamaan tulosten vertailukelpoisuus alan muuhun tutkimukseen sekä sen toistettavuus. Tavoitteena on löytää tarkoituksenmukaiset hakukriteerit ja mielekäs sekä kattava aineisto, joka vastaa asetettuun tutkimuskysymykseen. (Vilkkä 2023, luku 2.1.2.)

Aineiston hakuun on käytetty useita eri tietokantoja, joista asiasanahakujen perusteella on etsitty ja valittu kirjallisuuskatsaukseen sopivia artikkeleja ja tutkimuksia. Asiasanat ovat keskeisiä käsitteitä palautetietoisesta työnteosta ympärillä ja hakuja on tehty sekä suomeksi että englanniksi. Tämän kirjallisuuskatsauksen hakuihin käytetyt tietokannat ovat: Laurea Finna, Google Scholar, ProQuest, Ebscohost, Julkari ja Helsingin yliopiston Helka.

Alustavat tietokantahaut osoittivat, ettei palautetietoisesta työskentelystä sosiaalihuollon kontekstissa ole laajasti tieteellistä tutkimustietoa. Suomenkieliset haut palautetietoinen työ* -asiasanalla tuotti muutamia suomalaisia tutkimuksia aiheesta. Englanniksi feedback-informed treatment oli tärkeää rajata lainausmerkein, koska muuten hakutulokset antoivat tuhansia tutkimuksia palautteen keräämisestä yleisesti. Palautetietoinen työskentely on alun perin terapiakäyttöön suunnattu ja terapiakontekstiin sijoittuvia osumia tietokantahauissa tuli jonkin verran. Terapiakonteksti oli rajattu pois asettamalla sisäänottokriteeriksi nimenomaan sosiaalihuollon palveluun liittyvät tutkimukset. Haut rajattiin myös koskemaan tieteellisiä julkaisuja, ilman rajausta aiheesta löytyi useampia opinnäytetöitä viime vuosilta. Aikarajaus sijoitui välille 2015 - 2025, mutta kaikki valitut tutkimukset olivat 2020-luvulta. Tämä johtunee siitä, että palautetietoinen työskentely nyky muodossaan ja varsinkin Suomessa on kohtalaisen uutta ja FIT-mittausta toteuttava digitaalinen alusta kehitetty myös viime vuosien aikana.

Taulukko 5: Tiedonhakutaulukko

Tietokanta	Hakutermit	Rajaukset	Tulokset	Katsaukseen hyväksytty
Laurea Finna	"Feedback informed treatment" AND social work OR social services AND family, children, young	2015-2025, kokoteksti, vertaisarvioitu, open access	22, joista tarkasteluun hyväksytty 2	1
Google Scholar	"Feedback informed treatment", "Social service" OR "social work" Family OR Families OR Children OR young	2015-2025, "Arvosteluartikkelit"	36, joista tarkasteluun hyväksytty 5	1 (sama artikkeli kuin Ebscohostin hausta hyväksytty)

Tietokanta	Hakutermit	Rajaukset	Tulokset	Katsaukseen hyväksytty
Google Scholar	Palautetietoinen työ* AND lapsi OR nuori, OR perher, AND sosiaalihuolto	2015-2025 "Arvosteluartikkelit"	12, joista tarkasteluun hyväksytty 1	1
Ebscohost	"Feedback informed treatment" AND (Social work or social services) AND children OR family)	viimeiset 10 vuotta, akateemiset aikakausjulkaisut	2, joista tarkasteluun hyväksytty 2	1
ProQuest	"Feedback informed treatment" AND "Social services OR "social work" AND Children, Young, Family	2015-2025, Scholarly journals, Full text, Peer reviewed	13, joista tarkasteluun hyväksytty 3	1
Julkari	"Feedback informed treatment" AND social service AND family OR families	Haku koko Julkariasta	5, joista tarkasteluun hyväksytty 4	2
Helka	"Feedback informed Treatment" AND social service OR social work AND family, children, young	2015-2025 Aineistotyyppi: artikkelit	2, joista tarkasteluun hyväksytty 1	1 (sama kuin Laurea Finnan hausta hyväksytty)

6.3 Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteereiksi määriteltiin, että aineisto sisälsi käsitteen palautetietoinen työskentely tai feedback-informed treatment. Tutkimuksen tai artikkelin tuli käsitellä palautetietoista työskentelyä sosiaalihuollon, esimerkiksi lastensuojelun tai lapsiperhepalveluiden kontekstissa. Tutkimuksen tai artikkelin tuli olla tieteellinen, jolloin poissulkukriteeri koski muun muassa opinnäytetöitä. Ajallinen sisäänottokriteeri oli, että tutkimus tai artikkeli on julkaistu vuonna 2015 tai sen jälkeen.

Taulukko 6: Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Aineisto Sisälsi: Palautetietoinen työskentely / Feedback informed treatment	Aineisto ei sisältänyt: Palautetietoinen työskentely / Feedback informed treatment
Tutkimus tai artikkeli käsitteli lapsiperheiden sosiaalipalveluita	Tutkimus tai artikkeli ei käsitellyt lapsiperheiden sosiaalipalveluita
Tieteelliset tutkimukset tai artikkelit	Ei tieteelliset tutkimukset kuten opinnäytetyöt
Julkaistu 2015 tai myöhemmin	Julkaistu ennen vuotta 2015

6.4 Valittu aineisto

Hakukriteereihin sopivia tutkimuksia löytyi lopulta niukasti ja kirjallisuuskatsaukseen päätyi kuusi tutkimusta / artikkelia. Aihe on spesifi ja vielä vähän tutkittu, joten väljemmilläkään hakukriteereillä ei tutkimustuloksia löytynyt. Kirjallisuuskatsaukseen päätyneistä tutkimuksista neljä keskittyi nimenomaan palautetietoisen työskentelyn tuomiseen lastensuojeluun tai lapsiperheiden sosiaalipalveluihin. Kaksi valittua artikkelia olivat osa laajempaa aihekokonaisuutta, ja niissä palautetietoista työtä tarkasteltiin vaikuttavuuden tai systeemisen toimintamallin osana. Suoraan palautetietoiseen työhönsä liittyvät tutkimukset liittyvät johonkin tiettyyn sosiaalipalveluun, jossa palautetietoinen työskentely on otettu käyttöön ja tämä kontekstisidonnaisuus tuo tuloksiin aina tietyn lähtökohdan ja näkökulman. Sekä suomalaiset että kansainväliset kirjoittajat ovat valituissa artikkeleissa samoja, joka osaltaan kaivata tulosten näkökulmaa. Universaalia ja yleispätevää tutkimusta siitä, sopiiko palautetietoinen työote lapsiperheiden sosiaalipalveluihin, ei löytynyt.

Maantieteellisesti hyväksytyt artikkelit sijoittuivat Suomeen ja Pohjoismaihin, amerikkalaisissa hakutuloksissa oli poikkeuksetta terapeutin lähestyminen. Tämä voi johtua erilaisesta sosiaalihuoltopalvelumallista ja siitä, että palautetietoisien työskentelyn malli on alun perin terapiakäyttöön suunnattu. Amerikkalaisista tutkimuksista suuri osa on myös maksullisia tai esimerkiksi paikallisten yliopistojen tunnuksien takana.

Taulukko 7: Valittu aineisto

Tekijä, ajankohta	Tutkimus /artikkeli	Aineiston kuvaus	Tulokset
Mackrill, Thomas & Svendsen, Leth Idamarie 2021	Implementing Routine Outcome Monitoring in Statutory Children's Services	2 vuoden mittainen kenttätutkimus FIT-menettelyn implementoinnista. Tutkijat osallistuivat implementointikokouksiin ja koulutuksiin. Lisäksi työntekijöitä ja esihenkilöitä haastateltiin. Tutkimusdata tallennettiin ja analysoitiin konstruktivistisen teorian avulla.	Tutkimus tunnisti palautetietoisien työskentelyn hyötyjä työntekijän ja lapsen osallisuuden näkökulmasta, mutta havaitsi myös puutteita esimerkiksi riskien tunnistamisessa.
Höglund, Petra, Forkby, Torbjörn. & Johansson, Jesper. 2023.	Den mätande socialtjänsten - användning av individbaserad systematisk uppföljning.	Empiirinen tutkimus koostui 8 havainnosta, 45 dokumentista, ja 21 perheterapeutin, päällikön, kehittäjän ja johtajan haastattelusta.	Tutkimustulosten mukaan palautetietoisien mallien käyttöönotto on organisaatiossa merkittävää ja vaikuttaa työskentelytapoihin. Tutkimuksessa verrattiin kahta eri mallia, josta FIT oli toinen.
Kettunen, Pekka. & Linnossuo, Outi. 2021	Lastensuojelussa tarvitaan vaikuttavuuden arviointia	VTT:n erikoistutijan ja dosentin artikkeli,	Vaikuttavuuden arviointi edellyttää toimenpiteitä

		johon käytetty 22 lähdeoteosta.	lastensuojelun tutkimuksessa, tiedon keruussa sekä sosiaalityön käytänteissä. Keskeinen ongelma vaikuttavuuden arvioinnissa ja kehittämisessä on mittareiden soveltaminen sosiaalityön käytäntöön.
Tippett Ann-Mari & Yli-Ruka Laura. 2023	FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa – ensimmäiset askeleet	83 sivuinen Työpaperi koostuu THL:n organisoiman pilotointiprosessin kuvauksesta sekä maisterintutkielmasta, johon haastateltu kahta lastensuojelun FIT-pilottitiimiä.	Palautteen pyytämisen myötä asiakkaiden kohtaamisista oli tullut aidompia ja rehellisempiä. Toisaalta tutkimukseen osallistuneet kokivat FIT-mittarin käytön tarpeettomana ja estävän ammatillisen ja kunnioittavan vuorovaikutuksen. Tutkimuksessa FIT-mittariston käytön merkityksen syvällinen sisäistäminen palautetietoisena työkentelykulttuurina näyttäytyi pitkäjänteistä sitoutumista vaativana oppimisprosessina.
Mackrill, Thomas & Steensbaek Signe. 2020.	What can the use of Feedback Informed Treatment teach us about involving	Tutkijat suorittivat kahden vuoden ajan kenttätutkimusta kunnan palveluissa	Tutkimus keskittyi ammattilaisten näkökulmaan lasten, nuorten sekä heidän

	children, young people and caregivers in statutory casework?	FIT:n käyttöönoton jälkeen. Tavoitteena oli tuottaa manuaali FIT:n käytöstä kunnan perhepalveluissa. Tutkijat osallistuiivat kokouksiin ja haastattelivat työntekijöitä sekä esihenkilöitä näiden kokemuksista. Tutkijat esittelivät löydöksiään matkanvarrella.	huoltajien osallistamiseen lakisääteisissä sosiaalityön prosesseissa ja FIT:n käyttöön tässä kontekstissa.
Yliruka, Laura, Eriksson, Pia, Jokinen, Liisa, Pasanen, Kaisa (toim.) 2022.	Kohti monitoimijaisista lastensuojelua hyvinvointialueilla.	Julkaisun artikkeleiden kirjoittajat ovat lastensuojelun, terveydenhuollon ja päihdehuollon ammattilaisia, kehittämissätehtävissä työskenteleviä, kokemusasiantuntijoita ja tutkijoita. Julkaisu koostuu 24 artikkelista, jotka tuovat oman näkökulmansa monitoimijaisen lastensuojelun kehittämiseen ja vahvistamiseen.	Artikkelissa tuodaan vahvasti esiin systemisyyden hyötyjä ja sen tuomista lastensuojelun rakenteisiin ja johtamiseen. Palautetietoinen työskentely nähdään osana systeemistä toimintamallia, jossa asiakasta osallistetaan kaikissa työskentelyn vaiheissa.

6.5 Aineiston analyysi

Tämän kirjallisuuskatsausten aineiston ja tutkimuskysymysten perusteella valikoitui viisi eri pääteemaa, jotka esiteltä taulukossa 8 ja tarkemmin tulosluvussa. Aineiston havaintoja voi yhdistää kokonaisuuksiksi monilla eri tavoilla valittua menettelytapaa hyödyntäen. Teema-

analyysi yhdistelee aineistoa kysymyksen ympärille, miten eri tutkimusten teemat liittyvät toisiinsa tai onko tutkimuksissa eriäviä näkemyksiä vai ovatko ne samaa mieltä asioista. Kun tavoitteena on tutkimuksissa käytettyjen käsitteiden sekä ideoiden kartoittaminen ja aineistojen kuvaaminen teemoitellen, ovat taulukointi ja käsitekartat avuksi. Olennaista on tuoda tarkasti eri työkalujen avulla tutkimuksista löydetty tieto siten, että se tukee uuden tiedon tulkitsemista sekä oivaltamista. (Vilkkä 2023, luku 3.1.)

Taulukko 8: Teema-analyysi

Teema	Alateema	Alateeman sisältö
Vaikuttavuus ja näyttöön perustuva käytäntö	Sosiaalipalveluiden vaikuttavuus, palvelun mitattavuus	Menetelmät, joilla vaikuttavuutta voidaan arvioida lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluissa.
Osallisuuden toteutuminen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa	Lapsen, nuoren tai perheen osallisuus häntä koskevissa palveluissa ja päätöksenteossa.	Osallisuuden kokemus sosiaalipalveluissa, kiinnostus lapsen ja nuoren hyvinvoinnista sekä siitä, miten he kokevat saamansa palvelun.
Palautetietoisuus asiakkaan näkökulmasta	Asiakkaan kokemukset palautetietoisesta työskentelystä, FIT-mittarin käytöstä ja osallisuudesta.	Miten asiakas kokee työskentelyn ja oman osallisuutensa lisääntymisen häntä koskevissa asioissa.
Palautetietoisuuden edellytykset organisaatiossa	Organisaatioiden toiminta ja sitoutuneisuus palautetietoiseen työskentelyyn.	Työntekijöiden koulutus FIT-mittarin käyttöön sekä palautetietoiseen työtoteeseen, esihenkilöiden ja johtotason sitoutumisen merkitys.
Palautetietoisesta työskentelyn kehityskohdat ja heikkoudet	Palautetietoisesta työskentelyn heikkoudet ja edelleen kehitettävät elementit.	Palautetietoisesta työskentelyn sokeat pisteet ja huomiota vaativat asiat.

7 Kirjallisuuskatsauksen tulokset

Kirjallisuuskatsauksen tulokset on jaettu viiteen pääteemaan. Teemoittelu on tehty vastamaan tutkimuskysymykseen: Millaisena palautetietoinen työskentely lapsiperheiden sosiaalipalveluissa näyttäytyy? Tutkimustulokset palautetietoisesta työskentelystä sijoittuvat teemoittain seuraavien otsikoiden alle:

- Vaikuttavuus ja näyttöön perustuva käytäntö
- Osallisuuden toteutuminen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa
- Palautetietoisuus asiakkaan näkökulmasta
- Palautetietoisuuden edellytykset organisaatiossa
- Palautetietoisesta työskentelystä kehityskohdat ja heikkoudet

7.1 Tiedon tuottaminen ja vaikuttavuuden arviointi

Kirjallisuuskatsauksessa useampi artikkeli ja tutkimus käsitteli vaikuttavuuden arviointia sosiaalityössä. FIT-mittari on yksi konkreettinen työväline lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin kehityksen mittaamiseen ja sen käyttöönotto nähdään ehdottomasti positiivisena kehityksenä vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta. Tutkijoiden mukaan vaikuttavuuden arvioimiseen tarvitaan kuitenkin edelleen lisää tutkittua tietoa.

Sosiaalityössä vaikuttavuuden voidaan ajatella yleisesti kuvaavan tietyn toiminnan tuomia haluttuja tuloksia sekä vaikutuksia, mikä näkyy yksilön tai ryhmän lisääntyneenä hyvinvointina, osallisuutena tai toimintakyvyn paranemisena. Kunnallisessa päätöksenteossa vaikuttavuuden arviointia puolestaan lähestytään usein resurssien näkökulmasta ja tällöin painoarvo on palveluiden taloudellisuudessa ja tehokkuudessa. Organisaatioiden näkökulmasta vaikuttavuuteen liittyy toiminnan laadun lisäksi hyvät käytännöt sekä palveluiden tuomat hyödyt. Yksilötason vaikuttavuus liittyy asiakkaan saamaan oikeanlaiseen tukeen sekä tyytyväisyyden kokemukseen. (Tippett & Yliruka 2023, 36.) Pekka Kettunen ja Outi Linnossuo (2021) käsittelevät artikkelissaan vaikuttavuuskysymystä lastensuojelun näkökulmasta eli sitä, miten lastensuojelun tavoitteiden toteutumista sekä lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistymistä on mahdollista arvioida. Artikkelissa todetaan, että julkisten palveluiden tulisi perustua menetelmiin, jotka ovat tutkittuja ja näyttöön perustuvia. Artikkelin mukaan yksi tällainen menetelmä on palautetietoinen työskentely. (Kettunen & Linnossuo 2021, 39.)

Tutkimusten perusteella voidaan ajatella, että lapsiperheiden sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arvioinnille ja mitattavuudelle on perusteltu tarve. Toisaalta Tippett & Yliruka tuovat esiin, että lastensuojelun kontekstissa tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta on vain niukasti tutkimustietoa ja myös sosiaalityöntekijät ovat oman kokemuksellisen tietonsa varassa asiakkaiden autetuksi tuleminen ja työskentelyn tuloksellisuuden suhteen (Tippett & Yliruka 2023, 37, 48). Kettunen & Linnossuo (2021) toteavat myös, että lastensuojelun asiakkaista sekä

lastensuojelun vaikuttavuudesta on suhteellisen vähän tietoa siitäkin huolimatta, että lastensuojelun yhteiskunnallisena toimintana ottaa voimakkaasti kantaa lasten ja perheiden yksityisiin suhteisiin. Sen tulee kuitenkin niin käytännössä kuin päätöksenteossakin perustua parhaaseen saatavilla olevaan tutkimustietoon. Jotta lastensuojelu voi lunastaa yhteiskunnallisena instituutiona oikeutuksensa lasten suojelijana, on erityisen tärkeää seurata, muuttuuko lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen hyvinvointi parempaan. (Kettunen & Linnossuo 2021, 39.) Lastensuojelussa palautetietoisien työskentelyn avulla kerätyn asiakaspalautteen on toivottu kasvattavan ymmärrystä lastensuojelusta, joka vastaa paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Tiedolla johtaminen lastensuojelun organisaatioissa voi vahvistua pitkällä aikavälillä, kun palveluissa käytetään onnistumistason mittaamiseen muutossensitiivistä FIT-mittausta (Tippett & Yliruka 2023, 37, 48.)

Höglund ym. (2023) tutkimuksessa todetaan, että Ruotsin kansallisessa politiikassa on viime vuosikymmenten aikana toistuvasti argumentoitu, että sosiaalipalveluiden tulisi noudattaa näyttöön perustuvaa käytäntöä ja interventioiden tulisi olla tutkimukseen perustuvaa (Höglund, Forkby & Johansson 2023, 1). Tippett & Ylirukan (2023) tutkimuksessa näyttöön perustuva käytäntö määritellään toimenpiteeksi, joka perustuu parhaaseen saatavilla olevaan tieteelliseen tietoon. Suomalaisessa sosiaalityössä hyvinvointipalveluihin kohdistuvat odotukset vaikuttavuuden osoittamiseksi ovat tuoneet näyttöön perustuvan käytännön lääketieteestä sosiaalipalveluihin 1990-luvulta alkaen. Näyttöön perustuvassa käytännössä sosiaalityö toteutuu interventiona asiakkaan haasteellisessa ja muutosta edellyttävässä tilanteessa. Edellytyksenä näyttöön perustuvalla käytännöllä on, että sosiaalityössä toteutettavat interventiot pohjautuvat empiiriseen tutkimustietoon ja interventioiden tehokkuudesta on tieteellistä näyttöä. (Tippett & Yliruka 2023, 36.)

Ruotsissa näyttöön perustuvaa mallia vastaan on myös esitetty kritiikkiä, jonka mukaan näyttöön perustuvuutta katsotaan liian kapeasti ja sen soveltuvuus sosiaalipalveluihin on rajallinen. Näistä kriittisistä argumenteista huolimatta yleinen näkemys puoltaa tarvetta systemaattiselle tiedontuottamiselle interventioiden merkityksestä yksittäiselle palvelun saajalle. Ruotsissa aihetta tutkittiin kahdessa kunnassa avohuollon sosiaalipalveluissa lapsille, nuorille sekä perheille. (Höglund ym. 2023, 1.) Palautetietoinen työote, jossa lapsen, nuoren tai vanhempien vointia sekä mielipidettä systemaattisesti mitataan tuottaa arvokasta tietoa palvelusta. Tämä tuottaa luotettavaa tietoa ja ilmentää lapselle ja nuorelle sitä, että hänen oma ääni hyvinvointinsa asiantuntijana on tärkeä. Kettusen ja Linnossuon (2021) artikkelissa todetaan yhteenvetona; Kun useat tahto, kuten lapsi, nuori, vanhemmat sekä työntekijät tuottavat tietoa, lisääntyy tiedon luotettavuus. Lisäksi lapselta ja nuorelta itseltään voiminnan kysyminen viestittää myös hänen kokemustensa ja havaintojensa tärkeyttä. (Kettunen & Linnossuo 2021, 39.)

Kettunen & Linnossuo (2021) nostavat FIT-mittarin merkittäväksi lasten ja perheiden toimintakykyä mittaavaksi menetelmäksi suomalaisessa sosiaalityössä. Artikkelissa todetaan, että FIT on yksi lähestymistapa sosiaali- ja terveystieteiden arviointiin sekä laadun ja tehokkuuden parantamiseen. FIT:n käyttö perustuu laajaan tutkimustietoon siitä, mikä toimii terapeuttisessa vuorovaikutustyössä. (Kettunen & Linnossuo 2021, 39.) FIT-menetelmän avulla asiakailta kerättyä palautetta seuraamalla ja siihen vastaamalla sekä työskentelyssä tapahtuvien muutosten tuloksellisuutta mittaamalla lastensuojeluun on mahdollista tuoda näyttöön perustuvaa käytäntöä. (Tippett & Yliruka 2023, 40.)

Palautetietoisessa hoidossa seurataan asiakkuusprosessin aikana hoidon edistymistä ja säädetään hoitoa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palautetietoisesta työskentelystä kaksi peruspilaria laadun ja tehokkuuden arviointi sekä tulosten parantaminen luovat perustan prosessinomaiselle lähestymistavalle. Palautetietoinen hoito on asiakkaan ääntä ja kokemusta kunnioittava työskentelytapa, joka soveltuu mihin tahansa viitekehykseen. Oikein käytettynä palautetietoisuus rikastuttaa ammattilaisen omaa työskentelyä ja auttaa fokuoimaan asiakkaan näkökulmasta tärkeisiin seikkoihin. Lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnin tutkimisen ja kehittämisen haasteena mittarien soveltaminen sosiaalityön käytäntöihin, johon ne eivät välttämättä taivu. Mittarien käyttöönotossa sekä jatkokehittämisessä on erittäin tärkeää, että sosiaalityöntekijät ovat pohtimassa niiden käyttökelpoisuutta arjen työssä, mutta myös asiakkaiden osallisuus on kehittämistyössä tärkeää. Mittareiden käytöstä tuotetun vaikuttavuustiedon hyödyntämisessä täytyy olla yhteinen ymmärrys siitä, kuka tiedon kerää ja hyödyntää sekä mihin tarkoitukseen tietoa käytetään. (Kettunen & Linnossuo 2021, 39.)

Asiakkaan tilanteen ja hyvinvoinnin arviointia käsitellään myös Ylirukan ym. (2022) artikkelissa, jossa tuodaan esiin, että laadukkaan arvioinnin tulisi olla parhaimmillaan asiakaslähtöistä ja luottamusta rakentava prosessi, joka kokoaa sekä analysoi asiakkaan kokonaistilannetta sekä muutosta. Näyttöön perustuva käytäntö ja tutkimustietoon perustuva päätöksenteko ei ole irrallista asiakaslähtöisyydestä ja dialogisuudesta. Dialogisuus on systeemisen toimintamallin yksi tärkeistä edellytyksistä ja arvioinnin on oltava tutkimustietoon perustuvaa, mutta tapahduttava kuitenkin asiakasta kunnioittavasti ja kuunnellen. Laadukkaasti tehty arviointi tuo asiakkaalle lisää ymmärrystä ja tietoa hänen omasta tilanteestaan ja asiakkaan osallisuus vahvistuu, jolloin asiakkaan ääni saadaan myös paremmin kuuluviin. (Yliruka ym. 2022, 245.)

7.2 Palautetietoinen työskentely osallisuuden vahvistajana

Kirjallisuuskatsauksen perusteella lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on edelleen käytänteitä, joissa asiakkaan osallisuus ohitetaan, eikä lasta tai nuorta välttämättä kuulla. Palautetietoinen työskentely osallistaa asiakkaan jo pelkästään kysymällä hänen voinnistaan. Palautetietoisuudella on kuitenkin syvempikin ulottuvuus osallisuuden tematiikassa ja FIT-kysely

voi ohjata joustavasti keskustelemaan oman hyvinvoinnin lisäksi palvelun ja toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuudesta. Myös ammattilaiset ovat FIT:n myötä kokeneet asiakkaidensa osallisuuden lisääntyneen.

Palautetietoisessa työskentelyssä on fokuksena lapsen, nuoren ja perheen osallistaminen työskentelyyn, dialogiin ja heitä itseään koskevaan päätöksentekoon. Tippet:n (2023) maisterityön tutkielmassa tuodaan esiin lastensuojelun kontekstissa, kuinka työkentällä asiakkaan osallisuus ei riittävästi ole vakiintunut käytäntöihin. Lastensuojelun asiakkaat ovat tuoneet esiin ohitetuksi tulemisen ja osattomuuden kokemuksia, joissa asiantuntijakeskeisissä palaverissa työntekijät hallitsevat tilannetta, eikä lapsen omille tulkinnoille ole annettu tilaa. (Tippet 2023, 60.) Mackrill & Stensbaek (2021) kirjoittavat samansuuntaisia havaintoja Tanskasta, jossa lapsen ja huoltajan osallisuus päätöksenteossa on ollut kasvava kiinnostuksen ja tutkimuksen aihe. Kirjoittajat viittaavat useisiin tanskalaistutkimuksiin, jotka ovat osoittaneet, ettei lapsia ja nuoria ole kutsuttu heidän asioitaan käsitteleviin kokouksiin, eikä heidän näkemystään omasta tilanteestaan ole kuultu lain edellyttämällä tavalla. Kansainvälisestikin on tutkimusnäyttöä siitä, että lapset ja nuoret eivät tarpeeksi osallistu lakisääteiseen päätöksentekoprosessiin, eivätkä saa kokemusta siitä, että heitä osallistettaisiin. Lasten vähäinen osallisuus on yleisesti perusteltu sosiaalityöhön liittyviin laajoihin haasteisiin ja dilemmoihin. FIT:n käyttö nähtiin tanskalaisen kunnan lapsiperhepalveluissa vastaavan tähän ongelmaan. (Mackrill & Stensbaek 2021, 2.)

Nuorten myönteiset kokemukset ilmentävät suhdeperusteisen työskentelyn tärkeyttä. Nuorten kokemus siitä, että he ovat saaneet apua, on liittynyt inhimilliseen tarpeeseen kohdatuksi tulemisesta sekä yhteyden luomisesta tärkeään työntekijään, joka aidosti välittää ja lähestyy nuorta kunnioittaen ja hienovaraisesti. (Tippett 2023, 60.) Ammattilaisen aito välittämien asiakkaan tilanteesta ja rooli osallisuuden edistämiseksi on tärkeä myös FIT-työskentelyssä. FIT-työskentelymalli osallistaa lapsen, nuoren ja huoltajan oman hyvinvointinsa arvioimiseen sekä yhteistyösuhteen kehittämiseen ammattilaisen kanssa. Mackrill:n & Stensbaek:n (2021) tutkimus keskittyy palautetietoisesta työskentelyn hyödyntämiseen lasten, nuorten tai huoltajien osallisuuden lisäämiseksi lakisääteisissä lasten sosiaalipalveluissa tanskalaisessa kunnassa. Tutkimuksen päälöydökset olivat, että osallisuuden edistäminen edellytti jatkuvaa sitoutumista ammattilaisten taholta. Sosiaalityön globaalien eettisten standardien mukaan ammattilaiset työskentelevät rakentaakseen ihmisten itsetuntoa sekä kyvykkyksiä ja vahvistaakseen heidän täyttä osallisuuttaan ja osallistumista kaikista näkökulmista liittyen päätöksentekoon ja toimenpiteisiin heidän elämäänsä koskien. Tutkimuksessa korostetaan, että YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan lapsilla on oikeus osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon. Mackrill & Stensbaekin (2021) tuovat esiin myös osallisuuden ja vaikuttavuuden korrelaatiota toteamalla, että lasten ja heidän huoltajiensa osallisuus on avainasemassa sosiaalisten interventioiden vaikuttavuudessa sekä tuloksissa. (Mackrill & Stensbaek 2021, 2.)

FIT-mittaristo tarjoaa laajemmankin osallisuuden kokemuksen mahdollisuuden, kuin neljään kysymykseen vastaamisen omasta hyvinvoinnista. Asiakkaan on mahdollisuus oman hyvinvoinnin kokemuksen arvioimisen lisäksi pohtia palvelussa käytettävien toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta. Tätä Tippett & Yliruka (2023) tuovat tutkimuksessaan oivaltavasti ilmi. Tutkijoiden mukaan FIT-työskentely lisää asiakkaan osallisuutta myös keskustelun mahdollistajana ja joustavana menetelmänä. Tutkimuksessa analysoidaan FIT-menetelmän olevan joustava ja sen antavan tilaa vuorovaikutuksen luovuudelle sekä spontaaneille keskustelun teemoille asiakastapaamisessa. Tämä puolestaan ohjaa työntekijän ja asiakkaan yhdessä pohtimaan lastensuojelun toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta sekä käyttökelpoisuutta asiakkaan ainutlaatuisessa elämäntilanteessa. FIT-menetelmän avulla tapahtuva työskentely tarjoaa lastensuojelun sosiaalityöntekijälle ja asiakkaana olevalle lapselle väylän tarkastella kuinka lapsen haasteet tulevat tulkituksi ja miten lastensuojelun toimenpiteiden käyttöä oikeutetaan. FIT-työskentelymalli voi parhaimmillaan tukea lapsen ymmärrystä oman huolenpitonsa tarpeesta kokonaisuutena, johon liittyy lapsen suojele, hoito ja mahdollisten rajoitus-toimenpiteiden yhdistelmä. (Tippett & Yliruka 2023, 40-41.)

Mackrill & Stensbaek (2021) tuovat osallisuuden fokusta ilmi myös käytännön tasolla ja painottavat sitä, miten FIT-mittaria systemaattisesti täyttämällä annetaan lapselle, nuorelle tai huoltajalle mahdollisuus tuoda omia ajatuksiaan ja näkemyksiään esiin. Palautetietoisessa työskentelyssä yhtenä pääkohtana on sen tuplafokus liittyen yhteistyösuhteeseen ja lapsen tai nuoren kokemukseen omasta hyvinvoinnistaan. Tanskalaisessa tutkimuksessa hyvinvoinnin mittaaminen ORS-asteikon avulla todettiin myös avaintekijäksi osallistamisen näkökulmasta. Lapsen mittaristolle antamat vastaukset ja dialogi siitä, miten hänellä menee koulussa, kotona tai yleisesti, oli avainasemassa lapsen tai nuoren osallistamisessa ja hänen äänensä kuulemisessa. Myös huoltajan näkökulma hänen lapsensa hyvinvoinnista oli tärkeä lähestymistapa osallisuutta ajatellen. Keskittyminen sekä yhteistyösuhteeseen että lapsen tai nuoren hyvinvointiin linjasi osallisuutta yhdessä pyrkimykseen lapsen tai nuoren hyvinvoinnin lisäämiseksi. (Mackrill & Stensbaek 2021, 9.)

Ruotsissa ja Tanskassa palautetietoisuutta ja osallisuuden tematiikkaa tutkittiin laajemmin organisaatiotasoisesti. Mackrill & Stensbaekin (2021) Tanskassa tehty tutkimus nosti esiin, että aiemmissa tutkimuksissa lasten ja nuorten osallisuudessa heitä koskevassa päätöksenteossa oli havaittu, että lapset ja nuoret haluavat osallistua, mutta kokevat ammattilaisten ja viranomaisten osallistamiskäytänteet kaoottisina, vaikeina ja sitoutumisen ongelmina. Pahimmillaan osallistuminen on nähty pelottavana ja häpeällisenä kokemuksena joidenkin lasten ja nuorten osalta. (Mackrill & Stensbaek 2021, 3.) Ruotsalaiseen tutkimukseen osallistuneet yritysjohtajat sekä perheiden kanssa työskennelleet ammattilaiset korostivat FIT:n vaikutusta muuttuneeseen näkemykseen palveluiden käyttäjien osallistamisen tärkeydestä. Ruotsalainen perhetyöntekijä toi tutkimuksessa esiin näkemyksensä, jonka mukaan asiakkaan täytyy saada kokemus, että häntä ymmärretään, kuunnellaan ja kunnioitetaan. Ymmärrys palveluiden

käyttäjien osallisuudesta on vaikuttanut siihen, miten perhetyöntekijät kokevat voivansa vaikuttaa omaan työhönsä. Myös organisaatiokulttuureissa on tapahtunut muutoksia, jotka näkyvät esimerkiksi FIT-koulutuksissa, joissa panostetaan perheiden omien sanojen ja arvioiden tulkitsemiseen enemmän kuin työntekijän käsityksiin. (Höglund ym. 2023, 15.)

7.3 Asiakkaan kokemus palautetietoisesta työskentelystä

Palautetietoisesta työskentelymallista ei vielä löydy asiakaskokemuksiin pohjautuvaa tutkimustietoa, mutta asiakkaan ääni tuli muutamissa kirjallisuuskatsauksen aineistoissa esiin. Asiakasnäkökulmaa sivuttiin lähes kaikissa aineistoissa, mutta asiakkailta ei systemaattisesti oltu kerätty kokemuksia FIT:n käytöstä. Yksi konkreettinen asiakaskokemus löytyi lastensuojelun kokemusasiantuntijapuheenvuorosta ja toinen lastensuojelun asiakkaiden vanhempien ryhmän kokemuksista. Nämä asiakkaiden omat kokemukset tuovat tärkeän käyttäjänäkökulman palautetietoisesta työskentelystä.

Vuonna 2021 kansallisen lastensuojelun ja perhesosiaalityön monialaisen kehittämisen ohjausryhmä käynnisti FIT-mittarin pilotoinnin. FIT-mittarin pilotoinnin aikana järjestetty yhteiskehittämispäivässä pidettiin kokemusasiantuntijan puheenvuoro, joka puhui palautetietoisuuden puolesta ja halusi kannustaa lastensuojelua ottamaan FIT-mittarin laajasti käyttöön. Kokemusasiantuntija pohti, olisivatko hänen omat kielteiset kokemuksensa lastensuojelusta olleet onnistuneempia, mikäli työskentelyssä olisi alusta saakka käytetty FIT-mittaria. Mittarin käyttö olisi voinut muuttaa työskentelyn painopistettä lapsikeskeisemmäksi ja lasten avun tarve olisi saatettu tunnistaa nopeammin. Erityisen tärkeänä palautetietoisesta työskentelystä mahdollisuutena kokemusasiantuntija näki FIT-mittarin avulla lapselle muodostuneen ymmärryksen lastensuojelun asiakkuuden syistä ja työskentelyn tavoitteista. Kokemusasiantuntija pohti myös sitä, olisiko itse saanut sijaishuoltopaikassa lapsena tarvitsemaansa apua, mikäli palautetietoista työskentelyä olisi tuolloin toteutettu. Palautetietoisesta työskentelystä avulla ne kipeät tunteet, joita ei nähty, olisivat voineet turvallisessa ja luottamuksellisessa ilmapiirissä tulla esiin. Näin oltaisiin myös vältetty ongelmien eskaloitumiselta ja vahingoittavilta kokemuksilta, kun lastensuojelussa olisi kohdattu hänet oikein. (Tippett & Yliruka 2023, 18-20.)

Puheenvuoro on yksittäisen käyttäjän kokemus palautetietoisesta työskentelystä ja FIT-mittarin käytöstä, eikä yleistettävä tutkimustulos. Asiakaskeskeisyyden puute ja se, ettei vaikeiden asioiden käsittelemiselle ollut väylää ovat tärkeitä huomioita kokemusasiantuntijan puheenvuorossa. Tanskalaistutkimuksessa tuotiin myös esiin, että yksinkertainen ja digitaalinen alusta mahdollistaa palautteen antamisen ja osallisuuden kokemuksen myös vaikeassa tilanteessa olevalle lapselle ja nuorelle. Tanskassa ammattilaiset havaitsivat, että huoltajat yleisesti ottaen pitivät merkityksellisenä heidän lapsensa hyvinvointiin keskittymisen. Huoltajat saattoivat joskus keskenään tai muiden arvioitsijoiden kanssa olla erimielisiä siitä, miten lapsen hyvinvoinnin kokivat. Palautetietoisuus ei maagisesti hävittänyt ongelmia ja dilemmoja,

mutta ne tulivat läpinäkyvämmäksi sekä helpommaksi kohdata etukäteen. Ammatillaiset kokivat, että vanhempien oli yleisesti ottaen helppo täyttää FIT-asteikkoja. Usean lapsen ja nuoren kokemus oli se, että laitteella arvioiden täyttäminen oli vähemmän haastavaa kuin suoraan kasvotusten tilanteen kertominen. (Mackrill & Stensbaek 2021, 9.)

Lastensuojelun kokemusasiantuntija toi myös ansiokkaasti kehittämiskohteita palautetietoiseen työskentelyyn. Kokemusasiantuntijan mukaan palautetietoisessa työskentelyssä kehittämiskohteena on lastensuojelun verkostotyöskentely. FIT-mittarin avulla lasten elämässä vaikuttavat toimijat on mahdollista kutsua saman pöydän ääreen muodostamaan yhteistä käsitystä lapsen tilanteesta. Vaikka tietoa lapsista on runsaasti, eri tahojen ymmärrys lasten tilanteista on kokemusasiantuntijan mukaan jäänyt hyödyntämättä. Monilapsisessa perheessä FIT-mittarin ansioista jokaisen asiakkaana olevan lapsen hyvinvointi tai puutteet siinä tulevat huomioituksi. Lapsen arvio omasta voinnistaan on kiistaton. Myös vanhemmalla on etuoikeus saada arvioida FIT-mittarilla oman lapsen vointia ja näin keskittyä lapsen kokemukseen. Lastensuojelun työskentelyn suunta on tällä tavoin mahdollista kirkastaa ja asiakasta ohjata oikeiden tukitoimien pariin. Kokemusasiantuntija oli tyytyväinen siitä, että FIT-työskentelyssä lapsen ja hänen perheensä elämäntarinaa käsitellään lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta ja pyritään vahvistamaan perheen nykyisiä resursseja sekä voimavaroja. FIT-mittari toimii valtaistumisen välineenä, sillä asiakkaalta saatuun palautteeseen rakentuvassa työskentelyssä lastensuojelun asiakkaat tuntevat itsensä arvokkaiksi sekä tärkeiksi. Asiantuntijalle kuulluksi tuleminen on luonut turvallisuuden tunnetta sekä lisännyt luottamusta lastensuojeluun. (Tippett & Yliruka 2023, 18-20.)

FIT-työskentelymalli ei tue ainoastaan asiakkaana olevia lapsia tai nuoria vaan sen avulla voidaan myös kuulla ja osallistaa perhettä sekä vanhempia. Suomessa malli on otettu käyttöön esimerkiksi lastensuojelun piirissä olleiden nuorten vanhemmille järjestetyssä ryhmässä. FIT-mallin käyttöönotto tukee myös niiden vanhempien osallisuuden kokemusta tilanteissa, joissa heidän lapsensa voivat huonosti ja ovat sosiaalihuollon palveluiden asiakkaina. Ryhmässä keskusteltiin SRS-lomakkeen täyttämisen avulla, olivatko osallistujat kokeneet tullessa kuulluksi ja oliko tapaamisilla puhuttu oikeista asioista sekä miten työskentelytapa koettiin. Ryhmän vakiintuneeksi käytännöksi muodostui ORS-lomakkeen jakaminen ryhmätapaamisen alussa ja noin 10 minuuttia ennen loppua GSRS-lomake (Group Session Rating Scale). Ryhmään osallistuneet kokivat hyvinvointinsa nousseen, mikä näkyi kohonneina ORS-pisteinä. Tämä siitäkin huolimatta, että perheiden elämässä oli samanaikaisesti ollut dramaattisia käännteitä. Ryhmän perustaja koki, että SRS-arviointi toimi hyvänä pohjana sille, että osallistujat kokivat tullessa kuulluksi ja että keskustelut pysyivät oikeiden asioiden äärellä. (Yliruka, Eriksson, Jokinen & Pasanen 2022, 71.)

7.4 Palautetietoinen työskentely organisaatiotasolla

Kirjallisuuskatsauksessa useampi tutkimus sivusi palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittarin implementointia. Organisaatioissa palautetietoisuus ei ole pelkkä mittarin implementointi työntekijöiden asiakaskäyntien välineeksi vaan organisaation läpi kulkeva ajattelu- ja toimintamalli, jonka toteutuminen vaatii sitoutumista ja muutostyötä. Aihetta on sivuttu niin suomalaisessa, ruotsalaisessa kuin tanskalaisessakin tutkimuksissa hieman eri lähtökohdista.

Ruotsissa organisaation läpileikkaavaa muutostyötä kuvaa se, miten johtotasoisesti palautetietoisuudesta ja sen tuloksista ollaan kiinnostuneita. Höglund ym. (2023) tutkimuksesta käy ilmi, että FIT-työskentelyä on tuotu Ruotsissa vahvasti osaksi sosiaalihuollon ja lastensuojelun organisaatiokulttuuria useiden vuosien ajan. FIT-mittaria on käytetty kuntatasoisesti isossa osassa sosiaalihuollon palveluja sekä avohuollon palveluissa lapsille ja perheille. Lisäksi perhetyöntekijöillä on FIT-koulutusta ryhmissä yhdessä kehityksestä vastaavan henkilön kanssa, jolla on pitkä kokemus sekä koulutusta metodin käyttöön. Yksittäisistä työntekijöistä esimerkiksi perhetyöntekijöillä on mahdollisuus FIT:n tuloksiin perustuen keskustella esiin nousseista asioista asiakkaan kanssa. Ryhmätasoisia tuloksia analysoidaan vuositasolla konsernijohdon toimesta ja ne tiivistetään hallinnon vuosikertomukseen. Tulokset esitellään yrityksen johdon tapaamisissa, jotta niiden avulla voidaan tukea kehitystä. Ruotsalaisen kunnan johtajat uskovat, että FIT itsearviointi tukee vaikuttavuutta käyttäjien näkökulmasta. Kunnan hallintopäällikkö sanoo, että taustana oli hänen ja muiden johtohenkilöiden kiinnostus palveluiden käyttäjien kokemuksen vahvistamisesta. (Höglund ym. 2023, 8-11.)

Tippet & Ylirukan tutkimuksessa (2023) käsitellään systeemisen toimintamallin käyttöönottoa lastensuojelussa ja he toteavat, että systeemisyys on tuonut työskentelyyn tavoitteen yhteisistä sekä tutkimukseen perustuvista työskentelytavoista. Näitä työskentelyä ohjaavia orientaatioita ovat lapsilähtöisyys, suhdeperusteisuus sekä systeemisyys. THL:n palautetietoisien työskentelyn pilottihankkeella oli myös näkemys siitä, että palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mallin käytön avulla voidaan täydentää lastensuojelun systeemistä työskentelyä, sillä FIT-mittariston käyttö tukee vastavuoroiseen kohtaamiseen perustuvaa työskentelyä. FIT-mittarin pyrkimyksenä on myös vahvistaa lapsilähtöisyyttä ohjaamalla keskustelua lapseen. Systeeminen työskentely ja palautetietoinen FIT-malli keskittyvät asiakkaan aktiiviseen toimijuuteen ja asiakkaan mahdollisuuteen vaikuttaa tuen laatuun ja sisältöön lastensuojeluprosessissa. Tämä on eettisesti kestävä julkisen vallankäytön edellytys. FIT-työskentelymallin kehittäjät ovat esittäneet, että terapeuttisen työn tehokkuus tasaantuu, kun ammattilainen urautuu tiettyihin toimintamalleihin, mikäli ammatilliseen kehittymiseen ei panosteta. Lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta on relevanttia ja mielenkiintoista seurata tutkimusnäyttöä asiakaspalautteen seuraamisen hyödyistä. (Tippet & Yliruka 2023, 37, 48.)

Suomessa FIT-mittarin pilotointiin osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta FIT:n nähtiin mahdollistavan työskentelyssä paikannettujen kehityskohteiden työstämistä, erityisesti lapsen hyvinvoinnin puheeksi ottamiseen sekä lastensuojelutyön vaikuttavuuden arviointiin liittyvien tehtävien täsmentämiseen. Haastatteluun osallistuneet havaitsivat systeemisen työotteen ja FIT-mallin yhdistämisen myötä kohtaamisen vahvistumista, joka lähti asiakkaan tarpeista sekä voimavaroista. Työntekijät kokivat olevansa enemmän läsnä asiakkailleen, ja asiakaspalautteen pyytäminen teki keskusteluista rehellisiä ja aitoja.

(Tippett & Yliruka 2023, 3.)

Mackrill & Stensbaek (2021) tutkimuksessa tuodaan esiin työntekijöiden konkreettisia havain-
toja palautetietoisesta työskentelystä ja FIT-mittarin tuomista ulottuvuuksista päivittäiseen työhön. Tanskalaisessa kunnassa ammattilaiset kokivat, että heille oli annettu työkalu, joka toi todellista ja merkityksellistä tietoa perheenjäsenten näkökulmista yhteiseen työskentelyyn sekä heidän hyvinvointiinsa. SRS ja ORS -asteikot nähtiin yleisesti luotettaviksi ja valideiksi palautteen lähteiksi. Luottamus asteikkoihin sekä FIT-työkaluun auttoi ammattilaisia työstämään osallisuutta päivittäisessä työskentelyssään. Arviointien täyttämisen tapaamisen alussa ja lopussa toivat selkeät raamit perheenjäsenten osallistamiseen tapaamisilla ja muistutti foku-
somaan osallisuuteen. Kun palautetietoista työskentelymallia käytettiin jokaisella tapaami-
sella, tulivat lapset, nuoret sekä huoltajat tutuiksi tämän tavan kanssa, jossa heidän näke-
myksiään tuotiin säännöllisesti esiin. Näin osallisuus muodostui myös prosessiksi, jota pystyt-
tiin kehittämään tapaamisten edetessä, kun ammattilainen ja perheenjäsenet tulivat toisil-
leen tutummiksi. (Mackrill & Stensbaek 2021, 8.)

Tanskalaisessa tutkimuksessa havaittiin, että osallisuuteen ei panostanut pelkästään henki-
löstö, vaan koko organisaatio. Organisaatitasolla tehtiin näkyviä rakenteita palautetietoisesta
työskentelyn käyttöönoton myötä. Henkilökuntaa tuettiin tähän laajasti koulutusten, ohjaus-
ryhmien, tutoreiden ja lisätuen mahdollistamisen avulla. Johto järjesti säännöllisiä kokouksia,
joissa foku-
soitiin yleisesti palautetietoisesta työskentelyn käyttöön. Koko organisaatiolle kertyi
pidemmällä aikavälillä enenevässä määrin dataa, jota pystyttiin hyödyntämään työntekijöiltä
johdolle, mutta myös toisin päin. Kokouksista tuli näin myös datakeskeisiä ja osallisuus oli sel-
keästi strateginen prioriteetti koko työyhteisölle. (Mackrill & Stensbaek 2021, 10.)

Palautetietoisesta työskentelystä tanskalaisen kunnan perhesosiaalityössä tapahtui myös
kulttuurinen muutosmahdollisuus, jonka myötä työntekijöitä kannustettiin virheiden havaitse-
miseen sekä niistä oppimiseen. FIT:n myötä kerätty palaute auttoi tässä. Taustalla ollut
aiempi työskentelykulttuuri, jossa virheitä on pyritty välttämään, antoi ristiriitaisen lähtökoh-
dan uudelle virhekeskeisyydelle ja omien virheiden juhlistamiselle. Palautetietoisesta työsken-
telytapa toi potentiaalisen työntekijöiden tukemiseen oppivaan organisaatiokulttuuriin, joka tu-
kee virheistä oppimisessa. Riskinä tutkijat näkivät tässä, että uudenlainen kulttuuri keskittyi

kahteen virhetyyppiin, jotka olivat huonot tulokset ja yhteistyösuhteet ja nämä voivat mahdollisesti sivuttaa muita palvelun kannalta oleellisia virheitä. (Makrill & Svendsen 2021, 5.)

Ammattilaisten ja kokonaisten organisaatioiden osallistamisen lisäksi Ruotsissa FIT-työskentelyn tuominen sosiaalipalveluihin nähtiin mahdollisuutena lisätä myös asiakkaiden luottamusta palveluihin. Ruotsalaisen kunnan hallintopäällikön mukaan FIT:n käyttöönotolla on pyritty lisäämään asiakkaiden luottamusta sosiaalipalveluihin. Hallintopäällikön mukaan kiinnostus on ollut nimenomaan siinä, miten löytää keinoja palveluiden potentiaalin näyttämiseen, jotta ihmiset kääntyisivät palveluiden puoleen ja näkisivät, että sosiaalihuolto auttaa monia.

(Höglund ym. 2023, 12.)

7.5 Haasteita ja kehityskohtia palautetietoisessa työskentelymallissa

Kirjallisuuskatsauksessa kaksi tutkimusta käsitteli laajemmin niitä haasteita tai kehityskohtia, joita palautetietoisessa työskentelyssä on havaittu. Palautetietoisuutta menetelmänä ei niinkään ole kritisoitu, vaan FIT-mittarin rajallisuutta ja sitä, miten kiireiseen sosiaalityöhön saadaan uusia työtapoja integroitua ilman, että työn laatu kärsii.

Palautetietoinen työskentely ja FIT-mittaus on suhteellisen uutta useissa lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja uuden työmenetelmän käyttöönotto vaatii organisaatioilta ja työntekijöiltä sitoutumista, uuden opettelua ja olemassa olevien käytänteiden muokkaamista. Prosessi voi olla aikaa vievä ja hidas. Tippettin maisteritutkielmassa (2023) tehtiin FIT-työskentelyn pilotointiin osallistuneiden kahden lastensuojelun systeemisen tiimin ryhmähaastattelu. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa korostui heidän ammatillinen sitoutumisensa systeemiseen työskentelyyn. Palautetietoiseen työskentelyyn suhtautuminen puolestaan vaihteli torjuvasta epäilystä innostuneeseen vastaanottoon, jossa FIT-työskentely toivotettiin tervetulleeksi. (Tippett & Yliruka 2023, 3.)

Myös tanskassa FIT:n käytön haasteita pohdittiin työntekijälähtöisesti ja tutkimuksessa todettiin, että palautetta käytettiin muuttamaan meneillään olevia interventioita, muokkaamaan tapaamiskäytänteitä, jotta ne vastaisivat lasten ja perheiden tarpeisiin paremmin tai auttavat ammattilaista uudelleenarvioimaan meneillään olevaa prosessia. Haasteena palautetietoisien kulttuurin tuomisessa nähtiin tietoisuus siitä, ettei palautteen saamisen tavoittelusta tulisi vain byrokraattinen prosessi, vaan se edelleen ylläpitäisi todellista intressiä lasten ja nuorten äänen kuulemisesta. (Mackrill & Stensbaek 2021, 7-8) Palautetietoisuuden jäämistä vain tekniseksi prosessin osaksi pohdittiin myös Tippett & Ylirukan (2023) tutkimuksessa, jossa joillekin sosiaalityöntekijöille FIT-työskentely osoittautui tavaksi kerätä asiakaspalautetta, mutta FIT-mittariston käyttö oli kuitenkin vain mekaaninen toimenpide. FIT-työskentely asemoitui sosiaalityöntekijöille joko asiakkaan ammatillista kohtaamista tukevana tai sitä rikkovana menetelmänä. Näiden vastakkaisten suhtautumistapojen keskeinen ero oli palautekulttuurin merkityksen hahmottamisessa. Osa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä koki

FIT-mittariston palautteen hyödyntämisen sekä keskustelun välineenä ja tämä vahvisti heidän käsitystään. FIT-työskentelyn edellyttämä palautekulttuuri vaatii myös työskentelytapojen arviointia. Tutkimuksen ryhmähaastatteluissa FIT-työskentely sai uudenlaista merkityksellistämistä sekä yhteisöllistä kehittämistä ja FIT-mittariston hyötyjen epäilevää suhtatumista pystyttiin arvioimaan uudelleen. (Tippett & Yliruka 2023, 3.)

FIT-mittarin pilotointia kartoittaneessa tutkimuksessa todettiin, että FIT-mittari on riittävän yksikertainen kiireiseen lastensuojelutyöhön. Mittarin käyttöönotto vaatii silti paljon aikaa ja harjoittelua ymmärryksen syventämiseksi sekä käytön vakiinnuttamiseksi osaksi työtä. Silloin, kun mittarin käyttö ei itselle ole luontevaa, se ei voi myöskään rakentaa tapaamisia siten, kuin on tarkoitettu. FIT-mittari välineenä ja työntekijä yhdessä tuottavat hyvän käytännön - siihen tarvitaan molempia, jotta työ olisi vaikuttavaa (Tippett & Yliruka 2023, 77.)

Tanskassa perheiden parissa työskentelyssä nähtiin haasteena se, miten perheille pystyttiin viestimään erittäin selkeästi mitä heidän tilanteessaan on tehtävissä, ilman että annetaan epärealistisia odotuksia siitä, mihin on mahdollista vaikuttaa. Palautetietoinen työskentely auttoi ammattilaisia tuomaan parhaiten perheiden tilanteisiin sopivia interventioita. Palaute-tietoinen työskentely toi myös selkeyttä ja läpinäkyvyyttä työskentelyyn. Tanskalaisessa kunnassa havaittiin myös FIT:n mahdollisuudet vanhempien ja lasten kuulemisessa lasta koskevan lastensuojeluilmoituksen yhteydessä. Kuulemisprosessin toteuttamiseen käytännössä ei ole tarkkoja sääntöjä, eikä sitä ole määritelty, miten osapuolten sanomisia huomioidaan ja arvotetaan. Kunnassa keskusteltiin tässä kontekstissa siitä, olisiko FIT-mittauksen avulla tehtävä ORS-kysely hyvä suorittaa heti tapaamiseen alkuun ennen, kun käsitellään lastensuojeluilmoituksen sisältö. Lopputulemana päädyttiin siihen, että ORS-mittaus on parempi suorittaa heti tapaamisen alussa, ellei perhe vastusta sitä. FIT:n käytön haasteena tällaisissa tilanteissa nähtiin tilanteen valta-asetelma, jonka myötä perheenjäsenten valinnat täyttää FIT-mittaria eivät välttämättä olleet täysin vapaaehtoisia. (Makrill & Svendsen 2021, 4.)

Makrill & Svendsen (2021) pureutuivat tutkimuksessaan FIT-mittariston pelkistävään kategorisointiin liittyvään ongelmaan. Tutkimuksessa he tuovat esiin, että näkevät yksinkertaisen ORS-asteikon täyttämässä lapsen voinnin selvittämiseksi useita ongelmia. Monilla lapsilla oli ainakin kaksi perhettä ja läheiset isovanhemmat, joten yhden asteikon täyttäminen ei mitenkään onnistunut kuvaamaan lapsen vointia kaikilla elämän osa-alueilla. Vanhemmilla saattoi olla päihde- ja mielenterveysongelmia, jotka vaikuttivat vaihtelevasti lapsen arkeen. Vanhempien olotilan ja käytöksen muuttuminen päivittäin vaikutti lapsen hyvinvointiin päiväkohtaisesti ja lapsen saattoi olla erityisen hankala arvioida ORS-asteikolla, miten hän yleisesti ottaen voi omassa perheessään. ORS-asteikkoa pidetään melko yksinkertaisena ja riskialttiissa tilanteessa elävän lapsen tilanteesta on mahdotonta saada tarpeeksi laillisesti pätevää informaatiota yhden 10 cm -pituisen skaalan täyttämällä. ORS-asteikon täyttäminen voi lapselle olla myös haasteellista silloin kun hänen tilanteensa on hankala. Lisäksi ORS-mittari keskittyy

hyvinvointiin, muttei suoranaisesti riskeihin. ORS-asteikon täyttäminen ei välttämättä indikoinut tanskalaistutkimuksessa mitään lapsen hyvinvoinnin riskitasoista. Lapsella ja vanhemmilla voi olla esimerkiksi pelkoa seuraamuksista, mikäli he raportoivat totuudenmukaisesti lapsen hyvinvoinnista. (Makrill & Svendsen 2021, 5.)

Myös lapsen aiemmat kokemukset vaikuttavat hyvinvoinnin arviointiin ja tilanteessa, jossa lapsi on kokenut esimerkiksi hyväksikäyttöä, saattaa hän arvioida vointinsa hyväksi, koska se on aiempaan verrattuna parempi. Kuitenkin lapsella on edelleen riskitekijöitä monella elämän osa-alueella. Myös vanhemman arvio lapsen hyvinvoinnista voi olla vääristynyt hänen omien standardiensa mukaisesti tai vanhemman on vaikea edes kuvitella, mikä lapsen vointi sillä hetkellä on. ORS-mittaria ei siis suoranaisesti voi käyttää riskiarvion perustana. FIT-mittarin käyttö lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana kuitenkin työntekijöiden kokemuksen mukaan vahvasti yhteistyötä arviointijakson aikana ja antoi lapsen tilanteesta paremman ymmärryksen. (Makrill & Svendsen 2021, 5.)

FIT-mittaukseen liittyy digitaalisten alustojen ja laitteiden käyttö. Tämä ei kaikissa tilanteissa ole täysin ongelmaton. Aihetta sivuttiin Makrill & Svendsen (2021) tutkimuksessa, jossa todettiin, että käytännön tasolla FIT-mittauksen tekeminen ja sen tietojen siirtyminen relevantteihin tietojärjestelmiin vaatii vielä kehittämistä. Tanskalaisessa kunnassa FIT-mittausten tulosten dokumentoinnissa lapsen tietoihin koettiin hankaluutta, sillä järjestelmät eivät keskustelleet keskenään. Kun työntekijä koki, että FIT-tuloksia oli tärkeää liittää lapsen tietoihin viralliseen järjestelmään, joutui hän ottamaan PDF-tiedostoista kuvakaappauksia ja lähettämään niitä suojatulla sähköpostilla edelleen käsiteltäväksi. Kahden erillisen järjestelmän käyttö ja dokumenttien lähettely niiden välillä lisäsi ammattilaisten työkuormitusta. (Makrill & Svendsen 2021, 6-7.)

Lasten oikeuksien näkökulmasta palautetietoinen työskentely lasten ja perheiden palveluissa on askel oikeaan suuntaan fokuoituessaan tuloksiin ja lapsen hyvinvointiin. Yksilöllinen näkökulma palautetietoisessa työskentelyssä ei keskity rakenteellisiin ongelmiin, jotka voivat olla lapsen yksilöllisen tilanteet takana, eikä se myöskään tunnista riskitekijöitä esimerkiksi hyväksikäytön tai epäterveiden perherakenteiden taustalla. Ongelmatekijänä nähtiin myös jatkuvan riskikeskeisyyden ylläpitäminen samalla, kun työntekijöiden koulutus keskittyi hyvinvointiin ja yhteistyösuhteeseen. Palautetietoinen työskentely tukee lapsiperhepalveluissa osallisuutta, arviointia, lapsen kuulemistä, suunnitelmallisuutta sekä seurantaa. Makrill & Svendsen (2021) suhtautuvat kuitenkin kriittisesti siihen, ettei palautetietoisesta työskentelystä tuominen keskittynyt riskien havaitsemiseen ja jätti varjoon rakenteellisia ongelmia. Palautetietoisesta työskentelystä sekä sosiaalihuollon ja lakisäateisten edellytysten näkökulmasta työntekijöiden tuki perheiden omien näkökulmien esiintuomiseen on osoitus laadukkaasta työstä. Työntekijät kuulevat perheen näkemyksiä ja yrittävät tuoda niitä käytäntöön ja auttaa näin lasta parhaansa mukaan. Palautetietoisesta työskentelystä tuomisessa on kuitenkin paljon

opittavaa siitä, miten sitä parhaiten voi hyödyntää. Olisi järkevää laajentaa oppimisen fokusta siten, että epäonnistuneet tapaukset, laillisuuden peruseriaatteiden ylläpitäminen, läpinäkyvyys, yksilön oikeudet ja rakenteelliset kysymykset saisivat myös huomiota. Kyselyiden skaalojen vastaaminen lasten monimutkaisiin tilanteisiin paremmin sopivaksi, esimerkiksi useassa kodissa asumiseen, olisi järkevää. Tanskalaistutkijoiden mielestä lähestymistapa tarvitsee tavan nähdä ja monitoroida riskejä. (Makrill & Svendsen 2021, 9.)

7.6 Tulosten tarkastelua

Kirjallisuuskatsauksella on etsitty vastausta esitettyyn tutkimuskysymykseen:

- Millaisena palautetietoinen työskentely lapsiperheiden sosiaalipalveluissa näyttäytyy?

Tulosten perusteella palautetietoisesta työskentelymenetelmästä löytyy hyvin suppeasti tieteellistä tutkimustietoa lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluiden kontekstissa. Tähän katsaukseen sisäänotto- ja poissulkukriteeristöllä päätyi kuusi tieteellistä tutkimusta ja artikkelia. Näistä kaikki eivät suoranaisesti käsitelleet palautetietoista työskentelyä vaan myös sosiaalipalveluiden vaikuttavuutta. Aiheesta tarvitaan ehdottomasti enemmän tutkimustietoa, jotta ymmärretään mitä mahdollisia hyötynäkökulmia palautetietoinen työskentely antaa niin asiakkaalle, työntekijälle kuin organisaatioillekin. Myös kehityskohteita ja haasteita olisi hyvä tarkemmin analysoida. Tähän kirjallisuuskatsaukseen päätyneissä artikkeleissa ja tutkimuksissa kehityskohtia löytyi, mutta ne olivat yksittäisiä.

Kirjallisuuskatsauksen teemoittelu rakentuu otsikkotasoisesti vaikuttavuudesta, osallisuudesta, asiakkaan kokemuksesta, palautetietoisuudesta organisaatiotasolla sekä haasteista ja kehityskohdista.

Tutkimustulokset kertovat, että palautetietoinen työskentely osallistaa asiakkaita eli lapsia, nuoria ja perheitä työskentelyyn lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Asiakkaalla on aidosti kuulluksi tuleminen mahdollisuus, kun työntekijä systemaattisesti pyytää häntä täyttämään hyvinvointiasteikon jokaisella tapaamisella. Asiakkaan ääni tulee kuuluviin myös yhteistyösuhteen arvioinnin muodossa ja lapsella tai nuorella on sitä kautta mahdollisuus vaikuttaa työskentelysuhteeseen sekä tapaamisten sisältöön.

Laajemmin palautetietoinen työote kytkeytyy systeemiseen toimintamalliin, jonka keskiössä on lapsen, nuoren ja perheen omat kokemukset ja niihin moniammatillisesti vastaaminen. Systeemisessä työskentelyssä panostetaan luottamuksen rakentamiseen, jota myös palautetietoinen työskentely tukee. Käytännön asiakastyössä palautetietoinen työskentelymalli ja FIT-mittaus antavat rakenteen ammattilaisen ja asiakkaan väliselle tapaamiselle, mahdollistavat asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden sekä asiakkaan oman hyvinvoinnin seurannan. Lapsi tai nuori, jolle palautteen antaminen kasvotusten voi olla haastavaa, saa arvioida

kokemustaan asiakastapaamisesta digitaalisen alustan mittarin avulla. Tämä kiistatta osallistaa lasta tai nuorta häntä koskevaan työskentelyyn.

FIT-mittauksen tuottama data on arvokasta myös palveluiden vaikuttavuutta seurattaessa ja mitattaessa, mittauksista saatu data tukee parhaimmillaan päätöksentekoa. Sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluiden vaikuttavuuden seurannassa on paljon kehitettävää, johon palautetietoinen työskentely osaltaan pyrkii vastaamaan. Palautetietoinen työskentely ja FIT-mittaus tuottavat arvokasta, mitattavaa, seurattavaa ja systemaattisesti tallennettua dataa, jota on mahdollista hyödyntää tiedolla johtamisen prosesseissa.

Vaikuttavuuden arvioinnista palautetietoisen työskentelyn pohjalta ei varsinaisesti löydy dataa, mutta tutkijat suosittelevat palautetietoista työmenetelmää vaikuttavuuden arvioinnin työkaluksi. Vaikuttavuuden arviointi liittyy myös laajemmin palveluiden tuottamiseen ja resursointiin. Kirjallisuuskatsaukseen valikoituneissa artikkeleissa alleviivattiin sitä, kuinka vähän esimerkiksi lastensuojelusta löytyy palvelun vaikuttavuudesta kerättyä dataa ja kuinka tärkeää se olisi vaikuttavuuden arvioinnin kannalta. FIT-mittaus on yksi esimerkki lasten, nuorten ja perheiden palveluihin tuodusta mittarista, jonka säännöllinen käyttö antaa tietoa asiakkaan hyvinvoinnin kehityksestä palvelun aikana sekä asiakkaan kokemuksesta yhteistyösuhteesta ammattilaisen kanssa. Tämä on konkreettista dataa palvelun vaikuttavuudesta ja ehdottomasti sellaista, jota myös palveluiden suunnittelu- ja johtoportaan olisi hyödyllistä tarkastella.

Palautetietoinen työskentelymalli ja FIT-mittarin käyttö lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa on vielä kohtalaisen uutta. Organisaatiotasolla palautetietoisen työskentelyn tuominen osaksi ammattilaisten arkea on aikaa vievä prosessi, johon täytyy resursoida niin koulutuksen kuin käyttöönoton ja jatkuvuuden näkökulmasta. Palautetietoista työskentelyä ei voida toteuttaa vain annettuna toimintamallina vaan siihen on sitoutettava yrityksen johto, esihenkilöt sekä työntekijät. Avainasemassa on työntekijöiden kouluttaminen, esihenkilötuki sekä organisaatioiden johdon sitoutuminen sekä tulosten systemaattinen läpikäynti ja hyödyntäminen.

Palautetietoinen työskentely lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on alkutekijöissä ja vaatii vielä aikaa, ennen kuin työskentelymalli juurtuu ammattilaisten ja organisaatioiden käytänteisiin. Palautetietoinen työskentely ei ole autuaaksi tekevä asiakastyön toimintamalli ja siinä on tunnistettu heikkouksia ja kehityskohtia. Kirjallisuuskatsauksen tutkimuksissa työntekijät kertoivat FIT-mittarin käyttöön liittyvästä irrallisuuden tunteesta, jolloin mittari käytettiin vain annettuna prosessin osana, ei niinkään asiakkaan osallistamisen tai jatkuvan palautteen saamisen näkökulmasta. Tanskalaisessa tutkimuksessa puolestaan pohdittiin sitä, jättääkö FIT-mittaus varjoon haastavissa elämäntilanteissa olevien lasten tai nuorten riskitekijöitä ja jääkö ammattilaisilta mahdollisesti tärkeitä asioita huomioimatta. Miten

yksinkertainen neljän kysymyksen mittaristo pystyisi antamaan oikeanlaista ja eri ulottuvuudet huomioivan kuvan asiakkaan hyvinvoinnista? FIT-mittarin käytöstä ei tällä hetkellä löydy tieteellisesti toteutettua tutkimusta, jossa kartoitettaisiin asiakkaan kokemusta menetelmän käytöstä. Jotta menetelmän hyödyt, osallisuus ja vaikuttavuus todella ilmentyisivät, olisi asiakkaita tärkeä kuulla ja kerätä heidän kokemuksiaan FIT-työskentelystä.

8 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan yleisesti sovittuja toimintatapoja suhteessa kaikkiin tutkimukseen liittyviin osapuoliin; tutkimuskohteeseen, kollegoihin, rahoittajiin, yleisöön ja toimeksiantajiin. Hyvä tieteellinen käytäntö tiedonhankinnassa tarkoittaa, että tutkijan tiedonhankinta perustuu alan tieteellisen kirjallisuuden tuntemuksen tarvittaviin kokeisiin sekä havaintoihin ja tutkimuksensa analysointiin. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkija osoittaa tutkimusmenetelmien, tutkimustulosten ja tiedonhankinnan johdonmukaista hallintaa. Tulosten on täytettävä tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset eli tuottaa uutta tietoa tai näytettävä, miten olemassa olevaa tietoa pystytään hyödyntämään tai yhdistelemään uudella tavalla. (Vilka 2021, 37.)

Kirjallisuuskatsauksessa eettiset lähtökohdat kytkeytyvät myös tieteellisessä tutkimuksessa noudatettaviin hyvän tieteellisen käytännön periaatteisiin. Kirjallisuuskatsaukseen valitaan sellaiset tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät, jotka perustuvat asianmukaisiin tietolähteisiin ja huolelliseen analyysiin sekä oman alan tieteelliseen kirjallisuuteen. Tekstinä katsaus ilmentää tutkijan hallitsevan valitun tutkimusmenetelmän, sillä toteutetun tiedonhankinnan, analyysin sekä tulokset johdonmukaisesti. Katsauksen tieteellisen työskentelyn tulee olla rehellistä, tarkkaa sekä huolellista. Tutkijan on oltava rakentava ja kriittinen analysoidessaan toisten tutkimuksia, mutta myös kunnioittava, eikä arvostelevalta tai mustamaalaava. Eettistä tutkimustapaa edistetään hakuprosessin aikana taulukoimalla valitut tutkimukset siten, ettei niiden tiedoissa tai tulkinnoissa ole virheitä. Eettisyys kirjallisuuskatsauksessa saavutetaan, kun läpi työskentelyn pitää mielessä työskentelyn läpinäkyvyyden, laadunarvioinnin, luotettavuuden ja pyrkimyksen uuden tiedon löytämiseen ja tiedon hyödynnettävyyteen ennalta määritellysti. (Vilka 2023, luku 3.2.)

Opinnäytetyössä on fokusoitu tarkasti kirjallisuuskatsauksen menetelmiin sekä oikeanlaisiin tietokantahakuihin. Prosessin suunnitelmallisuudella, systemaattisella dokumentoinnilla sekä läpinäkyvyydellä on pyritty mahdollisimman eettiseen lopputulokseen. Eettisyys liittyy teknisesti oikeanlaisen hakuprosessin lisäksi siihen, miten hakutuloksia arvioidaan. Katsaukseen mukaan valittuja tutkimuksia tulee kyetä tarkastelemaan kriittisesti, mutta arvostavasti. Kirjallisuuskatsauksessa ei ole arvosteltu tai kritisoitu valittuja tekstejä tai niiden kirjoittajia, vaikka sisältöjä on pohdittu eri näkökulmista.

Tutkimuksen luotettavuus liittyy käsitteinä uskottavuuteen, luotettavuuteen sekä eettisyyteen. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että lopullista tutkimusta tarkasteleva yleisö voi hyväksyä tutkimuksen tulokset tosiksi ja luottaa siihen, että aineisto on kerätty asianmukaisesti sekä analysoitu huolellisesti. Luotettavuus perustuu siihen, että tutkija pystyy vakuuttamaan lukijansa valitsemistaan menetelmistä ja lähestymistavoista tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Tutkijan on kuvattava tutkimuksensa kulku ja kaikki vaiheet sellaisenaan kuin se on toteutunut, jotta lukijat voivat vakuuttua tutkijan ammattitaidosta. Tutkimuksesta ei saa aiheutua haittaa millekään tutkimukseen liittyvälle taholle ja tutkijan on noudatettava eettisiä periaatteita läpi koko tutkimusprosessin. Eettisyys liittyy myös siihen, että tutkimus pyrkii saamaan aikaan jotain positiivista sen kohteena oleville. (Puusa & Juuti 2020, 168.)

Tutkimuksen validius ja reliabelius ovat keskeisiä käsitteitä luotettavuutta arvioitaessa. Validius tarkoittaa tutkimuksen kohteena olevan ilmiön eheyttä. Tutkimus voi lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä sekä tarkentaa sen luonnetta. Reliabeliudella tarkoitetaan, että kaksi eri mittausa tuottavat samanlaisen tuloksen eli reliabeliutta voidaan lisätä, kun samaa kohdetta tutkittaessa saadaan kahdella tutkimuskerralla sama tulos. Ihmisen käyttäytymisen kontekstisidonnaisuus kuitenkin tekee mahdottomaksi olettamuksen, että kahden eri tutkijan havainnot käyttämällä tai eri menetelmällä saavutettaisiin täysin samankaltainen tulos. Tutkimuksen uskottavuus rakentuu tutkimusprosessin kuvauksessa, perusteluissa sekä analyysissa. Tutkijan päättelypolun tulisi olla mahdollisimman läpinäkyvä tuloksia analysoidessa ja tulkitessa, mitä havainnollisemmin, selvemmin sekä yksityiskohtaisemmin tutkija kertoo tutkimuksen eri vaiheista, on luotettavuus sitä paremmin arvioitavissa. (Puusa & Juuti 2020, 172.)

Tässä opinnäytetyössä luotettavuus liittyy koko kirjallisuuskatsausprosessiin. Kirjallisuuskatsaukseen valitut artikkelit päätyivät katsaukseen tarkkojen sisäotto- ja poissulkukriteerien pohjalta. Tiedonhakuprosessi on tarkasti dokumentoitu ja sen pohjalta valitut artikkelit sekä tutkimukset taulukoitu ja aineisto teemoiteltu. Varsinaiseen kirjallisuuskatsaukseen on karistettu tutkimuskysymyksen kannalta oleellinen sisältö.

Kirjallisuuskatsaukseen alkuperäistutkimusten valitseminen tapahtuu jatkuvan arvioinnin periaatteella ja aineistoin arviointi tulee esitellä sanallisesti tai katsausmatriisina. On tärkeää tehdä näkyväksi olennaisten tutkimusten aiheet, aineistot ja niiden keruutapa, tulokset sekä päätelmät. Tiedot löytyvät tutkimusartikkelin tiivistelmästä tai johdannosta. Tutkimuksen tarkoituksenmukaisuus omalle katsaukselle tulee lisäksi arvioida. Alustavan arvioinnin pohjalta pystyy päättämään mitkä tutkimukset ovat tärkeimmät oman kirjallisuuskatsauksen kannalta, mitkä vähemmän tärkeitä ja mitkä poissuljetaan kokonaan. Kirjallisuuskatsaukseen valittavien tutkimusten keskeiset laadunarvioinnin käsitteet ovat pätevyys eli validiteetti sekä luotettavuus eli reliabiliteetti, yleistettävyyys, sovellettavuus ja siirrettävyyys. (Vilkka 2023, luku 3.2.1.)

9 Pohdinta

Kirjallisuuskatsaus menetelmänä ei ollut itselleni tuttu, mutta aiheesta löytyi valmiita opin- näytetöitä sekä kirjallisuutta, jonka avulla menetelmään oli helppo tutustua. Menetelmä vai- kutti opinnäytetyön aiheeseen ja omaan tilanteeseen sopivalta ja mielenkiintoisen haasta- valta. Kirjallisuuskatsauksen rajauksessa oli selkeää, että katsaukseen valikoituu vain tieteel- lisiä tutkimuksia tai artikkeleja. Kokemukseni mukaan kirjallisuuskatsaus soveltui hyvin aiheen käsittelyyn, vaikka tutkimustuloksia löytyikin vähänlaisesti. Jos samankaltainen tutkimus to- teutetaan muutaman vuoden kuluttua, löytyy aiheesta toivottavasti jo enemmän tieteellistä tutkimusnäyttöä.

Kirjallisuuskatsauksen aihe on monella tapaa ajankohtainen ja tärkeä, mutta jo alustavissa keskusteluissa työelämäyhteistyökumppanin kanssa tiedostettiin, ettei tutkittua tietoa pa- lautetietoisesta työskentelystä sosiaalihuollon lapsiperhepalveluissa välttämättä suurissa mää- rin löydy. Tämäkin on validi tutkimustulos, että aihe on liian vähän tutkittu ja palautetie- toista työskentelyä olisi ehdottoman tärkeä jatkotutkia, jotta ymmärrettäisiin sen tuomat edut, potentiaali sekä kehittämiskohteet lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluissa. Pääsääntöisesti kirjallisuuskatsauksen tulokset olivat palautetietoisesta työskentelyn ja FIT-mit- tarin käyttöä puoltavia.

Vaikuttavuuden mittaamisessa on vielä useita haasteita, esimerkiksi tietojärjestelmien yh- teentoimimattomuus sekä tiedon toisiokäytön hitaus. Tarvitaan kansallisen tason ratkaisuja näiden ongelmakohtien parantamiseksi sekä hyvinvointialue- ja kuntakohtaisia koulutuksia ja suunnitelmia tiedolla ohjaamista ja johtamista varten. Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden ar- vioiminen vaatii yksilötasoisten mittareiden sekä yhteiskuntatason indikaattoreiden yhdistä- mistä, jotta palveluita on mahdollista kehittää sekä parantaa asiakaslähtöisesti ja yhteiskun- nallisesti vaikuttavalla tavalla. (Kivipelto & Björklund 2025.) Palautetietoinen työskentely ja FIT-mittaus pyrkivät osaltaan vastaamaan vaikuttavuuden mittaamiseen, joka yleisesti näh- dään sosiaalipalveluissa vielä puutteellisenä. Palautetietoinen työskentely on lähtökohtaisesti asiakasta osallistavaa, läpi organisaation kulkevaa menetelmällisyyttä, joka mittaa palvelun vaikuttavuutta.

Pitkään sosiaalialalla toimineille ammattilaisille on juurtunut työskentelytavat ja kaavat, joilla he kuljettavat asiakastapaamistensa kulkua. Uusien toimintamallien tuominen osaksi työskentelyä voi tuntua hankalalta ja saavuttamattomalta. Organisaatiotasolla palautetietoi- sen työskentelyn jalkauttaminen ja perusteleva vaatiikin resursointia, aikaa ja taloudelli- sia panostuksia. Mikäli uudenlaisen toimintamallin jalkauttaminen tehdään liian löyhästi ja kaavamaisesti, ilman keskustelua ja yhteisiä koulutuksia, ei työntekijöille välttämättä aukea miksi ja mitä varten työskentelymalli ylipäätään otetaan käyttöön.

FIT-mittaria ja sen käyttöönottoa kritisoitiin muutamassa tutkimuksessa esimerkiksi siitä, että mittari on liian yksinkertaistava, eikä se huomioi asiakkaan mahdollisia riskitekijöitä. Tässä yhteydessä pohdin, että FIT-mittarin ei varmasti ole tarkoitus olla kaikenkattava hyvinvoinnin ja eri elämän osa-alueiden riskien kartoittaja, vaan yksi sosiaalialan ammattilaisen työväline. Kritiikki on silti perusteltua, koska FIT-mittarin kysymyksiin on helppo tarttua ja pitää keskustelunaiheet vain niiden ympärillä. Palautetietoinen työskentely ei saisi jäädä näennäiseksi osallistamisen välineeksi ja vaikuttavuuden mittariksi lapsiperheiden sosiaalipalveluissa, vaan organisaatitasoisesti tulisi huolehtia siitä, että menetelmää tarkasteltaisiin myös kriittisesti eri käyttöönoton asteilla.

Koska työote on vasta 2020-luvun alkupuolella laajemmin käyttöönotettu esimerkiksi Helsingin kaupungilla, olisi epärealistista odottaa, että aihetta olisi jo laajasti tutkittu. Ensin on tutkittu työotteen implementointia ja sen perusteella jatkettu palautetietoisesta työotteen jalkauttamista. Kirjallisuuskatsauksen perusteella vaikuttaisi siltä, että aihetta tutkivat tahot ovat rajautuneet muutamaa henkilöihin, niin Suomessa kuin kansainvälisestikin, joka voi osaltaan vaikuttaa tutkimustuloksiin. Organisaatiot antavat hanakasti aiheen AMK-opinnäytetöihin, joita löytyykin jo enemmän, mutta tieteellinen tutkimus on vielä suppeaa. Myöskään asiakkaiden ääntä ei tutkimuksissa juurikaan kuulla, vaan ne keskittyvät sosiaalityöntekijöiden ja organisaatioiden näkökulmaan.

Tutkimustyötä palautetietoisesta työskentelystä ympärillä tulisi laajentaa ja monipuolistaa huomattavasti. Helsingin kaupunki panostaa palautetietoisesta työskentelyyn voimakkaasti ja se on jo osana lähes kaikkia lastensuojelun ja sosiaalihuollon lapsiperheiden palveluita. Tästä näkökulmasta olisi myös organisaation intresseissä saada validia tutkimustietoa työotteen vaikuttavuudesta ja mahdollisista ongelmakohtista. Tiedolla johtaminen on osana Helsingin kaupungin toimintastrategiaa ja palautetietoinen työskentely liittyy tähän läheisesti.

Tämän kirjallisuuskatsauksen pohjalta ehdotukset jatkotutkimusaiheiksi liittyvät asiakkaan kokemuksiin palautetietoisesta työskentelystä sekä siihen, miten FIT-mittauksella kerättyä dataa käytetään tiedolla johtamisen apuvälineenä.

Lähteet

- Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2025. Ammattilaisille ja opiskelijoille. Lasten ja nuorten osallisuus sosiaalihuollossa. Viitattu 16.3.2025. <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/infograafit/lapset-ja-nuoret-halua-vat-olla-mukana-itseaan-koskevissa-paatoksissa/lasten-ja-nuorten-osallisuus-sosiaalihuollossa/>
- Flink, N. & Aaltio, E. 2020. Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemissä lastensuojelussa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 11/2020. Viitattu 26.4.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139299/URN_ISBN_978-952-343-473-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Helsingin kaupunki 2024. Lapset ja nuoret teitä kuullaan! 13.5.2024. <https://www.hel.fi/fi/uutiset/lapset-ja-nuoret-teita-kuullaan>
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Kivipelto, M. & Björklund, L. 2025. Sosiaalipalvelujen vaikuttavuuden mittaaminen ja seuranta. 13.2.2025 <https://dialogi.diak.fi/2025/02/13/sosiaalipalvelujen-vaikuttavuuden-mittaaminen-ja-seuranta/>
- Kork, A. 2025. Miten vaikuttavaa toimintaa voidaan tukea ja johtaa sosiaalipalveluissa? Tampereen yliopisto. Viitattu 16.2.2025. <https://research.tuni.fi/transform/mita-vaikuttavuus-ja-vaikuttavuusperusteisuus-tarkoittaa-sosiaalipalveluissa/>
- Kotisaari, T. 2025. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia koskeva päätöksenteko ja vaikutusten arviointi. Tampereen yliopisto. Viitattu 2.3.2025. <https://research.tuni.fi/transform/mita-vaikuttavuus-ja-vaikuttavuusperusteisuus-tarkoittaa-sosiaalipalveluissa/>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Viitattu 16.3.2025. https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812#chp_1_sec_3av20090657_heading
- Sosiaalihoitolaki 1301/2014. Viitattu 1.5.2025 <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1301>
- THL 2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lastensuojelu. 7.12.2023 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>
- THL 2024a. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. 26.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut>

THL 2024b. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Lapsen osallisuus. 31.12.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus>

THL 2024c. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvointialueet kehittävät vaikuttavuusarviointia yhteisessä verkostossa. 13.5.2024 <https://thl.fi/-/hyvinvointialueet-kehittavat-vaikuttavuusarviointia-yhteisessa-verkostossa>

THL 2025. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lapset, nuoret ja perheet. Kehittyvät käytännöt. Systeminen toimintamalli lastensuojelussa. 20.3.2025. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>

Unicef 2025. Lapsen oikeuksien sopimus: tiivistelmä. Viitattu 20.4.2025. <https://www.unicef.fi/tyomme/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-sopimus/lapsen-oikeuksien-sopimus-tiivistettya/>

Vilka, H. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. E-kirja. Helsinki: Art House.

Vilka, H. 2021. Tutki ja Kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wieliczko, C. & Isoaho, M. 2025b. Kiinnostavinta mittaamisessa on dialogin mahdollisuus. Tampereen yliopisto. Viitattu 2.3.2025. <https://research.tuni.fi/transform/mita-vaikuttaavuus-ja-vaikuttavuusperusteisuus-tarkoittaa-sosiaalipalveluissa/>

Wieliczko, C. 2025. Palautetietoinen työskentely (FIT) Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. 28.2.2025. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/palautetietoinen-tyoskentely-fit-helsingin-kaupungin-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>

Kirjallisuuskatsauksen aineisto

Höglund, P., Forkby, T. & Johansson, J. 2023. Den mätande socialtjänsten - användning av individbaserad systematisk uppföljning. Socialvetenskapligt tidskrift, 2023-10. Viitattu 5.4.2025. <https://socvet.se/article/download/4218/3998>

Kettunen, P. & Linnossuo, O. 2021. Lastensuojelussa tarvitaan vaikuttavuuden arviointia. Talentia-lehti, Sosiaalityön tutkimuksen seura. Günther, K. & Kallio, J. (toim) 2021. Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö professiona.

Lindberg, P. 2023. THL. FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa – ensimmäiset askeleet. Luki-jalle. Viitattu 7.3.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146925/URN_ISBN_978-952-408-103-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mackrill, T. & Steensbaek S. 2021. What can the use of Feedback Informed Treatment teach us about involving children, young people and caregivers in statutory casework? European Journal of Social Work. Volume 24, 2021 - Issue 4. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1726297>

Mackrill, T. & Svendsen L. I. 2021. Implementing Routine Outcome Monitoring in Statutory Children's Services. *Child and Adolescent Social Work Journal* (2021) 38:193-200. Viitattu 12.4.2025 <https://www.proquest.com/central/docview/2505578463/fulltextPDF/FAE2470A5FB44EB7PQ/2?accountid=12003>

Tippett, A. & Yli-Ruka, L. 2023. FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa – ensimmäiset askeleet. Työpaperi 20/2023. Viitattu 16.2.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146925/URN_ISBN_978-952-408-103-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yliruka, L., Eriksson, P., Jokinen, L. & Pasanen, K. (toim.) 2022. Kohti monitoimijaista lastensuojelua hyvinvointialueilla. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 52/2022. Viitattu 18.4.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145628/TYO%cc%882022_052_Kohti%20monitoimijaista%20lastensuojelua%20hyvinvointialueilla_s_Korjattu%20260123.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Julkaisemattomat lähteet

Open FIT app 2025. <https://app.openfit.care/#/account/login> Viitattu 11.4.2025.

Wieliczko, C. & Isoaho, M. 2025a. FIT auttaa kuulemaan kaikkia perheenjäseniä ja kohdentamaan työtä. Kokemuksia FIT:n käytöstä Helsingin lapsiperhepalveluissa. Viitattu 15.3.2025.

Taulukot

Taulukko 1: Outcome Rating Scale -mittaristo	13
Taulukko 2: Outcome Rating Scale -mittaristo alle 12-vuotiaille lapsille	13
Taulukko 3: Session Rating Scale -mittaristo	14
Taulukko 4: Session Rating Scale - mittaristo alle 12-vuotiaille lapsille	15
Taulukko 5: Tiedonhakutaulukko	19
Taulukko 6: Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit	21
Taulukko 7: Valittu aineisto.....	22
Taulukko 8: Teema-analyysi	25