

Palautetietoisien toimintakulttuurin mahdollisuudet lastensuojelun vaikuttavuuden vahvistamisessa

JOHDANTO

Julkisena palvelujärjestelmänä lastensuojelun vastuulla on tarjota asiakkailleen laadukasta ja vaikuttavaa sosiaalityötä. Lastensuojelussa pitkäkestoiset ja monisyiset asiakkuusprosessit ovat tavallisia. Vaikka tavoitteellinen muutostyö on lastensuojelun ytimessä, palveluiden vaikuttavuutta on tutkittu suhteellisen vähän, eikä toiminnan tuloksia olla pystytty systemaattisesti osoittamaan. Tämä on eettisesti ongelmallista, erityisesti kun otetaan huomioon lastensuojelun alttius virheille (1). Vaikuttavuuden kehittäminen edellyttää ymmärrystä siitä, mitkä tekijät edistävät myönteistä muutosta asiakkaan elämässä ja kuinka lasten suojelutehtävä voidaan varmistaa parhaalla mahdollisella tavalla.

Sosiaalityössä asiakasvaikuttavuuden käsite korostaa asiakkaan subjektiivista kokemusta työskentelyn laadusta ja tuloksista (2). Positiivisia muutoksia asiakkaan elämässä kutsutaan myös inhimilliseksi vaikuttavuudeksi (3). Tutkimuksissa on todettu, että asiakkaan subjektiivisten kokemusten arviointi on olennainen osa vaikuttavuuden seuranta (2). Esimerkiksi lastenpsykiatrinen meta-analyysi (16) osoittaa, että asiakkaan henkilökohtainen kokemus omasta hyvinvoinnistaan voi olla ratkaiseva, objektiivisista olosuhteista riippumatta. Vaikka asiakkaan oma arvio on tärkeä indikaattori palvelun vaikuttavuudesta, lastensuojelun asiakkaina olevien lasten ja heidän perheidensä kokemuksia ei olla laajasti hyödynnetty vaikuttavuuden arvioinnissa tai käytäntöjen kehittämisessä (15). Lastensuojelun asiakastyössä kertyy ymmärrystä asiakasvaikuttavuudesta, mutta paikallinen kokemustieto jää usein hyödyntämättä laajemmin.

Suomalaisen lastensuojelun työskentelyssä on pyritty vahvistamaan viime vuosina ohjaavina periaatteina lapsilähtöisyyttä, systeemisyttä ja

suhdeperusteisuutta (18, 19). Lastensuojelutyössä pyritään luomaan vastavuoroiseen kohtaamiseen perustuva työskentelytapa, jossa lapsi on keskiössä ja aktiivisesti osallisena prosessissa. Työskentelyssä huomioidaan lapsen kasvuolosuhteet sekä läheiset ihmiset, jotka nähdään osana systeemiä vaikutussuhteita. Nämä vaikutussuhteet voivat toimia lapsen elämän voimavaroina ja edistää myönteistä kehitystä, mutta ne voivat myös sisältää haitallisia toiminta- ja ajattelumalleja. Lastensuojelun palveluilla pyritään tunnistamaan nämä haitalliset mallit ja muuttamaan niitä lapselle suotuisammiksi, jotta hänen hyvinvointinsa ja kasvunsa voivat vahvistua. (29.)

Sosiaalityöntekijän työ perustuu reflektiiviseen harkintaan, jossa tutkimustietoa hyödynnetään asiakastyön prosesseissa (4, 5, 6, 7). Harkintatyölle asettaa kuitenkin rajansa uusi julkisjohtaminen, joka luo jännitteitä sosiaalityön toteuttamiselle tietoon perustuvana toimintana (8). Lastensuojelun toiminta nojaa aina lainsäädäntöön, ja vakiintuneet organisatoriset toimintamallit luovat perustan sosiaalityöntekijän ammatillisen toimijuuden rakentumiselle. Työkokeuksen karttuessa sosiaalityöntekijöiden ammatillinen itsevarmuus vahvistuu, mutta rutiinomaiset lähestymistavat voivat altistaa liian nopeille johtopäätöksille (9). Palautetietoisien työskentelyn kehittäjät painottavat, että ammatillinen urautuminen vähentää työskentelyn tehokkuutta, jos työntekijät yliarvioivat vakiintuneiden tapojensa onnistumista, eivätkä panosta ammatilliseen kehittymiseen (10). Vaikuttavuustiedon puuttuessa lastensuojelun työntekijät luottavat usein kokemukselliseen tuntumaansa siitä, miten hyvin asiakkaat kokevat tullessaan autetuiksi ja kuinka tuloksellista työskentely on. Kuulemalla asiakaspalautetta ja mittaamalla lastensuojelun onnistumista muutossensitiivisillä

mittareilla sosiaalityön toimijat voivat lisätä ymmärrystään ja kehittää keinoja vastata asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin.

FIT tulee sanoista Feedback Informed Treatment, mikä tarkoittaa palautetietoista työskentelyä, jossa käytetään validoituja klinisiä mittareita (ORS, CORS ja SRS). FIT perustuu vahvaan tutkimusnäyttöön siitä, mikä tekee (psykoterapeuttisesta) vuorovaikutustyöstä vaikuttavaa. Tutkimukset ovat osoittaneet, että terapiaprosessin tuloksellisuuden kannalta keskeisimmät tekijät ovat toimiva suhde asiakkaan ja työntekijän välillä sekä asiakkaan kokemus varhainen muutos (10, 28, 29). FIT-mittarit tuottavat tutkittua näyttöä asiakkaan hyvinvoinnista ja työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyösuhteen laadusta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöisiä vaikuttavuuden arvioinnin mittareita on kehitetty kansainvälisesti (11, 30, 31). Mittaritiedon hyödyntäminen asiakastyössä onkin yhä yleistyneempi käytäntö (11), ja standardoiduilla mittareilla kerätty tieto asiakkaiden tarpeista ja hyvinvoinnin muutoksista on tunnistettu työskentelyn tehokkuutta vahvistavaksi välineeksi (10). Palvelun asiakasvaikuttavuutta arvioivat mittarit jaetaan kahteen luokkaan: PROM (Patient-Reported Outcome Measure) ja PREM (Patient-Reported Experience Measure). PROM-mittarit mittaavat asiakkaan tai potilaan itse raportointaa hyötyä saamastaan palvelusta, kuten hyvinvoinnin, toimintakyvyn tai mielialan kohelemista. PREM-mittarit puolestaan keskittyvät asiakkaan kokemuksiin palvelun laadusta sekä kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta. Käyttämällä molempia mittarityyppejä organisaatiot voivat parantaa palvelujensa laatua ja vaikuttavuutta kehittämällä sekä asiakkaiden kokemuksia että palvelusta saatua hyötyä. (30, 31.)

FIT-työskentelyssä käytettävät hyvinvoinnin muutosarviointimittarit (ORS, CORS) kuuluvat PROM-mittareihin, sillä ne arvioivat asiakkaan hyvinvoinnin ja psykososiaalisen toimintakyvyn muutoksia. FIT-mittarit on tarkoitettu sekä vanhemmille että lapsille ja nuorille. Outcome Rating Scale (ORS) koostuu neljästä janasta, joilla vastaaja arvioi tapaamisen aluksi omaa vointiaan, ihmissuhteitaan, sosiaalista toimintakykyään ja elämäntyytyväisyytään viimeisen viikon ajalta. Kunkin vastauksen paikka merkitään 10 senttimetrin pituiselle janalle. Children's Outcome Rating Scale (CORS) on todettu toimivaksi

ja käytännölliseksi muutoksen arviointivälineeksi lapsille ja nuorille. CORS-mittarin neljä janaa käsittelevät lapsen omaa vointia (Miten minä voin?), perhettä (Miten asiat ovat perheessäni?), koulua (Miten pärjään koulussa?) ja kokonaisvaltaista hyvinvointia (Miten kaikki menee?). Pikkulapsille on omat versionsa, joissa käytetään ”hymynaamoja” (Young Children's Outcome Rating Scale, YCORS). Muutosarviointimittarit käsittelevät asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia, ja psykososiaalista toimintakykyä kohdistuessaan yksilön lisäksi myös sosiaalisiin suhteisiin.

FIT-työskentelyssä käytettävä tapaamisen onnistumista arvioiva mittari Session Rating Scale (SRS) on esimerkki PREM-mittarista, sillä se arvioi palveluprosessia ja yhteistyösuhteen laatua. Myös SRS sisältää neljä 10 senttimetrin pituista janaa. SRS:n avulla työntekijä kysyy asiakkaalta tapaamisen päätteeksi: 1) olenko kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi 2) olemmeko työstäneet asioita, jotka ovat olleet minulle tärkeitä 3) kuinka työntekijöiden työtapasi sopi minulle sekä 4) yleisarvio tapaamisesta.

FIT-mittareita voidaan hyödyntää myös moniammatillisessa yhteistyössä arvioimalla rinnakkain eri toimijoiden, kuten lasten- ja nuorisopsykiatrian, koulun, vanhempien ja muiden yhteistyökumppanien näkemyksiä lapsen hyvinvoinnista, yhteistyösuhteesta ja palvelujen toimivuudesta. Mittarit auttavat keskittämään huomion lapsen psykososiaaliseen toimintakykyyn ja kasvuolosuhteisiin sekä ohjaamaan työskentelyä lapsen hyvinvoinnin vahvistamiseksi.

FIT-mittarit (ORS, CORS, YCORS ja SRS) ovat saatavissa paperilomakkeina tai osana sähköistä ohjelmaa. Paperilomakkeet ovat yksittäisen työntekijän ladattavissa FIT:n kehittäjän, Scott Millerin internetsivustolla (<https://scott-d-miller-ph-d.myshopify.com/collections/performance-metrics/products/performance-metrics-licenses-for-the-ors-and-srs>). Organisaation tasolla FIT-lomakkeiden tai digitaalisen ohjelmiston käyttöönotto edellyttää lisenssin ostamista. OpenFIT on yksi markkinoilla olevista kolmesta ohjelmistosta. Ohjelmistot muodostavat ORS ja SRS mittareiden yhteenlasketuista tapaamiskohtaisista pisteistä viivadiagrammin, jonka avulla työskentelyn tuloksia on mahdollista tulkita. Viivadiagrammi kuvaa sekä lapsen tai nuoren hyvinvoinnin kehitystä että työskentely-

suhteen kehitystä. On tärkeää, että asiakkaalle selitetään huolellisesti mittarien käyttötarkoitus, jotta he ymmärtävät, mitä palautetietoisella työskentelyllä tavoitellaan. Mittarin tarkoitus on avata dialogi ja tehdä työskentelystä asiakkaalle toimivaa ja hyödyllistä.

Palautetietoisuus viittaa ammatilliseen osaamiseen, joka kehittyy FIT-mittareiden käytön myötä. Se edellyttää työntekijältä aktiivista reagoitua asiakkaan toiveisiin. Palautetiedon avulla työskentelyä voidaan mukauttaa vastaamaan entistä paremmin lapsen tuen tarpeita. Tavoitteena on tunnistaa ja korjata sitoutumisongelmia, mikä vähentää interventtioiden ennen aikaisen lopettamisen riskiä ja negatiivisia tuloksia. Palautetietoinen lähestymistapa ei keskity syylistämään asiakasta tai työntekijää, vaan sen tavoitteena on kehittää toimiva yhteistyösuhde. Palautetietoisuutta vahvistavien mittareiden käytössä keskeistä on lapsen ja hänen läheistensä subjektiivisen hyvinvoinnin kokemuksen sekä yhteistyösuhteen systemaattinen arviointi ja seuranta koko asiakkuusprosessin ajan, sillä ne ovat ratkaisevia tekijöitä onnistuneen asiakastyön kannalta.

FIT-työskentelyn onnistuminen edellyttää ammatilliselta taitoa luoda palautetietoinen työskentelykulttuuri, joka perustuu luottamukseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Luottamuksellinen suhde lastensuojelutyössä voi luoda ”turvallisuutta epävarmuudessa”, kun lapsi ja vanhemmat voivat kommunikoida avoimesti haasteistaan, ja sosiaalityöntekijä pysyy ajan tasalla perheen tilanteesta. Lapsen hyvinvoinnin arviointi auttaa myös tunnistamaan riskejä. Jos lapsi arvioi vointinsa huonoksi, sosiaalityöntekijän tehtävänä on keskustella hänen kanssaan tarkemmin mahdollisen pahoinvoinnin, kuten laiminlyönnin tai kaltoinkohtelun, syistä ja taustoista.

Sosiaalityössä FIT-työskentelyn kehittäminen on ajankohtaista, sillä se kytkeytyy sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun kokonaisuudistuksen visiotyön strategisiin tavoitteisiin: 1) Jokainen lapsi, hänen vanhempansa ja muut läheiset kohdataan ainutkertaisina, ja he kokevat olevansa aidosti osallisia ja tulevansa kuulluiksi ja kunnioitetuiksi ja 3) Lastensuojelu toteuttaa lapsen oikeuksia, sen menettelyt ovat läpinäkyviä ja ymmärrettäviä ja oikeusturva toteutuu. Ja myös 4) Lastensuojelussa on riittävästi osaavia ja hyvinvoivia työntekijöitä, jotka voivat tehdä

työtään asiakkaiden oikeuksia kunnioittavalla ja eettisesti kestäväällä tavalla. (26.) Palautetietoisella työskentelyllä sosiaalityöntekijät voivat edistää vision toteutumista: palautetietoisien työskentelyn integroituminen osaksi lastensuojelutyötä vahvistaa moniammatillista yhteistoimintaa, lasten ja heidän läheistensä kuulluksi tulemistä sekä työskentelyn läpinäkyvyyttä ja ymmärrettävyyttä. Asiakkaalta saadun välittömän palautteen avulla sosiaalityöntekijät voivat arvioida jatkuvasti ammattikäytäntöjen sisältöjä ja niiden rakentumisen logiikkaa vuorovaikutuksen tasolla. Tämä voi vahvistaa lastensuojelun reflektiivistä käytäntöä ja oivaltavaa oppimista.

FIT-työkalujen käyttö tarjoaa välineitä tiedolla johtamiseen sosiaalityössä. Asiakasvaikutavuutta seuraamalla sosiaalityöntekijät voivat tunnistaa kehityskulkuja lastensuojelun ja laajemman palvelujärjestelmän toimivuudesta ja toimimattomuudesta sekä saada systemaattiseen tiedonkeruuseen perustuvaa tietoa siitä, miten lastensuojelutyötä tulisi tehdä, jotta tarjottu tuki vastaa asiakkaiden tarpeita ja on vaikuttavaa. FIT-työskentelyssä onkin potentiaalisesti kyse lastensuojelukäytäntöjen merkittävästä uudistuksesta, jossa asiakkaan näkökulma toimii sosiaalityön lähtökohtana. Koko organisaation tasolla se auttaa sosiaalityöntekijöitä arvioimaan kriittisesti työskentelytapojaan ja muuttamaan niitä paremmin asiakkaan tuen tarpeita vastaaviksi. Puheenvuorossa raportoidaan THL:n FIT-pilotoinnista tehdyn tutkimuksen tuloksia (23) ja analysoidaan palautetietoisien toimintakulttuurin mahdollisuuksia lastensuojelun vaikuttavuuden vahvistamisessa.

LASTENSUOJELUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Lastensuojelulaissa asiakkuuden määritellään alkavan, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelun keskeinen periaate on lapsen vanhempien ja huoltajien tukeminen lapsen kasvatuksessa. Avohuollon tukitoimet ovat siten aina ensisijaisia huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Vanhempia, huoltajia sekä lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä tuetaan kasvatuksessa. Avohuollon tukitoimien pitää kuitenkin

kin olla lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä. Jos avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen kannalta tarkoituksenmukaisia, mahdollisia tai riittäviä, lapsi täytyy ottaa huostaan. Jos lapsen terveys tai kehitys ovat välittömässä vaarassa, lapsi voidaan ottaa sosiaaliviranomaisen huostaan ja sijoittaa kiireellisesti toistaiseksi. Kiireelliseen sijoitukseen tai huostaanottoon on tarvittaessa ryhdyttävä lapsen suojelemiseksi. Huostaanotto on lastensuojelutyön viimeisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys, ja mahdollista vain, jos avohuollon tukitoimet eivät ole sopivia, mahdollisia tai riittäviä lapsen edun toteuttamiseen. Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen tarjottavaa kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. (12.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä käyttää merkittävää julkista valtaa tehdessään lapsen edun mukaisia ratkaisuja ja toimenpiteitä. Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen suojelemisen, huolenpidon ja kontrollin ulottuvuudet ovat jatkuvasti läsnä, ja niiden yhteensovittaminen lapsilähtöiseen ja dialogiseen työotteeseen voi ajoittain aiheuttaa jännitteitä. Pyrkimys luoda palautetietoista kulttuuria lastensuojelun toimintaympäristöön saattaa herättää kysymyksiä asiakaslähtöisen ja asiakaspalautteen varaan rakentuvan FIT-työskentelyn soveltuvuudesta lastensuojelun viranomaistoimintaan (17). Sen vuoksi tarvitaan lisää tutkimustietoa FIT-toimintamallin käytöstä lastensuojelun kontekstissa, joka eroaa merkittävästi esimerkiksi psykoterapiasta. Vaikka lastensuojelutyö on suhdeperusteista, asiakas ei kuitenkaan aina voi päättää työskentelyn sisällöstä, ja lapsen edun mukainen viranomaistoiminta edellyttää ajoittain asiakkaan tahdonvastaisia toimenpiteitä.

Mönkkönen (13) erottaa käsitteet asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys toisistaan ja käsittelee jälkimmäistä kriittisesti, pitäen sitä sosiaalityöntekijän liiallisena sopeutumisena asiakkaan ehtoihin, mikä voi hämärtää ammatillista vastuuta ja estää työskentelyn asianmukaisen etene-
misen asiakkaan hyödyksi. FIT-työskentelyssä palveluiden sisältöä ei ole tarkoitus määrittää yksinomaan asiakkaan toiveiden perusteella, eikä se olisi tarkoituksenmukaista. Asiakasnäkökulman korostaminen ei tarkoita sosiaalityöntekijän passiivista roolia työskentelyssä. Dialogisuus auttaa välttämään asiakaskeskeisyyteen ja asian-

tuntijavaltaan liittyviä vuorovaikutusongelmia, jotka Mönkkösen (13) mukaan voivat ilmetä joko liian vähäisenä puuttumisena lapsen ja hänen perheensä asioihin tai sosiaalityöntekijän auktoriteetin korostamisena. Lastensuojelussa lakisääteisiin viranomaistehtäviin tulee aina yhdistyä vuorovaikutteinen ja asiakasta osallistava työskentely (13). Lapsikeskeisyydellä (14) tarkoitetaan lastensuojelussa sitä, että sosiaalityöntekijän tulisi tavata lasta riittävästi ja hänen tulisi nostaa lapsen näkökulma keskiöön myös vanhempien kanssa työskenneltäessä.

Lastensuojelussa palautetietoista työskentelyä on määrätietoisesti ja onnistuneesti sovellettu ja tutkittu Tanskan Gladsaxen kunnassa, missä palautetietoinen työskentely on uudistanut sosiaalityön ammattikulttuuria ja sosiaalityöntekijöiden työroolia. Tanskassa työskentelyn avoimuus ja läpinäkyvyys lisääntyivät työtavan myötä ja sosiaalityöntekijöiden rooli muuttui case managerista muutostyön toteuttajaksi. Tiimityö, kollegiaalinen tuki ja vuorovaikutustyön osaaminen vahvistuivat. (17.)

THL:N PILOTOINTI

Lastensuojeluun on Suomessa jalkautettu systemistä toimintamallia vuodesta 2016 alkaen osana Lapsi- ja perhepalvelujen muutosreformi LAPEa. Lastensuojelun systeminen toimintamalli perustuu systemiteoreettiseen ja perheterapeuttiseen ajatteluun sekä moniammatillisen tiimin tukeen arjen työssä. Systemisen toimintamallin käyttöönoton myötä suomalaisessa lastensuojelussa on vahvistunut tavoite yhtenäisten ja tutkimukseen perustuvien työskentelytapojen saavuttamisesta (18). FIT-pilotointi liittyy osaksi tätä systemisen lastensuojelun kehittämistyötä. Sekä systemisessä että palautetietoisessa työotteessa tavoitteena on luoda vastavuoroiseen kohtaamiseen perustuvaa ja suhteessa rakentuvaa työskentelyn tapaa. Systeminen toimintamalli ja FIT-työskentely voivat täydentää toisiaan, sillä molemmat painottavat asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin merkitystä, suhdeperusteisuutta ja yhteistoiminnallisuutta. Lisäksi FIT-mittaristo suuntaa keskustelun lastensuojelun asiakkaana olevaan lapseen.

Palautetietoista työskentelyä käytetään Suomessa monin paikoin sosiaali- ja terveydenhuollossa. (3). Kuitenkaan lastensuojelussa sitä ei ole käytetty. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

pilotoi palautetietoista työskentelyä lastensuojelussa vuosina 2021–2022 osana Systeemisen lastensuojelun toimintamallin kansallista koordinoimista (19). FIT-mittarit valikoituivat pilotoinnin kohteeksi kansallisen ohjausryhmän päätöksellä, koska ne oli tunnistettu potentiaalisiksi (22). Pilotointiin osallistui 11 lastensuojelun tiimiä kuudelta alueelta Suomesta: Eksote, Hämeenlinna, Pietarsaari, Porvoo, Siilinjärvi ja Turku. Pilotoinnin tavoitteena oli selvittää, miten mittarin avulla voidaan vahvistaa palautetietoista kohtaamista ja asiakastyötä systeemisen lastensuojelun tiimeissä. THL järjesti syksyllä 2021 kaksi mittarin käyttöönottokoulutusta, keväällä 2022 yhteiskehittämispäivän ja tarjosi tiimeille yhteisen työskentelyalustan, Howspacen. THL organisoivat kansalliset tukirakenteet: perhesosiaalityön ja lastensuojelun kansallinen ohjausryhmä (THL) ja IIT (Initial Implementation Team) (10) koottiin systeemisen lastensuojelun asiantuntijoista ja ammattilaisista, joilla oli jo kokemusta FIT:n pilotoinnista lastenpsykiatria.

Pilotoinnista tehtiin tutkimus (32, 23), jonka tuloksia esitellään seuraavassa kappaleessa. Tutkimuksen aineisto koostuu kahden FIT-työskentelyn pilotointiin osallistuneen lastensuojelun systeemisen tiimin ryhmähaastatteluista. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten sosiaalityöntekijät ovat kokeneet FIT-työskentelyn käyttöönoton lastensuojelun asiakastyössä. Aineisto analysoitiin narratiivisella lähestymistavalla, kiinnittäen erityistä huomiota fokalisaatioon, eli näkökulma- ja kokemusrakenteisiin sosiaalityöntekijöiden FIT-työskentelyä kuvaavissa kertomuksissa.

TULOKSET

Pilotoinnista saatujen kokemusten perusteella FIT-toimintamallissa käytetyt mittarit ovat riittävän yksinkertaisia mahtuakseen kiireiseen lastensuojelun arkeen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan mittareiden käyttö vaatii kuitenkin paljon harjoittelua, jotta ymmärrys palautetietoisuuden merkityksestä syvenee, mallista tulee osa työtä ja osaaminen mittarien soveltajana kehittyy (32, 23). Keskeiseksi eroksi pilottiin tiimien välillä muodostui se, miten mittarin avulla tuotettu palaute-tietoinen työskentely onnistuttiin rakentamaan osaksi asiakastyön prosessia. Tulosten perusteella FIT-mittareiden onnistunut käyttö mahdollisti

lapsen hyvinvoinnin puheeksi ottamisen systemaattisesti. (32, 23.)

Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä korostui ammatillinen sitoutuminen systeemiseen työskentelyyn, mikä antoi viitteitä systeemisen toimintamallin vakiintumisesta lastensuojelun käytäntöön. FIT-työskentelyyn suhtauduttiin vaihtelevasti, moni toivotti sen tervetulleeksi uudistukseksi, mutta osa ilmaisi torjua epäilystä. FIT-työskentely nähtiin joko asiakkaan ammatillista kohtaamista tukevana tai sitä häiritsevänä menetelmänä tilanteissa, joissa mittarin käyttö ei tuntunut luontevalta.

Toisen haastatellun tiimin sosiaalityöntekijät olivat ottaneet FIT-työskentelyn myönteisesti vastaan. He kokivat FIT-mittarien käyttöönoton luontevana ja erityisesti arvostivat sen käytännölläisyyttä. Tiimin jäsenet viittasivat FIT-mittaristoon palautteen hyödyntämisen ja keskustelun välineenä, mikä vahvisti heidän käsitystään siitä, että palautetietoinen työskentely edellyttää paitsi asiakaspalautteen keräämistä myös työskentelytapojen arviointia. FIT-työskentely koettiin arvokkaaksi asiakkaalta saadun välittömän palautteen ansiosta, mikä palveli työryhmän pyrkimystä kehittyä ammatissaan koko ajan.

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksista tuli esiin, että systeeminen työote yhdistettynä FIT-mittareiden käyttöön vahvisti asiakkaan tarpeista ja voimavaroista lähtevää kohtaamista. Osa sosiaalityöntekijöistä tunnisti olevansa asiakkailleen enemmän läsnä, ja he pyysivät tietoisemmin palautetta työskentelystään. Keskusteluista oli heidän mukaansa tullut aidompia ja avoimempia. Osa sosiaalityöntekijöistä ilmaisi kiitollisuutensa asiakkailta saadusta rehellisestä palautteesta, nähdessään sen onnistumisen merkinä – luottamuksellisen ja turvallisen työskentelysuhteen kehittymisenä.

Toisen tiimin sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen oli kriittisempää ja FIT-mittarin kokeilukerrat olivat jääneet heidän keskuudessaan vähäisiksi. He kuvasivat yleistä hankaluutta FIT-mittariston viemisessä lastensuojelun arkeen, koska lomakkeiden käyttö tuntui vieraalta ja mittaria oli vaikeaa sovittaa osaksi asiakastapaamisen kulkua. Osa koki FIT-mittarin tarpeettomaksi, sillä sosiaalityöntekijät ilmaisivat jo pyytävänsä asiakkailta riittävästi palautetta. Tiimin jäsenten kertomuksissa ei kuitenkaan tullut esiin

merkkejä siitä, että saatua asiakaspalautetta olisi hyödynnetty työskentelyn ohjaamiseen.

FIT-työskentelyn hyödyllisyyttä epäiltiin myös siksi, ettei mittarin koettu tuottavan uutta tietoa asiakkaista. Tämä herättää kysymyksen siitä, ymmärrettiinkö FIT-työskentelyn toimintamekanismia palautteen hyödyntämisen keinona riittävän syvällisesti vai nähtiinkö lomakkeiden käyttö ainoastaan tilannearvion ja tiedonkeruun välineenä. Tilanteissa, joissa FIT-työskentelyyn suhtauduttiin tapana kerätä asiakaspalautetta ilman dialogiin tähtäävää keskustelua mittarin tuloksista, mittariston käyttö jäi mekaaniseksi toimenpiteeksi. Kielteinen suhtautuminen FIT-työskentelyyn liittyi juuri tällaiseen mekaaniseen käyttöön, jossa ymmärrys palautetietoisesta työskentelykulttuurin merkityksestä jäi puutteelliseksi.

Ryhmähaastattelut tarjosivat tilaisuuden jakaa kokemuksia FIT-työskentelystä ja pohdiskella sen merkitystä. Tiimin yhteinen keskustelu toi esiin erilaisia näkökulmia, mikä monipuolisti kertomusta. Kriittisemmin suhtautuvan tiimin haastattelun alussa vallinnut torjuva asenne FIT-mittareiden käyttöä kohtaan muuttui keskustelun myötä. Ryhmähaastattelun edetessä palautetietoiseen työskentelyyn liitettiin myönteisiä piirteitä. Sosiaalityöntekijät tunnistivat kehittämiskohteita omassa työssään, mukaan lukien lapsen hyvinvoinnin tarkemman ja monipuolisemman arvioimisen, johon FIT-mittariston nähtiin tarjoavan mahdollisuuden. FIT-työskentelyn hyötynä korostettiin sen soveltuvuutta lastensuojelun arkeen sekä mittarin tarjoamia mahdollisuuksia sosiaalityöntekijöiden ammatillisen kehittymisen tukemiseen ja lastensuojelutyön vaikuttavuuden arviointiin. Käytännössä tämä tarkoitti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyötä ja yhdessä tapahtuvaa ajattelua, mukaan lukien työskentelyn laadun ja asiakkaan hyvinvoinnin jatkuvaa seuraamista. FIT-työskentelyn hyötysten tunnistaminen herätti tiimissä innostunutta vastaanottoa. Palautetietoisesta työskentelyn hyvät tulokset rohkaisivat jatkamaan FIT-pilotointia ja siihen liittyvää tutkimusta. (32, 23.)

POHDINTA

FIT-toimintamallin pilotointi osoitti, ettei palautetietoisesta työskentelyn soveltamiselle lastensuojelussa ole esteitä. Mittareiden tarkoituksenmu-

kainen käyttö edellyttää kuitenkin lisätutkimusta niiden soveltuvuudesta.

Pilotoinnin haasteet liittyivät palautetietoisesta toimintakulttuurin merkityksen puutteelliseen ymmärrykseen, johtamisen heikkouksiin sekä vaikeuksiin omaksua FIT-työskentelyä omaa työtä. FIT-työskentelyn onnistunut käyttöönotto edellyttää vahvaa sitoutumista, työntekijöiltä syventymistä palautetietoiseen toimintatapaan sekä määritietoista johtamista. (32, 23.) Jatkossa onkin tärkeää selvittää, mitkä tekijät edistävät ja mitkä estävät mittareiden onnistunutta käyttöä lastensuojelussa.

Pilotointi toi esiin myös sen, että mittareiden käyttöön saatetaan suhtautua ylipäänsä kriittisesti sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Positiivismin perinteestä kumpuava mittaaminen ja siihen liittyvä retoriikka työskentelyn tuloksellisuudesta voivat herättää kielteisiä mielikuvia uusliberalismin ideologian kietoutumisesta sosiaalityöhön (8). Työn vaikuttavuuden seuraaminen saattaa herättää huolta siitä, että avun tarjoaminen muuttuu liian taktiseksi ja tekniseksi toimenpiteeksi. Vaikka käsitteellä ”mittari” voi olla negatiivisia konnotaatioita sosiaalialalla, palautetietoinen FIT-työskentely tarjoaa mahdollisuuden syventää asiakassuhdetta sekä toteuttaa asiakasta valtaistavaa sosiaalityötä. Valtaistaminen palautetietoisesta työskentelyn kontekstissa tarkoittaa asiakkaan – lapsen ja hänen perheensä – kokemuksen ja näkökulman nostamista keskiöön. Tämä antaa asiakkaalle mahdollisuuden tuntea, että heidän äänensä kuullaan ja että heidän hyvinvointinsa ja tarpeensa ohjaavat työskentelyn suuntaa. FIT-mittarien avulla asiakas voi välittömästi vaikuttaa sosiaalityössä yhteistyösuhteen laatuun ja työskentelyn tavoitteisiin, mikä tukee osallisuuden ja toimijuuden vahvistumista. Kuitenkin tilanteissa, joissa ammattilainen ei koe mittarin käyttöä luontevaksi osaksi työtään, se ei tue tapaamisen rakentumista niin kuin on tarkoitettu. Palautetietoisuus edellyttää, että sosiaalityöntekijä sovittaa FIT-työskentelyn osaksi omaa työskentelytapaansa ja osoittaa aitoa halua luoda asiakaskohtaamisia, jotka perustuvat lapsen ja hänen perheensä näkökulmiin sekä osallisuuteen. Näin FIT-mittariston käyttö voi parhaimmillaan vahvistaa luottamusta ja rakentaa tilaa avoimelle dialogille sekä yhteiselle ymmärrykselle. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaaminen ja FIT-mittaristot välineinä

yhdessä tuottavat hyvän käytännön. Molempia tarvitaan, jotta työ on vaikuttavaa.

FIT-mittarien käyttö ja siitä keskusteleminen ryhmähaastattelussa auttoivat sosiaalityöntekijöitä ymmärtämään asiakkailta saadun palautteen merkitystä työssään. Ryhmähaastattelut FIT-mittarien käyttöön otosta toimivat dialogisena tilana, jossa työryhmän jäsenet oppivat toisiltaan ja lopulta yhdessä, ja osallistuminen aineistonkeruuseen muodostuikin itsessään eräänlaiseksi interventioksi. Vastaavia havaintoja on tehty aiemmissa tutkimuksissa, kuten Laura Ylirukan (2015) sosiaalityön reflektiivista itsearviointia ja vertaisarviointia tukeva Kuvas-tin-menetelmää koskevassa väitöskirjassa (6), THL:n aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin kehitetyn AVAIN-mittarin tutkimuksissa ja selvityksissä (24) sekä lastensuojelun systeemi-sen toimintamallin kokeiluissa (20). Nämä tutkimustulokset korostavat reflektiivisen keskustelun merkitystä implementointiprosesseissa. On tärkeää luoda lastensuojelun arkeen tiloja, joissa työntekijät voivat jakaa kokemuksiaan ja rakentaa yhteistä ymmärrystä palautetietoisien työskentelykulttuurin merkityksestä. Tulevaisuudessa on tärkeää tutkia niitä yhteisöllisiä tekijöitä, jotka edistävät FIT-työskentelyn integroimista osaksi systeemistä lastensuojelua, sekä systeemi-sen lastensuojelun ja FIT-mittarin käytön yhteisvaikutuksia työyhteisön työskentelykulttuurissa.

Pilotoinnin tulosten perusteella voidaan sanoa, että palautetietoinen työskentely voi tukea tiedolla johtamista lastensuojelussa. Mallin vakiintunut käyttö mahdollistaa kliinisesti validoitujen mittausvälineiden käyttöön oton lastensuojelussa. FIT-malli mahdollistaa asiakastulosten ja työskentelysuhteiden laadun arvioimisen. Palautetietoinen lähestymistapa parantaa lastensuojelupalvelujen kykyä mitata ja osoittaa interventioidensa vaikutuksia, mikä on olennaista tietoon perustuvassa johtamisessa. Lisäksi FIT-toimintamalli korostaa asiakasta osallistavaa päätöksentekoa painottamalla jatkuvan palautteen merkitystä. Asiakaspalautteen säännöllinen arviointi tukee interventioiden ja lähestymistapojen jatkuvaa kehittämistä, mahdollistaen lastensuojelupalvelujen mukauttamisen reaaliaikaisen tiedon perusteella kunkin asiakkaan tarpeisiin. Organisaatioiden tasolla FIT-mittarien käytöstä kumuloituvaa tietoa voidaan hyödyntää strategisessa suunnittelussa, kuten lakisääteisten hyvin-

vointikertomusten laatimisessa ja rakenteellisen sosiaalityön tukena.

Palautetietoisien kulttuurin kehittäminen edellyttää psykologisesti turvallista kasvualustaa: aidosti palautetietoinen työskentely perustuu empaattiseen ja luottamukselliseen yhteyteen, joka huomioi toisen tunteet ja kokemukset. Tällaisen kulttuurin omaksuminen lastensuojelun työyhteisöissä voi luoda organisaatioita, joissa sekä asiakkaat että työntekijät voivat ilmaista avoimesti ja moninäkökulmaisesti ajatuksiaan luottaen siihen, että heidän näkemyksiään kuullaan ja arvostetaan. Palautetietoisessa työyhteisössä ammatillinen kehittyminen ja jatkuva yhdessä oppiminen mahdollistuvat. Lisäksi palautetietoinen lastensuojelu voi vahvistaa luottamusta ja yhteistyötä moniammatillisessa verkostossa palveluntarjoajien, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien välillä, koska se edistää oikeudenmukaisuutta, vastuullisuutta ja inklusiivisuutta lastensuojelupalveluissa. Kaiken kaikkiaan palautetietoisien työskentelyn lupaava alku ja FIT-työskentelyn tarjoamat mahdollisuudet lastensuojelukäytäntöjen kehittämiseen rohkaisevat jatkamaan sen integroimista suomalaiseen lastensuojeluun.

LÄHTEET

- (1) Biesel K, Masson J, Parton N, ym. *Errors and Mistakes in Child Protection: International Discourses, Approaches and Strategies*. Bristol University Press; 2020.
- (2) Pohjola A. Moniulotteinen vaikuttavuus. Kirjassa Pohjola A, Kemppainen T, Väyrynen S. (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print; 2012.
- (3) Ekvist E. Kuntoutujien hyvinvoinnin ja toivon kokemukset sekä näkemykset tulevaisuudesta laitospäihdekuntoutuksen aikana. Tampere: Tampereen yliopiston väitöskirjat; 2021.
- (4) Karvinen S. Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopin yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopio: Kuopion yliopisto; 1996.
- (5) Rajavaara M. Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Kirjassa Kalliomaa-Puha L, Kotkas T, Rajavaara M. (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 136–154; 2014.
- (6) Yliruka L. Itsearviointireflektiivisenä rakenteena. Kuvas-tin-menetelmän toimivuus käyttöön otto ja kehittäminen. Helsinki: Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 1/2015.

- (7) Evans T, Hupe P. Discretion and the quest for Controlled Freedom nCham: Springer International Publishing AG; 2019.
- (8) Harlow E, Berg E, Chandler J. Neoliberalism, managerialism and the Reconfiguring of Social Work in Sweden and the United Kingdom. Organization 2013;20;4:534-550.
- (9) Saurama E. Sosiaalityön käytäntötutkimus ja pragmatismi. Kirjassa Satka M, Julkunen I, Kääriäinen A, ym. (toim.). Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris – instituutti & Mathilda Wrede – instituutti; 2016.
- (10) Miller S, Bertolino B. Feedback-Informed Treatment - Palautetietoinen hoito. Suomen kielelle kääntäjät Lehtinen J. & Rouhiainen H., Aktori Oy. Helsinki: Libris Oy; 2018.
- (11) Manssila, J, Rahikka A, Sjöblom S. Suositus toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. Toimia-suositus. Julkari; 2018.
- (12) Lastensuojelulaki 417/2007 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX @<https://finlex.fi/fi/laki/smur/2007/20070417>
- (13) Mönkkönen K. Vuorovaikutus asiakastyössä. Kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus; 2018.
- (14) Tulensalo H, Muukkonen T. Lapsikeskeisyys lastensuojelun tilannearvioinnissa – 2000-luvun kehityksen ja nykytilan arviointia. Teoksessa Petrelius P, Jaakola A-M, Tulensalo H, ym. (toim.) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi – tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.
- (15) Yliruka, L, Ristolainen T-P. Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön organisoiminen ja henkilöstömitoituksen toteutuminen: osa 2: Hyvinvointialueiden tulokset. Työpaperi 37/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- (16) Francis ER, Tsaligopoulou A, Stock SE, ym. Subjective and objective experiences of childhood adversity: a meta-analysis of their agreement and relationship with psychopathology. J Child Psychol Psychiatry 2023; 64:8: 1185–1199.
- (17) Mackrill T, Svendsen IM. Implementing routine outcome monitoring in statutory children's services. Child Adolesc Soc Wo 2021; 38:2: 193–200.
- (18) Aaltio E. Effectiveness of the Finnish Systemic Practice Model for children's social care. A realist evaluation. Academic Dissertation. University of Jyväskylä; 2022.
- (19) Aaltio E, Isokuortti N, Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi: Valta-kunnallinen arviointi. THL: Raportteja. 03/2019.
- (20) Petrelius P, Yliruka L, Miettunen N. (toim.) Systemisiä kokeiluja: kohti jatkuvaa yhdessä oppimista. Helsinki: Työpaperi 7/2021, THL.
- (21) THL 2024. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeemin-toimintamalli-lastensuojelussa>,
- (22) Flink, F, Aaltio E. Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemissä lastensuojelussa: Katsaus tutkimuksessa käytettyihin mittareihin, menetelmiin ja vaikutusten arviointiin. Helsinki: Työpaperi 11/2020, THL.
- (23) Tippet A-M, Yliruka L. FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa: ensimmäiset askeleet. Helsinki: Työpaperi 2023, THL.
- (24) Kivipelto M. Osallistavaa aikuissosiaalityötä: Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. THL: Raportteja 20/2020. Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-489-9>
- (25) Isokuortti N. Understanding implementation in child and family social work: Process evaluation of the Systemic Practice Model in Finland. [Väitöskirja, Valtiotieteellinen tiedekunta]. Helsingin yliopisto.
- (26) Hoikkala S, Muinonen T, Palola E, ym. Lastensuojelun kokonaisuudistuksen valmistelu: Visiovaiheen raportti. Helsinki: STM; 2023.
- (27) Lambert, MJ, Hansen NB, Finch AE. Patient-focused research: Using patient outcome data to enhance treatment effects. J Consult Clin Psychology 2001;69:2:159–172.
- (28) Bachelor A, Horvath A. The therapeutic relationship. Kirjassa Hubble, M, Duncan, B, Miller S. (toim.) The heart and soul of change: What works in therapy. American Psychological Association; 1999:133–178.
- (29) Lahtinen P, Männistö L, Raivio M. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Helsinki: Työpaperi 7/2017, THL.
- (30) Pitkänen L, Torkki P, Tolkki H ym. Reittiopas vaikuttavuuteen: Vaikuttavuusperustainen ohjaus sote- ja työllisyyspalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:1.
- (31) Nelson EC, Eftimovska E, Lind C, Hager A, Wasson JH, Lindblad S. Patient reported outcome measures in practice. BMJ 2015.
- (32) Tippet A. Aidosti ja reilusti läsnä lapselle: kohti palautetietoista ja asiakasnäkökulmasta vaikuttavaa systeemistä lastensuojelua. Maisterin tutkielma. Helsingin yliopisto, 2023.

ANN-MARI TIPPETT
VTM, sosiaalityöntekijä

LAURA YLIRUKA
VTT, dosentti, tutkimusjohtaja
Itä-Suomen yliopisto