

Kohti palautetietoista ja vaikuttavaa asiakastyötä – kokemuksia FIT- mittareiden käytöstä

Maria Isoaho, Oliwia Sarmaste , Charlotte Wieliczko Helsingin kaupunki

Mikko Oranen, Riitta Rämö, Mirva Vanhala Hoivatie Oy

Laura Yliruka, Itä-Suomen yliopisto, FITFUTURA-tutkimushanke

VÄLITÄ
ja
VAIKUTA



Hoivatie



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND



Palautetietoisen työskentelyn tausta ja teoria



Asiakaslähtöisyys palveluissa

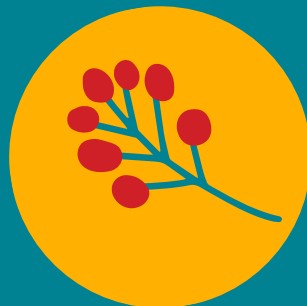
- Asiakaslähtöisessä palvelussa otetaan huomioon asiakas oman elämänsä liittyvien asioiden asiantuntijana ja osallistetaan asiakas työskentelyyn.
- Sosiaali- ja terveysalojen ammattilaisten työ perustuu juuri sellaisiin yhteisiin eettisiin periaatteisiin, joissa korostuu asiakkaan osallisuus itseään koskevaan päätöksentekoon.
- Jaettu- ja integroiva monialainen osaaminen on välttämätöntä, kun pyritään toteuttamaan asiakaslähtöisyyttä, edistämään ammattilaisten keskinäistä yhteistyötä ja vastaamaan sote-rajat ylittävien asiakkuuksien tarpeisiin. Yhtenäinen osaamis pohja mahdollistaa muiden ammattiryhmien arvon tunnustamisen, roolin ja asiantuntemuksen hyödyntämisen
- Jaettu menetelmäosaaminen ja ymmärrys työn arvopohjasta lisää monialaista yhteistyötä ja keskinäistä luottamusta, mikä näkyy asiakkaalle sujuvampana palveluna

- Lähde: [Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen, STM 2022](#)



Palautetietoinen työskentely - FIT

- Näyttöön perustuva lähestymistapa, joka perustuu asiakastyön jatkuvaan seurantaan reaaliajassa ja dialogissa asiakkaan kanssa ja auttaa työntekijää muokkaamaan työskentelyä asiakkaalle sopivammaksi
- Työskentelyssä mitataan asiakkaan hyvinvointia sekä kokemusta palvelusta jokaisella tapaamiskerralla
- Työskentelyn avulla on mahdollista mitata, ymmärtää ja parantaa työskentelyn tuloksia – yksi asiakas kerrallaan
- Auttaa tunnistamaan asiakastyön prosesseja, jotka eivät etene ja joissa tarvitaan muutosta
- Auttaa ehkäisemään asiakkaiden ennakoimattomia keskeyttämisiiä
- Osallistaa asiakkaat työskentelyyn ja työn seuraamiseen
- Työotteen kehittäjät 2000- luvun alussa Scott Miller ja Barry Duncan



Palautetietoisen työskentelyn ydinelementit

Jatkuva seuranta reaaliajassa ja dialogissa asiakkaan kanssa ja työskentelyn muokkaaminen palautteen perusteella asiakkaalle sopivammaksi

Luotettavien, validien ja käyttäjäystävällisten mittareiden johdonmukainen käyttö palautteen keräämiseen asiakkaan edistymisestä ja kokemuksesta

Palautteen kerääminen asiakkaan voinnin edistymisestä sekä yhteistyösuhteen laadusta johdonmukaisesti ensikontaktista asiakassuhteen loppumiseen asti

Palautteen keruun ja analyysiin tarkoitettun, asianmukaisen ohjelman käyttö asiakastyössä

Riittävän yksityiskohtaisen tiedon keruun käytännöt, jotta tuloksia on mahdollista analysoida ja verrata

Jatkuva henkilöstön ja palvelun kehittäminen palautetiedon perusteella

ORS muutosarviointiasteikko

- Englanniksi: Outcome Rating Scale
- Käytetään tapaamisen alussa
- Tilanteesta riippuen kestää 3-5min
- Asteikko nuorille ja aikuisille (13+)

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

Osa-alueet:

- **Yksilöllisesti** (Henkilökohtainen hyvinvointi)
- **Läheisten ihmissuhteiden osalta** (Perhe ja muut läheiset ihmissuhteet)
- **Sosiaalisesti** (Työ, koulu, ystävyysuhteet)
- **Yleisesti** (Yleinen tunne hyvinvoinnista)

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.

Potilas - x x Ohita Ohita kaikki

Yksilöllisesti
(Henkilökohtainen hyvinvointi)

Läheisten ihmissuhteiden osalta
(Perhe ja muut läheiset ihmissuhteet)

Sosiaalisesti
(Työ, koulu, ystävyysuhteet)

Yleisesti
(Yleinen tunne hyvinvoinnista)

Syötä tulos Peruuta

Poista

CORS muutosarviointiasteikko

Asteikko lapsille (6-12v.)

Sopii joskus myös muille asiakkaille, joita hyödyttävät selkeä sanoitus ja hymynaamat

Osa-alueet:

- **Minä** (miten voin)
- **Perhe** (Miten asiat ovat perheessäni)
- **Koulu** (Miten pärjään koulussa)
- **Kaikki** (miten kaikki menee)

Kaikkia asteikkoja voi arvioida myös suullisesti, antamalla numeron 0-10 välillä

The screenshot shows a digital interface for the CORS assessment scale. At the top, there is a patient selection dropdown menu showing 'Potilas - nuori 15' and two buttons: 'Ohita' and 'Ohita kaikki'. Below this, there are four assessment items, each with a title, a subtitle, and a horizontal scale bar. The items are: 1. 'Minä (Miten voin?)', 2. 'Perhe (Miten asiat ovat perheessäni?)', 3. 'Koulu (Miten pärjään koulussa?)', and 4. 'Kaikki (Miten kaikki menee?)'. Each scale bar is flanked by a sad face icon on the left and a happy face icon on the right. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'Syötä tulos' (highlighted in blue), 'Peruuta', and 'Poista'.

SRS Tapaamisen arviointiasteikko

Potilas - x x Ohita Ohita kaikki

En kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi. **Suhde** Tulin kuulluksi, minua ymmärrettiin ja kunnioitettiin.

Me emme työstäneet niitä aiheita, joita olisin halunnut, emmekä keskustelleet niistä aiheista, joista olisin halunnut. **Tavoitteet ja keskustelun aiheet** Me työskentelimme ja keskustelimme toivomistani aiheista.

Terapeutin/työntekijän työtapaa ei sopinut minulle. **Työskentelytapa tai menetelmä** Terapeutin/työntekijän työtapaa sopi minulle hyvin.

Tämän päivän tapaamisesta puuttui jotain. **Yleisesti** Yleisesti ottaen päivän tapaaminen oli hyvä.

Syötä tulos Peruuta Poista

- Englanniksi Session Rating Scale
- Käytetään jokaisen tapaamisen lopussa
- Tilanteesta riippuen kestää 2-5min

Arvioisitko tämänkertaisen keskustelumme seuraavien asteikkojen osalta. Aseta merkki sille kohdalle, joka parhaiten kuvaa Sinun kokemustasi.

Suhde: En kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi / Tulin kuulluksi, minua ymmärrettiin ja kunnioitettiin.

Tavoitteet ja keskustelun aiheet: Me emme työstäneet niitä aiheita, joita olisin halunnut, emmekä keskustelleet niistä aiheista, joista olisin halunnut / Me työskentelimme ja keskustelimme toivomistani aiheista.

Työskentelytapa tai menetelmä: Terapeutin/työntekijän työtapaa ei sopinut minulle / Terapeutin/työntekijän työtapaa sopi minulle hyvin

Yleisesti : Tämän päivän tapaamisesta puuttui jotain / Yleisesti ottaen päivän tapaaminen oli hyvä

CSRS Tapaamisen arviointiasteikko

Asteikko lapsille (6-12v.)

Potilas - nuori 15 Ohita Ohita kaikki

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

Syötä tulos Peruuta

Poista

Kuunteleminen – Työntekijä ei aina kuunnellut minua / Työntekijä kuunteli minua

Kuinka tärkeää – Se, mitä teimme ja puhuimme ei ollut niin tärkeää minulle / Se, mitä teimme ja puhuimme oli tärkeää minulle

Mitä teimme – En pitänyt siitä, mitä teimme tänään / Pidin siitä, mitä teimme tänään

Yleisesti – Toivon, että voisimme tehdä jotain muuta / Toivon, että teemme samanlaisia asioita seuraavalla kerralla

Mittaamisessa on eroja

Diagnostinen mittari

"Tämän mittarin mukaan sinulla näyttäisi olevan [diagnoosi x]. Sen perusteella suosittelen sinulle [toimenpide y]"

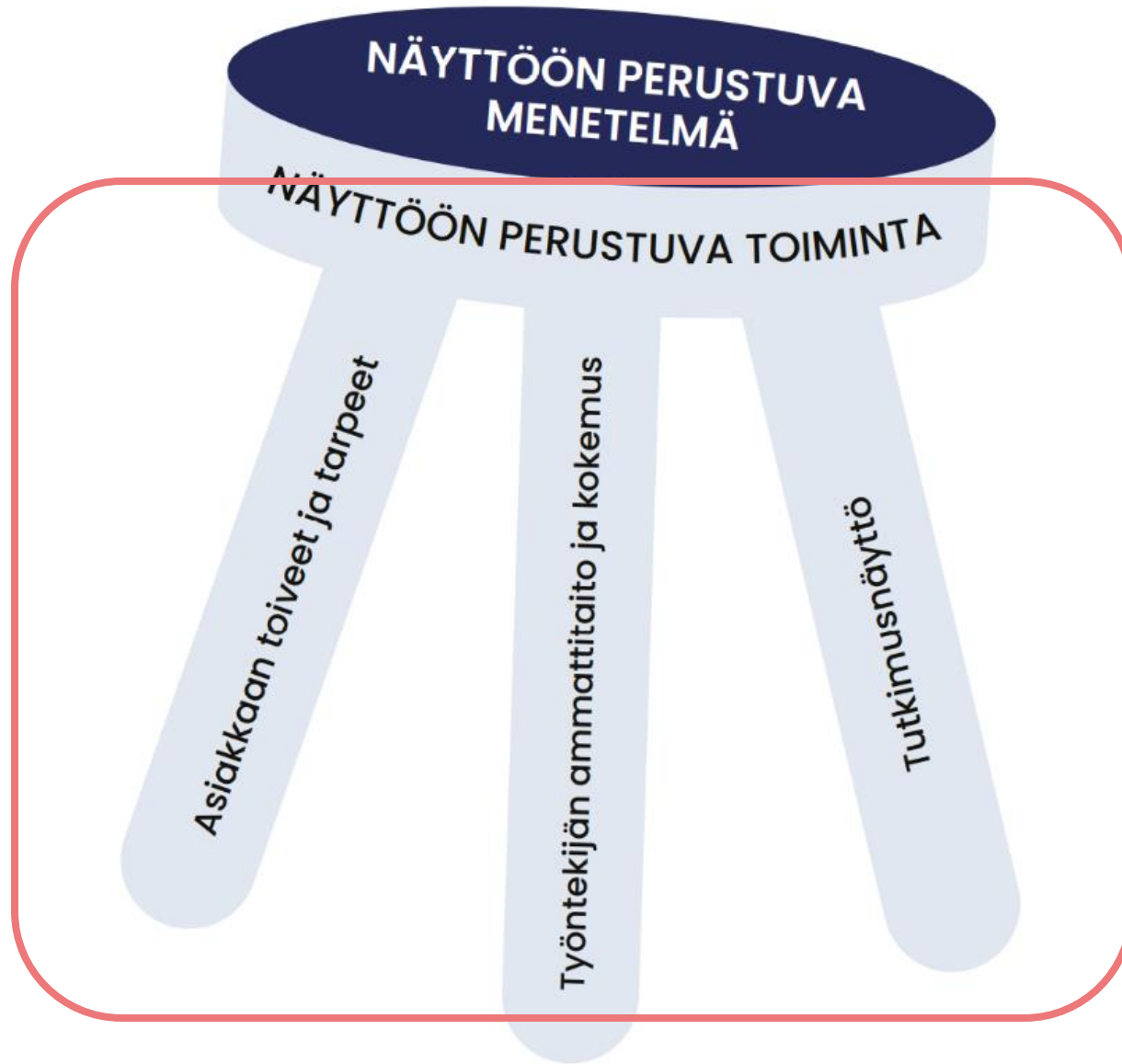
Dialoginen mittari

"Huomaan, että täytit mittarin noin, voitko kertoa siitä lisää? Mitä se sinulle merkitsee?"

Näyttöön perustuva toiminta

- Näyttöön perustuva päätöksenteko voi onnistua vain huomioimalla systemaattisesti sekä asiakkaan toiveet ja tarpeet, tutkimusnäyttö että työntekijän ammattitaito ja kokemus.
- On tärkeää, että ammattilaisella on mahdollisuus tehdä joustavia valintoja huomioiden asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä oma kokemuksensa ja tietopohjansa.
- Näyttöön perustuvaa toimintaa voidaan kuvata parhaan saatavilla olevan tutkimustiedon ja kliinisen asiantuntijuuden yhdistämisenä asiakkaiden erityispiirteiden, kulttuurin ja valintojen kontekstissa halutun lopputuloksen saavuttamiseksi.





Lähde: Kouvonen P, Tani S, Kurki M, Hamari L. 2023. Miten onnistun implementoinnissa? Opas psykososiaalisten menetelmien vaikuttavaan implementointiin. Toim. Koskenalho N. Itsenäisyyden juhluvuoden lastensäätiö.



Tiedämme, että terapeuttiset ja psykososiaaliset interventiot toimivat

Miller & Bertolino 2018, FIT – Feedback-informed Treatment - Palautetietoinen hoito

Mullen & Shuluk 2010. Outcomes of social work intervention in the context of evidence-based practice

Wampold & Imel. 2015. The great psychotherapy debate: The evidence for what makes psychotherapy work

- Laajat tutkimustulokset osoittavat, että terapeuttiset ja psykososiaaliset interventiot tuottavat hyviä tuloksia
- Terapiaa on tutkittu interventiotyypeistä eniten, sen vaikutusaste on yleisesti noin 0.8 eli sillä on iso vaikutus hyvinvointiin
- Sosiaalityön vaikutuksen astetta on tutkittu vähemmän, mutta on myös osoittanut selvää vaikuttavuutta
- Yksittäisten psykososiaalisten interventioiden vaikutusastetta on tutkittu vaihtelevasti, ja tulokset vaihtelevat pienistä vaikutusasteista (alle 0.5) hyvin suuriin (yli 1)
- Terapiaa tutkittaessa on huomattu, että suuntausten välillä on vain pieniä eroja – **yhteiset tekijät** näyttävät selittävän suurimman osan hyvistä tuloksista. Näihin yhteisiin tekijöihin kuuluu **asiakkaaseen ja asiakkaan tilanteeseen, yhteistyösuhteeseen, odotukseen ja toivoon sekä interventioon liittyvät tekijät**



Tiedämme, että interventiot voisivat toimia paremminkin

Miller & Bertolino. 2018. FIT Feedback-Informed treatment – Palautetietoinen hoito

Wampold & Imel. 2015. The great psychotherapy debate: The evidence for what makes psychotherapy work

Walfish mm. 2012. Self-Assessment Bias. An Investigation of Self Assessment Bias in Mental Health Providers

Miller, Hubble & Chow. 2020. Better Results – Using Deliberate Practice to Improve Therapeutic Effectiveness

Miller, Duncan, Hubble. 2007. Supershrinks. What's the secret to their success?. Psychotherapy Networker

Gorey, 1996 Effectiveness of social work intervention research: Internal versus external evaluations

THL Paloma-osaamiskeskus

Anis & Malin, 2023 Ulkomaalaistaustaiset lapset ja nuoret lastensuojelun sijaishuollossa: sijoitusten

määrän, perusteen ja sijoituspaikan tarkastelu vuosina 1991-2015

Myös hyvän vaikutusasteen saavuttaneissa terapiapalveluissa osa asiakkaista eivät hyödy avusta. Se ei tarkoita, etteivät ne henkilöt olisi autettavissa.

Iso osa asiakkaista keskeyttävät ennen kuin he ovat hyötäneet interventiosta, tai jatkavat pitkään, vaikka eivät hyödy avusta

Työntekijöiden omat arviot siitä, minkälaisia tuloksia he saavat, tai miten yhteistyö asiakkaan kanssa sujuu, eivät ole luotettavia ja ovat usein optimistisempia

Vaikka työntekijät haluavat palautetta, ja kokevat pyytävänsä palautetta, tämä ei välttämättä toteudu käytännössä

Palvelut ovat saavutettavampia tietyille ryhmille verrattuna muihin, esimerkiksi maahan muuttaneiden mielenterveyspalveluiden käyttö on vähäisempää ja hoitajaksot lyhyempiä, sosiaalipalveluissa toisaalta ylliedustusta näkynyt joissakin tutkimuksissa



Palautetietoinen työskentely sisältää auttamistyön vaikuttavuutta lisääviä tekijöitä



Allianssi eli yhteistyösuhde



Palautteen kerääminen ja sen perusteella työskentelyn muuttaminen



Työskentelyn muokkaaminen ja sovittaminen asiakastekijöiden mukaan



Asiakkaan sitouttaminen prosessiin



Aikainen muutos



Asiakkaan vointi työskentelyn alussa

FIT:n käyttö sosiaalihuollon palveluissa

- Pohjoismaissa käyttökokemuksia sosiaalihuollon palveluista.
- Tanskassa laaja tutkimus ja käyttöönotto Gladsaxen kunnassa 2017 alkaen lastensuojelun palveluissa
 - <https://fit.kp.dk/>
- Suomessa THL:n pilotissa FIT:n avulla vahvistettu systeemistä työskentelyä. Tällä hetkellä kiinnostusta FIT:n käyttöönotosta laajasti



FIT:iä käytetään Helsingissä lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa

Pilotointivaihe

Tulevaisuuden sotekeskushanke
2021-2022: yhteiskehittäminen
lastensuojelu & perhepalvelut

- Hehkutiimi
- Toivotiimi
- Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus
- Sosiaaliohjaus 2 & 3 (nepsyohjaus)
- Vuosaaren perheneuvola
- Terapeuttinen vauvaperhetyö

Laaja käyttöönotto palvelutasolla

Kestävän kasvun hanke 2023-2025

Palautetietoisien työskentelyn

käyttöönottokoulutukset, tukirakenteiden luominen ja kouluttajakoulutus. Mukana tässä vaiheessa

- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Lastensuojelun jälkihuolto
- Asumisen tuki digihanke RRP
- Lasten ja nuorten vastaanotot
- Perhesosiaalityö
- Toiseen asteen oppilashuolto
- Pilotit sosiaalineuvonnassa sekä terveyskeskusten ryhmätoiminnassa

Hankkeen aikana on mahdollista kouluttaa laajasti sosiaali- ja terveydenhuollon työryhmiä

Tällä hetkellä FIT:iä käyttää yli 550 ammattilaista 40 tiimistä

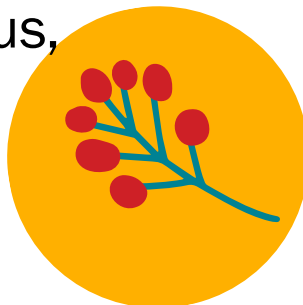


Miksi ja miten FIT Hoivatiellä?



Vaikutusten ja vaikuttavuuden mittaamisen kehittäminen Hoivatiellä

- Tarkasteltavan toiminnan ja sen kohderyhmien määrittely
 - Vaikutusketjun rakentaminen
 - Mittareiden valinta
 - Mittausympäristön määrittely ja rakentaminen
 - Systemaattinen toteuttaminen
 - Sitouttaminen, pitkäjänteisyys
 - Tiedon hyödyntäminen ja prosessin jatkuva parantaminen
- Mittareiden valintakriteerit
 - Mittaa toiminnan kannalta olennaisia asioita
 - Ymmärrettävä sekä työntekijöille että asiakkaille
 - Helppokäyttöisyys ja ketteryys
 - Tekninen toimivuus (tiedon kertyminen ja analysointi)
 - Yhteensopiva työskentelyorientaation ja arvojen kanssa -> dialogisuus, osallisuus, systeemisyys



Vaikutusten seurannan mittarit Hoivatiellä

Liiketoiminta-alue	Yhteinen mittari	Palvelukohtaiset mittarit	Järjestelmä
Lasten ja perheiden palvelut	Työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttamisen seuranta asiakastieto-järjestelmän avulla.	3x10D: Elämäntilanne ja toimintakyky mittari, lastensuojelun laatu FIT Palautetietoisien työskentelyn mittarit (EHO yksiöt)	Domacare OpenFit
Aikuisten avopalvelut (esim. jälkihuolto)		3x10D: Elämäntilanne ja toimintakyky mittari, lastensuojelun laatu FIT Palautetietoisien työskentelyn mittarit	Domacare OpenFit
Työelämäpalvelut		Toimintakyky ja työllistymisvalmiudet (työkykykysymykset) + palvelukohtaiset, tilaajan vaatimat mittarit	Manuaalinen
Vammaispalvelut		InterRAI-ID	Domacare
Ikääntyneiden palvelut		RAI	Domacare

FIT – palautetietoisen työskentelyn implementointi Hoivatiellä

- Johdon sitoutuminen: yhtiön johto – liiketoiminnot – yksiköt
- Sisällöllinen tuki yhteistyössä HelsinkiMission kanssa
 - Peruskoulutukset + OpenFit ohjelman käyttö
 - Koulutukselliset konsultaatiot
 - FIT-perusteiden kertaukset
 - Yksikkökohtaiset palautetietoisen työskentelyn työpajat

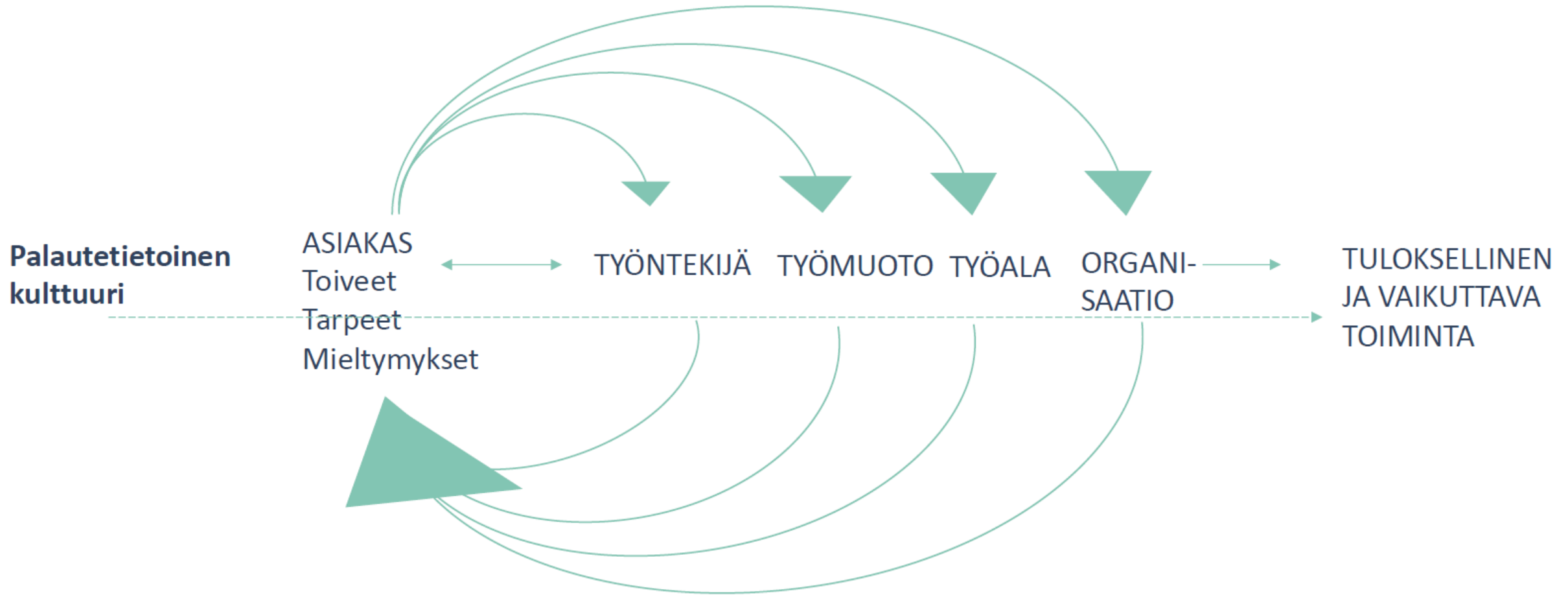
Aikajana

- Valmistelu ja vaikutusketjutyöskentely syksy 2021
- Mittarivalinnat kevät 2022 -> pilotti syksy 2022-kevät 2023
- Käyttöönotto syksy 2023 -> jatkuu edelleen



PALAUTETIETOINEN TAPA TYÖSKENNELLÄ

Systemaattinen ja säännöllinen tulosten ja palautteen seuranta



Työn muokkaaminen ja kehittäminen asiakastyön tulosten, palautteiden, tavoitteiden ja tarpeiden pohjalta

FIT lastensuojelun käytäntötutkimuksessa Laura Yliruka, UEF



VÄLITÄ
ja
VAIKUTA



Lastensuojelun tulevaisuuden visio (STM): [STM raportti5/2023](#)

Lapsi ja hänen läheisensä voivat luottaa lastensuojeluun ja sen vaikuttavuuteen.

1

Jokainen lapsi, hänen vanhempansa ja muut läheiset **kohdataan** ainutkertaisina, ja he **kokevat olevansa aidosti osallisia** ja tulevansa kuulluiksi ja kunnioitetuiksi.

2

Palvelujärjestelmä toimii kokonaisuutena ja pystyy vastaamaan lapsen ja hänen läheistensä **tarpeisiin oikea-aikaisesti**.

3

Lastensuojelu toteuttaa lapsen oikeuksia, sen **menettelyt ovat läpinäkyviä** ja ymmärrettäviä ja oikeusturva toteutuu.

4

Lastensuojelussa on **riittävästi osaavia ja hyvinvoivia** työntekijöitä, jotka voivat tehdä työtään asiakkaiden oikeuksia kunnioittavalla ja eettisesti kestäväällä tavalla.

5

Lastensuojelua **ohjataan ja valvotaan tehokkaasti**, ja tähän on riittävä tietopohja ja resursointi.

Palautetietoisella työskentelyllä voidaan edistää vision toteutumista.

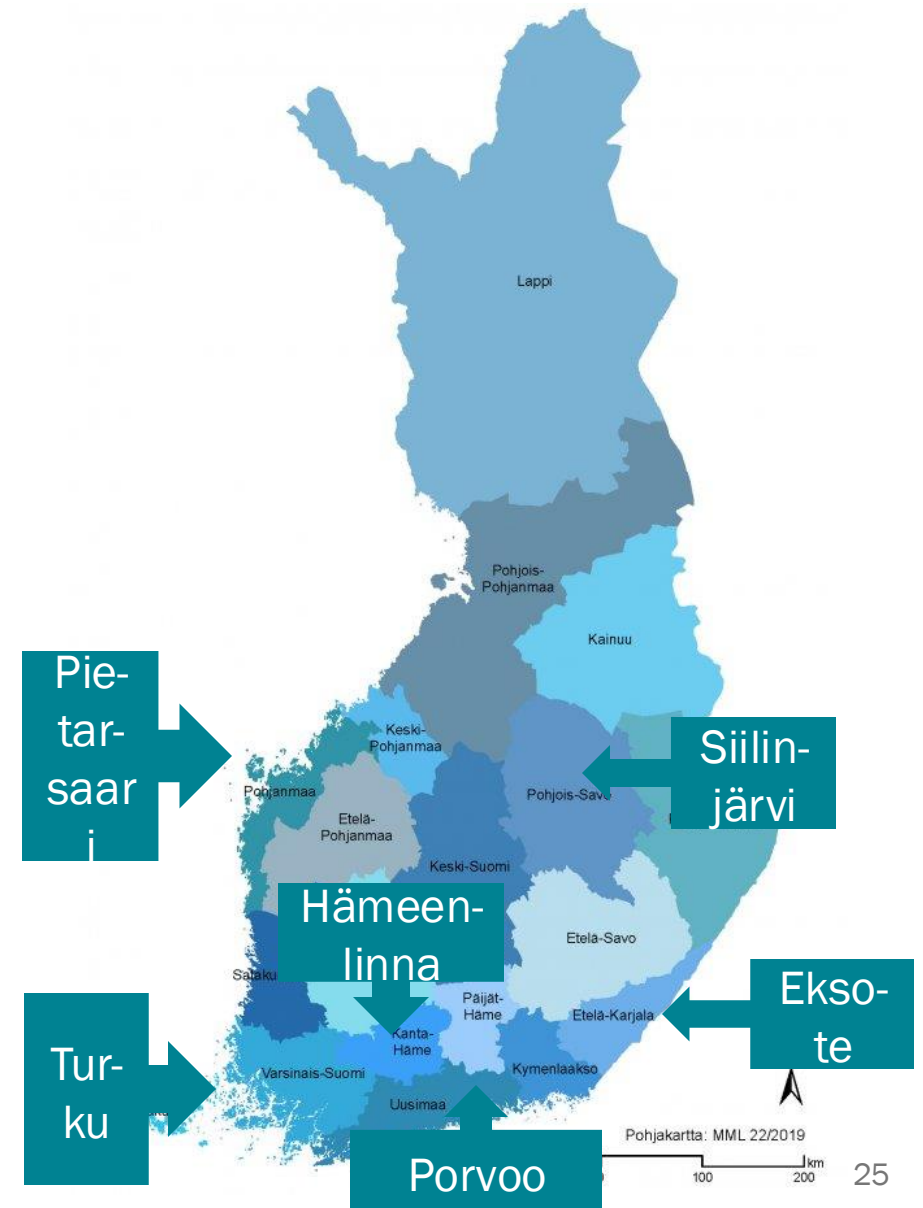
FIT-mittarien pilotointi lastensuojelussa

- ✓ THL pilotoinnin tavoitteena oli mittarin **sovittaminen lastensuojeluun**: palautetietoinen kohtaaminen ja asiakastyö systemisessä lastensuojelussa.
- ✓ Mukana 11 tiimiä kuudelta alueelta Suomesta.

Siilinjärvi, Pietarsaari, Eksote

Hämeenlinna, Porvoo, Turku

- ✓ THL järjesti syksyllä 2021 2 koulutusta, keväällä 2022 yhteiskehittämispäivän, yhteisen työskentelyalustan HOWSPACE.
- ✓ THL organisoivat kansalliset tukirakenteet: perhesosiaalityön ja lastensuojelun kansallinen ohjausryhmä (THL) ja IIT (Initial Implementation Team) → 12/22.
- ✓ Tehtiin yhteistyötä lastenpsykiatrian kanssa (HUS) ja kansainvälisesti Tanskan Gladsaxen kunnan lastensuojelun sekä mittarin kehittäjän Scott Millerin kanssa.
- ✓ Loppuraportti: Ann-Mari Tippett & Yliruka Laura (2023) FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa. Ensimmäiset askeleet. Työpaperi 20/2023



Mitä opittiin?

Tiimien suhtautuminen vaihteli:

- Tiimissä A: osa ammattilaisista koki mittarit suhdeperusteista ja systeemistä työskentelyä estäväksi, mutta ryhmäkeskustelun aikana syntyi uusia oivalluksia ja uusi innostus.
 - Tiimissä B: FIT koettiin alusta asti luontevaksi osaksi omaa työtä, kokemus aidommista ja rehellisemmistä kohtaamisista ja ammatillisesta kehittämisestä.
- Palautetietoinen työskentely soveltuu lastensuojeluun, mutta FITin sovittamista lastensuojelun eri vaiheisiin tulisi jatkaa.

(Tippett & Yliruka 2023)





UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Palautetietoinen työskentely (FIT) ja FITFUTURA-tutkimushanke 2024-2026

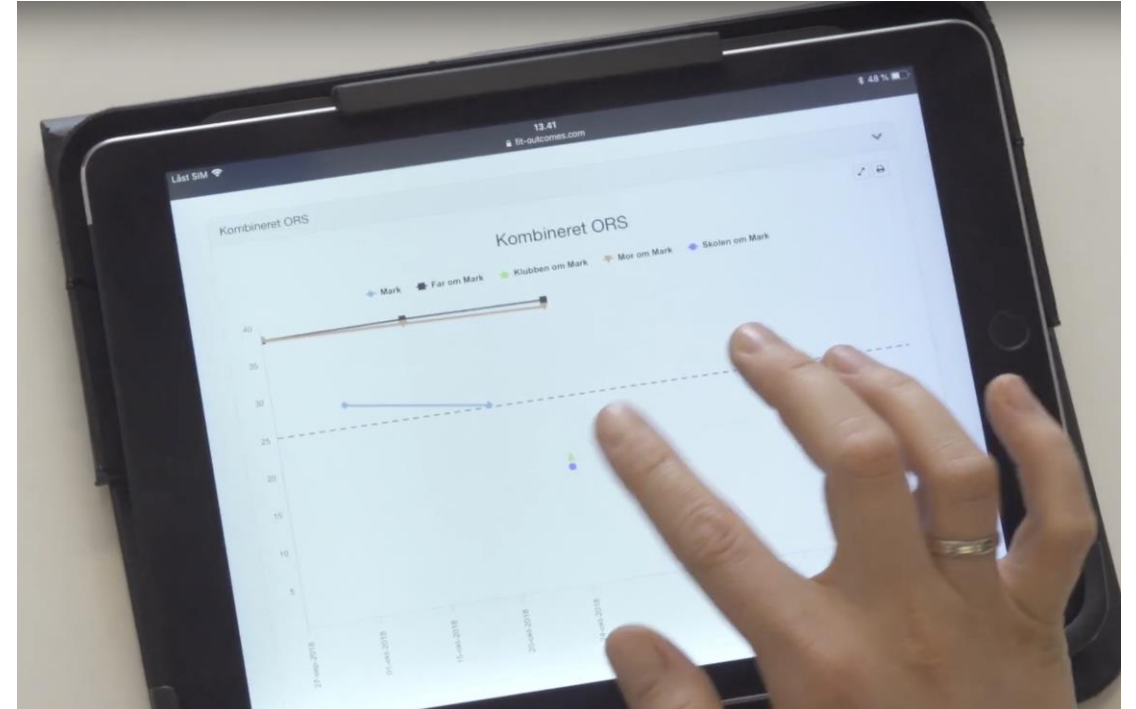


TUTKIMUSKYSYMYKSET

- Miten palautetietoinen työote soveltuu lastensuojelun perustehtävän tueksi?
- Miten palautetietoinen työskentely edistää lastensuojelun ja yhteistyökumppaneiden yhteistoimintaa?
- Mitä palautetietoisen työskentelyn kautta opitaan lastensuojelun perustehtävän laadukkaasta toteuttamisesta yksilön, tiimin ja organisaation tasolla?



FIT lastensuojelun verkostotapaamisen tukena



Verkostotapaamisessa verrataan eri osapuolten täyttämiä CORS-arvioita lapsen hyvinvoinnista/hyvinvoinnin vajeista ja asioiden kehityksestä. OpenFIT-ohjelma esittää kaikkien osapuolien arviot rinnakkain. Tämä toimii keskustelun pohjana. Sosiaalityöntekijä on tavannut lasta aiemmin erikseen ja tämä on täyttänyt mittarin tapaamisella. Kuvassa koulun arviot ovat alhaisella tasolla, lapsen melko alhaisella ja vanhemmat arvioivat, että lapsella sujuu hyvin.

Vuorovaikutuksen merkitys työskentelyssä: millainen kohtaamisen jälki nuorelle ja vanhemmalle jää?

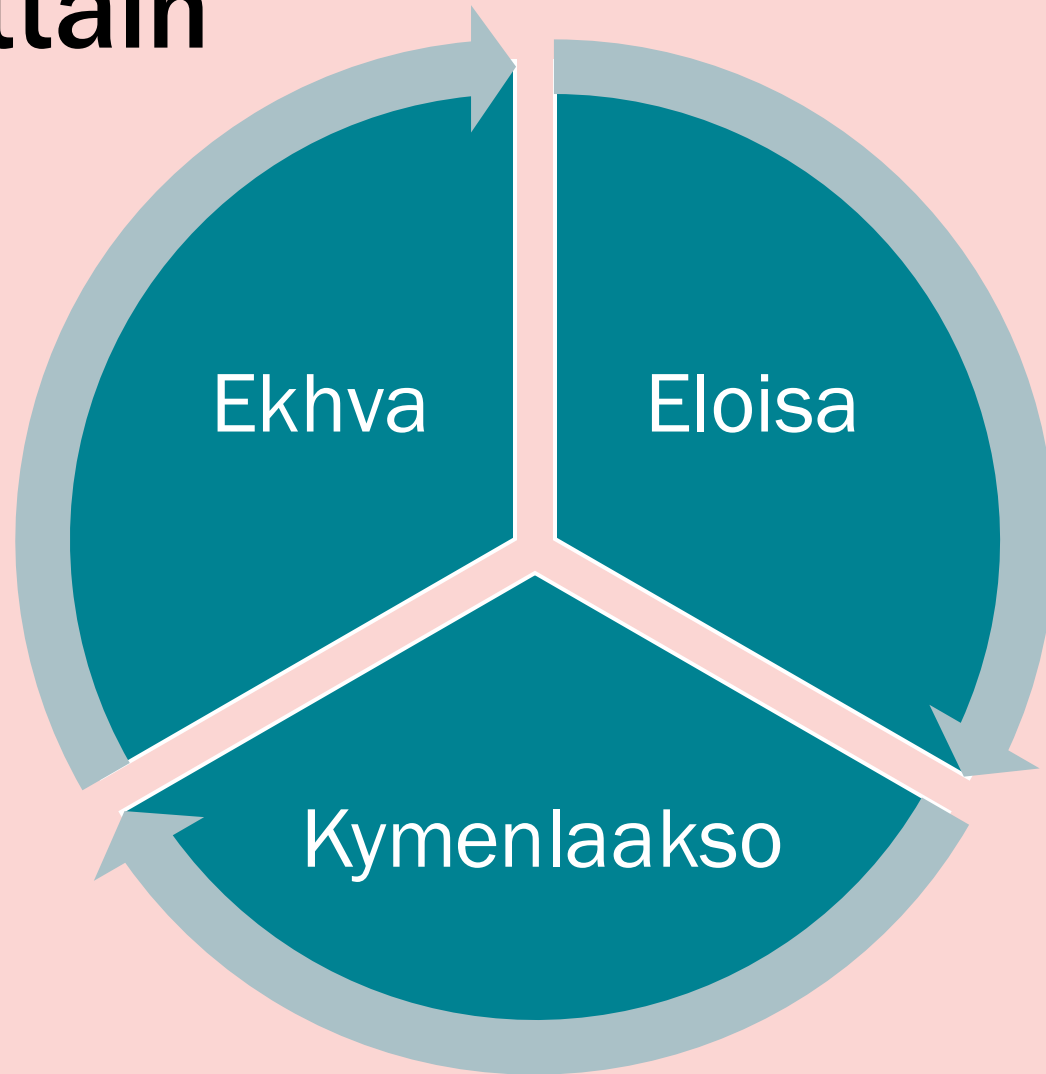
- Puheen sävy ja äänen väri; kuulluksi tuleminen, kunnioittava ja arvostava suhtautuminen.
- Millä keinoilla työntekijä kutsuu asiakasta yhteistyöhön? Miten liittyy asiakkaaseen? Ammatillinen empatia?
- Miten asiakkaan on mahdollista tuoda keskustelussa esiin omia ajatuksiaan, toiveitaan ja tarpeitaan?
- Asiakkaan kokemukset yhteistyösuhteesta ennustavat luotettavammin muutoksen vaikuttavuutta pitkällä aikavälillä.



Rinnakkaisarvioinnin asetelmat hankealueittain

Lastensuojelun
sosiaalityö ja
perhesosiaalityö,
perusopetuksen
oppilashuolto

Tutkijana opettaja
FIT-mestari lastensuojelussa
FIT-mestari koulutoimessa



Lastensuojelun
sosiaalityö ja
lastensuojelun tehostettu
perhetyö

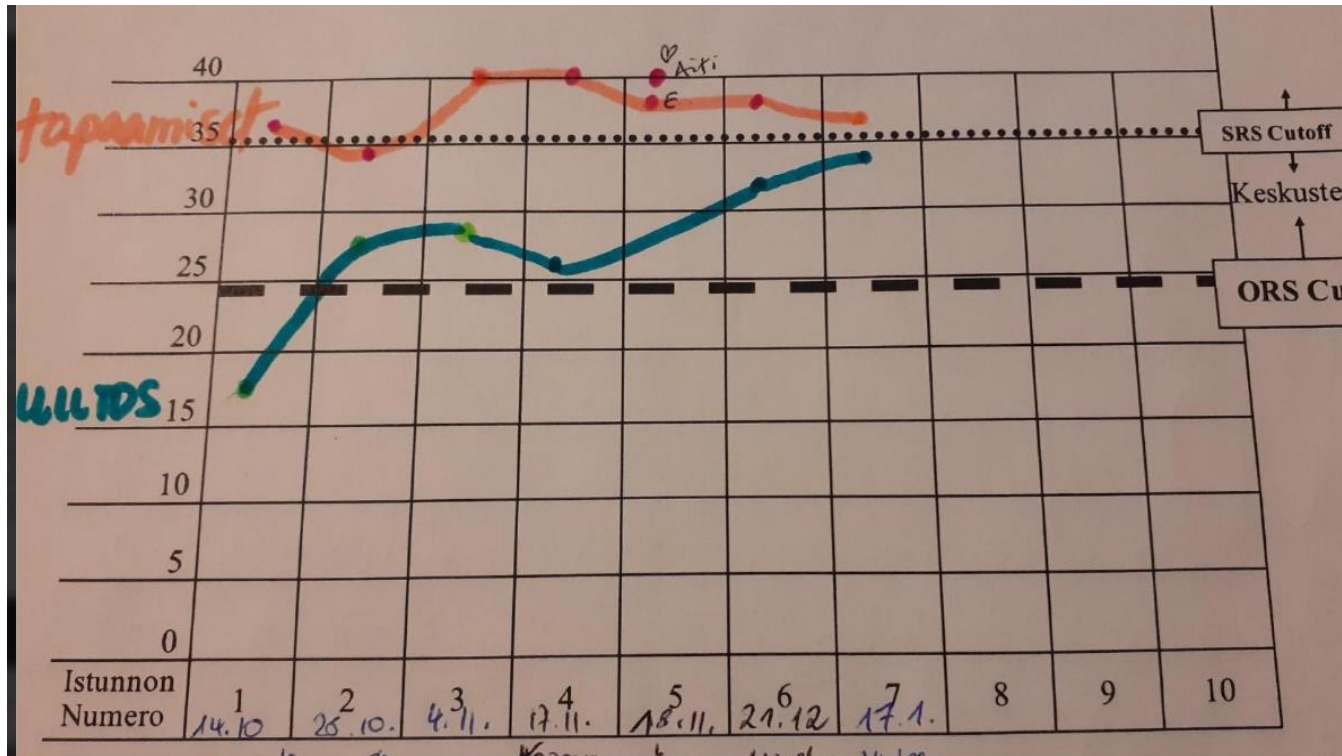
Tutkijana lastensuojelun
sosiaalityöntekijä;
oman työn tutkiminen

Lastensuojelun sosiaalityö ja
lastensuojelun sijaishuolto

Tutkijana työnohjaaja;
sosiaalityö ja sijaishuolto



Palautetietoinen työskentely perhetyössä



FIT koontilomake perhetyössä, tuo konkreettisesti esille sen, että tehdään töitä. Mikä aiheuttaa elämässä ala- ja ylämäkiä? Mihin voidaan työskentelyllä vaikuttaa ja mihin ei? Miten asiakas kokee tapaamiset ("perhetyö ei meitä auta")?

Perhetyössä on usein pitkiä asiakkauksia

- Perhe ei uskalla kokeilla siipiään / sosiaalityöntekijä ei uskalla jättää ilman tukea
- Tavoitteet voivat hämärtyä:
- Milloin päästään tavoitteeseen/ perhetyö voidaan päättää?
- Perhetyöntekijä perheen rinnalla kulkija ja yhdessä esitellään "tuloksia" sosiaalityöntekijälle.

Taina Lehtoranta 23.3.23/muokkaus LY



Kansallinen kehittäminen lastensuojelussa

- THL:n pilotoi FIT-työskentelyä lastensuojelussa vuosina 2021-2022 osana systematisoinnin lastensuojelun toimintamallin kansallista koordinoitua,
 - Julkaisu: Tippet, Ann-Mari & Yliruka, Laura (2023) [FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa : ensimmäiset askeleet \(julkari.fi\)](#)
- Kansallinen verkosto palautetietoisen työskentelyn edistämiseksi käynnistyi 27.5.2024.
 - Verkosto on julkisten ja kolmannen sektorin toimijoiden perustama.
 - Verkoston jäsenyyttä voi hakea ottamalla yhteyttä verkoston puheenjohtajaan markus.salonen@hel.fi.
- Palautetietoinen työskentely herättää laajaa kiinnostusta hyvinvointialueilla ja Sosiaaliset innovaatiot lastensuojelussa (SOILA) (ESR+ THL, LSKL & Pesäpuu) rahoittaa hankkeita, joissa FIT mukana.



FIT:n käyttöönotosta opittua

Palautetietoisien toimintakulttuurin vakiinnuttaminen vie 3+ vuotta.

Oleennaista on positiivisen hengen ylläpitäminen.

Johtajuuden tulee olla vahvaa, etenkin kun kohdataan esteitä.

Kyse ei ole määräaikainen projekti, joten se vaatii pysyviä resursseja.

Kirjallinen suunnitelma käyttöönotosta

Johtajien perehdyttäminen ensin



Kokemuksia käyttöönotosta ja käytöstä – paneeli



Taidan alkaa etsiä
uutta työpaikkaa...

Minä en ole ollenkaan
sellainen mittari-
ihminen!

Mihin näitä mittareita
nyt tarvitaan? Johtoko
näitä haluaa?

VÄLITÄ
ja
VAIKUTA

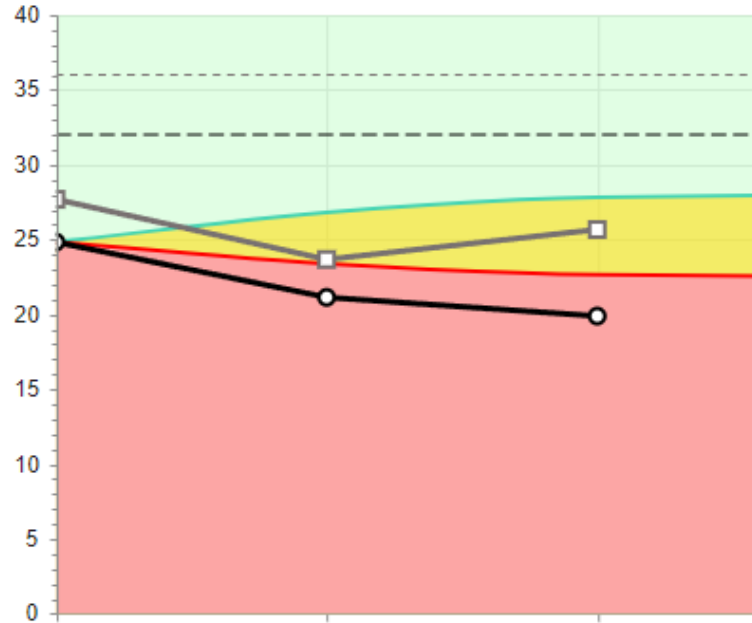
Yksiköiden tilanne ja rytmi muutoksessa: kolme eho-yksikköä, joista jokainen eri kohdassa prosessia.

Tarvitaan rakenne, johon palautetietoinen työskentely asettuu esim. viikko-ohjelma

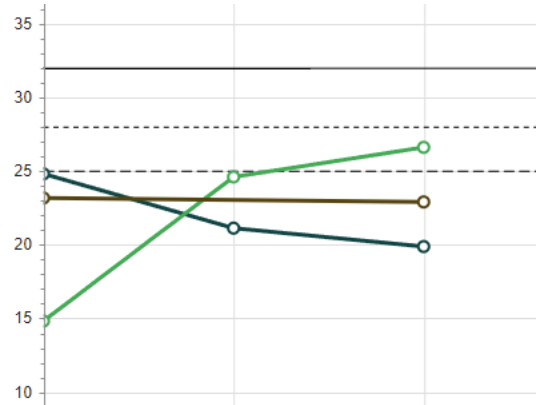
Nuoret: Tää on helppo ja nopee mut aina ei huvita.



Esimerkki rinnakkaisarvioinnista

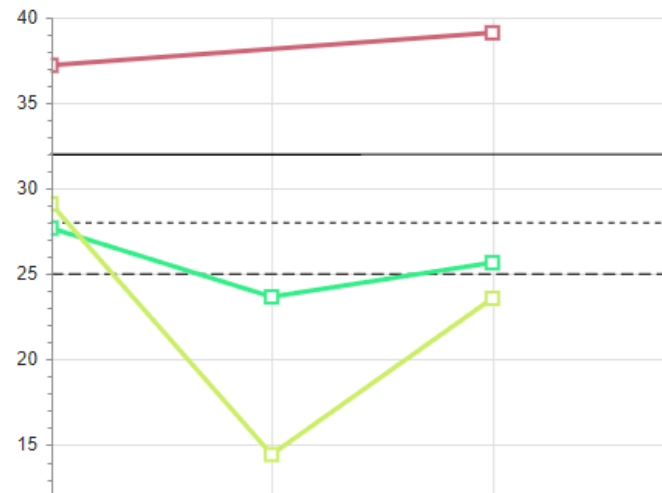


Nuoren arvio omasta voinnistaan



Nuoren ja vanhempien arvio nuoren voinnista – yhdistetty näkymä

- Nuori
- Äiti
- Isä



Nuoren ja vanhempien arvio yhteistyösuhteesta – yhdistetty näkymä

- Nuori
- Äiti
- Isä



Tiimin tuloksia

- Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen neuropsykiatrinen valmennus- tiimi on käyttänyt FIT:iä vuoden 2023 alusta
- Mitä nähdään?
 - Huomio aikuisten ja lasten SRS kyselyissä alussa iso. *Mistä voi kertoa?*
 - Muutosta tapahtunut asiakkaan hyvinvoinnissa 71% parempaan suuntaan, 22% ei muutosta, 6% vointi huonontunut. *Mistä pitää kiinnostua?*
 - Efektikoko kuvaa vaikuttavuutta, onko työskentelystä hyötyä?

	Total
Average Intake ORS	28.84
Adults	27.14
Adolescents (13-18)	31.85
Children (0-12)	29.29
Average Intake SRS	32.10
Adults	36.99
Adolescents (13-18)	30.46
Children (0-12)	28.71
Expected Treatment Response	
Reaching Target	35 (71 %)
No Change	11 (22 %)
Reaching Negative Zone	3 (6 %)
Clinically Significant Change	11 (18 %)
Relative Effect Size	-0.01
Severity Adjusted Effect Size (SAES)	0.75

Lisää kokemuksia FIT:stä

FIT verkosto
järjestää

Palautetietoinen työskentely – Miten asiakkaan antamaa palautetta hyödynnetään työskentelyssä?

Tule kuulemaan, miten palautetietoista työtä sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollossa lapsiperheiden kanssa! Palautetietoisessa työskentelyssä asiakkaan osallisuus on tärkeää ja asiakkaan antamaa palautetta hyödynnetään palvelun ja hoidon aikana.

FIT-verkoston järjestämässä webinaarissa 10.12.2024 klo 13–14.30 keskustellaan käytännön esimerkkien avulla palautetietoisen työskentelyn hyödyistä asiakas- ja potilastyössä. Keskustelijoina on Helsingin kaupungin lapsiperhepalvelujen ja lastensuojelun ammattilaisia ja HUS lastenpsykiatrian ammattilaisia.

Tapahtuma on ilmainen ja kaikille avoin, eikä siihen tarvitse ilmoittautua. Tapahtumaa ei nauhoiteta.

Liity tästä: [Linkki tapahtumaan](#)

