

Työpaperi 20/2023

# FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa

– ensimmäiset askeleet

Tippett Ann-Mari & Yliruka Laura

THL käynnisti keväällä 2021 FIT-mittarin pilotoinnin. Feedback informed treatment (FIT) on kulttuuri jatkuvan palautteen hyödyntämiseksi hoidon/työskentelyn aikana. Se on luotu vastaamaan maailmanlaajuiseen haasteeseen: varmistamaan tuloksellisia sosiaali- ja terveystaloudellisia suuremmalle väestölle, pienemmillä resursseilla. Pilotissa tavoitteena oli kokeilla FIT-mittarin käyttöä ja rakentaa tämän avulla palautetietoisempaa toimintakulttuuria lastensuojeluun. Pilotoinnin avulla haluttiin selvittää, miten mittarin avulla voidaan vahvistaa palautetietoista kohtaamista ja asiakastyötä systeemissä lastensuojelussa. Mukana pilotissa oli 11 lastensuojelun tiimiä kuudelta alueelta Suomesta. THL järjesti syksyllä 2021 kaksi mittarin käyttöönottokoulutusta, keväällä 2022 yhteiskehittämispäivän ja tarjosi tiimeille yhteisen työskentelyalustan. THL organisoivat kansalliset tukirakenteet: perhesosiaalityön ja lastensuojelun kansallisen ohjausryhmän (THL) ja implementaation tukiryhmän IIT (Initial Implementation Team). Palautetietoinen työskentely perustuu laajasti tutkittuun tietoon terapeuttisessa vuorovaikutuksessa vaikuttavista tekijöistä. Työpaperi koostuu THL:n organisoiman pilotointiprosessin kuvauksesta sekä maisterintutkielmasta, jossa pilotointia on tarkasteltu pilotointiin osallistuneiden kahden tiimin prosessina. Lopussa on suosituksia jatkosta.

## Lukijalle

Sosiaalityö on ihmissuhdetyötä, jossa on keskeistä luottamukseen perustuvat suhteet työntekijän ja asiakkaiden välillä. Tiedämme, että luottamuksellinen ja hyvä yhteistyösuhde syntyy arvostavalla kohtaamisella, aidolla kuulemisella ja myötätuntoisella asenteella. Luottamus auttaa löytämään luovia ratkaisuja hankaliinkin elämäntilanteisiin. Erityisen tärkeää luottamuksen ilmapiiri on lastensuojelussa, jossa yhdistyvät lapsen suojeleminen vaikeissa perhetilanteissa lasta ja perhettä tukemalla, sekä virkavastuulla tapahtuva julkisen vallan käyttö. Tämä tarkoittaa joskus toimimista vastoin perheenjäsenen tahtoa ja toiveita. Tämän vuoksi lastensuojelutyössä tarvitaan sekä rehellistä ja läpinäkyvää viranomaistoimintaa että kuuntelevaa ja kunnioittavaa terapeutista työtä.

Systeemisen työotteen kehittämisessä on kyse koko toimintakulttuurin muutoksesta. Toimintakulttuurin muutoksen vaikutusten tulisi näkyä sekä toiminnan tuloksellisuuden paranemisessa että myös asiakkaiden kokemuksissa. Tässä julkaisussa esiteltävän FIT mittarin pilotoinnin ja siihen liittyvän tutkielman avulla haluttiin selvittää, miten mittarin avulla voidaan vahvistaa palautetietoista kohtaamista ja asiakastyötä systematisessa lastensuojelussa.

FIT-mittarin pilotoinnin prosessi toi hyvin esiin sen, miten myös uusia toimenpiteitä tai välineitä tulisi tarkastella osana toimintakulttuuria. Osa pilotointiin osallistuneista sosiaalityöntekijöistä koki FIT-mittarin käytön palautetietoisesta työskentelyn välineenä tarpeettomaksi tai jopa olevan ristiriidassa suomalaisen sosiaalityön konstruktionistisen perinteen kanssa. Työn vaikuttavuuteen pyrkimisen koettiin muuttavan avun tarjoamisen liian taktiseksi ja tekniseksi toimenpiteeksi. Lisäksi työntekijät ilmaisivat heillä jo olevan luottamukseen perustuvat suhteet asiakkaisiinsa sekä toimiva käytäntö palautteen pyytämiseksi asiakailta. Pahimmillaan mittareiden käytön nähtiin jopa estävän sosiaalityöntekijää lähestymästä ammatillista vuorovaikutustilannetta asiakkaan tarpeita kunnioittavalla ja tilanteen vaatimalla tavalla.

Dialogisessa ja suhdeperusteisessa työskentelyssä on kuitenkin kyse enemmästä: palautetietoisesta työskentelykulttuurin muodostumisesta, jossa asiakkaan tarpeita ja mieltymyksiä kuunnellaan tarkasti ja työskentelyä myös ohjataan saadun palautteen mukaisesti. Parhaimmillaan sosiaalityöntekijät kuvasivat palautteen pyytämisen saaneen aikaan sen, että asiakkaiden kohtaamisista oli tullut aidompia ja rehellisempiä.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön syksyllä 2022 erilaisissa kohtaamisissa ja kuulemisissa keräämän lastensuojelun uudistamisen visiotyön taustamateriaalin keskeisimmäksi ytimeksi muodostui luottamus, joka korostuu lastensuojelun ydinteemana yksittäisestä asiakaskohtaamisesta palvelujärjestelmän ja oikeusturvan toimivuuteen. Yhtenä luottamusta korostavan vision kannalta keskeisenä haasteena nähtiin soveltuvien työkalujen puute mitata luottamuksen syntymistä. FIT-mittarin pilotointi ja siihen liittyvä tutkimus osui siten hyvään kohtaan! Työtä kannattaa jatkaa, sillä FIT-mittariston käytön merkityksen syvälinen sisäistäminen palautetietoisena työskentelykulttuurina näyttäytyi pitkäjänteistä sitoutumista vaativana oppimisprosessina.

Helsingissä 18.8.2023, KT, johtava asiantuntija Päivi Lindberg, THL

## Tiivistelmä

Tippett, Ann-Mari, Yliruka, Laura. FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa – ensimmäiset askeleet. Terveystien ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 20/2023. 83 sivua. Helsinki 2023. ISBN 978-952-408-103-0 (verkkojulkaisu)

Tässä työpaperissa on kaksi osaa: ensimmäisessä kuvataan THL:n koordinoima FIT-mittarin pilotointiprosessi osana systeemisen lastensuojelun kansallista koordinaatiota. THL on vuodesta 2016 tuonut lastensuojeluun lastensuojelun systeemistä ja suhdeperusteista toimintamallia. Vuosina 2019–2022 työn tukena toimi kansallinen ohjausryhmä. Vuonna 2021 kansallinen lastensuojelun ja perhesosiaalityön monialaisen kehittämisen ohjausryhmä käynnisti FIT-mittarin pilotoinnin. Työ kytkeytyi ohjausryhmän tehtävään yhtenäisyyttä varmistavien kansallisten linjausten edistämisestä, mukaan lukien mittarien käyttöönotto osana systeemistä toimintamallia.

Työn tukena oli Niko Flinkin ja Elina Aaltion (2020) laatima katsaus systeemisen lastensuojelun kansainvälisissä tutkimuksissa käytetyistä määrällisistä hyvinvoinnin ja muutoksen mittareista sekä niiden käytettävyyden ja soveltuvuuden arviointi osana lastensuojelun asiakastyön aikaisten muutosten tai vaikutusten arviointia. Yksi katsauksen mittareista oli FIT-mittari. Kansallinen ohjausryhmä päätti syksyllä 2021 lähteä pilotoimaan mittaria systeemisissä tiimeissä. Työpaperin ensimmäisessä osassa kuvataan tämä prosessi.

Työpaperin toinen osa Ann-Mari Tippetin maisterintutkielma. Maisterintutkielman tarkoituksena on tuottaa tietoa Terveystien ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) pilotoiman asiakasvaikuttavuutta mittaavan palaute-tietoisien työskentelyn (Feedback-Informed-Treatment, FIT) integroinnista osaksi systeemistä lastensuojelua. Palaute-tietoinen työskentely edellyttää avointa, arvioivaa ja tutkivaa dialogista työotetta, jossa työskentelyä räätälöidään asiakkaalta saadun palautteen mukaisesti. FIT-pilotointi yhdistyy THL:n kansallisesti koordinoimaan systeemiseen lastensuojelun toimintamalliin. Tutkimus on osa ajankohtaista keskustelua näyttöön perustuvista käytännöistä.

Tutkimuksen aineisto muodostuu kahden FIT-työskentelyn pilotointiin osallistuvan lastensuojelun systeemisen tiimin ryhmähaastattelusta. Tutkimustehtävänä on selvittää, millä tavoin sosiaalityöntekijät ovat kokeneet FIT-työskentelyn käyttöönoton lastensuojelun asiakastyössä. Aineiston analyysi on toteutettu narratiivista lähestymistapaa hyödyntäen kiinnittämällä huomiota fokalisaatioon, eli näkökulma- ja kokemusrakenteisiin sosiaalityöntekijöiden FIT-työskentelyä kuvaavissa kertomuksissa.

Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden kerronnassa korostui ammatillinen sitoutuminen systeemiseen työskentelyyn, mikä antaa viitteitä systeemisen toimintamallin vakiintumisesta lastensuojelun käytäntöön. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen palaute-tietoisesta työskentelyä kohtaan puolestaan vaihteli torjuvasta epäilystä FIT-työskentelyn tervetulleeksi uudistukseksi toivottavaan innostuneeseen vastaanottoon. FIT-työskentely asemoitui sosiaalityöntekijöiden kokemusten piiriin joko asiakkaan ammatillista kohtaamista tukevana tai sitä rikkovana menetelmänä. Keskeinen ero toisilleen vastakkaisten suhtautumistapojen välillä oli paikannettavissa palautekulttuurin merkityksen hahmottamiseen. Osalle sosiaalityöntekijöistä FIT-työskentely näyttäytyi tapana kerätä asiakaspalautetta, mutta FIT-mittariston käyttö jäi mekaaniseksi toimenpiteeksi. Osa sosiaalityöntekijöistä viittasi FIT-mittaristoon palautteen hyödyntämisen ja keskustelun välineenä, mikä vahvisti heidän käsitystään siitä, että FIT-työskentelyn edellyttämä palautekulttuuri vaatii asiakaspalautteen keräämisen lisäksi työskentelytapojen arviointia. Ryhmähaastattelut tarjosivat työryhmille dialogisen tilan, jossa alkoi tapahtua yhteisöllistä kehittämistä ja uudenlaista FIT-työskentelyn merkityksellistämistä. FIT-mittariston hyötyjä epäilevä suhtautuminen tuli ryhmähaastattelun aikana uudelleen arvioiduksi. Sosiaalityöntekijät paikansivat työskentelyssään kehittämiskohteita, erityisesti lapsen hyvinvoinnin puheeksi ottamiseen ja lastensuojelutyön vaikuttavuuden arvioimiseen liittyvien tehtävien täsmentämisessä, minkä FIT-mittariston nähtiin tekevän mahdolliseksi. Toisen haastatellun tiimin jäsenet havaitsivat systeemisen työotteen ja FIT-mallin yhdistämisen myötä asiakkaan tarpeista ja voimavaroista lähtevän kohtaamisen vahvistumista. Sosiaalityöntekijät tunnistivat olevansa asiakkailleen enemmän läsnä ja asiakaspalautteen pyytäminen oli tehnyt keskusteluista aitoja ja rehellisiä. Palaute-tietoisien työskentelyn lupaavana näyttäytyvä alku rohkaisee jatkamaan FIT-pilotointia. Työpaperin päätteeksi kuvataan IIT-ryhmän tekemiä johtopäätöksiä ja nostetaan esiin jatkossa huomioitavia seikkoja.

**Avainsanat:** lastensuojelu, palautetietoinen työskentely, FIT-mittari, systeeminen lastensuojelun toimintamalli, näyttöön perustuva käytäntö, sosiaalityön vaikuttavuus, asiakasvaikuttavuus, lapsilähtöisyys, asiakaslähtöisyys, osallisuus, dialogisuus, yhteistoimijuus, organisatorinen muutos, pilotointi, implementaatio, lastensuojelun kehittäminen, yhteisöllinen kehittäminen, narratiivinen tutkimus ja fokalisaatio.

## Sammandrag

Tippett, Ann-Mari, Yliruka, Laura. FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa -ensimmäiset askeleet. [Pilotprojekt med instrumentet FIT inom barnskyddet – de första stegen]. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Arbetsdokument 20/2023. 83 sidor. Helsingfors 2023. ISBN 978-952-408-103-0 (webbpublikation)

Detta arbetsdokument består av två delar: I den första delen beskrivs den pilotprocess för FIT-instrument som koordineras av THL och utgör en del av den nationella samordningen av det systemiska barnskyddet. THL införde 2016 infört en systemisk och relationsbaserad verksamhetsmodell för barnskyddet. En nationell styrgrupp har fungerat som stöd för arbetet sedan 2019. År 2021 inledde den nationella styrgruppen för sektorsövergripande utveckling av barnskyddet och familjesocialarbetet ett pilotförsök med instrumentet FIT. Arbetet var kopplat till styrgruppens uppgift om att främja nationella riktlinjer för enhetlighet, vilket även inkluderar ibruktagande av instrument som en del av det systemiska arbetet.

Arbetet stöddes av Niko Flinks och Elina Aaltios (2020) översikt över sådana kvantitativa indikatorer för välfärd och förändring som använts i internationella undersökningar om det systemiska barnskyddet. Likaså stöddes arbetet av deras bedömning av indikatorernas användbarhet och lämplighet när förändringar eller effekter utvärderas i samband med klientarbetet inom barnskyddet. En av indikatorerna i översikten var instrumentet FIT. Den nationella styrgruppen beslöt hösten 2021 att pilottesta instrumentet i systemiska team. Denna process beskrivs i arbetsdokumentets första del.

Den andra delen av arbetsdokumentet utgörs av Ann-Mari Tippetts magisteravhandling. Syftet med magisteravhandlingen är att producera information om hur det feedback-informerade arbete (Feedback-Informed-Treatment, FIT) som mäter klienteffektiviteten och som genomförs av Institutet för hälsa och välfärd (THL) integreras i det systemiska barnskyddet. Ett feedback-informerat arbete förutsätter ett utvärderande och undersökande arbetssätt där arbetet skräddarsys enligt feedbacken från klienten. FIT-pilotprojektet sammanmälter med den systemiska verksamhetsmodellen för barnskyddet. Denna modell koordineras nationellt av THL. Undersökningen utgör en del av den aktuella diskussionen om evidensbaserad praxis.

Undersökningsmaterialet består av en gruppintervju med två systemiska barnskyddsteam som deltar i pilotförsöket med FIT-arbetet. Undersökningens uppgift är att utreda hur socialarbetarna har upplevt införandet av FIT-arbete i samband med klientarbetet inom barnskyddet. Analysen av materialet har gjorts med ett narrativt tillvägagångssätt där man fäst uppmärksamhet vid fokalisering, dvs. perspektiv- och erfarenhetsstrukturerna i de berättelser som beskriver socialarbetarnas FIT-arbete.

I de intervjuade socialarbetarnas berättelser framhövs det yrkesmässiga engagemanget i det systemiska arbetet, vilket ger en fingervisning om hur etablerad den systemiska verksamhetsmodellen är inom barnskyddets praxis. Socialarbetarnas inställning till det feedback-informerade arbetet varierade däremot från avvissande misstänksamhet till ett entusiastiskt mottagande av FIT-arbetet som välkommen förnyelse. Inom ramen för socialarbetarnas erfarenheter placerades FIT-arbetet antingen som en metod som stöder det yrkesmässiga bemötandet av klienten eller som en metod som stör detta. Den centrala skillnaden mellan de här motsatta förhållningssätten gick att härleda till en uppfattning om feedbackkulturens betydelse. För en del av socialarbetarna visade sig FIT-arbetet vara ett sätt att samla in klientfeedback men användningen av FIT-instrumenten förblev en mekanisk åtgärd. En del av socialarbetarna hänvisade till FIT-instrumenten som ett verktyg för att dra nytta av feedbacken samt som ett diskussionsverktyg, vilket stärkte deras uppfattning om att den feedbackkultur som utgör en del av FIT-arbetet kräver att man utöver insamlingen av klientfeedback också utvärderar arbetssätten. Gruppintervjuerna gav arbetsgrupperna utrymme för dialog, vilket bidrog till en gemensam utveckling och att FIT-arbetet fick en ny betydelse. Den kritiska inställningen till FIT-instrumentens fördelar värderades på nytt under gruppintervjun. Socialarbetarna inringade utvecklingsobjekten i sitt arbete, särskilt när det gällde att föra barnets välbefinnande på tal och att precisera uppgifterna i anslutning till bedömningen av barnskyddsarbetets effektivitet, vilket ansågs vara möjligt med hjälp av FIT-instrumenten. Medlemmarna i det andra teamet som intervjuades upptäckte i samband med kombinerandet av det systemiska arbetssättet och FIT-modellen att sådant bemötande som utgår från klientens behov och resurser stärktes. Socialarbetarna märkte att de var mer närvarande för sina klienter och att begäran om klientfeedback dessutom ledde till genuina och uppriktiga diskussioner. Denna lovande början på feedback-informerat arbete

uppmuntrar till en fortsättning av FIT-pilotprojektet. Som avslutning på arbetsdokumentet beskrivs IIT-gruppens slutsatser samt sådana omständigheter som ska beaktas i fortsättningen lyfts fram.

**Nyckelord:** barnskydd, återkopplingsmedvetet arbete, FIT-instrument, systemisk verksamhetsmodell för barnskyddet, evidensbaserad praxis, socialarbetets effektivitet, klientpåverkan, barnet som utgångspunkt, klienten som utgångspunkt, delaktighet, dialog, samaktörskap, organisatorisk förändring, pilotprojekt, implementering, utvecklande av barnskyddet, gemensam utveckling, narrativ forskning och fokalisering.

## Abstract

Tippett, Ann-Mari, Yliruka, Laura. FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa -ensimmäiset askeleet. [First steps of piloting the FIT indicator in child welfare]. Finnish Institute for Health and Welfare (THL). Working Paper 20/2023. 83 pages. Helsinki 2023. ISBN 978-952-408-103-0 (online publication)

This working paper contains two parts: the first describes the piloting process of the FIT indicator coordinated by THL as part of the national coordination of systemic child welfare. From 2016, THL has introduced a systemic and relationship-based operating model for child welfare in child welfare. From 2019, the work has been supported by a national steering group. In 2021, the national steering group for multidisciplinary development of child welfare and family social work launched the piloting of the FIT indicator. The work was linked to the steering group's task of promoting national policies that ensure coherence, including the introduction of indicators as part of systemic work.

The work was supported by a review prepared by Niko Flink and Elina Aaltio (2020) on the quantitative indicators of well-being and change used in international research on systemic child welfare and an assessment of their usability and suitability as part of the assessment of changes or impacts that took place over the course of child welfare client work. One of the indicators in the review was the FIT indicator. In autumn 2021, the national steering group decided to start piloting the indicator in systemic teams. The first part of the working paper describes this process.

The second part of the working paper is Ann-Mari Tippet's Master's thesis. The purpose of the Master's thesis is to produce information on the integration of Feedback-Informed-Treatment (FIT), piloted by the Finnish Institute for Health and Welfare (THL), with systemic child welfare. Feedback-informed work requires an assessment-based and exploratory approach, in which the work is tailored to the feedback received from the client. FIT piloting is linked to a systemic child welfare operating model coordinated nationally by THL. The study is part of a topical discussion on evidence-based practices.

The research material consists of a group interview with two systemic child welfare teams participating in the piloting of FIT work. The research task is to determine how social workers have felt about the introduction of FIT in child welfare client work. The analysis of the material has been carried out using a narrative approach by paying particular attention to focalisation, i.e. perspective and experience structures in reports describing the FIT work of social workers.

The narrative of the interviewed social workers emphasised professional commitment to systemic work, which indicates that the systemic operating model is becoming an established practice in child welfare. The attitude of social workers towards feedback-informed treatment varied from dismissive suspicion to an enthusiastic and welcoming attitude for the reform. Social workers were divided in the way they saw FIT. It was seen as a method that could either make or break a client's professional encounter. A key difference between the two opposing attitudes was how the social worker perceived the significance of the feedback culture. Some social workers felt that FIT appeared to be a way of collecting client feedback, but the use of the FIT indicators remained a mechanical measure. Some social workers referred to the FIT indicators as a tool for the utilisation and discussion of feedback, which confirmed their view that the feedback culture required by FIT work called for not only client feedback but also the assessment of working methods. The group interviews provided the working groups with a dialogical space where communal development and observations of a new kind of significance of FIT work began to take shape. Doubtful attitudes to the benefits of the FIT indicator were reassessed during the group interview. Social workers identified areas of their work that require development, especially in defining the tasks related to bringing up a child's well-being and assessing the effectiveness of child welfare work, which the FIT indicators were considered to make possible. The members of the second team that was interviewed observed that a systemic approach and the FIT model combined strengthened encounters based on a client's needs and resources. Social workers recognised that they were more present for their clients, and requesting client feedback had made conversations genuine and honest. This promising start to feedback-informed treatment is encouraging for the continuation of FIT piloting. The end of the working paper contains a description of the conclusions drawn by the IIT group and highlights issues that must be taken into account in the future.

**Keywords:** child welfare, feedback-informed treatment, FIT indicator, systemic child welfare operating model, evidence-based practice, impact of social work, client impact, child-centred approach, client-centred approach, participation, dialogue-based approach, cooperation, organisational change, piloting implementation, development of child welfare, communal development, narrative research and focalisation.

# Sisällys

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lukijalle .....                                                                                                                   | 2  |
| Tiivistelmä .....                                                                                                                 | 3  |
| Sammandrag .....                                                                                                                  | 5  |
| Abstract .....                                                                                                                    | 7  |
| Sisällys .....                                                                                                                    | 9  |
| OSA I .....                                                                                                                       | 11 |
| 1 THL:n pilotointiprosessi .....                                                                                                  | 12 |
| 1.1 Mikä on FIT-mittari? .....                                                                                                    | 12 |
| 1.2 Koulutus ja yhteiskehittämisspäivä .....                                                                                      | 13 |
| 1.3 Tukirakenteet .....                                                                                                           | 20 |
| 1.4 Pilotoivat tiimit .....                                                                                                       | 20 |
| 1.6 Tiedonkeruu .....                                                                                                             | 22 |
| 1.7 Kansainvälinen yhteistyö .....                                                                                                | 23 |
| 1.8 Pilotointiprosessin arviointia .....                                                                                          | 26 |
| OSA II .....                                                                                                                      | 30 |
| 1 Johdanto .....                                                                                                                  | 31 |
| 2 Ammatillinen vuorovaikutus ja systeemiteoreettinen työote .....                                                                 | 34 |
| 2.1 Ammatillisen vuorovaikutuksen ulottuvuudet lastensuojelussa .....                                                             | 34 |
| 2.2 Systeemiteoria lastensuojelun käytäntöä ohjaavana orientaationa .....                                                         | 35 |
| 3 Sosiaalityön vaikuttavuus ja näyttöön perustuva käytäntö .....                                                                  | 36 |
| 3.1 Hyvinvointipalvelujen vaikuttavuuden osoittaminen .....                                                                       | 36 |
| 3.2 Näyttöön perustuva käytäntö suomalaisessa sosiaalityössä .....                                                                | 36 |
| 3.3 Näyttöön perustuvan käytännön toimintaperiaatteiden määrittäminen .....                                                       | 37 |
| 4 FIT-työskentelymallin lähtökohdat ja periaatteet .....                                                                          | 40 |
| 4.1 FIT-työskentely ja näyttöön perustuva käytäntö .....                                                                          | 40 |
| 4.1.1 FIT-työskentely kontekstuaalisen ja prosessuaalisen asiakastyön vaikuttavuuden tavoittajana .....                           | 40 |
| 4.1.2 FIT-työskentely silloittamassa empiriaan ja sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvien tietokäsitysten välisiä eroja ..... | 41 |
| 4.1.3 FIT-työskentely ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhde .....                                                                | 41 |
| 4.2 Palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittareiden kuvaus .....                                                                | 41 |
| 4.3 FIT-työskentelyn implementointiin vaikuttavat tekijät .....                                                                   | 43 |
| 4.4 Tutkimusnäyttö FIT-mallin toteutuneesta jalkauttamisesta .....                                                                | 43 |
| 5 Lastensuojelun systeminen toimintamalli ja palautetietoinen työskentely .....                                                   | 45 |
| 5.1 Systemisen lastensuojelun ydinelementit ja työskentelyn tavoitteet .....                                                      | 45 |
| 5.2 Tutkimusnäytön puute systemisen lastensuojelun hyödyistä .....                                                                | 45 |
| 5.3 Systeminen toimintamalli ja FIT-palautetietoinen asiakastyö toisiaan täydentävinä työskentelyorientaatioina .....             | 47 |
| 6 Tutkimuksen toteutus .....                                                                                                      | 48 |
| 6.1 Tutkimustehtävä .....                                                                                                         | 48 |
| 6.2 Aineiston kerääminen .....                                                                                                    | 48 |
| 6.3 Ryhmähaastattelut .....                                                                                                       | 48 |
| 6.4 Aineiston analyysi .....                                                                                                      | 49 |
| 6.5 Analyysin käytännöllinen toteutus ja tuloslukujen rakenne .....                                                               | 50 |
| 6.6 Tutkimuksen luotettavuus .....                                                                                                | 50 |
| 6.1.1 Aineiston saatavuuteen vaikuttaneet tekijät .....                                                                           | 51 |
| 6.6.2 Ryhmän vuorovaikutus ja tutkimuksen luotettavuus .....                                                                      | 51 |
| 6.6.3 Tutkijan positio ja tutkimuksen eettisyys .....                                                                             | 52 |
| 7 Palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittareiden fokaloituminen lastensuojelun systemisten tiimien keskusteluissa .....        | 54 |

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.1 FIT-pilottihankkeen käynnistyminen tiimissä A .....                                                                 | 54 |
| 7.2 Vaikeus sisällyttää FIT lastensuojelun arkiseen työhön – esimerkkinä systeeminen tiimi A .....                      | 55 |
| 7.3 FIT-työskentelyn avulla avautuvat mahdollisuudet - tiimin A muodostaman kertomuksen positiivinen<br>käännö ..... 60 | 60 |
| 7.4 FIT-työskentely ja vaikuttavuus tiimin A kertomuksessa .....                                                        | 62 |
| 7.5 Yhteenveto tiimi A:n FIT-pilotoinnista muodostamasta kertomuksesta .....                                            | 64 |
| 7.6 FIT-pilotoinnin käynnistyminen lastensuojelun systeemisessä tiimissä B.....                                         | 65 |
| 7.7 Palautetietoinen työskentely tärkeänä uudistuksena lastensuojelussa – esimerkkinä systeeminen tiimi B ..            | 66 |
| 7.8 Viranomaisroolin yhdistäminen palautetietoiseen työskentelyyn systeemisessä tiimissä B .....                        | 68 |
| 7.9 Yhteenveto tiimin B FIT-pilotoinnista muodostamasta kertomuksesta.....                                              | 71 |
| 8 Yhteenveto ja pohdinta.....                                                                                           | 72 |
| 8.1 Yhteenveto tutkimustuloksista.....                                                                                  | 72 |
| 8.2 Pohdinta.....                                                                                                       | 74 |
| 9 Asiantuntijasuositukset jatkoon .....                                                                                 | 77 |
| Lähteet .....                                                                                                           | 80 |
| Liite 1. FIT-edistymislomake (vrt. Miller & Bertolini 2016,278) .....                                                   | 83 |

# OSA I

# 1 THL:n pilotointiprosessi

THL on vuodesta 2016 alkaen osana Lapsi- ja perhepalvelujen-muutosohjelmaa (LAPE) tukenut lastensuojelun uudistamista tuomalla Suomeen lastensuojelun systeemistä toimintamallia. Vuonna 2019 kehittämissyö jatkui SyTy!-hankkeen toimesta LAPE:n ns. siltausrahoituksella. Vuodesta 2020 juurruttaminen ja kehittämisen tuki on jatkunut osana THL:n perustyötä. Mukana ovat olleet kaikki kahdeksantoista maakuntaa, joissa lastensuojelutiimien kouluttaminen ja mallin levittäminen jatkuvat. Vuosina 2020–2022 viisi aluetta jatkoi systeemisen toimintamallin kehittämistä osana lastensuojelun monialaisen kehittämisen valtionavustushankkeita. THL on koordinoanut alueiden kehittämistyötä järjestämällä systeemisen lastensuojelun kouluttajakoulutuksia ja erilaisia työpajapäiviä, joilla on pyritty varmistamaan mallin ydinelementtien sisäistäminen ja toimintatapojen kehittyminen mahdollisimman laadukkaina joka puolelle Suomea. THL:n kouluttajakoulutusta suunnattiin vuonna 2020–2021 myös perhesosiaalityöhön. Systeemistä toimintamallia levitetään perhekeskuksiin, muihin sosiaalipalveluihin ja monialaisen yhteistyön viitekehykseksi. Jotta mallin leviäminen tapahtuu jatkossakin riittävän yhtenäisesti, perustettiin systeemisen lastensuojelun ja perhesosiaalityön kansallinen ohjausryhmä. Ohjausryhmän tehtävänä on ollut vuosina 2020–2022 1) Yhtenäisyyttä varmistavien kansallisten linjausten edistäminen: ydinelementit, tiimirakenteet, koulutukset, mittarit, arviointikäytännöt, tiedontuotanto 2) Mallia ja työtettä tukevan pysyvien tukirakenteiden edistäminen: koulutus, tutkimus, kehittäminen, vastuutahojen määrittely, päätöksentekoon vaikuttaminen 3) Kansallisen tilannekuvan tuottaminen systeemisen työotteen etenemisestä ja edellytyksistä maakunnissa 4) Systeemisen toimintamallin yhteensovittaminen perhesosiaalityön ja muiden palveluiden kanssa. Vuonna 2021 kansallinen lastensuojelun ja perhesosiaalityön monialaisen kehittämisen ohjausryhmä käynnisti FIT-mittarin pilotoinnin ilman erillistä hankerahaa. Työ kytkeytyi ohjausryhmän tehtävään yhtenäisyyttä varmistavien kansallisten linjausten edistämisestä, mukaan lukien mittarien käyttöönotto osana systeemistä työtä.

Työn tukena oli Niko Flinkin ja Elina Aaltion (2020) laatima katsaus systeemisen lastensuojelun kansainvälisissä tutkimuksissa käytetyistä määrällisistä hyvinvoinnin ja muutoksen mittareista sekä niiden käytettävyyden ja soveltuvuuden arviointi osana lastensuojelun asiakastyön aikaisten muutosten tai vaikutusten arviointia. Yksi katsauksen mittareista oli FIT-mittari. Aaltion & Flinkin (2020) mukaan mittareiden ja arviointimenetelmien käyttöönotto ja mahdollinen hyödyntäminen osana lastensuojelun asiakastyötä ja sen vaikutusten arviointia vaatii kansallista tutkimuksen, lastensuojelun toimintayksiköiden esimiesten ja ammattilaisten yhteistyötä sekä pilotointia, testausta ja asiakkaiden kokemusten selventämistä. Kutsu pilotointiin lähti kansallisen ohjausryhmän kautta alueille.

Kiitos Toni Ristolaiselle työpaperin taittoavusta.

## 1.1 Mikä on FIT-mittari?

FIT-palautetietoinen työskentely on näyttöön perustuva käytäntö, jota on kehitetty psykoterapiakontekstissa ja sitä on laajalti käytetty sosiaali- ja terveystieteiden arviointiin sekä laadun ja tehokkuuden parantamiseen (Miller ja Bertolino, 2018). Keskeistä on tukea yhteistyösuhteen laadun (allianssin) kehittymistä palautetietoisesta työskentelystä. Pohjana on ajattelutapa nimeltä Feedback-informed Treatment (FIT). Lähestymistavalla ja mittareilla on sovellettavuutta terapiatyötä laajemminkin. Suomessa mittareita on hyödynnetty mielenterveyshoidossa, mutta ei systemaattisesti lastensuojelussa. Millerin mukaan lähestymistapaa ja FIT-mittareita voidaan hyödyntää kaikessa ihmissuhdetyössä.

Virallinen FIT-määritelmä (Miller & Bertolino 2018,11):

*FIT on viitekehyksestä riippumaton lähestymistapa terveystieteiden arviointiin ja laadun ja tehokkuuden parantamiseen. Siihen kuuluvat rutiininomaisesti käytettävät mittarit koskien allianssia (terapeuttista työliittoa) ja hoidon tuloksia sekä näiden tulosten käyttämistä palvelujen räätälöimiseen ja parantamiseen. Feedback-Informed Treatment, joka on kuvailtu ja määritelty ICCE-manuaaleissa, on yhteneväinen American Psychological Associationin (APA) näyttöön perustuvan hoitotyön määritelmän kanssa. FIT sisältää integraation tutkimustuloksista ja asiakkaan edistymisen seurannan, sisältäen myös muutokset asiakkaan*

*olosuhteissa (esim. työn menettäminen tai vaikea sairaus) sekä ongelmat terapiasuhteessa ja hoidon tavoitteiden toteutuksessa. Nämä olosuhteet saattavat ilmetä tarpeena muokata hoitoa. (APA Task Force on Evidence-Based Practice 2006).*

FIT- mittareissa on kyse siitä, että työntekijä FIT-mittareiden avulla huomioi asiakkaan kokemukset ja suuntaa työskentelyä sen mukaisesti. Toisaalta hän huomioida asiakkaan oman hyvinvoinnin kokemuksen ja sen kehityksen.

FIT-mittareita on kaksi\_ Outcome Rating Scale (ORS) puolestaan on neljästä janasta koostuva mittari, jossa vastaaja merkitsee kokemuksensa omasta voinnistaan, ihmissuhteistaan, sosiaalisesta toimintakyvystään ja elämäntyytyväisyydestään viimeisen viikon osalta janalle, jolla vastaus voi saada arvon välillä 0–10. ORS on todettu toimivaksi ja käytännölliseksi muutoksen arviointivälineeksi myös nuorilla.

Toinen, neljän kohdan mittari (SRS) keskittyy työskentelysuhteeseen. Siinä kysytään tapaamisen päätteeksi: 1) olenko kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi 2) olemmeko työstäneet asioita, jotka ovat olleet minulle tärkeitä 3) kuinka työntekijöiden työtapo sopi minulle sekä 4) yleisarvio tapaamisesta.

SRS- ja ORS-kyselyt on tarkoitettu sekä vanhemmille että lapsille. Lapsille ja nuorille on omat versionsa, joissa käytetään hymynaamoja. Mittareita voi käyttää paperilomakeina. Lomakkeiden sijaan voi käyttää myös digitaalista sovellusta. Tilanteessa, jossa on mahdollisuus työskennellä perheen kanssa kohti kestävää muutosta, mittarien käyttö voi tuoda yhteistyöhön uutta vahvistusta. Lastensuojelun konteksti asettaa omat haasteensa, mutta kansainvälinen tutkimus osoittaa myös lastensuojelun osalta, että mittarien käyttö voi auttaa vahvistamaan työskentelysuhdetta vaikeissakin tilanteissa (Mackrill & Svendsen 2021). Mittarin avulla voi kiinnostua yhdestä vaikuttavuuden kannalta keskeisestä kohdasta; työskentelysuhteesta ja sen toimivuudesta.

Hoitotyön puolella on seuraavien tekijöiden näytetty olevan pysyviä ja ennustavan vahvaa hoitotulosta:

- 1) Työskentelyn jatkuminen ilman positiivista muutosta johtaa sen keskeyttämiseen.
- 2) Varhaiset positiiviset muutokset ennustavat onnistunutta lopputulosta.
- 3) Asiakkaan arvio allianssista ennustaa tulosta.
- 4) Vahvistuva allianssi työntekijän ja asiakkaan välillä vahvistaa positiivista lopputulosta.
- 5) Diagnoosia enemmän hoitotulokseen vaikuttaa asiakkaan ahdingon vakavuus työskentelyn alussa.
- 6) Työntekijän usko käyttämäänsä viitekehukseen ja terapeutukseen lähestymistapaan. Tutkimuksessa ei ole löydetty merkittäviä eroja hoitotuloksessa eri viitekehysten välillä. Työntekijän tulee kuitenkin uskoa työskentelyn hyödyllisyyteen. Lisäksi on tärkeää, että työskentely pohjautuu tietoon ja on perusteltua. (vrt. Miller & Bertolino 20–21). Lue lisää mittarista luvusta 4.

## 1.2 Koulutus ja yhteiskehittämispäivä

Osana systeemisen lastensuojelun toimintamallin kansallista koordinaatiota THL tarjosi ilmaista koulutusta ORS- ja SRS-mittarien (FIT=feedback-informed treatment, eli palautetietoinen hoito) käyttöönotosta systemisen lastensuojelun tiimeissä. Pilottitiimit saivat käyttöönsä Scott Millerin ja Bob Bertolinon (2018) käsikirjan FIT, Feedback-informed treatment – palautetietoinen hoito. Tässä työpaperissa ei avata mittaria yksityiskohtaisesti, vaan ohjataan tutustumaan edellä mainittuun käsikirjaan.

Muutoksen seuranta on olennainen keino seurata työskentelyprosessin tuloksellisuutta, myös systeemillä otteella. Muutosta voidaan seurata tieteellisiin menetelmiin perustuvan tarkastelun kautta. Asiakkaan subjektiivinen kokemus muutoksesta on keskeinen tuloksen ennustaja: asiakkaat ilmaisevat harvoin tyytymättömyyttään ennen kuin vetäytyvät asiakkuudesta. Lastensuojelussa kokemus siitä, ettei tule kuulluksi tai ymmärretyksi aiheuttaa jännitteitä. Kuulluksi tulisi voida kokea tulleensa, vaikka olisikin näkemyseroja. Muutoksen seurannalla voidaan tunnistaa suuri määrä huonon tuloksen riskin asiakkaista. Ennen kaikkea mittareiden käytön on osoitettu parantavan asiakassuhteen toimivuutta ja tuloksellisuutta, kun niitä käytetään oikein.

Kouluttajana toimivat Perhe- ja pariterapian kouluttajapsykoterapeutti, Työnohjaaja (STOry) Terhi Kotilainen ja kehittämisspäällikkö, VTT, dosentti, laillistettu sosiaalityöntekijä Laura Yliruka, THL. Ennen koulutusta pilotoiville tiimeille lähetettiin perehdytysmateriaalia, jossa kuvattiin perustiedot mittarista, pilotointiprosessi ja ohjattiin työyhteisöjä käymään keskustelua liittyen odotuksiin suhteessa pilotointiin.

Ohjattiin a) varmistamaan, että johdon odotukset pilottiprojektin suhteen ovat selkeästi, b) aloittamaan ”pienesti”, vain yhdellä tai kahdella tiimillä. c) kirjaamaan jokaisesta tapaamisesta muistiinpanot, jotta sisäinen prosessi voidaan tallentaa ja sitä voidaan käsitellä, d) kehittämään suunnitelma datan seuraamiseen ja valvomiseen. (Miller & Bertolino 2021,249)

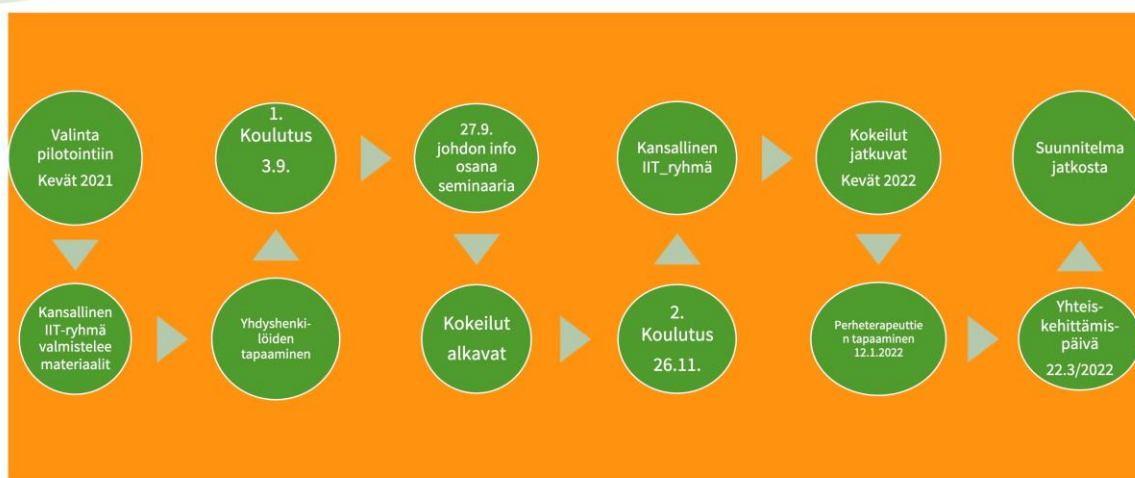
Edelleen ohjattiin pohtimaan Fixsen ym. (2005) 1) Onko tämä oikea toimenpide oikeaan aikaan? 2) Miten järjestämme käyttöönoton ollaksemme menestyksekkäitä? 3) Miten saamme toimimaan tämän oikeasti? 4) Miten viestimme uudesta ”normaalista”? 5) Miten ylläpidämme uutta käytäntöä?

Pilotoivia organisaatioita ohjattiin laatimaan kirjallinen suunnitelma, johon sisältyvät teemat:

- 1) Tarpeet ja huolet nykytilannetta koskien
- 2) Palautetietoisien hoitokulttuurin odotetut hyödyt, jotka liittyvät näihin tarpeisiin ja huoliin.
- 3) Kuvaus siitä, miten palautetietoinen palvelukulttuuri parantaa palveluja
- 4) Käyttöönottoprosessi
- 5) Kestävyyssmekanismit (jatkuva seuranta ja arviointi), FIT-mestareiden nimeäminen

Ohjattiin nimeämään kahdenlaisia käyttöönoton työnohjaajia, eli ns. FIT-mestareita:

- 1) Hallinnollisia työnohjaajia (teknisen toteutuksen varmistaminen ja datan kokoaminen) esim. yhdyshenkilö/sytyn konsultoiva sosiaalityöntekijä.
- 2) Kliinisiä työnohjaajia, jotka keskittyvät tukemaan sosiaalityöntekijöitä, kun arvioidaan palautetta, joka on saatu rutiininomaisella ORS- ja SRS-mittareiden käytöllä. Työnohjaajana voi toimia esim. systeemisen tiimin perheterapeutti tai työnohjaaja.



Kuvio 1. FIT-mittarin pilotointiprosessi lastensuojelussa.

### 1.2.1 Ensimmäisen koulutuksen sisältö

Ensimmäisen koulutuspäivän (3.9.2021) tavoitteena oli tutustua palautetietoisien hoidon tutkimuksellisiin ja käytännöllisiin perusteisiin, keskeisiin käsitteisiin ja FIT-mittaristoon. Koulutus tallennettiin ja video oli pilottitiimien käytössä Howspace-alustalla. Pilottitiimejä ohjattiin kokeilemaan mittareita tämän jälkeen osana omaa työtä. Ohjattiin käyttämään jokaisessa asiakastilanteessa 1. koulutuksen jälkeen, jotta 2. koulutukseen mennessä kertyisi runsaasti kokemusta.

Pilotoivia tiimejä ohjattiin hankkimaan lisenssi ensisijaisesti paperilomakkeille, mutta oli mahdollisuus ostaa lisenssi suoraan OpenFit-ohjelmalle. Lomakkeet saa käyttöön kieliversioina. SRS-, ORS-lomakkeet ohjattiin tulostamaan (10 cm!) koulutukseen mukaan. Lomakkeissa on olennaista se, että mittareiden janat ovat oikean pituiset.

Ohjeena oli, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä täyttää mittarit (SRS ja ORS) –lomakkeet ja säilyttää ne/ tai tieto kertyy OPEN FIT-ohjelmaan. Tämän jälkeen määrällinen raportointi hallinnolliselle työnohjaajalle. Lisäksi pilotoiva työntekijä täyttää FIT-edistymislomakkeen jokaisen tapaamisen jälkeen, mutta minimissään yhtenä päivänä viikossa 9–11/2021. Edistymislomakkeiden tiedot koottiin THL:lle toimitettavaan koontilomakkeeseen ns. hallinnollisen työnohjaajan toimesta.

### 1.2.2 Toisen koulutuspäivän sisältö

Toisen koulutuspäivän tavoitteena oli kerrata mittareiden käyttöä ja innostaa palautetietoiseen työskentelyyn lastensuojelussa. Päivän aikana vaihdetaan kokemuksia pilotoinnin käynnistymisestä alueilla.

Kohderyhmänä oli kansalliseen pilotointiin valitut lastensuojelun tiimit, esimiehet ja systeemisen lastensuojelun hanketyöntekijät, sekä systeemisten tiimien perheterapeutit. Koulutuspäivän aikana kysyttiin, missä ja miten olemme edenneet? Missä käytämme mittareita ja miten? Onnistumiset ja haasteet? Iltapäivällä oli kertaus FIT-mittareista, mistä olikaan kyse: palautetietoinen työskentely muutostyön tukena. Miten näemme hyödyn mittarin käytöstä? Lisäksi tarkasteltiin FIT-mittaria lastensuojelussa ja käytiin läpi pilotoinnin käytännön asiat. Päivä päätettiin harjoitukseen siitä, miten perustelen mittarin käyttöä itselleni ja miten esittelen mittarin asiakkaalle.

Toisessa koulutuspäivässä pohdittiin, mitä mittarin käyttö tarkoittaa lastensuojelussa. Keskustelun johtopäätöksenä oli, että kaikissa tapaamisissa voidaan käyttää mittaria. Todettiin, että jokainen täyttää mittarin itse omasta näkökulmastaan (lapsi, äiti, isä). Nostettiin esiin, että systeeminen ajattelu ohjaa tarkastelemaan lapsen hyvinvointia osana perhettä. Lapsen näkökulma on kuitenkin ensisijainen, eli ydinasia. FIT-mittaristoon kuuluva CORS toimii tilanteissa, joissa tarvitaan vanhempien arviota lapsen hyvinvoinnin muutoksista. Todettiin, että vanhemmat voivat täyttää mittarit myös oman hyvinvointinsa näkökulmasta. Työntekijän tehtävänä on viedä asiakaskohtaiset tulokset systeemiseen tiimiin, jossa tuloksista voidaan keskustella tarpeen mukaan. Asiakastietoihin kirjataan vain, että on käytetty ORS- ja SRS-mittareita, ei numeerisia arvoja.

## Perusprosessi



Kuvio 2. Koulutuksen aikana hahmoteltu perusprosessi FIT-mittarista lastensuojelussa.

Koulutuspäivän aikana käytiin läpi FIT-mittarin käyttöönotossa nousseita erityiskysymyksiä. Esimerkkinä tästä oli pohdinta siitä, että lapsi tai perheen jäsenet voivat pelätä seurauksia lapsen huonon voinnin tai kaltoinkohtelun paljastumisesta, jolloin voi syntyä vaikeus täyttää FIT-mittaria. Voidaan myös ajatella, että asiat ovat hyvin, kun ne ovat aiempaa paremmin, mutta silti huonolla tolalla. Vanhemmat myös saattavat ajatella lapsensa voivan hyvin, sillä heillä voi olla omat norminsa tai vaikeuksia asettua lapsen asemaan.

ORS- ja SRS-mittari eivät korvaa tilannearviotyöskentelyä. Mittareiden käyttäminen tilannearviotyön rinnalla vahvistaa työntekijöiden näkemyksen mukaan allianssia (työliiitto). Luottamuksen paraneminen auttaa tekemään laadukkaamman tilannearvion, koska se auttaa luomaan yhteistä ymmärrystä lapsen tilanteesta. On kuitenkin huomioitava, ettei perheen jäsenillä ole välttämättä samaa näkemystä ja allianssin hakeminen äidin tai isän kanssa voi asettaa lapsen suojelun perustehtävää vastaan. Siksi riskin arvioinnin tulee olla jatkuvaa ja perustua muihin lähestymistapoihin ja menetelmiin. (Mackrill & Svendsen 2021.)

Toinen esimerkki koulutuspäivän aikana läpikäydyistä erityiskysymyksistä koski lasta, joka täyttää CORS lomaketta, mutta ei tiedä, miten arvioi hyvinvointia perheessä, koska hänellä on kaksi kotia. Tuoloin voi ehdottaa, että lapsi merkitsee janan sen kodin mukaan, jossa asiat sujuvat huonommin, koska siinä kodissa esiintyviä haasteita pyrimme työskentelyn avulla parantamaan. Jos taas vanhempi ei näe omassa tilanteessaan ongelmaa, vaikka on tullut lastensuojeluilmoitus päihytyneenä lapsen hakemisesta päiväkodista, voi vanhempaa pyytää täyttämään ORS-lomake ensin omasta näkökulmastaan. Mikäli arvo on korkea, voidaan sen todeta kertovan hyvästä toimintakyvystä. Silloin vanhempi voi vahvistaa arvion kuulostavan oikealta. Työntekijä huomioi vanhemman kokemuksen toteamalla, ”hienoa” ja pyytää seuraavaksi vanhempaa kertomaan, miksi lastensuojeluilmoitus on tehty. Jos vanhempi kertoo, että päiväkodissa päihteet nähdään ongelmana, pyydetään vanhempaa täyttämään lomake uudelleen päiväkodin näkökulmasta. Tulos voi silloin laskea. Työskentelyä päästään rakentamaan sen varaan, kuinka toinenkin tulos saataisiin nousemaan. Soveltaen Miller (2018,70,75), vrt. Mackrill & Svendsen (2021,6).

### 1.2.3 Yhteiskehittämispäivä

Yhteiskehittämispäivä FIT-mittariston käyttöönotosta järjestettiin 22.3.2022, johon FIT-mittaria pilotoivat lastensuojelun tiimit ja kaikki aiheesta kiinnostuneet ammattilaiset osallistuivat. Tilaisuuden tavoitteena oli yhteisesti perehtyä FIT-mittarin käyttömahdollisuuksiin lastensuojelussa kansainvälisiin ja kansallisiin kokemuksiin nojaten. Päivän aikana perhe- ja pariterapian kouluttajapsykoterapeutti Terhi Kotilainen ja kehittämisspäällikkö Laura Yliruka luennoivat palautetietoisesta työskentelystä ”keinona kehittää ja kehittyä” lastensuojelussa. Kokemuksia FIT-mittarin onnistuneesta käytöstä kuultiin **Helsingin Ensikodin** ja **Helsingin kaupungin Hehkutiimin** työntekijöiltä, lastensuojelun kokemusasiantuntijalta sekä **Gladsaxen kunnan** lastensuojelun kehittäjiltä. Tanskalaiset kehittäjät kouluttivat TEAMs-ohjelman välityksellä yhteiskehittämispäivässä suomalaisia pilottitiimejä. Tärkeässä osassa kehittämisspäivän ohjelman sisältöä olivat myös FIT-mittarin käytöstä lastensuojelussa laaditut tanskalaiset koulutusvideot<sup>1</sup> ja niiden katselua seuranneet pienryhmä- ja paneelikeskustelut.

Tanskalaisissa koulutusvideoissa FIT-mittarin käyttöä esitellään erilaisissa lastensuojelun asiakastyön tilanteissa monenlaisilla osallistujien kokoonpanoilla. (Esimerkiksi lastensuojelun asiakkaan ensikäynnillä, verkostoneuvottelussa sekä tunnelautuneessa asiakastapaamisessa, jossa FIT-mittarin käyttö työskentelyssä toimii akuutin tilanteen rauhoittamisen välineenä nuoren kohtaamassa kriisissä.) Koulutusvideoiden katselu koettiin hyödylliseksi yhteisen oppimisen näkökulmasta, koska videoilla FIT-mittarin käyttöä esiteltiin juuri niissä lastensuojelun asiakastyön tilanteissa, jotka osa sosiaalityöntekijöistä oli kokenut FIT-mittarin käytön kannalta hankaliksi. Pilottitiimien esiintuomat haasteet FIT-mittarin käyttöönotossa oli

<sup>1</sup> Linkki koulutusvideoihin <https://fit.kp.dk/>

Videoiden teemat:

- 1) Mittarin esittely ensimmäistä kertaa vanhemmille. (5:34 min)
- 2) Mittarin käyttö lapsen kanssa (4:38 min)
- 3) Mittarin käyttö puhelimesta nuoren kanssa (3:19 min).
- 4) Mittarin käyttö nuoren kanssa toimistolla (3:33 min)
- 5) Mittarin käyttö lapsen kanssa osana palvelutarpeen arviointia (5:52 min).
- 6) Mittarin käyttö lapsen ja vanhempien yhteisessä tapaamisessa (3:29 min).
- 7) Mittarin käyttö verkostotapaamisessa: koulu ja vanhemmat (4:59).
- 8) Mittarin käyttö perheen kanssa ja suunnitelman teko.(5:25 min).
- 9) Arviointitapaaminen kolmen kuukauden jälkeen vanhempien ja lapsen kanssa (4:40).
- 10) Mittari osana työnohjausta (3:06).
- 11) Mittarin käytön tuki organisaatiossa (2:04).
- 12) Sosiaalityön tiimin reflektointia mittarin käytössä (12:21).

mahdollista ottaa yhteiseen käsittelyyn kehittämisspäivän aikana. Ratkaisuja etsittiin yhdessä seuraaviin sosiaalityöntekijöiden esille nostamiin ongelmakohtiin: Osa sosiaalityöntekijöistä oli kokenut haastavana uuden menetelmän viemisen lastensuojelun arkeen, koska lomakkeiden käyttö oli tuntunut kankealta. FIT-mittarin käyttöä oli ollut vaikeaa saada luontevaksi osaksi tapaamisen kulkua erityisesti verkostoneuvotteluissa tai jo entuudestaan tuttujen asiakkaiden kohdalla. FIT-työskentely oli tuntunut irralliselta ja päälleliimatulta. Sosiaalityöntekijät kokivat saavansa asiakkailtaan nykyiselläänkin riittävästi palautetta. FIT-mittarin käyttöä ei nähty sopivaksi lähestymistavaksi silloin, kun asiakas on voimakkaiden tunteiden vallassa, tai jos asiakkaalla on toiminnanohjauksen häiriön aiheuttama vaikeus keskittyä lomakkeen täyttämiseen. Osa sosiaalityöntekijöistä epäili FIT-työskentelyn hyötyjä, koska FIT-mittareiden ei koettu tuottavan uutta tietoa asiakkaista. (FIT-mittarin pilotoinnin haasteista kerrotaan tarkemmin maisterintutkielmaa käsittelevissä luvuissa).

Sosiaalityöntekijöiden näkemykset FIT-työskentelyn puutteista viittasivat siihen, että käsitys FIT-mittariston toimintamekanismista asiakaspalautteen hyödyntämisen keinona oli jäänyt vielä vaillinaiseksi, koska lomakkeiden käyttöön suhtauduttiin tilannearvion ja tiedonkeruun välineenä. FIT-mittariston käytön merkityksen syvällinen sisäistäminen osana palautetietoista työskentelykulttuurina näyttäytyi pitkäjänteistä sitoutumista vaativana oppimisprosessina.

Kehittämisspäivän osallistajat ilmaisivat tanskalaisten koulutusvideoiden katselun avanneen uusia näkökulmia FIT-työskentelyyn. FIT-sovellus tabletilla oli näyttäytynyt koulutusvideoissa helpokäyttöisenä ja asiakaslähtöisenä työskentelytapana, jonka avulla oli mahdollista havainnoida työskentelyn tuloksia heti ja jatkaa niiden pohjalta keskustelua. Osa sosiaalityöntekijöistä, jotka olivat aiemmin kokeneet mittarin käytön kankeana, kiinnittivät huomiota siihen, kuinka luontevaksi osaksi asiakastapaamisen kulkua FIT-mittarin käyttö koulutusvideolla muodostui. Sosiaalityöntekijät kertoivat oivaltaneensa, että FIT-mittari on osa työskentelyä eikä ylimääräinen tai irrallinen menetelmä, vaan merkityksellinen väline luottamuksellisen ja toimivan yhteistyösuhteen ylläpitämisessä. Videoiden katselu herätti keskustelua siitä, kuinka tärkeää on luoda oikeanlainen maaperä mittarin käytölle ja pysähtyä asiakkaan kanssa yhdessä pohtimaan, millaisia ajatuksia mittarin käyttö heissä herättää. Osa sosiaalityöntekijöistä koki tärkeäksi pohtia yhteisesti tiiminä, miten he pystyvät jatkossa paremmin valmistelemaan perheitä lomakkeen käyttöön, jotta FIT-työskentelystä tulisi luontevampi osa tapaamisia.

Kehittämisspäivän aikana Gladsaxen kouluttajat pyrkivät omista kokemuksistaan ammentaen vastaamaan suomalaisia sosiaalityöntekijöitä arveluttaviin kysymyksiin. He kuvailivat FIT-työskentelyn käyttöönoton olleen pitkäkestoinen oppimisprosessi, jonka aikana he olivat löytäneet luovia ratkaisuja FIT-mittarin sovitamiseksi erilaisten asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla. Yhtenä käytännön esimerkkinä tästä oli kuvaus FIT-mittariston käytöstä lapsen kanssa, jolla on toiminnanohjauksen häiriö. Vilkkaan lapsen kohdalla Gladsaxen sosiaalityöntekijä oli teipannut tapaamishuoneen lattialle FIT-mittariston janan hymiöineen. Lapsen oli mahdollista kertoa voinnistaan ja antaa palautetta tapaamisen kulusta hyppimällä lattialla olevan janan päällä. Tämä toimintatapa oli ollut lapsen näkökulmasta mielekäs ja mahdollistanut sosiaalityöntekijälle lapsen palautteen hyödyntämisen osana työskentelyn kulkua.

Paneelikeskusteluissa sosiaalityöntekijät löysivät yhtymäpintaa systeemisen toimintamallin ja FIT-työskentelyn välille. Erityisesti suhdeperusteinen työskentely ja lupaa pyytävä työote tunnistettiin systeemisen työotteen ja FIT-mallin yhtenäisiksi elementeiksi. FIT-työskentely ymmärrettiin sosiaalityöntekijän asettumisena perheen kanssa samalle puolelle yhteisen asian äärelle, jotta lapsen ja koko perheen hyvinvointi vahvistuisi - minkä nähtiin olevan täysin linjassa systeemisen työotteen kanssa. Sosiaalityöntekijöiden huomio kiinnittyi myös siihen, että FIT-mittari nostaa lapsen näkökulman toiminnan keskiöön. Paneelikeskusteluissa lapsen hyvinvointi jäsenyi tavoitteeksi, johon tähdätään ja perheen kohtaamista vaikeuksista puhuminen FIT-mittarin avulla nähtiin osana hyvän kehityskulun saavuttamista muutostyöskentelyn aikana. Tärkeänä FIT-työskentelyn etuna nähtiin se, että sosiaalityöntekijä on koko ajan selvillä siitä, ”missä mennään” ja miten perhe kokee työskentelyn. Tämän uskottiin tukevan sitä, että FIT-mittarin avulla keskustelua on mahdollista viedä nopeasti lapsen suojelun ytimeen.

Suomalaiset sosiaalityöntekijät eivät vielä olleet kokeilleet FIT-mittareita verkostopalavereissa, koska mittarin ajateltiin sopivan paremmin kahden kesken käytettäväksi intiimissä tilanssa. Kehittämisspäivän aikana alkoi kuitenkin syntyä oivalluksia FIT-työskentelyn tarjoamista mahdollisuuksista moniammatillisessa

verkostotyössä. Gladsaxenin kunnan sosiaalityöntekijät kertoivat, että heidän näkemyksensä mukaan FIT-työskentely on vahvistanut lastensuojelun verkostotyötä ja moninäkökulmaisen tiedonmuodostuksen hyödyntämistä asiakkuusprosesseissa. FIT-mallin käyttöä verkostoneuvottelussa esiteltiin koulutusvideossa, jossa sosiaalityöntekijä vertasi rinnakkain eri osapuolten täyttämiä FIT-mittarin arvioita lapsen hyvinvoinnista ja käytti käyriä keskustelun pohjana. Jos esimerkiksi koulun arviot olivat alhaisemmalla tasolla kuin lapsen tai vanhempien arviot, on mahdollista yhdessä pohtia mistä näkemyserot johtuvat ja onko lapselle tarjottu tuki riittävää ja oikeanlaista. FIT-työskentelyssä asetetaan siten yhteisesti pohtimaan, mitä tulisi tehdä, jotta lapsen hyvinvointia mittaavan ORS-muutosarviointiasteikon pisteet nousisivat koulussa, kotona, tai jossakin muussa lapsen toimintaympäristössä.

Paneelikeskusteluissa sosiaalityöntekijät pohtivat FIT-mittarin käyttöä monitoimijaisessa verkostossa. Vaikutuksen oli tehnyt se, että tanskalaisessa koulutusvideossa sosiaalityöntekijä onnistui FIT-mittarin avulla lyhyessä ajassa tekemään useita interventioita tutkimalla eri toimijoiden näkemyksiä lapsen tilanteesta. FIT-mittarin käytön verkostossa ajateltiin vahvistavan systeemistä tulokulmaa ja moninäkökulmaista tiedonmuodostusta sekä lapsen hyvinvoinnin huomioimista, minkä puolestaan nähtiin johtavan lisääntyneeseen reflektiivisyyteen auttamisprosessissa. Gladsaxen kunnan kokemusten perusteella vaikutti siltä, että onnistunut FIT-työskentely voi parhaimmillaan tukea moniammatillista yhteistyötä, jossa lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen osallisuus toteutuu dialogisessa työotteessa ja asiakkaan toiveet yhdistyvät monitieteisyyteen ja moninäkökulmaisuuteen, luoden tilaa uudenlaisen yhteisen ymmärryksen syntymiselle lapsen tilanteesta. Jatkossa onkin tärkeää kokeilla ja arvioida FIT-mittariston käyttöä myös suomalaisen lastensuojelun verkostotyössä.

Yhteiskehittämisspäivän aikana kirkastui tavoite siitä, mitä FIT-työskentelyllä halutaan muuttaa ja mihin suuntaan. Tilaisuuden aikana kuultujen luentojen ja paneelikeskustelujen avulla FIT-työskentelyn toimintaperiaatteita täsmennettiin, jonka seurauksena ymmärrys palautetietoisesta työskentelystä kokonaisvaltaisena työskentelyotteena vahvistui. Tärkeäksi kehittämisspäivän oppimiskokemukseksi muodostui asiakkailta saatavan palautteen merkityksen selkeyttäminen, eli oivallus siitä, että FIT-työskentely ei tarkoita vain asiakaspalautteen keräämistä vaan sen hyödyntämistä. Paneelikeskusteluissa pohdittiin palautetietoisesta työskentelykulttuurin edellyttämää sosiaalityöntekijän valmiutta oman työn kriittiseen tarkasteluun ja työskentelyn ohjaamiseen asiakkaalta saadun palautteen avulla. Kehittämisspäivän ohjelma ja siitä ryhmissä keskusteleminen auttoi osanottajia jäsentämään FIT-työskentelyä innostavana mahdollisuutena kehittää omaa ammatillisuutta ja motivaatio FIT-mittariston käyttöönottoa kohtaan sai tuntuva nostetta. Kehittämisspäivän anti kokonaisuudessaan vahvisti näkemystä siitä, että FIT-työskentelyllä on potentiaalia tukea systeemistä työotetta ja se voi tarjota välineen systeemisen työskentelyn laadun varmistamiseksi.

### 1.2.3 Palautetietoinen työskentely arvokkaana kuulluksi tulemisen väylänä – kokemusasiantuntijan näkemyksiä FIT-mittarin käytöstä

Perustuu Pia Köpsin puheenvuoroon yhteiskehittämisspäivässä 22.3. Pia on lastensuojelun ammatillinen kokemusasiantuntija. Tultuaan vakuuttuneeksi FIT-työskentelyn hyödyllisyydestä, Pia osallistui yhteiseen FIT-kehittämisspäivään puhuakseen palautetietoisuuden puolesta. Pia kannustaa lastensuojelua ottamaan FIT-mittarit laajasti käyttöön.

Pia on lastensuojelussa asioidessaan jäänyt kaipaamaan sitä, että hänen perheensä olisi tullut kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi. Syynä kohtaamattomuuteen on Pian tulkinnan mukaan ollut hänen jokseenkin epätyypillinen asemansa korkeasti koulutettuna ja uraa rakentaneena asiakaslapsen vanhempana, jonka seurauksena perheen ongelmat ovat jääneet piiloon. Toisaalta Pia myös kokee, että sosiaalityöntekijät ovat kategorisoineet heidän perheensä päihdeperheeksi lastensuojelun asiakkuuteen johtaneiden syiden vuoksi. Leimautuminen tietyn asiakasryhmän edustajaksi on Pian mukaan vaikuttanut siihen, millaisena heidän perheensä tuen tarpeet ovat stereotyyppisen tulkintakehyksen valossa näyttäytyneet. Tämä on puolestaan aiheuttanut sen, että perheelle tarjottiin pitkään tehottomia palveluita, ennen kuin oikea tukimuoto löytyi.

Pelko siitä, että perhe tulee lastensuojelussa väärinymmärretyksi, on ajanut Pian kertomaan omaa tarinaansa ja lastensa tarinaa lukuisia kertoja vaihtuville lastensuojelun työntekijöille. Pia on kokenut voimattomuutta pyrkiessään antamaan oikeanlaisen kuvan perheestään sekä ahdistusta siitä, että lastensuojelun asiakirjojen muodostama kuvaus heidän perheestään saattaa antaa vääristyneen vaikutelman perheen

nykytilanteesta. Aiemmin Pian on ollut vaikeaa hahmottaa, kenen asiakkuudesta lastensuojelussa on lopulta kyse; vanhemman asioihin syventyessä on hämärtynyt käsitys asiakkaana olevasta lapsesta. Pia kertoo keskittyneensä oikeanlaisen tarinan välittämiseen niin paljon, että kunkin lapsen asiat jäivät lastensuojelun taapamisissa sivuun. Ja siinä vaiheessa, kun Pia oli kertomuksessaan valmis paneutumaan lastensa asioihin, hän kokee, ettei hänen huolensa lapsista tullut enää kuulluksi. Pia kertoo leimautuneensa hankalaksi asiakkaaksi ja hankaluutta tuotti Pian turhautuminen siihen, että hänen lapsensa eivät saaneet oikeanlaista apua.

Tutustuttuaan FIT-mittariin, Pia kertoo toivoneensa, että palautetietoista työskentelyä olisi ollut tarjolla heidänkin perheelleen jo lastensuojelun asiakkuuden alkaessa. Pia on pohtinut, olisivatko aiemmat kielteiset kokemukset lastensuojelusta muuttuneet onnistuneemmiksi, jos työskentelyssä olisi jo alun alkaen käytetty apuna FIT-mittaria. Pia uskoo, että FIT-mittarin käyttö olisi muuttanut työskentelyn painopistettä lapsikeskeisemmäksi ja äidin tarinaan keskittymisen sijasta lasten avun tarve olisi voitu tunnistaa nopeammin. Eri-tyisen tärkeäksi palautetietoisien työskentelyn mahdollisuudeksi Pia luettelee FIT-mittarin avulla lapselle muodostuvan jäsentyneen ymmärryksen lastensuojelun asiakkuuden syistä ja työskentelyn muutostavoitteista.

FIT-mittarin käyttö on saanut Pian muistelemaan myös henkilökohtaisia kokemuksiaan lastensuojelun asiakkuudesta omasta lapsuudestaan. Pian oltua sijoitettuna kodin ulkopuolelle, hän on jäänyt miettimään, olisiko hän saanut tarvitsemaansa apua sijaishuoltopaikassa, jos palautetietoista työskentelyä olisi tuolloin ollut saatavilla. Olisivatko ne kipeät tunteet, joita ei nähty, voineet tulla esiin turvallisessa ilmapiirissä ja luottamuksellisessa suhteessa työntekijöihin? Pia on kysynyt mielessään, olisiko hän ehkä voinut välttyä ongelmiansa eskaloitumiselta ja vahingoittavilta kokemuksilta nuoruudessaan, jos hänet olisi lastensuojelussa kohdattu oikein. Pia käyttää kielikuvaa kohtaamisten repusta, johon lastensuojelun työskentelyn aikana muodostuneet tunteet ja kokemukset säilötään. Reppuun kertyvät niin kielteiset kuin myönteisetkin kokemukset vuorovaikutuksesta työntekijöiden kanssa ja aiemmat kokemukset vaikuttavat tuleviin. Onnistuneissa kohtaamisissa reppuun ei kerry negatiivisten tunteiden taakkaa.

Pia näkee palautetietoisien työskentelyn tärkeänä kehittämiskohteena myös lastensuojelun verkostotyössä. Vaikka tietoa Pian lapsista on olemassa paljon, on eri tahojen ymmärrys lasten tilanteesta jäänyt Pian kokemuksen mukaan hyödyntämättä. Pia näkee FIT-mittarin välineenä, jonka avulla lasten elämässä vaikuttavat toimijat voidaan kutsua yhteisen pöydän ääreen muodostamaan yhteistä lapsikäsitystä. Pia näkee hyvänä kehityskulkuna senkin, että monilapsisessa perheessä FIT-mittarin avulla jokaisen asiakkaana olevan lapsen hyvinvointi tai sen puute tulee yhtä lailla huomioiduksi. Pia painottaa, että lapsen arvio omasta voinnistaan on kiistaton. Pian mukaan on myös vanhemman etuoikeus saada täyttää FIT-mittari oman lapsensa voinnista. Pia uskoo, että keskittymällä lapsen kokemukseen, lastensuojelun työskentelyn suunta kirkastuu ja asiakas ohjataan oikeiden tukitoimien äärelle.

Pian mielestä FIT-mittarit sopivat käytettäväksi kaikissa lastensuojelun asiakkuuden vaiheissa. Kun Pian lapsen huostaanottoa purettiin ja kotiharjoitteluita lisättiin, FIT-mittarin käyttö olisi Pian mukaan auttanut tunnistamaan asioita, jotka kotiinpaluussa olisi ollut tärkeää huomioida. Pia ajattelee, että FIT-mittarin käyttö tarjoaisi myös selkeän polun lastensuojelun asiakkuuden päättämiseen. Kun lastensuojelussa tehtyjen päätösten asiakirjat ovat tulleet postitse kotiin, Pia kokee jääneensä kovin yksin niiden lukemisesta heränneiden tunteiden kanssa. Pia toivoo nyt, että sosiaalityöntekijä soittaisi perään ja kävisi puhelimitse päätöstekstiä yhdessä läpi. Palautetietoisessa työskentelyssä voidaan Pian mukaan välttyä väärinymmärryksiltä, joiden mahdollisuus on aina olemassa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Pia kertoo jääneensä monesti jälkeenpäin miettimään sosiaalityöntekijän sanojen tai päätöstekstin merkitystä. Näissä tapauksissa keskustelu sosiaalityöntekijän kanssa olisi ollut tärkeää. Pia toteaa lisäksi, että joidenkin asiakkaiden voi olla vaikeaa antaa jäsentynyttä palautetta verkostopalaverin päätteeksi ja siksi FIT-mittarin täyttäminen jälkeenpäin puhelimitse voi toisille asiakkaille olla parempi vaihtoehto. Myös ORS-muutosarvointiasteikon läpikäyminen sosiaalityöntekijän kanssa puhelimitse jo ennen verkostopalaveria voisi Pian näkemyksen mukaan auttaa sosiaalityöntekijää tarttumaan oikeisiin asioihin tulevan neuvottelun aikana.

Pia on erityisen tyytyväinen siihen, että FIT-työskentelyssä asiakkaana olevan lapsen ja hänen perheensä elämäntarinaa paneudutaan lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta ja vahvistetaan perheessä jo olevia resursseja ja voimavaroja. Pian kokemusten valossa FIT-mittari näyttäytyy valtaistumisen välineenä, koska asiakkaalta saadun palautteen varassa rakentuvassa työskentelyssä lastensuojelun asiakkaat voivat tuntea itsensä

tärkeiksi ja arvokkaiksi. Kun asiakkaan mielipiteillä on vaikutusta, tulee työskentelystä Pian kokemuksen mukaan merkityksellisempää. Kuulluksi tuleminen on luonut Pialle turvallisuuden ja helpotuksen tunnetta sekä lisännyt luottamusta lastensuojeluun.

### 1.3 Tukirakenteet

THL organisoii tukirakenteet pilotoinnille Millerin & Bertolinin (2018) suositusten mukaisesti.

#### TOG

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön monialaisen kehittämisen kansallinen ohjausryhmä (THL) toimi muutoksen ohjausryhmänä (ns. TOG Transition Oversight Group). TOGin tehtävänä oli seuranta ja ohjaus, suositukset päättäjille palautetietoisien toimintakulttuurin edistämisestä.

**IIT** (alustava käyttöönottotiimi valtakunnallinen taso, eli initial implementation team) valmisteli käyttöönottosuunnitelman, tiedonkeruun lomakkeiden avulla. Tiimi kokoontui 4 kertaa syksyllä 2021 ja 2 kertaa keväällä 2022. Jäseninä toimivat: Katariina Fagerström, Jaana Leppäkorpi, Marika Ahonen, Petta Perko, Päivi Petrelius, Terhi Kotilainen, Jukka Pyhäjoki ja Laura Yliruka. Konsultoitavat asiantuntijat olivat Taina Laajasalo, THL, Katriina Anttila, HUS, Susanne Bargman Gladsaxe ja Helsinki Missio. Lisäksi suositeltiin perustettavaksi paikalliset IIT-ryhmät, jotka suunnittelevat ja seuraavat pilotointia paikallisesti. Valtakunnallisen tukiryhmän (IIT) tehtävänä oli suunnitella pilotointiprosessi 2021–2022 mukaan lukien tiimien perehdytysmateriaali, tiimien koulutusmateriaali, johdon perehdytys, työnohjaajien perehdytys, käytettävistä lomakkeista päättäminen, tiedonkeruun ja viestintäsuunnitelman miettiminen. Lisäksi perustettiin HOWSPACE-oppimisalusta, johon tallennettiin videot koulutuspäivistä, sekä kaikki hankkeen aikainen materiaali. Alustalla oli myös mahdollisuus kysyä ja verkostoitua. FIT-mittariin liittyviä artikkeleja ja muuta materiaali oli tarjolla Howspace-alustalla.

THL järjesti kaksi FIT-mestaritapaamista 12.1.22 ja 13.4.22. Näihin tapaamisiin kutsuttiin pilotoivien organisaatioiden systeemisten tiimien perheterapeutteja. Tervetuloa! Tapaamisessa pohdittiin, mikä on FIT-mestari ja käytiin keskustelua syty-perheterapeuttien kiinnostuksesta toimia lastensuojelun FIT-pilottien ammattilaisten tukena pilotoinnin aikana ja toisaalta kouluttautua syvemmin tähän rooliin Scott Millerin ICC-kurssien kautta. Käytiin läpi mm. FIT-työnohjauksen tarkistuslistaa (Bertolini & Miller 2018, 96).

- Rakenna luottamusta ammattilaisten ja tiimien kanssa käyttämällä asiakaspalautetta rakentavasti, ei rankaisevasti.
- Ole valmis tunnistamaan ja käsittelemään ammattilaisten pelkoa ja huolia liittyen FIT-mittaukseen.
- Huomioi ammattilaisten pyrkimys käyttää FIT:n ideaa työssään ja kiitä heitä halukkuudesta pyytää konsultaatiota.
- Painota mahdollisuutta oppia epäonnistuneesta työskentelystä.
- Osoita halukkuutta kertoa omista virheistä ja oppia niistä.
- Rohkaise tasapainoista keskustelua sekä positiivisista että negatiivisista tapauksista työnohjauksessa.
- Tarjoa selkeät ohjeet työnohjausryhmän kunnioittavalle kommunikaatiolle.
- Toimi roolimallina: havainnollista ORS- ja SRS-mittareiden esittelyä ja integrointia.
- Rohkaise käyttämään konsultaatiota ”riskitapauksissa”.
- Ymmärrä, että FIT:n oppiminen vie aikansa. Ole kärsivällinen ja ymmärtäväinen ja anna tukea.
- Innosta ammattilaisia määrittelemään oman suoriutumisensa lähtötilanne, oppimaan uusia taitoja ja lisäämään terapeuttisia viitekehyksiä. Tämä parantaa heidän valmiuttaan yhdistää viitekehys asiakkaan mieltymyksiin.

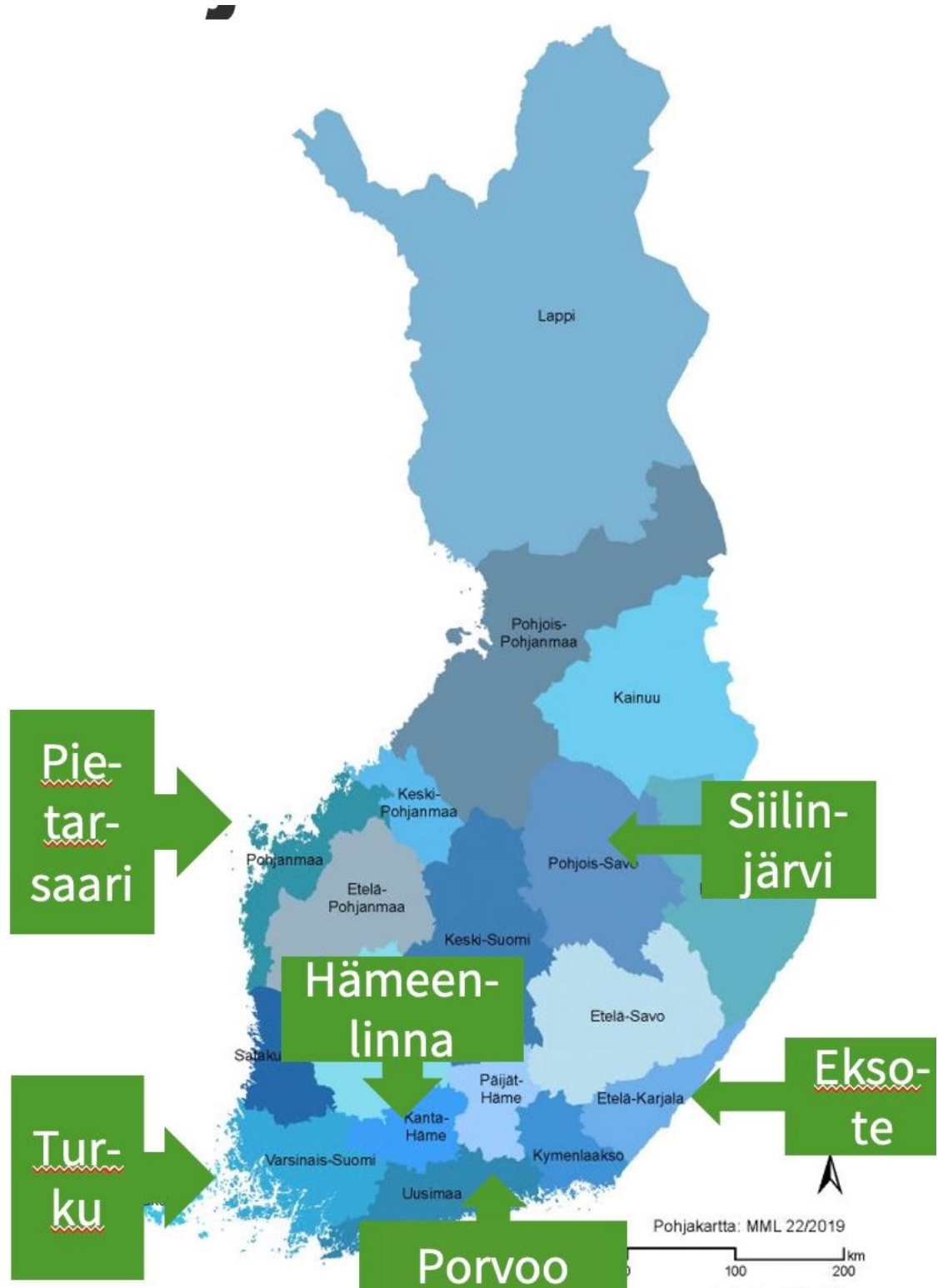
THL tarjosi myös mahdollisuuden aamukahvikonsultaatioihin pilottien yhteyshenkilöille ja näitä tapaamisia toteutui kaksi.

### 1.4 Pilotoivat tiimit

Pilotointiin lähti mukaan kuusi aluetta ja niissä yhteensä 11 tiimiä.

- 1) Siilinjärvi (yhteyshenkilö Taina Lehtoranta) ls-tiimi
- 2) Pietarsaari A (yhteyshenkilöt Pia Kotanen ja Eva Nordström) ls-tiimi

- 3) Pietarsaari B ls-tiimi
- 4) Pietarsaari C ls-tiimi
- 5) Pietarsaari D ls-tiimi (arviointipalaute Siv Kola)
- 6) Eksote (Eeva Reijonen ja Riikka Telanto) ls-tiimi
- 7) Hämeenlinna A (Marika Paasikoski-Junninen) monial. myös perheneuvola
- 8) Hämeenlinna B (Taija Ylätaalo) ls-tiimi
- 9) Hämeenlinna C (Liisa Jormalainen) perhekuntoutus
- 10) Porvoo (Mika Himanka) ls-tiimi (arviointipalaute Katariina Fagerström)
- 11) Turku (Nina Maijala) ls-tiimi



Kuvio 3. FIT-mittareita pilotoivat alueet lastensuojelussa.

## 1.6 Tiedonkeruu

Tiedonkeruun tueksi suunniteltiin kaksi lomaketta, vaikka keskeinen ajatus olikin yhteiskehittäminen tapaamisten avulla. Lomakkeet muokattiin Bertolini & Millerin (2016) kirjan lomakkeista IIT-ryhmässä. FIT-edistymislomake (liite 1.) laadittiin FIT-mittaria kokeilevalle sosiaalityöntekijälle. Koontilomake laadittiin kokoamaan organisaatiotasoiset havainnot. Edistymislomakkeiden tiedot ohjattiin koottavaksi THL:lle

toimitettavaan koontilomakkeeseen (hallinnollinen työnhajaaja). Kyse ei ollut vain teknisestä tiedonkeruusta lomakkeella, vaan työotetta kehittävän keskustelun käyminen ja tiettyjen tietojen kirjaaminen samalla lomakkeelle. Lomakkeessa oli sama filosofia kuin FIT-mittarissa ylipäätään: vuorovaikutus on ensisijaista, mutta väline muistuttaa tärkeiden näkökulmien systemaattisesta huomioimisesta osana yhteisen ymmärryksen rakentamisessa.

## 1.7 Kansainvälinen yhteistyö

Pilotoinnin aikana tehtiin yhteistyötä Gladsaxen kunnan kanssa. Psykologi, FIT-asiantuntija Susanne Bergman ja Scott Milleria konsultoitii mm. 10.9.2021 tapaamisessa ja Bergmanin tapaamisesta laadittiin keskustelumuietio pilotointitiimien hyödynnettäväksi. Tapaamisessa keskusteltiin FIT-mittarin soveltuvuudesta systeemisen työhön. Paikalla oli systeemisen työn kehittäjä Katarina Fageström ja kehittämispäällikkö Laura Yliruka.

Keskustelumuietio:

**S: FIT:n käyttöönnotossa oli kyse siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän orientaatio tilannearviotyöstä muuntui etulinjan muutostyöntekijäksi.**

L: Systeemisessä lastensuojelussa käytetään myös muutosta aikaan saavia haastattelutapoja, kuten sirkulaarisia kysymyksiä, jotta löydetään systeemisiä kausaliteetteja lineaaristen kausaliteettien sijaan. FITiä uskalletaan kokeilla, koska meillä on systeemisen lastensuojelun tiimejä, eli nähdään sosiaalityön palvelu myös muutostyönä.

**S: Tanskassa tämä oli suurin muutos. Me olemme ihmisiä, jotka lähettävät ihmisiä muutostyöhön. On tärkeää mieltää itsensä muutostyöntekijäksi.**

L: Systeemisessä työssä sukupuut toimivat keinona hahmottaa, minkä on oikeasti tarpeen muuttua systeemisissä. Muutostyötä kytketään tilannearviotyöhön.

S: Perheet ovat muuttaneet toimintaansa sosiaalityöntekijän tapaamisen seurauksena.

Sosiaalityöntekijät oivalsivat, että muutosta tapahtui enemmän kuin he uskalsivat toivoakaan – vain tapaamisten perusteella. Ajatus tilannearviotyön ja muutostyön yhdistämisestä on tärkeä ajatus.

L:11 pilottia on lähtenyt liikkeelle. On tärkeää olla kiirehtimättä ja tehdä yhteistä merkityksenmuodostusta.

S: Prosessi oli pidempi Gladsaxessa, kuin mitä on dokumentoitu. Pioneerit aloittivat, sosiaalityöntekijät kokosivat pioneeriryhmän 5 vuotta sitten. He saivat tukea perheneuvolasta (family therapy).

He saivat tukea siihen, miten sanoittaa FIT, jotta asiakkaat tuntevat olonsa turvallisiksi käyttäen mittaria. Nämä työntekijät eivät mieltäneet itseään muutostyöntekijäksi.

K: Toki Suomessa sosiaalityöntekijöiden tavassa mieltää itsensä on eroja ja vaihtuvuus on isoa.

L: Asiakasmäärä on vähentymässä lastensuojelussa 30–35 asiakkaaseen/työntekijä, mikäli hallituksen esitys menee läpi (S: edelleen todella suuri määrä) Muutostyö ei aina välttämättä tarvitse pitkää prosessia.

S: On tärkeää miettiä reunaehdoja. Sosiaalityöntekijöiden ei tarvinnut tehdä kaikkea sitä, mitä yleensä. Sosiaalityöntekijöiden täytyy Tanskassa täyttää noin ”300 kohtaa” osana tilannearviota (peseekö lapsi hampaat yms.). Siksi sosiaalityöntekijät kokivat itsensä tilannearviotyöntekijöiksi.

**Tanskassa FIT-tiimiltä vähennettiin velvoitteita, tilalle tuli tehtävä luoda vuorovaikutussuhde perheeseen ja käyttää FITiä, jotta nähtiin muutos. Olennaista oli myös havaita nopeasti, syntykö muutosta parempaan suuntaan. Sitten tehtiin tarvittaessa myös tilannearvio.**

S: Eli ideana se, kuten lääkärin työssä, että katsotaan verenpaine ja jos on korkea, jatketaan.

Sama idea tässä: katsottiin, kenen kanssa voidaan työskennellä.

Pioneeriryhmät työskentelivät muutaman vuoden ja sen jälkeen hakivat rahoitusta ja luvan tehdä toisin. He tekivät pieniä pilotteja. Pilotointi kesti 1,5 vuotta.

Onkin tärkeää miettiä, montako pilottia voi vetää niin, että voidaan oppia niistä ja jotta voidaan korjata ongelmia matkan varrella. 3–4 tapaamisen muutostyön kokeilu perheen kanssa, sitten ohjaus tilannearvioon. Lastensuojelussa toimii monia eri sosiaalihuollon työntekijöitä – kaikkien osalta täytyy tehdä suunnitelma; mitä tämä (FIT:n käyttö) tarkoittaa kunkin kohdalta.

S: On ollut koskettavaa keskustella sosiaalityöntekijöiden kanssa: ”Tulin sosiaalityöntekijäksi, koska haluan saada aikaan muutosta ja auttaa sen sijaan, että laitan rasteja ruutuun.” Joillekin perheille työ on riittävää.

S: Tanskassa on kahdenlaista tapaa saada perheterapiaa: sosiaalityöntekijä voi tilannearvion perusteella ohjata perheterapiaan. Tai sitten voi saada 10 kertaa perheterapiaa, mutta se on nyt sosiaalityöntekijän työtä.

S: Nyt työntekijöiden vaihtuvuus on vähentynyt. Työntekijät hakeutuvat FIT-organisaatioon työhön.

L: Miten työntekijät suhtautuivat mittaamiseen? Miten mittaaminen kytkeytyy lastensuojeluprosessiin?

K: Kuinka työntekijät kytkeytyvät muutokseen, koska tapaavat harvoin asiakkaita? Perheet tapaavat monia eri työntekijöitä.

S: Terapiassakaan muutos ei tapahdu pelkästään terapeutin työn tuloksena. Tämä on sama sosiaalityön osalta.

### **On eri tapoja käyttää FIT-mittaria:**

1) Voidaan käyttää sosiaalityöntekijän kohtaamistyössä.

2) Voidaan käyttää seurannan välineenä. Tanskassa täytyy tarkistaa 3 kuukauden välein sijoitetun nuoren suunnitelma. Ajatus on, että muutosta tapahtuu eri palvelujen yhteisvaikutuksena: mittaria voidaan käyttää koko muutoksen arviointiin, silloinkin, jos työntekijä ei ole itse tehnyt muutostyötä.

S: Ylipäättään voidaan todeta, että keskustelu on se, mikä on vaikuttavaa, ei mittari. Keskustelun kautta voidaan arvioida myös palvelujen kokonaisuutta: onko liikaa, tai liian vähän. Keino aloittaa dialogi asioista. Sosiaalityöntekijä tulee ymmärtää, mitä ollaan ylipäättään tavoittelemassa.

### **S: suosittelen katsomaan tanskalaisen videon mittarin käytöstä.**

3) Mittaria voidaan käyttää eri näkökulmien yhteen tuomiseen: 1) miten koulu arvioi lapsen hyvinvointia 2) miten perhe 3) miten lapsi itse.

### **Hyödynnetään ns. collaretal rating (systeeminen idea) ideaa, eli seurataan eri näkökulmista kehitystä: miten voimme olla avuksi. Voidaan hyödyntää verkostokokouksessa.**

Olennaista tässä on se, miten puhutaan näistä näkemyseroista. Tästäkin on hyvä olla koulutusta.

S: Oletteko yhteyksissä suomalaisiin FIT-mestareihin? Tulisi olla yhteydessä kahteen Heidiin Helsinki Missiosta. He ovat parhaita FIT-asiantuntijoita, joilla on sertifikaatti. Lisäksi Jaakko Seikkula ja Eija-Liisa Rautiainen tuntevat menetelmän.

L: Se on tiedossa, että FITiä käytetään laajasti Suomessa, mutta lastensuojelun konteksti on erityinen ja yhteistyötä tehdään.

S: Perhekeskus oli pilotti. 2–3 ihmistä koulutettiin ja sertifioitiin ja tehtiin projektisuunnitelma. Kaksi puolipäiväistä työntekijää tarvittiin tukemaan työntekijöitä. Tarvitaan alueelliset osaaajat.

### **S. Sudenkuoppia FITin käyttöön otossa ovat liian pienet resurssit ja kiirehtiminen (osaaminen tai raha), voi tulla negatiivisia kokemuksia. Kannattaa valita pilottiin ryhmät, joilla on identiteetti muutostyöntekijöinä.**

L: Pilottien piti kuvata hakemuksessaan suhteensa systeemiseen lastensuojeluun. Kaikilla oli osaamista ja historiaa, mutta muutoksia tulee lastensuojelussa koko ajan, henkilöstön vaihtuvuus on tosiasia ja systeemistä osaamistakin täytyy ylläpitää.

K: Meilläkin on ollut vaihtuvuutta: silti kiinnostusta on.

L: Meidän täytyy todella edetä tarpeeksi hitaasti. Meillä on kansallinen IIT-ryhmä ja olemme opiskelleet implementaatiota. IITiin on kutsuttu edustaja lastenpsykiatriasta – jossa on kokemusta mittarin käytöstä julkisella sektorilla. Syty-perheterapeutit voisivat olla hyviä FIT-mestareita jatkossa.

**S: Johdon tulee ottaa rooli tässä.** Tanskassa oli ongelmia johdon osalta. Pomot erotettiin. Uudet pomot olivat kiinnostuneita ja lopputulos oli hyvä.

K: Super-user rooli tulee olla selvä ja pomojen tulee tukea tätä.

L: Pilotoinnin yhdyshenkilöt ovat pitkälti johtavassa asemassa.

K: Nyt on myös hyvinvointialuemuutos. Nyt myös esimiehet voivat olla vaihtumassa.

K: Muut alueet ovat kiinnostuneita siitä, miten tiimimme pilotti onnistuu: voisi hakea rahoitusta jatkoa varten.

**S: Tanskassa työntekijät pääsivät koulutuksiin, siihen haettiin rahat, Susanne ja Scott Miller kouluttivat työntekijät. Tapahtui ”lift”, 150 työntekijää koulutettiin. 40 edustajaa valittiin.**

**Sosiaalityöntekijät saivat eniten paikkoja.**

**S: On tärkeää dokumentoida prosessi. Jos mietitään kansallista mallia, tarvitaan infrastruktuuri.**

K: Ongelma systeemisessä toimintamallissa ä on se, että se on koko maassa ja se tarkoittaa eri asioita eri puolilla. On erilaisia huhuja. Kuka on kuullut mitä. Se ei auta rekrytoinnissa.

L: Systeeminen lastensuojelu on luovaa työskentelyä kompleksisissa tilanteissa. Sytyä implementoitii hieman liian vähin resurssein, mutta yhtenäisyyttä pyritään varmistamaan eri keinoin.

S: Pilotissa tulisi olla mahdollisuus olla luova. Syty tuo luovuutta, jolloin löytyy parhaat tavat käyttää FIT-mittaria. Rakenne luo uuden rakenteen puhua jälleen systeemisestä työstä.

**K: Sosiaalityö on muutostyötä. Ja sitä kannattaa mitata. Ja se ”makes sense”.**

S: Jotain muutetaan työn tekemisessä, kuten kun FIT otetaan käyttöön ja kysytään palautetta.

**Palautteen kysyminen muuttaa paljon, enemmän kuin oletimme. Se ei ole vain muutoksen mittaamista. Esimerkiksi: kun perhe sanoo, että voi huonommin, siihen täytyy oikeasti reagoida.**

**Muutokseen tai muuttumattomuuteen tulee reagoida. Tutkimuksen kautta voi ennustaa, että 40 % ei voi paremmin. Usein täytyy kohdata tämä ja miettiä, mitä muuta voidaan tehdä. Mittarin käyttö vaikuttaa tapaan tehdä sosiaalityötä. Työntekijänä ei voi ohittaa sitä, että perheet eivät voi paremmin, koska mittaustulokset ovat siinä esillä.**

S: Ei siis ole kyse vain vuorovaikutuksesta, vaan siitä, mitä tehdään, kun perheet eivät voi paremmin. Ja siitä, mitä keinoja minulla on käytettävissä. Kysymys laajemmin siitä, mitä organisaatiossa voidaan tehdä toisin. Mittaaminen koskettaa monia asioita organisaatiossa.

L: Kun on syötetty dataa lastensuojelusta kv-datapankkiin, tuleeko lastensuojelusta eri tuloksia kuin terapiakontekstista?

**S: Prosesseissa on usein monia ammattilaisia. Perheisiin kohdistuu monia interventioita.**

**Kun katsomme pitkän seurannan caseja, näemme, että jotkin perheet edistyvät merkittävästi, osassa ei juuri muutoksia, osassa tilanne huononee. Missä ei saada muutosta, ovat koulupudokkaat ja high conflict erot. Niissä on vaikeaa auttaa. Jos lapset ovat sijoitettuja, lapset voivat hyvin, kunnes ovat teinejä, jolloin oireilu alkaa. Tällaisia kaavoja voidaan havaita.**

L: On upeaa, että teillä on tätä informaatiota. FITiä on käytetty siis kaikissa caseissa?

S: Jos on erotilanne, yleinen toimintatapa on niin, että ohjataan perheneuvontaan tai vanhemmat pyritään pitämään erossa toisistaan, jottei synny konfliktia. Ongelma on se, ettei mikään tunnu vaikuttavalta lastensuojelun näkökulmasta. Haaste on se, että kysymme, mitä muuta voimme tarjota, kun palvelut eivät toimi. Lastensuojelu tekee nyt yhteistyötä hoitotahojen kanssa löytääkseen uusia vastauksia. Niitä ei ole vielä löytynyt. Perhekoulumalli on ollut yksi yritys. 6–7 perhettä ollut koulussa niiden lasten kanssa, joilla on hankalaa. Perheet näkivät muutoksia, mutta kun lapsi palasi omaan kouluunsa, koulu ei nähnyt muutoksia.

Collateral perspective, rinnakkaisnäkökulma.

Nyt haetaan intensiivisiä tiimejä: haetaan keinoja toimia koulussa, lähellä nuoren elämismaailmaa.

L: Tämä on sama Suomessa, tuki pyritään viemään lapsen ja nuoren omaan toimintaympäristöön. Suomen kouluissa on myös syty-prosesseja.

Tämä on se seuraava askel, mikä on hienoa: voimme nähdä isomman kuvan. Onko perheitä, joita emme voi auttaa? Miten voimme käyttää tätä tietoa parantaaksemme palveluja?

L: Rakenteinen kirjaus Suomessa on nähty keinona tarttua vaikuttavuuteen.

FIT on keino hyödyntää subjektiivista tietoa vaikuttavuustutkimuksen datana?

**S: Juuri niin. Gladsaxessa nähdään kaavat, ei rankaisevalla tavalla, vaan niin, että palvelut paranisivat.**

L: Kyse on käytäntötutkimusasetelmasta.

S: Kyse on todella käytäntötutkimuksesta. Olisi hyvä saada yliopistot mukaan.

Kansainvälinen yhteistyö tanskalaisten tutkijoiden kanssa.

L: Tunnetko videon kolmikon? Mitä heille kuuluu?

S: Kyllä. Tine on muuttanut toiseen kuntaan, mutta kaksi muuta ovat edelleen Gladsaxessa, saat yhteystiedot. Rasmus on ollut ensimmäisestä päivästä lähtien mukana. Hän tuntee kehittämisen historian. Mette on esimies, mutta hän on ollut mukana pilotoinnissa. Metropol Instituutti, joka kouluttaa sosiaalityöntekijöitä, toi mukaan tutkimuksen. Mackrillin yhteystiedot ovat oppaassa.

K: Luennoin FITistä ja kerron neuvottelukunnassa (Verso).

L: Valta ja riskit nousivat esille Mackrillin artikkelissa. Ovat myös systeemisen työotteen ja lastensuojelun ydinteemoja.

S: Mackrill oli skeptinen ja se ehkä näkyi artikkelista.

**S: Tässä tuotetaan dataa asioista, jotka ovat merkityksellisiä. Kaavoja, jotka opettavat meitä.**

Ei tuoteta ainoastaan tietoa ulos, vaan myös itselle.

L: Luin artikkelin, jossa puhuttiin siitä, kuinka FIT yhdistää empirian ja sosiaalisen konstruktionismin.

S: Voisitte kontaktoida Metten ja Rasmuksen, myös minä olen Scottin kanssa tukenanne. FITiä ei ole juuri pilotoitu muualla maailmassa lastensuojelussa. Olisi tosi hienoa aloittaa Suomessa.

Haluan itse vaikuttaa Tanskassa. **Työntekijät palavat loppuun. Kolmen kuukauden jälkeen ihmiset vaihtavat töitä. Gladsaxessa on sen sijaan pysyvyyttä.** Suomen aloitus voisi tukea myös FIT:n käytön leviämistä Tanskassa.

## 1.8 Pilotointiprosessin arviointia

Alueilta tiedusteltiin toukokuussa 2023, kuinka hyvin onnistumisen kriteerit on saavutettu kullakin alueella: 1–5, jolloin 1 ei toteutunut ja 5 erinomainen tulos. Alueita pyydettiin arvioimaan pilotointia tiimin ja organisaation tasolla:

Onnistumisen kriteereiksi määriteltiin tiimin tasolla:

- Tiimi on käynyt läpi tämän perehdytysmateriaalin ja keskustellut yhdessä tavoitteista ja prosessista.
- Tiimin on osallistunut THL:n koulutuksiin ja/tai katsonut koulutusvideot.
- Tiimin jäsenet ovat käyttäneet mittareita säännöllisesti asiakastapaamisissa syksyllä ja keväällä 2021
- Tiimin jäsenet ovat tuottaneet runsaasti havaintoja mittarin käytöstä.
- Havainnot on koottu systemaattisesti omaan lomakkeeseensa (FIT-edistymislomake).
- Havainnoista on keskusteltu 2. koulutuspäivässä ja oman organisaation sisällä johdon kanssa.
- Tiimi on käynyt keväällä 2021 arvioivan keskustelun jatkosta ja tehnyt jatkosuunnitelman mittarin käytöstä.

Onnistuneen pilotoinnin kriteereiksi määriteltiin organisaation tasolla:

- Johto ymmärtää pilotoinnin tavoitteet ja sitoutuu tukemaan niitä.
- Ammattilaisilla on paikallista tukea mittarin käytön tukena – paikallinen IIT-ryhmä. (Suositellaan FIT-palautetietoinen hoito –kirjan hyödyntämistä).
- THL:n tuen hyödyntäminen mittarin käytön tukena.
- Työyhteisössä on sovittu edistymislomakkeiden keruusta ja tiedon kokoamisesta.
- Työyhteisössä seurataan ammattilaisten kokemuksia ja suhtautumista pilotointiin.
- Johto huomioi työyhteisössä FIT-käytännön aiheuttaman lisääntyvän dokumentoinnin ja työmäärän.
- Johto pohtii vaihtoehtoja FIT-mittausten tiedonkeräykselle ja –hallinnalle (tietokoneohjelmat, Open-FIT, integrointi asiakaskirjausten kanssa)
- Palvelujen käyttäjiä osallistetaan kehittämistyöhön. (Suositeltavaa, ei pakollista).

Vastauksia saatiin Turusta, Siilinjärveltä, Tampereelta ja Etelä-Karjalasta. Kaikki tiimit osallistuivat THL:n koulutuksiin, yhteiskehittämispäivään ja tutustuivat materiaaleihin.

Taulukko 1. Pilottitiimien itsearviointi omasta toiminnasta

| Onnistumisen kriteeri tiimin tasolla (1-5) | Siilinjärvi | Eksote      | Turku      | Pietarsaari |
|--------------------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Perhedytysmateriaali                       | 4           | 4           | 4          | 3           |
| Koulutuksiin osallistuminen                | 4           | 4           | 4          | 5           |
| Mittareiden käyttö                         | 2           | 3           | 2          | 3           |
| Havainnot mittareiden käytöstä             | 3           | 3           | 2          | 4           |
| Havaintojen koonti                         | 2           | 2           | 2          | 1           |
| Havainnoista keskustelu                    | 4           | 3           | 3          | 1           |
| Arviointi                                  | 5           | 3           | 3          | 5           |
| <b>Keskiarvo</b>                           | <b>3,43</b> | <b>3,14</b> | <b>2,8</b> | <b>3,1</b>  |

Taulukko 2. Pilottitiimien itsearviointi organisaation tason onnistumisesta

| Onnistumisen kriteeri organisaation tasolla (1-5)  | Siilinjärvi | Eksote     | Turku      | Pietarsaari |
|----------------------------------------------------|-------------|------------|------------|-------------|
| Johdon sitoutuminen                                | 3           | 1          | 2          | 1           |
| Paikallinen tuki                                   | 3           | 1          | 3          | -           |
| THL:n tuen hyödyntäminen                           | 4           | 1          | 3          | 4           |
| Edistymislomakkeiden keruu                         | 4           | 2          | 2          | 4           |
| Kokemusten seuranta                                | 4           | 2          | 2          | 4           |
| Työmäärän huomiointi                               | 1           | 1          | 2          | 1           |
| FIT-mittarusten tiedonkeruuvaihtoehtojen arviointi | 3           | 1          | 2          | -           |
| Palvelujen käyttäjien osallittaminen kehittämiseen | 3           | 1          | 1          | 1           |
| <b>Keskiarvo</b>                                   | <b>3,8</b>  | <b>1,1</b> | <b>2,1</b> | <b>2,5</b>  |

Avoimissa kommenttikentissä hyvinvointialueiden pilottitiimit kuvailivat FIT-mittarin käyttöönoton kokemuksiaan seuraavasti:

## Odotukset FIT-työskentelyn hyödyistä

FIT-mittarin käyttöönottoon kytkeytyi myönteisiä odotuksia:

- Asiakkaan oma arvio tulee vahvemmin esille.
- FIT-mittari tukee yhteistyösuhteen rakentumista uusien asiakkaiden kanssa.
- Asiakaspalautteen avulla työntekijä pääsee arvioimaan omaa toimintaansa, jonka seurauksena ammattitaito kehittyy.
- Ammatilliset vuorovaikutustaidot vahvistuvat.
- Ymmärrys lastensuojelun epäonnistumisista lisääntyy.
- Onnistumisen esteet tulevat FIT-mittarin avulla näkyviksi ja muutostyöskentelyn kohteeksi.
- Sujuvan yhteistyötavan löytyminen nopeutuu.
- FIT-mittarin käyttö toimii suunnitelmallisen ja tavoitteellisen työskentelyn seurantavälineenä.
- FIT-mittari vahvistaa systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn ydintaitoja: läsnäolon, kuulemisen ja kysymisen taitojen syventyminen.

## Epäily FIT-mittarin soveltuvuudesta lastensuojeluun

FIT-mittarin pilotointi lastensuojeluun herätti myös epäilyä menetelmän sopivuudesta:

- FIT-mittarin uskottiin toimivan paremmin psykoterapiassa, jossa asiakkaat ovat motivoituneita ottamaan keskusteluapua vastaan ja valmiita pohtimaan asioitaan syvällisesti. Lastensuojelun asiakkaiden ajateltiin olevan lähtökohdiltaan erilaisessa asemassa psykoterapiaan verrattuna. Lastensuojelussa työskentely on ajoittain vastentahtoista, mikä nähtiin esteenä FIT-mittarin käytölle. (Toisaalta FIT-mittarin käytön tarkoitus on yhteisen ymmärryksen syntyminen ja mahdollisen vastakainasettelun purkaminen, mutta tämä merkitys ei ollut välittynyt kaikille työntekijöille.)
- Asiakkaalta FIT-mittarin avulla saadun palautteen merkitys lastensuojelun kontekstissa herätti kysymyksiä, koska lastensuojelussa käsitellään vakavia yhteiskunnallisia ongelmia. Sosiaalityössä kohdataan päihderiippuvuutta, psyykkistä pahoinvointia, osattomuutta, ulkopuolisuutta, kriisejä ja työttömyyttä. Asiakkailla esiintyy myös neuroerityisyydestä kumpuavia haasteita. Sosiaalityöntekijät pyrkivät ratkaisemaan asiakasperheiden kanssa heidän kohtaamiaan kompleksisia ongelmia hyvin rajallisen työajan puitteissa. FIT-mittarin käytölle ja vaikuttavuustiedon keräämiselle ei siksi nähty olevan riittävästi tilaa lastensuojelussa.

## Kokemukset FIT-mittarin käytöstä

FIT-mittarin pilotoinnin aikana tehtiin seuraavia positiivisia havaintoja:

- Asiakkaat suhtautuivat FIT-mittariin myönteisesti.
- FIT-mittarin käyttö asiakkaan kanssa oli ollut mielenkiintoista ja innostavaa.
- Palautetietoinen ja asiakasta osallistava työskentelytapa herätti myös asiakkaan kiinnostuksen.
- FIT-mittarin avulla tapaamiseen orientoituttiin uudella tavalla.
- FIT-mittarin käyttö synnytti enemmän keskustelua.
- Asiakas tuli kuulluksi ja huomio kiinnittyi muutostyöskentelyyn ja siinä saavutettuihin tuloksiin.
- FIT-mittarin avulla edistys tuli näkyviksi.
- FIT-mittarin käyttö auttoi erityislasta keskittymään aiempaa paremmin. Lapsi innostui myös mitaamisesta.
- Lapsen ymmärrys omasta osallisuudestaan ja kuulluksi tulemisen tärkeydestä vahvistui.
- FIT-mittarissa nähtiin paljon potentiaalia.

## FIT-mittarin pilotoinnin aikana tunnistettiin seuraavia haasteita:

- Lomakkeiden käyttö ja mittaaminen tuntuivat vieraalta tavalta toimia.
- Lastensuojelun asiakastyö koostuu erilaisilla kokoonpanoilla järjestettävistä palavereista ja tapaamisista, jonka vuoksi FIT-mittari työvälineenä tulee mukauttaa kuhunkin tilanteeseen sopivaksi.
- Mittarin käyttö vaatii rohkeutta kokeilla FIT-työskentelyä erilaisissa yhteyksissä, jotta laajemman ymmärryksen muodostuminen palautetietoisesta työskentelystä tulisi mahdolliseksi.
- Toiveena on saada FIT-mittarin käyttöä varten puhelinsovellus ja sen puute muodostui esteeksi FIT-mittarin käyttöönotolle.

**Mitä opittiin: pohdintaa FIT-mittarin käyttöönotosta jatkoa ajatellen**

- FIT-työskentelyn käyttöönotto vaatii suunnittelua, resurssointia, koulutusta ja jatkuvaa käyttöönoton tukea sekä tämän tukena johtamista.
- OpenFIT-sovelluksen tarjoamat ORS- ja SRS-lomakkeet sähköisessä muodossa tulisi saada käyttöön, jotta FIT-työskentely vakiintuisi käytäntöön.
- FIT-mittari ohjaa kohti sujuvaa yhteistyötä ja vaikuttavuuden seurantaa asiakaskokemusten näkökulmasta.
- FIT-mittarit eivät ole vain yksi menetelmä muiden joukossa, vaan niiden käyttöönotossa on kyse palautetietoisesta työskentelykulttuurin omaksumisesta. FIT-työskentely voi parantaa lastensuojelun laatua mahdollistamalla työskentelyn jatkuvan arvioinnin, seurannan ja asiakasosallisuuden vahvistumisen.
- FIT-mittareiden hyödyntäminen on kirjattu joillakin alueilla strategiaan ja siksi niiden käyttämistä pidetään tärkeänä.
- FIT-lomakkeen täyttäminen ei itsessään tuota laadukasta ja vaikuttavaa sosiaalityötä. Avainasemassa on sosiaalityöntekijän ammatillinen osaaminen ja tapa, jolla FIT-mittaria käytetään dialogisen vuorovaikutuksen saavuttamiseksi.
- Kustannustehokasta sosiaalityötä saadaan aikaiseksi, kun työntekijällä on riittävästi aikaa ja taitoa työskennellä asiakasperheen kanssa. Siksi asiakasmäärien rajaaminen on ensisijainen toimenpide lastensuojelutyön laadun vahvistamiseksi.
- Palautetietoinen työskentely ja FIT-mittarin käyttö voidaan nähdä sosiaalityön eettisestä arvopohjasta kumpuavana ja sitä vahvistavana lähestymistapana.

Luvussa 9 tehdään johtopäätöksiä FIT-mittarin kansallisesta pilotoinnista kokonaisuutena.

## OSA II

# 1 Johdanto

Julkisena palvelujärjestelmänä lastensuojelun vastuulla on tarjota asiakkailleen laadukasta ja vaikuttavaa sosiaalityötä. Lastensuojelussa pitkäkestoiset ja monisyiset asiakkuusprosessit ovat tavallisia ja lastensuojelun asiakkaiden monimutkaisten haasteiden kohtaaminen vaatii sosiaalityöntekijältä erityistä osaamista (Yliruka, Pasanen, Vartio ja Petrelius, 2018). Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen muutostyö on lastensuojelun toiminnan keskiössä, mutta lastensuojelupalveluiden vaikuttavuutta on tutkittu suhteellisen vähän, eikä lastensuojelussa olla kyetty systemaattisesti osoittamaan toiminnan tuloksia (Aaltio ja Isokuortti, 2021; Pohjola, 2012a). Lastensuojelun rajallisilla resursseilla on kyettävä tarjoamaan asiakkaille intensiteetiltään oikeanlaista apua. Selvitäkseen tästä tehtävästä, sosiaalityön on tietoisesti pyrittävä kehittämään palveluitaan asiakkaiden moninaisia tuen tarpeita ja tavoitteita vastaaviksi. (Pohjola, 2012b.) Tarve lastensuojelun toimintamallien ja välineiden tutkimusperustaisuuden edistämiseksi on merkittävä (Aaltio ja Isokuortti, 2021).

Lastensuojelu on vuorovaikutustyötä, jossa asiakkaan auttamistilanteissa huomioidaan ihminen suhteissaan, elämäntilanteessaan ja toimintaympäristössään. Anneli Pohjola (2012a) painottaa ettei lastensuojelun toimenpiteiden vaikuttavuudessa ole kyse yksittäisten tukitoimien aikaansaamista yksilökohtaisista vaikutuksista. Pohjolan mukaan sosiaalityössä muutostyöskentelyn vaikuttavuustekijöitä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti ja tilannekohtaisesti asiakastyön kohtaamisissa, jonka vuoksi vaikuttavuuden osoittaminen sosiaalityössä on nähty erityisen haastavana tehtävänä. Pohjola tuo esiin, ettei positivististen tieteenalojen edustama näkemys evidenssistä sellaisenaan palvele sosiaalityön käytäntöjä. Sosiaalityössä kvantitatiivisen tutkimustiedon yleistettävyyden rinnalle tarvitaan ymmärrystä laadullisista ilmiöistä, joita voidaan jäsentää teoreettisten ja analyttisten tulkintojen avulla. Sosiaalityön vaikuttavuustieto on moniulotteinen ja monimerkityksinen kokonaisuus, jonka tarkempi jäsentäminen on tärkeää, jotta puutteelliseen tietoon lastensuojelutoimien vaikutuksista voitaisiin paremmin vastata löytämällä vaihtoehtoisia mahdollisuuksia vaikuttavuuden tavoittamiseksi. (Pohjola, 2012a.)

Sosiaalityössä asiakaslähtöisen työskentelyorientaation rinnalle on noussut asiakasvaikuttavuuden käsite, johon liittyy olennaisesti asiakkaan subjektiivinen kokemus työskentelyn laadukkuudesta ja vaikuttavuudesta (Pohjola, 2012a). Asiakkaan kokemia positiivisia muutoksia saadun palvelun ansiosta kuvataan myös käsitteellä inhimillinen vaikuttavuus (Ekqvist, 2021). Tärkein lastensuojelun tarjoaman palvelun vaikuttavuuden arvioija on asiakas itse. Lastensuojelun asiakkuudessa olevat lapset ja heidän vanhempansa tunnistavat itse tulleet autetuiksi tai jääneensä vaille tarvitsemaansa tukea. Tästä huolimatta asiakkaiden subjektiivista kokemusta palveluiden vaikuttavuudesta ei olla laaja-alaisesti hyödynnetty sosiaalityön vaikuttavuuden tarkastelussa ja käytäntöjen kehittämisessä. (Hokkanen, 2012; Martin, 2012.) Lastensuojelun asiakastyön käytännöissä ymmärrystä asiakasvaikuttavuudesta kertyy, mutta paikallisesti syntyvä kokemuseräinen tieto jää nykyisellään hyödyntämättä laajemmassa mittakaavassa.

Mittaamisen hyödyntäminen sosiaalihuollon tiedonkeruun välineenä on yhä yleistyneempi käytäntö. Asiakastyössä standardoitujen mittareiden avulla kertyvä tieto asiakkaiden tarpeista ja hyvinvoinnin muutoksista on tunnistettu yhdeksi vaikuttavien työskentelytapojen löytämisen ja käyttöönoton keinoksi. (Mansila, Rahikka ja Sjöblom, 2018.) Mittareiden ja arviointimenetelmien käyttöönotto ja hyödyntäminen osana lastensuojelun asiakastyötä ja sen vaikutusten arviointia vaatii kansallista tutkijoiden, lastensuojelun toimintayksiköiden esihenkilöiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä, pilotointia ja ammattilaisten sekä asiakkaiden kokemusten selvittämistä (Flink ja Aaltio, 2020).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on reagoinut lastensuojelun vaikuttavuuden mittaamisen kehittämistarpeeseen ja lähtenyt pilotoimaan kansallisesti validoituun mittaristoon perustuvaa palautetietoista hoitoa (Feedback-Informed-Treatment, FIT). FIT-palautetietoinen työskentely on näyttöön perustuva käytäntö, jota on kehitetty psykoterapiakontekstissa ja sitä on laajalti käytetty sosiaali- ja terveyspalveluiden arviointiin sekä laadun ja tehokkuuden parantamiseen (Miller ja Bertolino, 2018). FIT sisältää kaksi kliinistä mittausteikkoa: Outcome Rating Scale (ORS), joka mittaa asiakkaan hyvinvointia, ja Session Rating Scale (SRS), joka mittaa yhteistyösuhteen laatua, eli allianssia. Kutsun jatkossa FIT-mittareiden käyttöä termillä FIT-työskentely tehdäkseeni lukijalle selväksi, että palautetietoisessa työskentelyssä on kyse käytännöstä, ei vain

arviointimittareista tai tiedon keruusta. Määrämuotoista ja laadullista arviointitapaa yhdistävän FIT-työskentelyn tarkoituksena on hyödyntää tietoa lastensuojelun vaikuttavuudesta asiakkaiden omasta näkökulmasta. Asiakaskokemuksia seuraamalla FIT-työskentelyssä pyritään turvaamaan lastensuojelun asiakkaina olevien lasten, nuorten ja heidän vanhempiansa hyvinvointia mahdollisimman hyvällä lastensuojelutyöllä.

FIT-pilotointi kytkeytyy osaksi toista THL:n hallinnoimaa lastensuojelun kehittämistyötä: systeemisen lastensuojelun toimintamallin kansallista koordinoitua. Lastensuojelun systeeminen toimintamalli perustuu systeemiteoreettiseen ja perheterapeuttiseen ajatteluun sekä moniammatillisen tiimin tukeen arjen työssä. Lastensuojelun systeemistä toimintamallia on jalkautettu Suomessa vuodesta 2016 alkaen. Lastensuojelun uudistamistarpeen taustalla on lastensuojelussa koko 2000-luvun vallinnut haastava tilanne. Lastensuojelun onnistumista ovat heikentäneet jatkuvat vajeet resursseissa yhdistettynä suuriin asiakasmääriin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen, mikä on saanut aikaan sen, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijarooli on vaarassa typistyä asiakkaiden palveluprosessien koordinoijaksi ja byrokraattiseksi toimeenpanijaksi. Vastapainona sosiaalityöntekijän etäiseksi jääneelle roolille, systeemissä toimintamallissa työskentely perustuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vastavuoroisiin kohtaamisiin. (Petrelius, Yliruka ja Miettunen, 2021.)

Systeemisen lastensuojelun nykytilasta Suomessa ei ole riittävästi tietoa saatavilla. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin kehittämisessä onkin Suomessa tultu siihen kohtaan, jossa on ajankohtaista ja tarpeellista kerätä tutkimustietoa siitä, kuinka systeemisen toimintamallin jalkauttaminen lastensuojelun toimintaympäristöön on onnistunut ja miten systeeminen toimintamalli on täyttänyt sille asetettuja odotuksia laadullisesti paremmasta lastensuojelutyöstä. THL:n FIT-pilottihankkeen lähtökohtana on hypoteesi siitä, että palautetietoinen asiakastyö ja siihen kuuluvat FIT- mittarit voivat tarjota potentiaalisen väylän systeemisen lastensuojelun asiakastyön laadun ja tuloksellisuuden varmistamiseksi. Pidemmällä tähtäimellä FIT-mittariston avulla kumuloituvaa tietoa asiakaskokemuksista voidaan mahdollisesti hyödyntää myös lastensuojelutyön vaikuttavuuden arvioinnissa. (Yliruka, 2021.)

Systeemisellä toimintamallilla ja FIT-työskentelyllä on potentiaalia toimia rinnakkain toisiaan täydentäen, sillä molemmat työskentelyorientaatiot perustuvat asiakkaan ja työntekijän väliselle dialogiselle kohtaamiselle, suhdeperustaisuudelle ja yhteistoiminnallisuudelle. Kumpikin työote korostaa asiakkaan aktiivista osallistumista lastensuojelun työskentelyn suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Palautetietoisien työskentelykulttuurin luominen on FIT-mallin keskiössä, mikä edellyttää sosiaalityöntekijältä valmiutta omien työskentelytapojen jatkuvaan arviointiin ja tarvittaessa myös niiden muuttamiseen asiakkaalta saadun palautteen mukaisesti. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen ja hänen perheensä subjektiivisia vaikutuskokemuksia seuraamalla on tarkoitus tunnistaa ja korjata ongelmia työskentelyyn sitoutumisessa ja vähentää siten riskiä ennenaikaiselle työskentelyn keskeytykselle ja negatiiviselle tulokselle. FIT-työskentelyssä pyritään varmistamaan, että työskentely vastaa asiakkaan tarpeisiin ja saa aikaan toivottuja tuloksia asiakkaan eri elämänalueilla. (Miller ja Bertolini, 2018; Tilsen ja McNamee, 2015.)

Tämän maisterintutkielman tarkoituksena on tuottaa tietoa palautetietoisien työskentelytavan ja siihen kuuluvan FIT-mittariston pilotoinnista systeemiseen lastensuojeluun. Haastattelen kahta THL:n FIT-pilottihankkeeseen osallistuvaa lastensuojelun systeemistä tiimiä, ja tarkastelen miten sosiaalityöntekijät ovat kokeneet FIT-työskentelyn käyttöönoton lastensuojelun asiakastyössä. Analysoin FIT-työskentelyä kuvaavat kertomukset narratiivista lähestymistapaa hyödyntämällä ja kertomusten kerronnassa kiinnitän huomiota erityisesti fokalisaatioon eli kokemus- ja näkökulmarakenteisiin (Törrönen ja Maunu, 2005).

Tutkielmani aihe on ajankohtainen, sillä uusista toimintamalleista ja välineistä tarvitaan tutkimukseen perustuvaa tietoa. Terapiamaailmasta lainatun FIT-mallin soveltumista suomalaiseen lastensuojeluun on tärkeää tutkia myös siksi, että lastensuojelu eroaa monella tavalla terapiakontekstista. Lastensuojelussa lakisääteisiin viranomaistehtäviin yhdistyy vuorovaikutteinen ja asiakaslähtöinen työskentely. Systeeminen työote ja FIT-malli jakavat tavoitteen lapsilähtöisestä ja lapsen tarpeita ja osallisuutta huomioivasta, hierarkkisia institutionaalisia rooleja murtavasta työskentelyorientaatiosta. Palautetietoisien työskentelyn tuominen lastensuojelun kontekstiin herättää kuitenkin kysymyksiä asiakaslähtöisen ja asiakaspalautteen varassa rakentuvan FIT-mallin sopivuudesta lastensuojelun toimintaympäristöön, jossa asiakkaana oleva lapsi ja hänen vanhempansa eivät aina voi päättää keskustelun kohteeksi valikoituvista asioista tai lastensuojelun toimenpiteistä. Viranomaisen määrittelyvalta ja ajoittain vastentahtoiset toimenpiteet lapsen turvallisuuden takamiseksi ja lapsen edun toteutumisiksi ovat osa lastensuojelun toimintaympäristöä ja päätöksentekoprosessia.

Tarkastelen maisterintutkielmani teoreettisessa osuudessa lastensuojelun sosiaalityölle ominaisia ammatillisen vuorovaikutuksen ulottuvuuksia ja pohdin, kuinka FIT-työskentely asettuu osaksi niitä. Sosiaalityön vaikuttavuutta käsittelevässä osiossa kytken FIT-mallin ajankohtaiseen teoreettiseen keskusteluun näyttöön perustuvista käytännöistä. Jäsennän sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen kytkeytyviä tieteenfilosofisia jännitteitä ja esittelen FIT-työskentelyn menetelmänä, jolla on yhdessä systeemisen toimintamallin kanssa potentiaalia saada aikaan näyttöön perustuvaa lastensuojelua. Tuon esiin FIT-työskentelyn myötä avautuvia mahdollisuuksia vaikuttavuuden moninaisuuden tavoittamiselle sosiaalityölle ominaisesta ihmiskeskeisestä ja elämän kokonaisuutta painottavasta näkökulmasta. Koska FIT-mallin kokonaisvaltainen sisäistäminen edellyttää sosiaalityöntekijöiltä asiakaspalautteen hyödyntämistä ja lastensuojelun käytäntöjä arvioivaa työotetta, kiinnitän huomiota myös palautetietoisien työskentelykulttuurin rakentumiseen siihen tarvittavan motivaation näkökulmasta.

## 2 Ammatillinen vuorovaikutus ja systeemiteoreettinen työote

### 2.1 Ammatillisen vuorovaikutuksen ulottuvuudet lastensuojelussa

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä joutuu käyttämään ammatilliseen harkintaan perustuvaa merkittävää julkista valtaa lapsen suojelemiseksi, tilanteen niin vaatiessa. Lastensuojelun sosiaalityössä suojelun, huolenpidon ja kontrollin ulottuvuudet ovatkin alati läsnä eikä niiden yhteensovittaminen lapsilähtöiseen ja dialogiseen työotteeseen välttämättä suju ilman jännitteitä. Kun arvioidaan palautetietoisien työskentelyn ja siihen kuuluvan FIT-mittariston soveltumista lastensuojeluun, onkin syytä kysyä, kuinka pitkälle lastensuojelussa on mahdollista työskennellä lapsi- tai asiakaslähtöisesti, asiakkaan antaman palautteen ehdoilla? Mönkkönen (2018) painottaa, etteivät asiakkaan tarpeet yksin määritä sosiaalityön palveluiden sisältöä, eikä se olisi tarkoituksenmukaistakaan. Mönkkönen tekee eronteon asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisyyden käsitteiden välille ja käsittelee jälkimmäistä termiä kriittisesti sosiaalityöntekijän liiallisena asiakkaan ehtojen mukaan menemisenä, jolloin institutionaaliseen vuorovaikutussuhteeseen kuuluva ammatillinen vastuu hämärtyy, eikä työskentely etene asiakasta palvelevalla tavalla. Asiakasnäkökulman nostaminen työskentelyn keskiöön ei tarkoita sitä, että sosiaalityöntekijä omaksuisi passiivisen roolin työskentelyssä. (Mönkkönen, 2018.)

Kaarina Mönkkönen (2018) on analysoinut sosiaalityön asiakaskohtaamisissa tapahtuvan vuorovaikutuksen eri dimensioita ja niihin liittyviä valtarakenteita käyttämällä asiakaslähtöisyyden, asiantuntijavallan ja dialogisuuden käsitteitä. Dialogisuus Mönkkösen jäsentämänä välttää asiakaskeskeisyyteen ja asiantuntijavaltaan liitetyt vuorovaikutukselliset ongelmakohdat, jotka näkyvät joko liian vähäisenä väliintulona asiakaslapsen asioihin tai sosiaalityöntekijän auktoriteettiposiitiota korostavana paternalistisena toimintana. (Mönkkönen, 2018.) Dialogissa asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde on sujuva ja vuorovaikutuksen kummatkin osapuolet ovat toimijana ja subjektina yhdessä määrittämässä työskentelyn tavoitteita ja toimintatapoja. (Mönkkönen, 2018; Hokkanen, 2012.)

Asiantuntijalähtöisessä kontrollisuhteessa on tärkeää, että vuorovaikutuksessa rakentuva yhteistyösuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on toimiva. Asiantuntijavallan käyttö on riski yhteistyösuhteen sujuvuudelle ja todennäköisyys konfliktien muodostumiselle kasvaa, jos sosiaalityöntekijä ei ole syystä tai toisesta kyennyt luomaan asiakkaaseen luottamukseen perustuvaa suhdetta. Kontrollitoimenpiteiden seurauksena saattaa syntyä vastarintaa ja asiakas voi asettua puolustuslinjalle. Kun lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asetetaan rajoja, on läheinen ja luottavainen suhde työntekijän ja lapsen välillä avainasemassa. Suhteessa rakentuvassa työskentelyssä lapsen on mahdollista ymmärtää, että sosiaalityöntekijä käyttää valtapositiotaan lapsen etua tavoitellen. Ja silloin kontrollin tai rajoitustoimenpiteiden käytön tarkoitus lapsen hoidon ja huolenpidon turvaamisen välineenä voi toteutua. Kun lapseen kohdistetaan kontrollitoimia ilman luottamukseen perustuvan suhteen olemassaoloa, riski sille, että lapsi kokee sosiaalityöntekijän vallankäytön mielivaltaisena tekona tai rangaistuksena kasvaa. Jotta lasten kokemukset lastensuojelusta saamastaan tuesta voivat tulla näkyväksi, tulee sosiaalityöntekijän kuulla lasta aidosti ja huomioida lapsen mielipide lastensuojelun avoimuuden tai sijaishuollon toimista päätettäessä. Sosiaalityöntekijän tulee ylläpitää suhdetta asiakkaanaan olevaan lapseen tietääkseen mitä lapselle kuuluu. (Muukkonen ja Tulensalo, 2018.) Kontrollin kohdistuessa vanhempiin, hyvä yhteistyö sosiaalityöntekijän ja vanhemman välillä tukee lastensuojelun väliintulon oikeutuksen ymmärtämistä tilanteesta auttamisena ja välttämättömänä toimena lapsen edun toteuttamiseksi. (Juhila, 2006; Mönkkönen, 2018; Juvonen, 2009.)

Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ja FIT-työskentelyn yhteisenä tavoitteena on tukea luottamukseen perustuvan yhteistyösuhteen muodostumista kaikissa lastensuojelun asiakastyöhön kuuluvissa vuorovaikutuksellisissa ulottuvuuksissa; niin asiakaslähtöisyyteen, asiantuntijavaltaan kuin dialogiin perustuvassa työskentelyssä. Tarkoituksenmukaisella tavalla toteutuessaan, palautetietoinen FIT-mittariston käyttö voi parhaimmillaan tukea ammatillisessa vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen muodostumista ja

edesauttaa hyvää ja eettisesti kestävää vallankäyttöä lastensuojelussa. Systeeminen työskentely yhdistettynä palautetietoiseen FIT-mittareiden käyttöön tavoittelee lasten osallisuuden ja lasten oikeuksien toteutumista lastensuojelun palveluprosesseissa varmistamalla, että lapsi tulee kuulluksi ja nähdyksi.

## 2.2 Systeemiteoria lastensuojelun käytäntöä ohjaavana orientaationa

Suomalaisen sosiaalityön teoriaperusta on vahvasti sidoksissa sosiaalisen konstruktionismiin ja postmodernin ajattelun perinteisiin, jotka kiistävät positivistiselle tietokäsitykselle ominaisen opin varmasta tiedosta ja yhdestä objektiivisesti todeksi osoitettavissa olevasta todellisuudesta (Karvinen-Niinikoski, 2009; Berger ja Luckmann, 1994). Sosiaalisessa konstruktionismissa tiedon ja todellisuuden nähdään muodostuvan kielellisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välisessä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Tietäminen itsestä ja maailmasta on kontekstisidonnaista ja alati ajassa ja paikassa muuttuvaa, tieto konstruoituu aina jostakin perspektiivistä vuorovaikutussuhteessa toisiin ihmisiin ja ympäröivään maailmaan. (Heikkinen, 2001; Berger ja Luckmann, 1994; Weinberg, 2009.)

Coulter, Houston, Mooney, Devaney ja Davison (2019) problematisoivat artikkelissaan sosiaalityön asiakastyössä käytettyjen menetelmien pirstaleisuutta. Ilman kollektiivista konsensusta sosiaalityön työskentelyä ohjaavista orientaatioista, asiakastyön vaikuttavuuden arviointi on haastavaa. Coulter kirjoittajakumppaneineen (2019) ehdottavat, että sosiaaliseen konstruktionismiin perustuva systeemiteoria voi toimia sosiaalityön käytäntöjä selkeyttävänä ja yhtenäisempää asiakastyötä ohjaavana viitekehyksenä. Lisäksi he painottavat suhdeperusteisuuteen ja dialogisuuteen pohjautuvien sosiaalityön menetelmien yhteisiä ominaisuuksia ja niiden yhteensopivuutta. Jotta sosiaalityön käytännöstä muodostuisi selkeämpi ja yhtenäisempi kokonaisuus, he tarjoavat ratkaisuksi suhdeperustaisuutta ja dialogisuutta korostavien asiakastyön menetelmien kokoamista yhteiseen viitekehykseen, sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvan systeemiteorian yläkäsitteen alle – johon myös lastensuojelun systeeminen toimintamalli ja FIT-palautetietoinen asiakastyö lukeutuvat. Coulter kirjoittajakumppaneineen (2019) ajattelevat, että systeemiteoria voi ohjata sosiaalityöntekijöitä toteuttamaan asiakastyötä harkitulla, johdonmukaisella sekä teoreettisesti yhtenäisellä tavalla, mikä selkeyttäisi sosiaalityön palveluissa tapahtuvan työskentelyn vaikuttavuuden arviointia, yhdessä muiden näyttöön perustuvien arviointitapojen kanssa.

## 3 Sosiaalityön vaikuttavuus ja näyttöön perustuva käytäntö

### 3.1 Hyvinvointipalvelujen vaikuttavuuden osoittaminen

Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuudesta on tullut käsite, joka on näkyvästi esillä yhteiskunnallisessa keskustelussa ja hallinnollisessa päätöksenteossa. Marketta Rajavaara (2007) käsittelee väitöstutkimuksessaan vaikuttavuusyhteiskunnan ilmaantumista Suomeen. Hän jäljittää yhteiskunnallisten ja poliittisten aatteiden kehityssuuntia, joiden seurauksena vaikuttavuusnäkökulma on nivoutunut yhteen manageriaalisia ja taloudellisen kilpailukyvyn kysymyksiä painottavan uusliberalistisen ideologian kehityspolun kanssa. Arvioinnin ja vaikuttavuuden kysymykset ovat olleet yhä näkyvämmiin esillä suomalaisessa sosiaalityön keskustelussa 1990-luvun lopulta alkaen, ja 2010-luvusta eteenpäin hyvinvointivaltion käytäntöjen tarkastelussa vaikuttavuusnäkökulmaa on korostettu samaan aikaan kun hyvinvointipalveluita on supistettu. (Rajavaara, 2007; Pohjola, 2012b; Kivipelto, 2016.) Minna Kivipelto (2016) tuo esiin, että suomalaisen sosiaalityön suhde vaikuttavuuden osoittamisen vaatimukseen on aina ollut jännitteinen ja erityisen varautuneesti sosiaalityö on suhtautunut sosiaalipalveluiden taloudellisuutta ja tehokkuutta painottaviin näkökulmiin. Sosiaalityössä vaikuttavuuden arvioinnin perusteita on Kivipellon mukaan haettu pikemminkin alan ammattieettisistä arvoista ja sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä.

Anneli Pohjola (2012b) kirjoittaa vaikuttavuuden vaateesta nykyisin tulleen yhteiskunnassa yleisesti tunnetun perusolettamuksen, jonka kautta julkisen sektorin palveluiden tulee lunastaa oikeutus toiminnalleen. Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa (2019) painotetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Sote-uudistuksessa palveluiden odotetaan perustuvan parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön. Sosiaali- ja terveysministeriön laatimassa lastensuojelun laatusuosituksessa (2019) lastensuojelun ammattilaisia veloitetaan tarjoamaan asiakkailleen heidän tarpeidensa kannalta oikeanlaista tukea oikeaan aikaan. Vaikka vaikuttavuus on laajasti esillä yhteiskunnallisessa ja hallinnollisessa kielenkäytössä, on Pohjolan (2012a) mukaan vaikuttavuuden merkitys käsitteenä kuitenkin jäänyt epäselväksi ja vaikeaksi jäsentää. Vaikuttavuudesta ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää. Sosiaalityössä vaikuttavuuden ajatellaan yleensä kuvaavan tietyn toiminnan aikaansaamia haluttuja tuloksia ja vaikutuksia, mikä voi näkyä yksilön tai ryhmän lisääntyneenä hyvinvointina, osallisuutena tai toimintakyvyn paranemisena (Kivipelto, 2016).

Rajavaara (2007) painottaa vaikuttavuuden olevan vain sana, jonka merkityssisältö on vahvasti kontekstisidonnainen. Vaikuttavuuden käsitettä voi lähestyä useasta eri tulokulmasta, riippuen siitä, mistä näkökulmasta esimerkiksi hyvinvoinnin paranemista pyritään jäsentämään. Kunnallisessa päätöksenteossa vaikuttavuuden arviointia lähestytään resurssien näkökulmasta, jolloin painoarvoa annetaan palveluiden taloudellisuudelle ja tehokkuudelle. Organisaatioiden näkökulmasta vaikuttavuudessa korostuu toiminnan laatu, hyvät käytännöt ja palveluiden hyödyt. Yksilötasolla vaikuttavuudesta puhutaan asiakkaan tyytyväisyytenä ja oikeanlaisen tuen saamisena. (Pohjola, 2012b; Kivipelto, 2016.)

### 3.2 Näyttöön perustuva käytäntö suomalaisessa sosiaalityössä

Hyvinvointipalveluihin kohdistuvat vaatimukset vaikuttavuuden osoittamisesta ovat johtaneet näyttöön perustuvan käytännön laajentumiseen lääketieteestä sosiaalipalveluihin 1990-luvulta lähtien. Näyttöön perustuvassa käytännössä sosiaalityö jäsentyy interventioksi asiakkaan haastavaan ja muutosta vaativaan tilanteeseen. Jotta käytäntö tunnustetaan näyttöön perustuvaksi, edellytyksenä on, että sosiaalityön interventiot pohjautuvat empiiriseen tutkimustietoon ja intervention tehokkuudesta tulee olla tieteellisestä näyttöä. Näyttöön perustuva käytäntö voidaan määritellä parhaaksi saatavilla olevaksi tieteelliseen tietoon perustuvaksi toimenpiteeksi. (Pohjola, 2012b; Raunio, 2010.)

Suomalaisessa sosiaalityössä näyttöön perustuvan käytännön rooli tiedontuotannon kehittämässä on jäänyt vähäiseksi verrattuna moniin muihin maihin. Sen sijaan sosiaalityön ammattieettiset ohjeet ja laki määrittävät työskentelyn kulkua (Kivipelto, 2016.) Suomalaisessa sosiaalityön yliopistokoulutuksessa korostuu

opiskelijan kriittisen reflektointikyvyn ja ihmisoikeusperustaisen ajattelun harjaannuttaminen ammatillisen asiantuntijuuden perustana. Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden ammatillinen asiantuntijuus muodostuu suuressa määrin myös käytännön työssä kertyneestä kokemuspääomasta. Lastensuojelun arjessa sosiaalityöntekijöille kertyy runsaasti asiakasprosesseja koskevaa tietoa, mutta oman työn systemaattinen jäsentäminen ja käytännön tiedon kokoaminen ammatillisen osaamisen kehittämiseksi on nykyisellään puutteellista. (Raunio, 2011.) Näyttöön perustuvan käytännön edustajien mukaan vain tieteelliseen tietoon perustuvat ammattikäytännöt ovat eettisesti kestäviä, sillä ne takaavat asiakkaiden oikeuden vaikuttavaan interventioon ja vähentävät riskiä haitallisten toimenpiteiden toteuttamisesta asiakkaiden elämässä. Näyttöön perustuvassa käytännössä sosiaalityöntekijän ensisijainen luottamus omaan kokemustietoonsa, uskomuksiinsa, tai intuitioonsa ammatillisen päätöksenteon oikeutuksena nähdään problemaattisena ja eettisesti kyseenalaisena toimintana. (Raunio, 2011.)

Näyttöön perustuvan käytännön suhde sosiaalityön etiikkaan ei kuitenkaan ole yksioikoinen, kuten Kyösti Raunio (2011) artikkelissaan osoittaa. Raunio (2011) tarkastelee sosiaalityön eettisten periaatteiden toteutumista näyttöön perustuvissa käytännöissä ja painottaa, että sosiaalityöntekijän ammattietiikan harjoittamisen kannalta on olennaista erottaa suppeaan ja laajaan näkemykseen perustuvat lähestymistavat näyttöön perustuvissa käytännöissä. Raunio mukaan sosiaalityöntekijöiden epäilevä suhtautuminen näyttöön perustuvaa käytäntöä kohtaan on aiheellista suppeassa näkemyksessä, jossa tieteellinen evidenssi viittaa objektiiviseen tietoon ja satunnaistetut kontrolloidut kokeet nähdään primäärinä tiedonmuodostuksen tapana, mutta ihmiselämän kompleksisia ilmiöitä ja niihin liittyvää kokemuksellisuutta jäsentävät laadulliset tutkimukset sivuutetaan toissijaisiksi tiedonlähteiksi tutkimushierarkkisessa arvoasteikossa. Modernin tiedekäsityksen päämäärä kontekstista riippumattomasta ja yleispätevästä universaalista tiedonmuodostuksesta istuu heikosti sosiaalityölle ominaiseen ajattelutapaan, jossa painottuu kokonaisvaltainen ymmärrys ihmisestä ympäristössään. Sosiaalityön näkökulmasta onkin eettisesti kyseenalaista ja epätarkoituksenmukaista sivuuttaa asiakkaan elämän kontekstuaalisuus ja olettaa, että universaali interventio sopii kaikille. Suppeassa näkemyksessä riskinä on, että sosiaalityöntekijän asiantuntijuus redusoituu standardoitujen toimenpiteiden toteuttajaksi ja ongelmien syyt nähdään yksilöstä itsestään johtuviksi. Sosiaalityössä keskeistä on ymmärtää sosiaalisten ongelmien taustalla vaikuttavia yhteiskunnallisesta epäoikeudenmukaisuudesta kumpuavia rakenteellisia juurisyytä. (Raunio, 2011.)

Raunio (2011) tuo esiin, että laaja näkemys näyttöön perustuvasta käytännöstä välttää suppeaan näkemykseen liitetyt kompastuskivet. Toisin kuin suppeassa näkemyksessä, laajassa näkemyksessä asiakkaan elämän kontekstia ei pyritä häivyttämään ja asiakkaan elämäntilanne kokonaisuudessaan huomioidaan. Laajassa näkemyksessä paras saatavilla oleva tieteellinen evidenssi ymmärretään moniulotteisesti. Tieteelliseen tietoon perustuvat toimenpiteet eivät laajassa näkemyksessä yksin riitä takaamaan sosiaalityön käytäntöjen eettisyyttä. Laaja näkemys antaa tilaa ammattieettiselle harkinnalle, jolloin sosiaalityöntekijän asiantuntijuudella on keskeinen rooli toimenpiteiden soveltuvuuden arvioimisessa. Ammatillisen kokemustiedon tulee kuitenkin olla julkista ollakseen eettisesti kestävä ja ammatillinen asiantuntijuus tulee rinnastaa tieteelliseen evidenssiin. (Raunio, 2011.)

### 3.3 Näyttöön perustuvan käytännön toimintaperiaatteiden määritteleminen

Tilsen ja McNamee (2015) tuovat kiinnostavalla tavalla esiin, että ”kovemmiksi” tai ”suppeammiksi” ja ”pehmeämmiksi” tai ”laajemmiksi” versioiksi käsitteellistettyjen näyttöön perustuvien käytäntöjen väliset erot edustavat itseasiassa kahta toisistaan hyvin merkittävällä tavalla poikkeavaa suuntausta. Kirjoittajien mukaan ”koviksi” tai ”suppeiksi” luokitellut versiot näyttöön perustuvista käytännöistä voidaan yhdistää luonnontieteellisestä ja lääketieteellisestä perinteestä kumpuavaan ”Empirically Supported Treatment” (EST) suuntaukseen. EST:ssä työskentelyn lähtökohtana on diagnosoitu häiriö, johon etsitään täsmähoitoa (vrt. käypähoitosuosituksen terveydenhuollossa). EST-tutkimuskäytäntö lähtee liikkeelle tietyistä hoitomuodosta ja tutkimusintressinä on selvittää, toimiiko kyseinen hoito tiettyyn häiriöön tai ongelmaan tietyissä olosuhteissa.

Tilsen ja McNamee (2015) painottavat, että kritiikki näyttöön perustuvien käytäntöjen soveltumattomuudesta psykoterapiamaailmaan (tai sosiaalihuollon palveluihin) on perusteltua kritiikin kohdistuessa EST-

käytäntöihin, mutta kriittisen tarkastelun kohteeksi onkin virheellisesti päätyntä näyttöön perustuva käytäntö (Evidence Based Practice, EBP). Tilsen ja McNamee'n mukaan näyttöön perustuvissa käytännöissä huomio on aina lähtökohtaisesti asiakkaassa, jonka jälkeen keskitytään löytämään tukimuotoja, jotka edistävät parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen pääsyä juuri kyseisen asiakkaan kohdalla. Hämmennys näiden kahden toisistaan poikkeavan suuntauksen välillä selittyy kirjoittajien mukaan sillä, että hoitomuotoja kehitettäessä niiden välisellä rajalla on ollut tapana hämartyä. Tämä on saanut aikaan sen, että tavat, joilla näyttöön perustuvia käytäntöjä on tulkittu, implementoitu ja harjoitettu ovat keskenään ristiriitaisia ja epä johdonmukaisia. Tilsen ja McNamee ottavat tehtäväkseen oikoa väärinkäsityksiä näyttöön perustuvista käytännöistä selventämällä näyttöperustaisuudelle ominaisia käsitteitä ja toimintaperiaatteita. (Tilsen ja McNamee, 2015.)

Selonteossaan Tilsen ja McNamee (2015) lähtevät liikkeelle näyttöön perustuvan käytännön määritelmästä. He viittaavat näyttöön perustuvien käytäntöjen amerikkalaiseen luokitus- ja arviointijärjestelmään: The National Registry of Evidence-Based Programs and Practices (NREPP) ja esittelevät laajasti käytetyn määritelmän näyttöön perustuvista käytännöistä, jonka mukaan:

”Näyttöön perustuva käytäntö yhdistää parhaan saatavilla olevan tutkimustiedon kliiniseen asiantuntijuuteen ja ymmärtää palvelunkäyttäjän elämän kontekstissaan ja ottaa huomioon myös kulttuuriset tekijät ja asiakkaan mieltymykset.” (Tilsen ja McNamee, 2015).

Näyttöperustaisuuden määritelmästä käy ilmeiseksi, ettei näyttöön perustuva käytäntö edellytä teknisrationaalista lähestymistapaa, jonka mukaan sosiaalityöntekijän tulisi neutraalista ja objektiivisesta positiosta harjoittaa asiakastyötä standardisoidun metodin mukaisesti asiakassuhteesta etäännytettyä. Sen sijaan näyttöön perustuva käytäntö on asiakastyön käytäntöjen tarpeisiin parhaiten soveltuvaa tutkimustietoa, jolloin laadullisin menetelmin tuotettu vuorovaikutuksellinen ja tulkinnallinen vaikuttavuustieto hyväksytään näytöksi. Määritelmässä korostuu tutkimustiedon käytäntöön soveltamisen lisäksi asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, joka edellyttää sosiaalityöntekijältä asiakkaan elämän kontekstin tuntemusta ja kulttuuriin liittyvien seikkojen huomioimista sekä yhteistyötä asiakasta osallistavalla tavalla, jotta asiakkaan mielipiteet ja toiveet tulevat aidosti kuulluiksi. (Tilsen ja McNamee, 2015.)

Tilsen ja McNamee (2015) onnistuvat syventämään liian yksipuoliseksi jäänyttä keskustelua näytöstä. Artikkelissaan he osoittavat, että näyttöön perustuva käytäntö on yhteensovitettavissa sosiaaliseen konstruktionismiin perustuviin lähestymistapoihin ilman ristiriitoja. Tarjoamansa näkökulman tueksi, he esittelevät näyttöön perustuvan käytännön koulutuksesta vastaavan amerikkalaisen tahon (The Council for Training in Evidence-Based Practice, CTEBP) laatiman kattavan kuvauksen näyttöön perustuvien käytäntöjen toimintaperiaatteista. He viittaavat vuonna 2008 julkaistuun asiakirjaan nimeltä ”Definition and Competencies for Evidence-Based Behavioural Practice” (EBBP), josta seuraava sitaatti on englannin kielestä suomennettuna:

”Ammatinharjoittajien, jotka työssään toteuttavat näyttöön perustuvaa käytäntöä, tulee omaksumaa elinikäisen oppijan asenne, mikä työelämässä näkyy pohdiskelevana, ihmettelevänä ja tiedonhaluisena suhtautumisena asiakastyössä kohdattuihin ilmiöihin. Ammatinharjoittajien tulee jatkuvasti pyrkiä integroimaan tutkimustietoa käytäntöön ja samalla arvioida kriittisesti käyttämiensä interventioiden tuloksia. Ammatinharjoittajat ovat tietoisia tieteen tarjoamien näkökulmien rajallisuudesta sekä myös omien tietojensa ja taitojensa vaillinaisuuksista. He ovat kriittisesti reflektiivisiä ja tunnistavat henkilökohtaisten uskomustensa ja yhteiskunnassa vallitsevien kulttuuristen ennakkoluulojen ja niistä kumpuavien stereotyyppisten ajattelumallien vaikutukset tulkinnoissaan ja merkityksenannoissaan. He pyrkivät vastaamaan kussakin ajassa vallitsevaan reflektiivisyyden haasteeseen suhtautumalla kriittisesti yhteiskunnan eriarvoistaviin prosesseihin ja oman organisaationsa rakenteellisiin reunaehtoihin sekä niissä ilmeneviin valtasuhteisiin. He ymmärtävät, että ammatillisia päätöksiä tulee tehdä yhteistyössä palvelunkäyttäjien kanssa, koska tehdyillä päätöksillä ja valinnoilla on suora vaikutus palvelunkäyttäjien elämään.” (ref. Tilsen ja McNamee, 2015.)

Tilsen ja McNamee (2015) pyrkivät osoittamaan, että näyttöön perustuva käytäntö on linjassa sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvien psykoterapiasuuntausten kanssa. CTEBP:n jäsenitys näyttöön perustuvan käytännön toimintaperiaatteista on ilmeisen yhteensopiva myös lastensuojelun systemisen toimintamallin kanssa. Näyttöperusteisuuden tunnusmerkit CTEBP:n esittelemänä ovat yhdenmukaiset sosiaalityön eettisen

arvopohjan ja hyvän hallinnon mukaisten oikeusperiaatteiden kanssa. Sosiaalityössä eettisesti kestävä ammatillinen toimijuus muodostuu kontekstin tunnistavasta reflektiivisestä asiantuntijuudesta, asiakasta osallistavasta ja suhteessa rakentuvasta työskentelystä, sekä työskentelyn avoimuudesta ja julkisen vallankäytön läpinäkyvyydestä (Niemelä, 2020).

Tilsen ja McNamee'n (2015) artikkelin tarkoituksena on kuroa umpeen kommunikaatiokuilua, joka on kehittynyt näyttöön perustuvan käytännön mandaatin ja sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvien toimintamallien välille. He avaavat paradigmojen välistä vuoropuhelua ja erojen sijaan korostavat kummankin tieteenfilosofisen suuntauksen yllättävän yhdenmukaisia jäsennyksiä tietoon perustuvista käytännöistä. CTEBP:n kuvaus näyttöön perustuvasta käytännöstä antaa paljon painoarvoa tutkivalle ja arvioivalle työotteelle, mikä on linjassa sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvien sosiaalityön toimintamallien kanssa. Näyttöön perustuvan käytännön edellyttämä ”*pohdiskelevä, ihmettelevä ja tiedonhaluinen suhtautuminen asiakastyöhön*” on rinnastettavissa systeemisen työskentelyn mukaiseen ”*ei-tietämisen tilaan*” asettumiseen, jonka perustana on ymmärrys siitä, että viisaus ja epävarmuus kulkevat käsi kädessä. Systeemisessä työskentelyssä sosiaalityöntekijän tulee niin ikään omaksua ”*elinikäisen oppijan asenne*”. Näyttöön perustuvassa käytännössä päätökset tehdään yhteistyössä palvelunkäyttäjän kanssa. Myös systeemisessä ja palautetietoisessa työskentelyssä merkityksistä neuvotellaan asiakkaan kanssa ja uusia näkökulmia asiakkaan elämäntilanteisiin etsitään voimavaroja painottavalla tavalla. Asiakkaan osallisuus on suhteessa rakentuvan systeemisen työskentelyn ydintä. Kyky kuunnella aidosti vaatii sosiaalityöntekijältä heittäytymistä ja läsnäoloa, mikä näkyy sosiaalityöntekijän arvostavana ja vilpittömänä kiinnostuksena asiakkaan elämäntarinaa kohtaan. Näyttöön perustuvan käytännön peräänkuuluttama kriittinen reflektiivisyys ja ymmärrys eri näkökulmien puolueellisuudesta on ominaista myös systeemiselle työskentelylle, jossa dialogisuus ja moniäänisyys luovat tilaa uudenlaisten näkökulmien ja mahdollisuuksien syntymiselle. Dialogissa keskustelun lopputulosta ei tiedetä etukäteen: avoimessa kohtaamisessa osapuolet voivat yllätyä, haastaa toisiaan, muuttaa uskomuksiaan ja vaikuttaa toisistaan.

## 4 FIT-työskentelymallin lähtökohdat ja periaatteet

### 4.1 FIT-työskentely ja näyttöön perustuva käytäntö

Tilsen ja McNamee (2015) näkevät palautetietoisien työskentelyn ja siihen kuuluvan FIT-mittariston tarjoavan mahdollisen väylän CTEBP:n visioiman näyttöperustaisuuden saavuttamiseksi. Ottaen huomioon näyttöön perustuvan käytännön määritelmän ja näkemyksen sen toteuttamisesta, Tilsen ja McNamee (2015) ehdottavat, että ammattilaisilla - jotka ovat omaksuneet tutkivan ja arvioivan työotteen sekä sitoutuneet dialogiseen vuorovaikutukseen ja suhtautuvat ilmiöihin uteliaasti ”ei-tietämisen tilaan” asettumalla - on mahdollisuus muuttaa evidenssistä käytävää keskustelua ja lähteä muodostamaan uudenlaista ymmärrystä näyttöön perustuvista käytännöistä ja niiden toteuttamistavoista. FIT-työskentelyn avulla asiakkailta saatua palautetta seuraamalla ja siihen tarkoituksenmukaisella tavalla vastaamalla sekä muutostyöskentelyn tuloksellisuutta mittaamalla pyritään saamaan aikaan myös lastensuojeluun näyttöön perustuvaa käytäntöä. Asiakaskokemuksiin suuntautuva FIT-malli yhdistää validoidut mittarit ja näyttöön perustuvan käytännön lastensuojelulle keskeisiin laadullisiin vaikuttavuustekijöihin. Seuraavissa alaluvuissa esittelen FIT-työskentelyn toimintamallina, jonka pyrkimyksenä on tuottaa sellaista näyttöön perustuvaa käytäntöä, joka tavoittaa suhdeperusteisuutta, moninäkökulmaisuutta, työskentelyn prosessinomaisuutta, paikallista kontekstia ja asiakkaan tietoa korostavia työskentelyn ulottuvuuksia, joiden on perinteisesti ajateltu olevan määrämuotoisen vaikuttavuustutkimuksen ulottumattomissa. (Tilsen ja McNamee, 2015.)

#### 4.1.1 FIT-työskentely kontekstuaalisen ja prosessuaalisen asiakastyön vaikuttavuuden tavoittajana

Yksi keskeinen vaikuttavuuden osoittamisen haaste sosiaalityön näkökulmasta on ollut näyttöön perustuvan käytännön edustama retoriikka saavutetuista tuloksista ja työskentelyn tehokkuudesta, jotka käsitteinä ovat ristiriidassa sosiaalityölle ominaisen asiakastyön prosessinomaisuuden kanssa. Keskittymällä vain asiakastyön lopputulokseen ei tavoiteta sosiaaliseen konstruktionismiin ja dialogiseen lähestymistapaan perustuvan sosiaalityön ydintä, jossa asiakassuhteeseen orientoitutaan monivaiheisena ja vivahderikkaana vuorovaikutuksellisenä prosessina. (Tilsen ja McNamee, 2015; Pohjola, 2012a.) Sosiaalisen konstruktionismin viitekehyyksessä todellisuus rakentuu kielellisessä vuorovaikutuksessa, eikä silloin ole mielekästä pyrkiä muodostamaan ymmärrystä lastensuojelun tuloksellisuudesta arviointimenetelmillä, jotka ovat ihmisten välisen vuorovaikutuksen ulkopuolella (Tilsen ja McNamee, 2015). Lastensuojelun muutostyöskentely rakentuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisten keskustelujen pienissä yksityiskohdissa, ja siksi paikallisen vuorovaikutuksen ymmärtäminen on tärkeä osa lastensuojelutyön vaikuttavuuden arviointia (Juhila, 2004). FIT-malli tukee lastensuojelun asiakastyölle asetettujen tavoitteiden ja työskentelyn tuloksellisuuden arviointia jatkuvana prosessinomaisena toimintana, jossa tavoitteita myös muokataan ja uusia tavoitteita suunnataan työskentelyn kohteeksi.

Sosiaalityön lähtökohdista suppean näkemyksen mukaisen näyttöön perustuvan käytännön ongelmakohdaksi muodostuu myös asiakastyön kontekstuaalisuuteen liittyvien tekijöiden huomiotta jättäminen. Keskustelussa näyttöperustaisuudesta ei olla riittävästi huomioitu tiedon moninaisia ymmärrystapoja, tilannekohtaisen ja lokaalin tiedon hyödyntämistä, kentän toimijoiden omaksumaa tietoa, tai ihmiselämän dynaamisuutta ja sen jatkuvaan liikkeeseen kuuluvaa sattumankauppaa (Pohjola, 2012b). FIT-malli ylittää nämä ongelmat keskittämällä huomion keskustelun kontekstiin, eli siihen miten vuorovaikutuksen osanottajat puheessaan tekevät lastensuojelun muutostyöskentelyn mahdolliseksi. FIT on joustava menetelmä, joka antaa tilaa vuorovaikutukselliselle luovuudelle ja spontaanisti nousevien teemojen käsittelylle asiakastapaamisten aikana. FIT-työskentely ohjaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan pohtimaan yhdessä lastensuojelun toimenpiteiden käyttökelpoisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta suhteessa asiakkaan ainutlaatuiseseen elämäntilanteeseen.

#### 4.1.2 FIT-työskentely silloittamassa empiriaan ja sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvien tietokäsitysten välisiä eroja

Tilsen ja McNamee (2015) ehdottavat, että tieteenfilosofinen vastakkainasettelu empirismin ja sosiaalisen konstruktionismin välillä voidaan välttää ymmärtämällä empirismi yhdenlaisena diskursiivisena tulkintarepertuaarina muiden vaihtoehtoisten tulkintarepertuaarien joukossa (eli tietynlaisena tapana puhua, toimia ja olla maailmassa). Empirismi voidaan kirjoittajien mukaan nähdä yhtenä suurena metakonstruktiona, joka pitää yllä objektiivisuuden ja systemaattisuuden mielikuvia diskursiivisin keinoin ja edustaa siten yhtä monista käytettävissä olevista tavoista jäsentää todellisuutta. Kun sosiaalinen todellisuus hahmotetaan moninaisena, on erilaisia merkityssysteemejä edustavien tulkintarepertuaarien mahdollista olla olemassa rinnakkain, jolloin myös sosiaalityön vaikuttavuuden arviointia voidaan lähestyä ottamalla joustavasti käyttöön eri repertuaareja.

Koska FIT on teoreettisesta viitekehyksestä riippumaton näyttöön perustuva käytäntö, soveltuu se asiakastyössä käytettäväksi minkä tahansa vuorovaikutuksessa rakentuvan tulkintarepertuaarin yhteydessä. Tilsen ja McNamee (2015) toteavat, että FIT-malli näyttöön perustuvana käytäntönä on täysin linjassa sekä empiirisen viitekehyksen että diskursiivisesti konstruoitunutta merkitysmaailmaa ja suhdeperusteista työskentelyä korostavien lähestymistapojen kanssa. He painottavat, että palautetietoinen asiakastyö ja siihen kuuluvat FIT-mittarit tarjoavat keinon yhdistää toisilleen vastakkaisiksi luonnehditut empiiriset ja konstruktiiviset vaikuttavuuden jäsennostavat, sillä samaan aikaan kun FIT kiinnittää huomion asiakastyön prosesseihin ja suhteisiin, se myös luo määrämuotoisten validoitujen mittareiden avulla empiiristä evidenssiä näyttöön perustuvista käytännöistä.

#### 4.1.3 FIT-työskentely ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhde

Asiantuntijavallasta kumpuava epäsymmetrinen institutionaalinen vuorovaikutus on osa lastensuojelun toimintaympäristöä. Lastensuojelun institutionaalisen toiminnan tavoitteeksi on silti asetettu asiakkaan dialoginen ja vastavuoroinen kohtaaminen, jonka saavuttamista asiakkaan antaman palautteen varassa rakentuvan työskentelyn voidaan ajatella tukevan. Lastensuojelun arjessa valta on monesti hienovaraista ja vaikeasti tunnistettavaa. Vallan läsnäolon tiedostaminen on tärkeä sosiaalityön eettisyyttä vahvistava toimintatapa. Valta on läsnä myös dialogisessa vuorovaikutustavassa, mutta luottamukseen perustuva yhteistyösuhde asiakkaan ja työntekijän välillä luo perustan hyvälle vallankäytölle. (Niemi, 2013; Juvonen, 2009.)

Juvosen (2009) mukaan hyvä vallankäyttö on työntekijän vastuunottamista, välittämistä ja asiakkaan kuuntelua ja kannattelua silloin, kun sosiaalityön väliintuloa tarvitaan. Asiakaspalautteen aito kuuleminen ja ammatillisen yhteistyösuhteen laadun seuraaminen FIT-mittariston avulla edellyttää työntekijältä sensitiivistä eläytymistä asiakkaan näkökulmaan, mikä tukee rakentavaa ja yhteisymmärryksessä tapahtuvaa vallankäyttöä. Palautetietoisessa työskentelyssä vuorovaikutuksen osapuolten on mahdollista yhdessä herkeytyä institutionaalisen vallan elementtien tunnusteluun. FIT-työskentely kutsuu sosiaalityöntekijän yhdessä lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen kanssa tarkastelemaan, millaista sosiaalista todellisuutta viranomaispuheessa muodostetaan lapsen elämäntilanteesta, kuinka lapsen kohtaamat ongelmat tulevat tilanteellisesti tulkituksi ja miten lastensuojelun toimenpiteiden käyttö tulee oikeutetuksi. Tarkoituksenmukaisella tavalla toteutuessaan FIT-työskentelyn voi ajatella antavan lapselle mahdollisuuden neuvotella viranomaisten muodostamien ongelmakategorioiden merkityksistä, mikä puolestaan voi parhaimmillaan tukea lapsen ymmärrystä omasta huolenpidon tarpeestaan kokonaisuutena; lapsen suojelun, hoidon ja tarvittaessa myös rajoitus-toimenpiteiden käytön yhdistelmänä.

### 4.2 Palautetietoisesta työskentelystä ja FIT-mittareiden kuvaus

FIT on American Psychologist Association (APA:n) tunnustama näyttöön perustuva käytäntö, joka on alun perin kehitetty Yhdysvalloissa, Scott D Millerin johdolla. FIT on teoreettisesta viitekehyksestä riippumaton menetelmä ja se perustuu tutkimustuloksiin siitä, mikä terapiassa toimii. (Miller ja Duncan, 2000; Miller ja Duncan, 2004; Miller ja Bertolini, 2018; Tilsen ja McNamee, 2015.) Tutkimus terapeuttisesta vuorovaikutustyöstä on tuottanut vahvaa näyttöä siitä, että asiakkaan ja työntekijän välinen sujuva yhteistyö, eli allianssi, ja asiakkaan kokemus varhainen muutos ovat merkittäviä terapiaprosessin onnistunutta lopputulosta

ennustavia indikaattoreita, ja siksi FIT kiinnittää niihin tarkasti huomiota (Bachelor ja Horvath, 1999; Haas, Hill, Lambert ja Morrell, 2002; Lambert ja Brown, 2001; Tilsen ja McNamee, 2015). FIT-malli soveltaa tutkimustiedon vaikuttavasta terapeutisesta vuorovaikutustyöstä käytäntöön asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyösuhteen laatua ja työskentelyn tuloksellisuutta seuraamalla (Miller ja Duncan, 2000; Miller ja Duncan, 2004; Miller ja Bertolini, 2018). Autetuksi tulemisen kokemus ja asiakkaan haastavassa elämäntilanteessa tapahtuvien muutosten seuraaminen ovat myös lastensuojelun vaikuttavuuden mittaamisen kannalta keskeiset muuttujat – ja juuri niihin palautekeskeisessä työskentelyssä FIT-mittareiden avulla paneudutaan.

FIT-työskentelyssä käytettävät validoidut kliiniset mittausasteikot (ORS ja SRS) tuottavat tutkittua näyttöä asiakkaan hyvinvoinnista ja työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyösuhteen, eli allianssin laadusta. On tärkeää, että asiakkaalle esitellään mittarien käyttötarkoitus huolellisesti, jotta he ymmärtävät, että FIT-mittarit eivät ole byrokraattinen diagnosointi- ja arviointiväline, vaan niiden käytön tarkoitus on tehdä työskentelystä asiakkaan kannalta toimivaa ja hyödyllistä. (Miller ja Duncan, 2000; Miller ja Duncan, 2004; Miller & Bertolino, 2018.)

Muutosarviointiasteikko ORS on tarkoitettu asiakkaiden täytettäväksi jokaisen tapaamisen aluksi. Lomakkeita on aikuisille, lapsille ja pienille lapsille. ORS-muutosarviointiasteikossa hyvinvointia mitataan kymmenen senttimetrin mittaisella asteikolla neljästä eri elämänaalueen näkökulmasta, mukaan lukien yksilöllisesti (henkilökohtainen hyvinvointi); läheisten ihmissuhteiden osalta (perhe ja muut läheiset ihmissuhteet); sosiaalisesti (työ, koulu, ystävyysuhteet) ja yleisesti (yleinen tunne hyvinvoinnista) (Miller ja Bertolino, 2018: 77.)

Lapsille suunnatussa muutosarviointiasteikossa (CORS) lapsi merkitsee kymmenen senttimetrin pituiselle janalle oman vointinsa. Janan toiseen päähän sijoittuvat hymyilevät kasvot ja toiseen päähän surulliset kasvot. Lapsi arvioi omaa vointiaan suhteessa hymyöihin neljällä elämän osa-alueella: Minä (miten voit?); perhe (miten asiat ovat perheessäni?); koulu (miten pärjät koulussa?); kaikki (miten kaikki menee?) (Miller ja Bertolino, 2018: 80.)

Pienille lapsille suunnattu muutosarviointiasteikko (YCORS) antaa lapselle mahdollisuuden kuvailla miten hänellä menee valitsemalla neljästä kasvonilmeestä yhden, tai piirtämällä itse omaa vointia kuvaavan kasvonilmeen (Miller ja Bertolino, 2018: 82).

Koska varhainen muutos ennustaa hyvää lopputulosta, ongelmalliseksi katsotaan tilannetta, jossa asiakkaan ORS-pisteet eivät nouse pian lastensuojelun työskentelyn alettua. Mikäli ORS-pisteet eivät nouse kahden kuukauden kuluessa työskentelyn käynnistymisestä, riski tehottomasta työskentelystä kasvaa. Asiakkaan kokemus omasta hyvinvoinnin puutteesta tulisi ottaa tarkastelun kohteeksi ja selvittää, voidaanko lastensuojelun työskentelytapaa muuttamalla tukea asiakasta vielä paremmin. Työskentelyn tavoitteita, keinoja ja asiakkaan mieltymyksiä ja sitoumuksia yhdessä tutkimalla voidaan työskentelyä muokata toimivan työskentelytavan löytymiseksi. (Miller ja Bertolino, 2018.) On suositeltavaa, että sosiaalityöntekijä konsultoi systeemistä tiimiä ja perheterapeuttia saadakseen tukea asiakastyöhön, mikäli FIT-mittariston pistemäärä kertoo vuorovaikutusongelmista ja työskentelyyn sitoutumattomuudesta.

Yhteistyösuhteen eli allianssin toimivuutta mittaava SRS (Session Rating Scale) kysyy tapaamisen päätteeksi, 1) olenko kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi, 2) olemmeko työstäneet asioita, jotka ovat olleet minulle tärkeitä, 3) kuinka työntekijöiden työtapo sopi minulle ja 4) yleisarvio tapaamisesta. Asiakas arvioi omaa kokemustaan suhteessa kuhunkin kysymykseen kymmenen senttimetrin pituisella asteikolla, ja SRS:n kokonaispistemäärä voi enimmillään olla 40. Lomakkeet on tarkoitettu sekä vanhemmille, että lapsille. Lapsille ja pienille lapsille on omat hymiöitä sisältävät versionsa. (Miller ja Bertolino, 2018: 79.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen toimivuuden selvittäminen on erittäin tärkeä osa palautetietoista asiakastyötä. SRS - allianssipisteistä, jotka jäävät alle 36 tulisi aina keskustella. Vaikka pistemäärä olisi yli 36, mutta pistemäärässä ilmenisi yhdenkin pisteen notkahdus huonompaan edelliseen kertaan verrattuna tulisi asiakkaan kokemus yhteistyösuhteesta ottaa heti puheeksi ennen tapaamisen päättymistä. (Miller ja Bertolino, 2018; Duncan, Miller, Sparks, Claud, Reynolds, Brown ja Johnson, 2003.)

Miller ja Bertolino (2018) painottavat, että keskeistä on ymmärtää palautetietoinen työskentely ja siinä käytettävät FIT-mittarit keskustelutyökaluina. FIT-mittariston mekaanisella käytöllä ei ole vaikutusta hoitotuloksiin. Oleellista on se, miten työskentelyn edistymättömyyttä tai allianssiongelmaa käsitellään.

Ratkaisevan tärkeä osa FIT-työskentelyn mukaista palautetietoista asiakastyötä on muodostaa palautteen antamisen kulttuuri heti työskentelysuhteen alusta lähtien ja ylläpitää sitä koko asiakasprosessin ajan. Työntekijä ottaa vastuun sellaisen keskusteluilmapiriin luomisesta, jossa hän osoittaa vilpittömästi kiinnostusta asiakkaan antamaan palautetta kohtaan ja asiakasta kannustetaan kertomaan avoimesti työskentelytavoista, joista hän ei koe saavansa hyötyä. Asiakkaan mieltymyksiä huomioimalla sekä ammatillisen yhteistyösuhteen laadua ja asiakkaan kokemaa subjektiivista muutosta seuraamalla pyritään havaitsemaan ja korjaamaan ongelmia palveluihin kiinnittymisessä ja hoidon vaikuttavuudessa. (Miller ja Bertolino, 2018.) – ja samalla toimimattomat lastensuojelun käytännöt tulevat kriittisen tarkastelun kohteeksi ja uudenlaisten luovien ratkaisujen etsiminen mahdolliseksi.

Laura Yliruka (2022) tuo esiin, että asiakasvaikuttavuuden mittaamisessa on kyse kokonaisvaltaisesta työskentelytapojen kehittämisestä, jossa asiakkaan näkökulma toimii palvelun lähtökohdana. Asiakkailta saatun palautteen avulla työyhteisön, organisaation ja johdon tasolla tulisi arvioida lastensuojelun työskentelytapoja kriittisesti ja kyetä myös muuttamaan palveluja asiakkaiden tuen tarpeita paremmin vastaaviksi. Palautetietoisuus voi siten tarjota välineitä tiedolla johtamiseen ja lastensuojeluorganisaation kyvykkyyden kehittämiseen. (Yliruka, 2022.)

### 4.3 FIT-työskentelyn implementointiin vaikuttavat tekijät

Työntekijälähtöisessä kehittämisessä kehittämisinto ja työntekijän sisäinen motivaatio uusien toimintatapojen tai käytäntöjen omaksumiselle ovat keskeinen tekijä muutoksen onnistumisen kannalta. Sosiaalityöntekijöiden valmius omaksua FIT-malli osaksi lastensuojelun käytäntöä riippuu monesta tekijästä. Everett M Rogersin (2003) teoria uusien toimintatapojen sisäistämisestä tarjoaa viitekehyksen FIT-pilotoinnin onnistumiseen vaikuttavien tekijöiden tarkastelemiseksi. Rogers (2003) on määrittänyt viisi keskeistä tekijää, jotka vaikuttavat uusien innovaatioiden ja käytäntöjen omaksumisnopeuteen ja pysyvään jalkautumiseen organisaatioissa. Nämä viisi ominaisuutta ovat: 1) suhteellinen etu, mikä viittaa uuden käytännön paremmuuteen verrattuna entiseen käytäntöön; 2) yhteensopivuus, mikä viittaa uuden käytännön yhteensopivuuteen organisaation nykyisten käytäntöjen ja työntekijöiden ammatillisten arvojen kanssa; 3) monimutkaisuus: jos uusi käytäntö koetaan monimutkaisena, sen omaksuminen on haasteellisempaa; 4) kokeiltavuus, mitä enemmän uutta käytäntöä voidaan harjoitella käytännössä, sitä todennäköisempää on sen lopullinen omaksuminen; 5) havaittavuus, uuden käytännön hyödyllisyyden havaitseminen edesauttaa sen pysyvää omaksumista. (Rogers, 2003; Miller ja Bertolino, 2018.) Palautetietoiseen työskentelytapaan sopeutuminen ja muutoshankkeeseen sitoutuminen edellyttää sosiaalityöntekijöiltä FIT-mallin toimintaperiaatteiden ja niiden tuottamien käytännön uudistusten kokemista tärkeiksi. Jotta FIT-mallin omaksumiseen vaadittava sosiaalityöntekijän aito halu vastaanottaa asiakaspalautetta sekä valmius omien työskentelytapojen arvioimiseen ja tarvittaessa myös niiden muuttamiseen voi syntyä, tulee sosiaalityöntekijöiden saada kokemus FIT-työskentelyn merkityksellisyydestä ja hyödyllisyydestä.

### 4.4 Tutkimusnäyttö FIT-mallin toteutuneesta jalkauttamisesta

Kun tutkimustehtävänä on tarkastella sosiaalityöntekijöiden kokemuksia FIT-mittareiden pilotoinnista ja pohtia FIT-työskentelyn soveltuvuutta suomalaiseen lastensuojeluun, on kiinnostavaa perehtyä saatavilla olevaan tutkimusnäyttöön FIT-työskentelyn implementoinnista vastaavissa toimintaympäristöissä. Seuraavaksi esittelen tutkimusnäyttöä FIT-työskentelyn integroinnista osaksi lastensuojelua Gladsaxen-kunnassa Tanskassa sekä ORS-mittarin käyttöä suomalaisessa päihdehuollossa.

Palautetietoinen asiakastyö (Feedback Informed Treatment, ORS- ja SRS – mittareilla) on otettu käyttöön Tanskassa Gladsaxen kunnan lastensuojelussa. Gladsaxessa FIT-työskentelyn käyttöönotto nähtiin keinona vahvistaa lastensuojelun viranomaisyhtä, asiakasosallisuutta ja lasten oikeuksien toteutumista. Mackrill ja Svendsen (2021) tarkastelevat artikkelissaan FIT-mallin jalkauttamisprosessia Gladsaxessa. Kaksi vuotta kestäneen kenttätöyden aikana tutkijoiden kiinnostuksen kohteena oli havainnoida terapiaympäristöstä tuodun FIT-työskentelyn soveltuvuutta tanskalaiseen lastensuojelun kontekstiin. He ottivat tarkastelun kohteeksi onnistumiset ja haasteet FIT-mallin jalkauttamisessa lastensuojelun asiakastyöhön ja pohtivat ratkaisuja esille nousseisiin ongelmakohtiin. (Mackrill ja Svendsen, 2021.)

Tutkimustulokset toivat esiin, että tanskalaiset sosiaalityöntekijät olivat kokeneet FIT-mallin käyttöönoton myötä heidän työkuulttuurinsa ja ammattiroolinsa muuttuneen. Uudessa tavassa työskennellä korostui psykososiaalisen tuen tarjoaminen, minkä yhteensovittaminen lastensuojelun viranomaisrooliin koettiin aluksi haastavana. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on viranomaisina runsaasti lakisääteisiä ja hallinnollisia tehtäviä liittyen muun muassa lapseen kohdistuvien riskitekijöiden havaitsemiseen, lastensuojelun tarpeen arviointiin sekä lasten oikeuksien ja hyvinvoinnin edistämiseen. Haastavana kohtana Tanskassa näkyi FIT-työskentelyn mukauttaminen siten, että se sopii kullekin perheenjäsenelle, mikä koettiin vaativampana tehtävänä lastensuojelun kontekstissa verrattuna terapiaympäristöön. Lastensuojelun työntekijän oli tuotava selvästi esiin se, mistä asioista voidaan neuvotella ja mistä ei, jotta perheenjäsenille muodostui ymmärrys siitä, mihin he voivat vaikuttaa. Tämä auttoi työntekijöitä olemaan viranomaistyössään mahdollisimman läpinäkyviä, mikä kuuluu myös hyvän hallinnon periaatteisiin. Lain viitekehyksessä on liikkumatilaa, joten työntekijät kykenivät muokkaamaan toimintaansa siten, että se sopii perheelle. (Mackrill & Svendsen, 2021.)

Aiemmin lastensuojelun sosiaalityöntekijät olivat Gladsaxessa ostaneet interventioita palvelujen tuottajilta, jotka nähtiin muutostyöntekijöinä. FIT - työskentelyn käyttöönoton myötä kävi ilmeiseksi, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden palautetietoisella työskentelyllä perheen jäsenten kanssa oli merkitystä muutostyön näkökulmasta. Gladsaxessa asiakkaan esiintuoma kriittinen palaute tehottomasta työskentelystä nähtiin merkinä onnistuneen palautekulttuurin luomisesta. FIT-työskentelyn vaalima palautekulttuuri vahvisti myös tiimityötä, sillä työskentelyn junnatessa paikallaan, sosiaalityöntekijöiden oli helpompi kääntyä toisensa puoleen saadakseen kollegiaalista tukea asiakastyön edistämiseksi. (Mackrill & Svendsen, 2021.) Tämä on kiinnostava havainto myös suomalaisen systeemin lastensuojelun näkökulmasta, sillä tanskalaisten sosiaalityöntekijöiden kokemukset antavat viitteitä FIT-työskentelyn potentiaalista tukea ja vahvistaa lastensuojelun systeemille tiimille ominaista yhdessä tekemisen kulttuuria.

Gladsaxen kunnan lastensuojelussa FIT-malli muutti työskentelyn tapaa antamalla kehyksen tapaamisille. Tanskalaiset sosiaalityöntekijät kokivat FIT-työskentelyn vahvistaneen dialogisuutta, vuorovaikutustyön osaamista ja lapsikeskeistä työskentelyä, jossa lapsen hyvinvointi ja turvallisuus ovat keskiössä. Tutkijoiden näkemyksen mukaan FIT-mallin implementointi Gladsaxessa sai aikaan toivottuja tuloksia työskentelyn laadukkuuden vahvistumisesta, mutta FIT - mittareiden rinnalle tarvitaan lisäksi toisenlaisia, työskentelyn vaikuttavuutta laajemmin arvioivia ja lapsen elämässä olevia riskitekijöitä paremmin huomioivia arviointimalleja. (Mackrill & Svendsen, 2021.)

Eeva Ekqvist (2021) tutki väitöskirjassaan laitospäihdekuntoutuksen aikana tavoiteltua positiivista muutosta kuntoutujien kokemassa hyvinvoinnissa ja toivossa paremmasta tulevaisuudesta. Kuntoutujien subjektiivista kokemusta pahoin- tai hyvinvoinnistaan seurattiin ORS-muutosarviointiasteikolla, jonka avulla kyettiin osoittamaan, että 82 % päihdekuntoutujista koki kokonaisvaltaisen hyvinvointinsa ja toiveikkuutensa lisääntyneen kuntoutuksen ensimmäisten viikkojen aikana. ORS:n avulla oli mahdollista varmistaa laitospäihdekuntoutuksen tuloksellisuutta varhaisen muutoksen toteutumista seuraamalla. Tutkimustulokset kertovat siitä, että ORS-muutosarviointiasteikolla mitattu inhimillinen vaikuttavuus on merkittävä indikaattori laitospäihdekuntoutuksen onnistumisesta. (Ekqvist, 2021.) – mikä on lupaava tutkimusnäyttö FIT-pilotoinnin näkökulmasta myös lastensuojelun toimintaympäristössä.

# 5 Lastensuojelun systeeminen toimintamalli ja palautetietoinen työskentely

## 5.1 Systeemisen lastensuojelun ydinelementit ja työskentelyn tavoitteet

Systeemisen lastensuojelun rakenne koostuu kolmesta ydinelementistä, jotka ovat systeeminen tiimi, systeeminen viikkokokous ja systeeminen asiakastyö. Systeemisen mallin mukaisesti työskentelevään tiimiin kuuluu sosiaalityöntekijöiden lisäksi konsultoiva sosiaalityöntekijä, perheterapeutti ja koordinaattori. Perheterapeutin tarjoama ammatillinen asiantuntijuus on nähty merkittävänä osana systeemistä lastensuojelua. (Aaltio ja Isokuortti, 2019.)

Systeemisen toimintamallin mukaisessa ihmissuhde- ja vuorovaikutustyössä lastensuojelutoimien vaikutus syntyy solmittujen suhteiden kautta, ja luottamus sekä lupaa pyytävä työote toimivat vastavuoroisuuden perustana (Fagerström, 2016). Systeeminen asiakastyö tulee todeksi dialogissa, jossa keskustelun osapuolet pysähtyvät vuorollaan kuuntelemaan toisen tarinaa ja reflektomaan kuulemaansa, tavoitteenaan etsiä ja löytää sellaisia näkökulmia asiakkaana olevan lapsen ja hänen perheensä kuormittaviin elämäntilanteisiin, jotka herättävät asiakkaissa ”uskottavaa toiveikkuutta” (Seikkula & Arnkill, 2009: 23). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen toimiva suhde luo otolliset olosuhteet systeemiselle asiakastyölle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Systeemisessä mallissa työskentelyn tavoitteet liittyvät lapsen turvallisuuden vahvistumiseen, perheen sisäisten vuorovaikutussuhteiden paranemiseen ja perheen hyvinvoinnin lisääntymiseen. Systeemisellä työskentelyllä pyritään lisäämään perheenjäsenten keskinäistä ymmärrystä ja vanhempien kykyä vastata lapsensa emotionaalisen tuen tarpeisiin, jotta perhe voisi päästä kohti parempia ja toimivampia ihmissuhteita. (Fagerström, 2016; Aaltio & Isokuortti 2019.)

Systeeminen työskentelytapa pyrkii pois ”yksin tekemisen” kulttuurista ja tarjoaa sosiaalityöntekijöiden käyttöön monitoimijaisen tiimin tuen, jonka jäsenet ovat omaksuneet perheterapeuttisen ja systeemiteoreettisen lähestymistavan. Systeemisen tiimin yhteisen tiedonmuodostuksen tulee olla laadukasta ja moninäkökulmaista. Työskentelyä ohjaa lapsilähtöisyys ja lapsen osallisuus; lapsi ja hänen perheensä otetaan työskentelyprosessiin mukaan keskeisinä toimijoina. Asiakasperheiden kanssa tehdään sukupuuta ja aikajanaa ja niiden äärelle palataan yhdessä pohtimaan perheen tilannetta työskentelyn eri vaiheissa. Systeemisessä työskentelyssä huomio kiinnittyy siihen, mitä asiakkaan perhesysteemin sisäisissä ja ulkoisissa suhteissa tapahtuu. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen hyvinvoinnin nähdään riippuvan siitä, miten lapsi on yhteydessä läheisiin ihmisiin ja miten hänelle tärkeissä sosiaalisissa suhteissa toimitaan toisia kohtaan. Työskentelyn aikana huomio kohdistuu lapselle tärkeistä ihmisistä muodostuvan yhteisön sosiaalisten siteiden eheyttämiseen ja lujittamiseen. (Lahtinen, Männistö ja Raivio, 2017.)

Systeemisen lastensuojelun rakenteeseen kuuluu systeemisen tiimin viikkokokous, johon sosiaalityöntekijät kutsuvat kukin vuorollansa oman asiakasperheensä. Istunnon aikana lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen elämäntilanne tuodaan yhteisen pohdinnan kohteeksi. Systeeminen tiimi yhdessä asiakasperheen kanssa asettuu dialogiseen ja reflektiiviseen ”ei-tietämisen tilaan” ja muodostaa hypoteeseja lapsen käytöksen taustalla vaikuttavista ilmiöistä ja esittää ratkaisukeskeisiä ehdotuksia tilanteen korjaamiseksi. Lapsen oireiluun tai perheen haastavaan tilanteeseen etsitään ajattelua avartavia näkökulmia. Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys suuntaavat työskentelyä lapsen ja perheen kanssa. (Fagerström, 2016; Aaltio & Isokuortti 2019.) Systeeminen työskentely on intensiivistä, jolloin työskentelystä saadun hyödyn pitäisi tulla näkyväksi nopeasti asiakasperheiden elämässä (Aaltio & Isokuortti 2019).

## 5.2 Tutkimusnäytön puute systeemisen lastensuojelun hyödyistä

Elina Aaltio (2022) on väitöskirjassaan tutkinut lastensuojelun systeemisen toimintamallin vaikuttavuutta. Aaltion käyttämä monimenetelmällinen ja kvasikokeellinen tutkimusasetelma tarjoaa urauurtavan avauksen lastensuojelun näyttöperustaisuuden kehittämiseksi. Hän vertaili asiakastason tuloksia lapsen, vanhemman ja työntekijän näkökulmasta systeemisissä ja tavanomaisissa lastensuojelun tiimeissä. Aaltio hyödynsi

validoituja mittareita ja asiakastytyvyyden kartoittamista tutkiakseen asiakasperheiden tilanteissa tapahtuneita muutoksia toistomittausaineistolla puolen vuoden seurantajaksolla. Systeemisen työskentelyn vaikuttavuuden arvioimiseksi hän käytti seuraavia muuttujia: lapsen koettu hyvinvointi, perhesuhteiden dynamiikka, lastensuojelutarve ja lapsen kohtelu. (Aaltio, 2022.)

Aaltiolla oli käytössään laaja tutkimuskenttä systeeminen toimintamallin kansallisen implementoinnin varhaisessa vaiheessa ja hän keräsi tutkimusaineistonsa vuosina 2017–2018. Aaltion tutkimustuloksissa systeeminen ja tavanomaisen työskentelyn välillä ei vielä pilottivaiheessa ollut havaittavissa eroja. Systeemisissä tiimeissä työskentely oli intensiivisempää, mutta asiakkaiden tapaaminen tavanomaista useammin ei johtanut parempiin tuloksiin tai lisääntyneeseen asiakastytyvyyteen. (Aaltio, 2022.)

Keskeiset tutkimuslöydökset Aaltion väitöskirjassa koskivat systeeminen toimintamallin toimeenpanoa hankaloittaneita tekijöitä. Liian suurten asiakasmäärien, työntekijöiden vaihtuvuuden ja johdon tarjoaman tuen puutteen vuoksi työskentelyn olosuhteet eivät organisaation tasolla täyttäneet niitä edellytyksiä, joita systeeminen työotteen toteuttaminen tarkoituksenmukaisella tavalla vaatisi. Systeemisen toimintamallin omaksumista vaikeuttivat myös systeeminen työskentelyotteen jäsentymättömyys ja riittämättömäksi koettu koulutus. Systeemisen mallin kehittämistä, käytäntöön juurruttamista ja jatkotutkimusta varten Aaltio tuotti mallin kehittäjien ja kouluttajien kanssa ohjelmateorian, joka tarjoaa selkeän jäsennyksen systeeminen työotteen ydinelementeistä ja toimintamekanismeista. (Aaltio, 2022.)

Laura Yliruka, Sirkka Alho ja Päivi Petrelius (2023) suhtautuvat varauksella Aaltion johtopäätökseen systeeminen lastensuojelun vaikuttavuuden näytön puutteesta. He tuovat artikkelissaan esiin Aaltion väitöstudiumin ongelmakohtia. He näkevät Aaltion tutkimuksen ansiokkaana ja tärkeänä avauksena lastensuojelun tutkimusperustaisuuden kehittämiseksi, mutta samalla painottavat systeeminen toimintamallin ja lastensuojelun toimintaympäristön olevan kompleksinen ja haastava tutkimuskenttä kvasikokeelliselle tutkimusasetelmalle.

Kirjoittajakumppanit toteavat Aaltion pyrkineen arvioimaan systeeminen toimintamallin vaikuttavuutta liian aikaisin. Aaltio vertasi systeemistä toimintamallia tavanomaiseen työskentelyyn pilotoinnin alkuvaiheessa, jolloin systeeminen työote ei vielä ollut kokonaisvaltaisesti käytössä. Lisäksi Aaltion käyttämä tutkimusasetelma edellytti fideliteettiä, eli menetelmäuskollisuutta systeemiseltä työotteelta tilanteessa, jossa toimintamallin ydinelementit eivät olleet vielä jäsentyneet. Yliruka, Alho ja Petrelius (2023, s. 107) problematisoivat systeeminen toimintamallin määrittämistä menetelmäksi tai interventioksi ja ehdottavat, että systeemiseen toimintamalliin tulee suhtautua ”sosiaalityötä ohjaavana arvoperustana ja tutkimusperusteisen ajattelutavan selkiyttämisenä sekä näitä tukevana arjen työn, tuen ja johtamisen rakenteina.” Kirjoittajakumppanit kritisoivat myös Aaltion käyttämien mittareiden soveltuvuutta lastensuojelun kontekstiin ja painottavat, että lastensuojelupalveluiden vaikutuksia asiakkaan hyvinvointiin ja elämänlaatuun tulee tarkastella muutossensitiivisillä mittareilla. (Yliruka, Alho ja Petrelius, 2023.)

Yliruka, Alho ja Petrelius (2023) korostavat Aaltion tutkimuslöydöksiä systeeminen toimintamallin käyttöönoton myönteisistä vaikutuksista ja ehdottavat, että ne olisivat ansainneet enemmän painoarvoa tutkimuksen johtopäätöksissä. Enemmistö Aaltion (2022) tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä arvioi, että systeeminen tiimin yhteinen reflektointi oli vahvistanut lastensuojelun asiakastyön laatua ja suurin osa sosiaalityöntekijöistä oli valmis jatkamaan systeemistä työskentelyä. Yliruka, Alho ja Petrelius toteavat edellä mainittujen myönteisten vaikutusten olevan erityisen merkityksellisiä lastensuojelun kontekstissa, jossa työskentelyn kuormittavuus ja työntekijöiden suuri vaihtuvuus ovat muodostuneet krooniseksi ongelmaksi. He näkevät Aaltion väitöstudiumin arvokkaana kontribuutiona systeeminen toimintamallin jatkokehittämistyölle. Kirjoittajakumppanit tuovat esiin, että THL on systeeminen toimintamallin kehittämistä koordinoivana tahona jo huomioinut Aaltion tutkimusnäytön niistä kriittisistä mekanismeista, jotka vaikuttavat systeeminen toimintamallin implementoinnin onnistumiseen. THL on esimerkiksi osaltaan aktiivisesti tehnyt vaikuttamistyötä asiakasmäärien kohtuullistamiseksi, perheterapeuttien saatavuuden lisäämiseksi sekä systeeminen toimintamallin koulutuksen laadun arvioimiseksi. (Yliruka, Alho ja Petrelius, 2023.)

### 5.3 Systeeminen toimintamalli ja FIT-palautetietoinen asiakastyö toisiaan täydentävinä työskentelyorientaatioina

Systeemisen toimintamallin käyttöönoton myötä on suomalaisessa lastensuojelussa vahvistunut tavoite yhtenäisten ja tutkimukseen perustuvien työskentelytapojen saavuttamisesta (Aaltio, 2022). Lapsilähtöisyys, systeemisyytensä ja suhdeperusteisuus ovat suomalaisen lastensuojelun työskentelyä ohjaavia ja toisiaan täydentäviä orientaatioita (Aaltio ja Isokuorti, 2019). THL:n palautetietoisesta työskentelyn pilottihankkeen taustalla on näkemys siitä, että FIT-mallin avulla voidaan pyrkiä täydentämään systeemistä lastensuojelun työskentelyä, koska palautetietoisella FIT-mittariston käytöllä tavoitellaan vastavuoroiseen kohtaamiseen perustuvaa suhteessa rakentuvaa työskentelyn tapaa. FIT-mittarit pyrkivät vahvistamaan myös lapsilähtöisyyttä suuntaamalla keskustelua asiakkaana olevaan lapseen. Sekä FIT-malli että systeeminen työskentelyote painottavat asiakkaan aktiivista toimijuutta ja asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa saamansa tuen laatuun ja sisältöön lastensuojeluprosessin aikana, mikä on myös eettisesti kestävän julkisen vallankäytön edellytys.

Lastensuojelun systeeminen työote ja asiakaspalautteen pohjalta työskentelyä suuntaava FIT-malli pohjautuvat tutkimustietoon siitä, että suhteen varassa rakentuva työskentely on vaikuttavaa ja sen nähdään vastaavan paremmin asiakkaiden tarpeisiin (Tilsen ja McNamee, 2015; Wampold, 2015). Terapiamaailmasta kerätty tutkimusnäyttö hoitotuloksista osoittaa, että 97 % hoidon tehokkuuteen liittyvistä eroista terapeuttien välillä selittyy terapeuttisen allianssin onnistumisella (Baldwin, Wampold ja Imel, 2007; Miller ja Bertolino, 2018). Toimiva terapia rakentuu terapeuttisessa suhteessa, eikä terapeutin omaksumalla teoreettisella orientaatiolla tai valitulla näyttöön perustuvalla menetelmällä ole tutkimusten valossa ollut sattumanvaraista vaihtelua suurempaa vaikutusta hoidon tuloksiin (Wampold, 2001; Miller ja Bertolino, 2018). Kiinnittämällä huomion asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyösuhteen toimivuuteen sekä asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen muutoksesta omassa hyvinvoinnissaan ja elämäntilanteessaan, FIT-malli soveltaa terapiamaailmasta saatua tutkimusnäyttöä lastensuojelun käytäntöön keskittymällä niihin tekijöihin, joiden tiedetään saavan aikaan toivottuja tuloksia.

### 5.4 Lastensuojelun onnistumistason mittaaminen ja tiedolla johtaminen FIT-mittariston avulla

Uransa aikana sosiaalityöntekijät sisäistävät institutionaalisen toimintaympäristönsä norminmukaiset säännöt ja käytännöt. Työkokemuksen karttuessa sosiaalityöntekijät saavat varmuutta tapaansa toimia ammatillisessa roolissaan. Rutiininomainen työskentely saattaa kuitenkin lisätä alttiutta intuition varassa tehdyille tulkinnoille ja ennakkoluuloisille päätelmille asioiden laidasta (Saurama, 2016). FIT-töskentelyn kehittäjät ovat tuoneet esiin, että ammatillinen urautuminen tiettyihin hyviksi koettuihin toimintamalleihin aiheuttaa terapeutin työskentelyn tehokkuuden tasaantumista, jos ammatilliseen kehittymiseen ei panosteta (Miller ja Bertolino, 2018). Tutkimustulokset ovat myös osoittaneet, että terapeutit luottavat omien asiakkaidensa saavan terapiasta hyvää hoitovastetta ja he myös arvioivat omien kliinisten taitojensa olevan keskimäärin paremmat kuin 80 %:lla kollegoistaan. (Walfish, McAllister, O'Donnell ja Lambert, 2010; Miller ja Bertolino, 2018.) Tutkimusnäyttö ei kuitenkaan puolla terapeuttien tuntumaa työnsä tuloksellisuudesta, koska tilastojen valossa merkittävä osa asiakkaista ei hyödy saamastaan terapiasta (30–50 %), ja osalla asiakkaista vointi heikkenee hoidon aikana (Hansen, Lambert ja Forman, 2002; Miller ja Bertolino, 2018). Millerin ja Bertolinon (2018) mukaan terapeuteilla ilmenee taipumusta yliarvioida vakiintuneiden työskentelytapojensa tehokkuutta, jonka vuoksi tiedonpuute terapeuttisen työskentelyn todellisesta onnistumistasosta on ongelmallista.

Tutkimusnäyttö asiakaspalautteen seuraamisen hyödyistä hoidon onnistumisen kannalta on erityisen relevantti ja kiinnostava lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta. Lastensuojelun tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta ollessa niukasti tutkimustietoa saatavilla (Aaltio ja Isokuorti, 2021), myös sosiaalityöntekijät luottavat omaan kokemukselliseen tuntumaansa asiakkaiden autetuksi tulemisesta ja työskentelyn tuloksellisuudesta. FIT-töskentelyn avulla kerätyn asiakaspalautteen toivotaan lisäävän ymmärrystä sellaisesta lastensuojelusta, joka vastaa nykyistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Lastensuojelun onnistumistason mittaaminen muutossensitiivisillä FIT-mittareilla voi pidemmällä tähtäimellä vahvistaa tiedolla johtamista lastensuojelun organisaatioissa (Yliruka, 2022).

# 6 Tutkimuksen toteutus

## 6.1 Tutkimustehtävä

Tämän maisterintutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa palautetietoisien työskentelytavan ja siihen kuuluvan FIT-mittariston integroinnista osaksi systeemistä lastensuojelua. Tutkimuksessa haastattelen kahta sosiaalityöntekijätiimiä, jotka osallistuvat FIT-mittariston pilotointiin.

Tutkielmassani vastaan seuraavaan kysymykseen:

Millä tavoin palautetietoinen työskentely ja siihen kuuluvat FIT-mittarit fokalisoituvat (tulevat koetuksi) lastensuojelun systeemisten tiimien keskusteluissa?

## 6.2 Aineiston kerääminen

Minulla oli mahdollisuus päästä tekemään maisterintutkielmani tilaustyönä THL:n toteuttamasta FIT-pilotoinnista. THL on valinnut kansalliseen FIT-pilotointiin osallistuvat systeemisen lastensuojelun tiimit viideltä Suomen hyvinvointialueelta keväällä 2021. Jokaiselta viideltä alueelta otettiin mukaan 1–2 tiimiä sekä FIT-pilotoinnin juurruttamisesta vastaava henkilö. Sain osallistua THL:n FIT-pilottitiimeille järjestettyyn kaksipäiväiseen koulutuksen 3.9.2021 ja 26.11.2021. Tämän lisäksi olen osallistunut FIT-pilotoinnin edistymistä tukevaan THL:n järjestämään FIT-pilottitiimien yhteiseen kehittämispäivään 22.3.2022. Minulla on myös pääsy THL:n hallinnoimalle sähköiselle Howspace – alustalle, jossa koulutuksista nauhoitetut tallenteet ja muut koulutusmateriaalit ovat saatavilla. Alusta tarjoaa myös foorumin yhteiselle keskustelulle ja kokemusten jakamiselle pilotoinnista.

Ensimmäinen koulutuspäivä (3.9.2021) koostui palautetietoisien asiakastyön ja siihen kuuluvan FIT-mittariston toimintaperiaatteita käsittelevistä luennoista sekä pilottitiimeille tarjotusta tilaisuudesta harjoitella yhdessä FIT-arviointimittareiden käyttöä. Tarkoituksena oli, että jokainen tiimi ottaa omien asiakasperheidensä kanssa mittarit käyttöön matalalla kynnyksellä. Toisessa koulutuspäivässä (26.11.2021) käytiin läpi tiimien alkukokemuksia FIT-mittariston käyttöönotosta ja pilottitiimit saivat tilaisuuden jakaa kokemuksiaan ja oppia lisää toisiltaan, kun kokemusta oli jo jonkin verran kertynyt.

Toisen koulutuspäivän aikana kerroin pilottitiimeille mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen, josta olen laatimassa maisterintutkielmaa. Tutkimukseen osallistumisesta kiinnostuneille tiimeille annoin lisätietoa tutkimuksen tavoitteista ja toteutuksesta. Tiimit saivat luettavakseen tutkimuksestani informoivan kirjeen ja tutkimussuunnitelman. Kaksi lastensuojelun pilottitiimiä päätti osallistua tutkimukseen. Tätä maisterintutkielmaa varten järjestettiin kaksi tiimikohtaista ryhmähaastattelua Teams-etäyhteydellä kevään 2022 aikana. Kumpikin haastattelu kesti reilun tunnin ajan. Nauhoitin ryhmähaastattelut ja litteroin aineiston sanatarkasti, jonka seurauksena haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 27 sivua. Olen huoltanut kieltä siten, että joitakin täytesanoja on poistettu aineistosta. Olen lisäksi häivyttänyt aineistonäytteistä puhujien kielessä esiintyvät suomen kielen murteet taatakseeni tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden anonymiteetin. Tutkimukseen osallistuneiden systeemisten tiimien tunnistettavuuden kannalta en mainitse ryhmähaastatteluun osallistuneiden tiimin jäsenten tarkkaa määrää, mutta aineisto kokonaisuudessaan koostuu noin viidentoista sosiaalityöntekijän näkemyksistä.

## 6.3 Ryhmähaastattelut

Tiedonkeruumetodina olen käyttänyt avointa ryhmähaastattelua. Kumpikin tutkimukseen osallistunut tiimi sai kutsun etäyhteydellä järjestettyyn ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastattelu tarjosi lastensuojelun sosiaalityöntekijöille tilan, jossa he jakoivat kokemuksiaan, tavoitteitaan ja toiveitaan FIT-työskentelystä ja muodostivat siten tiimin yhteisen kertomuksen FIT-pilotointiin osallistumisesta. Kummassakin haastattelutilanteessa keskusteltiin vapaamuotoisesti, mutta fokusoidusti FIT-työskentelyn käyttöönoton kokemuksista. Tein haastattelun kuluessa seuraavia kysymyksiä: 1) Mikä sai tiimin lähtemään mukaan FIT-pilotointiin? 2) Milloin tukirakenteiden avulla tiimi on pyrkinyt omaksumaan FIT-työskentelyä? 3) Ovatko tiimin jäsenet

lähteneet kokeilemaan FIT-mittareita käytännössä? Ja jos ovat, niin miltä FIT-työskentely on tuntunut? Jos mittareita ei olla otettu käyttöön, niin miksi ei? 4) Pyysin sosiaalityöntekijöitä kuvailemaan asiakastapaamisia, joissa FIT-mittarit ovat olleet käytössä. 5) Pyysin sosiaalityöntekijöitä kuvailemaan joko todellisen tai kuvitteellisen asiakastyön tilanteen, joka FIT-työskentelyn näkökulmasta olisi ihanteellinen tai epäonnistunut. 6) Pyysin sosiaalityöntekijöitä kertomaan mitä lastensuojelun systeeminen toimintamalli heille merkitsee ja kuinka FIT-työskentely asettuu osaksi sitä. 7) Pyysin sosiaalityöntekijöitä arvioimaan FIT:n asettumista lastensuojelun institutionaaliseen kontekstiin, jossa viranomaistehtävänä on lapsen suojeleminen. Avoin ryhmähaastattelu loi tilaa haastateltavien kokemuksille, mielipiteille ja perusteluille. Systeemisten tiimien ryhmähaastattelun aikana tiimin jäsenet saivat mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan FIT-mittareiden käyttämisestä asiakastyössä.

## 6.4 Aineiston analyysi

Ryhmähaastatteluaineiston analyysiin olen valinnut narratiivisen lähestymistavan. Narratiivi tarkoittaa kertomusta ja narratiivisen tutkimuksen perustana on merkitysten rakentuminen kielenkäytössä ja kerronnassa. Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut siitä, millaisia kertomuksia sosiaalityöntekijät kertovat palautetietoisesta asiakastyöstä ja siihen kuuluvien FIT-mittareiden pilotoinnista. Narratiivisuuden avulla voidaan tuoda esille näkökulmia sosiaalityöntekijöiden kokemuksista, tavoitteista, toiveista ja asenteista suhteessa FIT-pilottihankkeeseen.

Narratiivisen analyysin piiriin kuuluu useampia lähestymis- ja analyysitapoja. Tässä tutkimuksessa hyödynnän fokalisaation tarjoamia mahdollisuuksia kokemusrakenteiden analyysimenetelmänä. Fokalisatiossa äänen ja näkökulman tematiikka on analyysin keskiössä. Kertoja on narratiivissa se, jonka äänellä tapahtumat kuvataan. Kertoja on usein minämuodossa. Toinen tyypillinen kertojan ääni on kaikkietävä kertoja, joka näennäisen neutraalista positioista kuvaa todellisuutta ilman, että kertoja tekee itseään näkyväksi. Samantapainen, mutta kuitenkin eri ilmiö kuin kertoja, on näkökulma. Narratologiassa näkökulmasta käytetään termiä fokalisaatio, joka tarkoittaa fokuksen kohdistamista. Fokalisatiossa on kyse siitä, kenen näkökulmasta asioita koetaan. Fokalisoija voi olla kaikkietävä kertoja, mutta fokalisoija voi myös eläytyä eri hahmojen ja eri toimijoiden kokemusmaailmaan, välillä aikuisen ja välillä lapsen, tai miehen, tai naisen näkökulmasta kertoen ilman, että kerronta muuttuu minämuotoiseksi. (Maunu, 2022; Törrönen ja Maunu, 2005.)

Analyysitavaksi valitsin fokalisaation tarjoaman kokemuksellisuuteen keskittyvän tulokulman, koska sen avulla sosiaalityöntekijöiden FIT-käyttökokemusten moniulotteinen tulkinta on mahdollista. Fokalisaation avulla on mahdollista havainnollistaa näkökulman, kokemuksen ja kokijan hienovaraisista dynamiikkaa. Kyse ei siten ole pelkästään näkökulmasta, vaan kerronnan mikrotasolla voidaan tarkastella fokalisaation eri ulottuvuuksia: kenen silmin ja kenen aistein asioita koetaan; mitä ja miten asioita koetaan; mitä tuodaan kerronnan piiriin ja mitä rajataan missäkin kerronnan vaiheessa pois? Kokijaa voi nimittää fokalisoijaksi ja koettua ilmiötä fokalisoiduksi. Fokalisoija on se, joka kuvailee asioita ja fokalisoitu on kuvauksen kohde. Kerronnan tapaa voi kutsua fokalisaation filteriksi, mikä vie analyttisen huomion siihen, millaisia sävyjä, tunteita ja tunnelmia kerronnassa pyritään tuottamaan. Fokalisatioanalyysimenetelmänä voidaan tiivistää kolmeksi peruskysymykseksi, jotka aineistolle esitetään: kuka kokee? (fokalisoija); mitä kokee? (fokalisoitu); ja millä tavalla kokee? (filteri). (Maunu, 2022; Törrönen ja Maunu, 2005.)

Analysoin kahden tiimin tuottamat haastatteluaineistot kahtena erillisenä narratiivisena tapauksena. Olen jakanut tiimit kahteen ryhmään A ja B. Jaottelun tarkoituksena on tuoda esiin, miten FIT-toimintamallia on käytetty kahdessa eri tiimissä. Palautetietoisesta työskentelyn merkitys rakentuu sosiaalisena konstruktiona lastensuojelun arjessa asiakastyön kohtaamisissa ja ammatillisessa yhteisössä toimimalla. Tiimikohtainen tapaustutkimus tekee näkyväksi FIT-pilotoinnin tiimin sisäisenä kehittämisprosessina tiimin jäsenten näkökulmasta heidän tuottamien kertomustensa ainutlaatuisuutta kunnioittaen. Ryhmähaastatteluaineiston avulla on mahdollista tarkastella, millaisia merkitysmaailmoja FIT-työskentelyyn kiinnittyy tiimin jäsenten välisessä vuoropuhelussa ja ammatillisessa toiminnassa.

## 6.5 Analyysin käytännöllinen toteutus ja tuloslukujen rakenne

Analyysiprosessissa kiinnitin aineistossa huomiota jokaiseen tapahtumaan ja toimintaan, jonka yhteydessä FIT-työskentely fokalisoitui sosiaalityöntekijöiden kokemusten piiriin. Samalla arvioin millaiseen fokalisoijaan eli näkökulmaan ja millaiseen filttiin eli tunnelmaan FIT-mittareista käyty keskustelu kulloinkin kiinnittyi. Seuraavan aineistonäytteen avulla havainnollistan analyysiäni, jotta lukija pääsee selvyyteen, miten olen edennyt fokalisaation dynamiikan erottelussa aineistosta. Alla oleva katkelma kuvailee FIT-mittariston käyttöön liittyneitä tapahtumia ja taulukkoon olen erottellut fokalisoijan, fokalisoitun ja fokalisaation filtte- rin:

”Lapsi ei olisi kyllä jaksanut keskittyä siihen (FIT-mittariin) ptkääkään...mutta eläinavusteisuus pelasti siinä, eli hän heitti palloa minun koiralle koko ajan, koko sen FIT:n ajan. Koiran avulla jaksoi olla paikallaan ja vastata kysymyksiin... ja mitä siihen nyt niinku oikeesti ajateltiin niin, että me tarvitaan siihen eläinavusteisuus mukaan, jotta tää kaveri istuu ylipäättään sen aikaa alhaalla ja koira toimi hyvin siinä, toi pallon aina takasin. Se toimi.”

**Taulukko 3. Esimerkki fokalisaation dynamiikan erottelusta aineistosta**

| <b>Fokalisoija</b><br>Kenen näkökulmasta kerronta suodat-<br>tuu | <b>Fokalisoitu</b><br>Kokemuksen piiriin tulevat tapahtumat<br>ja toiminnot sekä niiden merkitykset                                          | <b>Filtteri</b><br>Kertomisen tapa ja<br>tunnelma                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi                            | Lapsi, joka ei jaksanut keskittyä FIT-mittariin täyttämiseen. Eläinavusteisuus: koira ja pallo, joiden avulla lapsi jaksoi täyttää mittarit. | FIT-mittarin käyttöä kyseenalaistetaan, sillä kysymyksiin vastaaminen edellyttää keskittymistä, mihin lapsi ei pystynyt ilman eläimen läsnäoloa. |

Aineiston pienen koon takia minun oli mahdollista sisällyttää tutkimustuloksiin kattavasti lähes kaikki FIT-työskentelyyn kiinnittyvät tapahtumat ja kokemusrakenteet aineiston tiivistämisen ja rajaamisen sijaan. A ja B tiimin keskustelujen analysoiminen omina erillisinä kokonaisuuksinaan valikoitui tutkimustulosten kokonaisvaltaisen ymmärtämisen kannalta perustelluksi analyysitavaksi, koska ryhmähaastattelujen aikana syn- tyneessä vuorovaikutuksellisessa prosessissa tiimien jäsenet neuvottelivat FIT-työskentelyn merkityksistä. Tehdäkseni näkyväksi tiimin jäsenten välisten peräkkäisten puheenvuorojen muodostamia keskusteluja ja niiden vuorovaikutuksellisia seurauksia, esitän tulokset ajoittain sangen pitkiäkin vuoropuheluja aineistosta lainaamalla. Keskusteluun sisältyviä yksittäisiä puheenvuoroja ja niiden toisiinsa kytkeytymistä lähiluke- malla analysoin ryhmähaastattelujen aikana kehkeytynyttä vuorovaikutuksessa rakentuvaa FIT-työskentelyn merkityksellistämistä. Tulosluvussa esittelen kummankin tiimin muodostamasta kertomuksesta ne teemat ja kerronnan käänneet tai solmukohdat, jotka löydettävissä oli ja joilla oli merkitystä ryhmäkeskustelun kulkuun ja lopputulokseen. Niiden kautta muodostuu A ja B tiimin tuottamien kertomusten juoni.

Ennen varsinaisten tutkimustulosten esittämistä, kuvaan tuloslukujen alussa aineistonäytteiden avulla A ja B tiimin motivaatiota lähteä kokeilemaan FIT-työskentelyä, jotta lukijalle selviää millaisissa olosuhteissa ja miten FIT-mittarit on otettu käyttöön. Nämä alustukset toimivat johdantona tutkimustulosten esittämiseen, enkä ole analysoinut niitä narratiivisesti. Aineistonäytteissä viitataan sosiaalityöntekijöihin S-kirjaimilla (S1, S2, S3...) havainnollistaakseni lukijalle eri puhujat toisistaan. Omiin aineistonäytteissä esiintyviin puheenvuoroihini viitataan kirjaimella T (tutkija).

## 6.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tämän tutkimuksen luotettavuuteen liittyvinä rajoitteina voidaan pitää aineiston pientä kokoa ja ryhmähaastatteluun aineistonkeruunmenetelmänä liittyviä tekijöitä. Toisaalta niukka aineisto toi myös etuja mahdollis- taessaan syvällisen ja kokonaisvaltaisen aineiston analyysin, jonka seurauksena sosiaalityöntekijöiden monet äänet ja näkökulmat pääsivät tutkimusraportissa kuuluviin aidolla tavalla.

### 6.1.1 Aineiston saatavuuteen vaikuttaneet tekijät

Vain kaksi FIT-pilotointiin osallistuvaa tiimiä ilmoittautui tutkimukseeni. Lähetin muille pilottitiimeille uudelleen kutsun ryhmähaastatteluun, ja samalla painotin, ettei mahdolliset ongelmat FIT:n käyttöönotossa ole este tutkimukseen osallistumiselle. Kannustin kaikkia tiimejä osallistumaan vetoamalla siihen, että haastatteluaineiston kerääminen tiimien kohtaamista vaikeuksista FIT:n käynnistämisessä suunnitellulla tavalla tarjoaisi myös arvokasta tutkimustietoa. Pohdin poikkeavanko tutkimukseen ilmoittautuneet kaksi tiimiä jollakin tapaa muista pilottitiimeistä? Saadakseni tähän kysymykseen ymmärrystä esitin kaikille pilottitiimeille pyynnön kertoa minulle, miksi he olivat tiiminä päätyneet ratkaisuun olla osallistumatta tutkimukseeni. Tiimeillä oli halutessaan mahdollisuus vastata kysymykseeni muutamalla virkkeellä sähköpostitse. Pyyntöni syyksi ilmaisin toiveen saada arvokasta täydentävää aineistoa tutkimustani varten.

Kolmen hyvinvointialueen tiimeiltä saamissani vastauksissa todettiin, että tutkimukseen osallistuminen ei ollut vielä ajankohtaista, koska FIT-mittareita ei ollut vielä ehditty kokeilla pilotoinnin ollessa vasta alkuvaiheessa. Yhden hyvinvointialueen tiimeissä oli päätetty lykätä FIT-mittarien käyttöönottoa siihen saakka, kunnes ORS- ja SRS-lomakkeiden käyttö tulee mahdolliseksi OpenFIT-sovelluksella sähköisessä muodossa. Kolmas syy olla osallistumatta tutkimukseeni oli kiireisen työtilanteen aiheuttama vaikeus mahduttaa kalenteriin haastattelu-aikaa, johon koko tiimin olisi mahdollista osallistua yhdessä. Jälkiviisaana olisin voinut yhdistää erilaisia aineistotyyppisiä tarjoamalla myös yksilöhaastattelun mahdollisuutta vaihtoehtona ryhmähaastattelulle.

### 6.6.2 Ryhmän vuorovaikutus ja tutkimuksen luotettavuus

Tähän tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät ovat toisilleen tuttuja työkavereita ja he toivat ryhmähaastattelutilanteeseen tiimissään vallitsevan ryhmädynamiikan ja siihen mahdollisesti liittyviä jännitteitä ja sosiaalisia valtasuhteita, kuten myös positiivista ryhmähenkeä ja yhteistyöhalukkuutta. Työyhteisöissä tiimeissä on vaihtelua tiimin sisäisen koheesion ja tiimin jäsenten välisen yhteistyökyvyn osalta. Hyvinvoivassa työyhteisössä työntekijät voivat avoimesti kertoa ajatuksistaan. Se, kuinka rohkaiseva ja erilaisuutta salliva työyhteisö on, vaikuttaa myös siihen, kuinka turvalliseksi keskustelu-ympäristöksi ryhmähaastattelutilanne voi muodostua. Jos esimerkiksi tiimin jäsenten enemmistö ottaa negatiivisen kannan FIT-työskentelyä kohtaan, saattaa yksittäisen työntekijän olla vaikeaa ilmaista kehittämisintoa ja halua kokeilla uutta. Yhtä lailla, FIT-työskentelyyn myönteisesti suhtautuvassa tiimissä kriittisen näkökulman esittäminen voi olla vaikeaa. Vastakkainasettelua välttääkseen ja tiimin enemmistöä miellyttääkseen parempi vaihtoehto saattaa olla yhtyä muiden kantaan.

Tutkimusaineistosta välittyi kuitenkin avointa keskustelua salliva ilmapiiri kummankin haastattelun tiimin osalta, mikä lieventää edellä mainittuja potentiaalisia ryhmähaastattelun ongelmakohtia. Kummassakin tiimissä sosiaalityöntekijät kannustivat ja haastoivat toinen toistaan osallistumaan yhteiseen reflektioon ja avoimeen kommunikaatioon, jonka seurauksena jokainen tiimin jäsen käytti puheenvuoroja. Keskustelu ei muodostunut polarisoituneeksi, sillä toisten mielipiteistä poikkeavia näkemyksiä ilmaistiin ja erilaiset kannat otettiin ryhmähaastattelun aikana vastaan rakentavasti dialogista keskustelua rikastavana ja ajoittain ryhmäkeskustelua myös uudelleen suuntaavana voimavarana. Näistä havainnoista huolimatta on mahdollista, että ryhmähaastattelu saattoi tehdä yksittäisen tiimin jäsenen henkilökohtaisten näkemysten jakamisen hankalaksi. Lisäksi etäyhteydellä toteutettu ryhmähaastattelu ei aineistonkeruupaikkana välttämättä tarjonnut sosiaalityöntekijöille yhtä luontevaa ja turvallista tapaa ilmaista itseään kuin kasvokkain tapahtuva keskustelu mieluisassa ympäristössä.

Kun FIT-pilotoinnin taustalla on THL:n organisaatiosta koordinoitu kehittämisshanke, on ylemmältä taholta tuleva muutospainetta saattanut vaikuttaa ryhmähaastattelujen keskustelun sisältöön. FIT-pilotointiin osallistumaan päässeet tiimit ovat tulleet valikoiduiksi muiden ilmoittautuneiden tiimien joukosta. Valituksi tulleet tiimit ovat sitoutuneet työskentelemään systeemisen toimintamallin mukaisesti. FIT-pilottiin mukaan pääsy on saattanut lisätä tiimin jäsenten velvollisuudentuntoa FIT-mittareiden soveltamisesta osaksi asiakastyötä. Haastattelujen sosiaalityöntekijöiden kerronnassa kuitenkin korostui pikemminkin kriittinen suhtautuminen ulkoapäin tuleviin muutoksiin. Haastatteluaineistossa oli löydettävissä viitteitä sosiaalityöntekijöiden muutokseen velvoittautumisesta ulkoapäin tulevan uudistustarpeen vuoksi, mutta samaan aikaan kummankin tiimin keskusteluissa FIT kytkeytyi myös tiimilähtöiseen muutostarpeeseen. Kummassakin tiimissä

tunnistettiin käytännön tarpeista syntyviä kehittämiskohteita, erityisesti lastensuojelutyön vaikuttavuuden ja sen arvioimisen osalta, johon FIT nähtiin yhtenä vastauksena.

### 6.6.3 Tutkijan positio ja tutkimuksen eettisyys

Tutkijan positiolla tarkoitetaan tutkijan asemoitumista suhteessa tutkimuskohteeseen. Tässä maisterintutkielmassa tutkijan position merkityksen, tutkimuksen lähtökohtien ja niihin liittyvien eettisten kysymysten refleksiivinen paikantaminen on erityisen tärkeää, koska tutkijana olen niin sanotussa kaksoispositiossa. Minulla on omakohtaista kokemusta työskentelystä systeemistä työorientaatiota toteuttavassa lastensuojelun tiimissä, ja olen siten osallisena siinä sosiaalisessa todellisuudessa, jota tutkin. Tutkijana minun tulee myös säilyttää neutraali ja puolueeton suhde tutkimuksen tilanneeseen THL:n organisaatioon.

Olen kuluneiden kolmen vuoden aikana työskennellyt sosiaalityöntekijänä sekä Vantaalla että Helsingissä sellaisessa systeemissä lastensuojelun tiimissä, jossa on edetty systeemisen toimintamallin pilottivaiheesta systeemisen työotteen vakiintumiseen. Tutkijana minulla on siten erityinen suhde tutkimusaiheeseen henkilökohtaisen taustani ja ammattiroolini vuoksi, eikä tutkijan positioni ole lähtökohtaisesti neutraali.

Lastensuojelutyössä olen saanut oppia systeemistä ajattelu- ja toimintatapaa siihen sitoutuneilta ja kokeneilta kollegoilta. Systeeminen työote merkitsee minulle ennen kaikkea suhteessa rakentuvaa työskentelyä ja huomion kiinnittämistä asiakkaalle tärkeisiin ihmissuhteisiin. Yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta tarkastellaan kokonaisvaltaisena systeeminä. Systeemisessä tiimissä työskentelyn ymmärrän yhdessä tekemisenä ja kollegiaalisen tuen saatavuutena, sekä pyrkimyksenä laadukkaaseen ja moninäkökulmaiseen tiedonmuodostukseen yhteisen reflektion avulla. Tiedonmuodostustani ohjaa lapsilähtöisyys ja voimavarakeskeisyys ongelmakeskeisen lähestymistavan sijaan.

Kokemukseni ammatillisesta toimijuudesta osana systeemistä tiimiä ovat olleet myönteisiä ja innostavia. Parhaimmillaan systeemisen työskentelyn merkityksellisyys ja hyödyt ovat avautuneet minulle sukupuoli- ja aikajanatyöskentelyn aikana sekä viikkokokouksissa, joissa asiakasperheet ovat olleet läsnä. Näissä tilanteissa on syntynyt syvällisiä ja oivaltavia keskusteluja. Tapaamisten tunnelma on lähes poikkeuksetta muodostunut intiimiksi ja koskettavaksi. Myös asiakasperheiden jäsenet ovat tapaamisten aikana liikuttuneet eläytyessään toinen toistensa kokemusmaailmaan. On ollut kiinnostavaa seurata, kuinka reflektiitiimissä konstruoitu myönteisempi jäsenitys asiakkaan tarinasta on alkanut elää ja vahvistua joidenkin asiakkaiden mielessä, mikä on osaltaan saattanut auttaa heitä muodostamaan eteenpäin suuntaavia positiivisia käsityksiä itsestään.

Systeemisten viikkokokousten päätteeksi asiakasperheet ovat antaneet välitöntä palautetta istunnosta. Pääsääntöisesti palaute on ollut hyvää. Asiakkaat ovat kuvailleet, kuinka pysäyttävä, voimakas ja hämmäntävä kokemus on kuulla sosiaalityöntekijöiden puhuvan avoimesti ja kauniisti heidän perheestään, mikä on samalla tehnyt lastensuojelun toiminnasta läpinäkyvää ja asiakkaan luottamusta vahvistavaa. Asiakkaat ovat kuvailleet ymmärtäneensä, että lastensuojelu ei ole vain viranomaistoimintaa, sillä sosiaalityöntekijät vaikuttavat välittävän asiakkaistaan ja osoittavat aitoa halua auttaa.

Systeeminen työote on nostattanut minussa toiveita ja odotuksia suhdeperusteisen työskentelyn mahdollisuuksista. Tiiviit tapaamiset asiakkaan kanssa luovat pohjan syvällisille keskusteluille, jolloin asiakkaan sisäinen maailma avautuu moniulotteisena muutostyöskentelyn kohteeksi. Sosiaalityöntekijänä haluan kyetä kohtaamaan asiakkaan kokonaisvaltaisella tavalla, mikä ei mekaanisella tuen tarpeen selvittelyllä ole mahdollista. Muodostamani ymmärrys siitä, millaista systeeminen lastensuojelu oikeaoppisesti toteutuessaan voisi olla tuottaa minulle ajoittain sisäistä ristiriitaa ja turhautumisen tunteita, kun lastensuojelutyön realiteetit ja reunaehdot eivät vastaa systeemisen työskentelyn edellyttämiä olosuhteita. Nykyisillä lastensuojelun asiakasmäärillä tiivistä suhteessa tapahtuvasta työskentelystä olemme joutuneet luopumaan. Olen yhdessä työkalureideni kanssa hakenut tapoja soveltaa systeemistä toimintamallia asiakastyössä siltä osin kuin se on mahdollista, jotta kiireestä huolimatta voisimme tehdä työtämme niin hyvin kuin pystymme. Kompromissina olemme pohtineet mikä on riittävän hyvää systeemistä työskentelyä ja päätyneet siihen ratkaisuun, että jokaisesta tapaamisesta asiakkaan kanssa voi tehdä asiakas-työntekijä-suhdetta vahvistavan kohtaamisen, vaikka tapaamisia olisi harvoin. Ajoittain resurssivaje on kuitenkin niin kriittinen, että lastensuojelutyö muuttuu päivästä toiseen selviytymiseksi. Näissäkin tilanteissa systeeminen työote elää mielessäni taustalla odotuksena ja toiveena siitä, että systeemisen toimintamallin mukainen työskentely tulisi mahdolliseksi.

Lastensuojelun asiakastyötä tehdessäni olen tullut tietoiseksi asiakkaalta saadun välittömän palautteen merkityksestä – vaikka en ole FIT-työskentelyä vielä itse kokeillut. Asiakstapaamisten aikana pyrin lukemaan asiakkaan hienovaraistakin viestintää ja herkistymään sen merkityksille. Vuorovaikutuksen takkuillessa olen ottanut havaitsemani ongelmakohdat puheeksi, jotta ymmärtäisin miksi keskustelu ei etene sujuvasti ja luontevasti. Tutustuttuani palautekeskeiseen työskentelyyn ja FIT-mittareihin olen alkanut oivaltaa asiakkaalta saadun palautteen hyötyjä aiempaa jäsentyneemmin ja monipuolisemmin, mikä herätti kiinnostukseni THL:n FIT-pilotointia kohtaan. FIT-työskentelyssä minua viehättää erityisesti se, kuinka tutkimukseen perustuvien validoitujen mittareiden yksinkertainen ja käytännössä helposti toteutettava idea yhdistyy sosiaalityölle keskeisiin arvopohjaisiin tavoitteisiin suhdeperusteisesta työskentelystä ja asiakkaan osallisuuden ja asiakkaan toimijuuden vahvistamisesta. Palautetietoisien työskentelykulttuurin rakentuminen on institutionaalisen ja vuorovaikutuksellisen ilmiönä mielestäni erittäin mielenkiintoinen tutkimusaihe. On kiinnostavaa havainnoida mitä seurauksia on palautetietoisien keskustelukulttuurin tuomisella institutionaaliseen kontekstiin, jossa perinteisesti viranomaistoimintaan on orientoiduttu asiantuntijaroolin omaksuvana työntekijänä ja maallikon roolin omaksuvana asiakkaana, vaikka hierarkkiset institutionaaliset roolijaot ovatkin sosiaalityössä pyritty jättämään taakse.

Tutkimusprosessin aikana olen reflektoinut ennakoasenteideni sekä oman persoonani vaikutuksia tutkijan positioon. Tämä on näkynyt pyrkimyksenä säilyttää mahdollisimman neutraali ja puolueeton näkökulma tutkimuksen eri vaiheissa. Haastattelutilanteessa pidättäydyin osallistumasta keskustelun sisältöön muutoin kuin tarkentavia kysymyksiä ja keskustelua kokoavia kommentteja esittämällä. En jakanut omia ajatuksiani tai mielipiteitäni systeemisestä toimintamallista tai FIT-työskentelystä. Kannustin sosiaalityöntekijöitä jakamaan mahdollisimman monia erilaisia näkökulmia suhtautumalla kiinnostuneesti ja rohkaisevasti sekä kieltäisiin että myönteisiin ajatuksiin FIT-työskentelystä. Aineistosta muodostuvaa analyysiä kootessa kiinnitin erityistä huomiota avoimen ja aineistolähtöisen tulkintakehyksen säilyttämiseen. Annoin runsaasti huomiota ennakoasenteistani poikkeavan aineiston analyysille ja koin erityisen kiinnostavaksi juuri odotuksistani poikkeavien selitysmallien merkitysten pohtimisen ja sen myötä omien odotusteni muuttumisen tutkimuksen aikana. Arvokas näkökulma tutkimuksen luotettavuuden kannalta olisi ollut kysyä haastatelluilta tiimeiltä palautetta muodostamani analyysin osuvuudesta, mutta tämä ei valitettavasti ollut mahdollista. Tämän tutkimuksen tulokset raportoin liittämällä analyysiin suoria lainauksia aineistosta, jotta aineiston analyysi on avoin ja tekemieni tulkintojen osuvuus sekä erehtymisen riski tulevat lukijalle nähtäväksi ja arvioitavaksi. (Aira, 2005.)

## 7 Palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittareiden fokalisoituminen lastensuojelun systeemisten tiimien keskusteluissa

Tässä luvussa raportoin tutkimustulokset esittelemällä systeemisten tiimien A ja B muodostamat kertomukset FIT-pilotointiin osallistumisesta. Tulosluku rakentuu siten, että kuvaan aluksi aineistonäytteiden avulla millaisissa olosuhteissa ja miten FIT-mittareita on kummassakin tiimissä lähdetty kokeilemaan. Tämän jälkeen siirryn analysoimaan kuinka palautetietoinen työskentely ja FIT-mittarit fokalisoituvat lastensuojelun systeemisten tiimien keskusteluissa. FIT-mittariston käyttöönottoon liittyviä kokemusrakenteita, fokalisaation dynamiikkaa ja aineistosta nousevaa tematiikkaa jäsentämällä muodostan systeemisten tiimien FIT-pilotoinnista tuottamien kertomusten juonen.

### 7.1 FIT-pilottihankkeen käynnistyminen tiimissä A

Ryhmähaastattelun aluksi selvitin, mikä sai työryhmän lähtemään FIT-pilotointiin mukaan. Sosiaalityöntekijät kertoivat olevansa tiiminä innostuneita systeemisestä lastensuojelusta, jota he ovat yhdessä kehittäneet ja johon he ovat yhdessä sitoutuneet. Seuraava katkelma (esimerkki 1) havainnollistaa tätä:

Esimerkki 1:

S3: ”Pari vuotta ollaan systeemisen työskentelymallin mukaisesti työskennelty... ja kun ollaan hyvinkin systeeminen lastensuojelun porukka, niin ajateltiin, että lähdetään tähän nyt sitten mukaan ja kokeilemaan tätä”.

Työryhmällä ei ollut erityisiä odotuksia FIT-pilotoinnin suhteen, he olivat lähteneet avoimin mielin kokeilemaan FIT-mittareita. Haastattelun aikana kävi ilmi, että FIT-mittareiden kokeilu asiakkaiden kanssa oli käytännössä jäänyt vähäiseksi – siitä huolimatta, että työryhmä oli ottanut käyttöön FIT-pilotoinnin käynnistymistä tukevat rakenteet, mitä seuraava katkelma (esimerkki 2) havainnollistaa:

Esimerkki 2.

S3: ”Vaihtelevalla menestyksellä ollaan niitä työssä käytetty, ...no, tiimiin on annettu vahvaa tukea niin, että meillä on ne lomakkeet. Meillä ei ole sitä sovellusta, vaan nimenomaan nämä paperilomakkeet ovat kaikki valmiina, on hankittu kansiot ja tehty ohjeistus ja tiedote asiakkaille ja... lähdetty rytinällä tähän kokeiluun mukaan.”

Vaikka FIT-lomakkeet oli asetettu helposti saataville ja käytännön tasolla lomakkeiden käyttö pyrittiin tekemään sujuvaksi, niin paperiset lomakkeet koettiin hankalina ja työryhmän yhteinen toive oli, että lomakeversion sijaan he voisivat käyttää FIT-sovellusta puhelimen tai padletin avulla. Sen lisäksi, että FIT-lomakkeiden käyttö pyrittiin tekemään helpoksi järjestelmällisyyden avulla, oli FIT-mittareiden käyttöä asiakastilanteissa harjoiteltu etukäteen yhdessä, kuten seuraavassa katkelmassa (esimerkki 3) kerrotaan:

Esimerkki 3.

S5: ”Meillä oli niitä FIT-kokeiluja, niitä Teams-palavereja, missä nimenomaan harjoteltiin konkreettisesti niiden käyttöä, avoimia tilaisuuksia, ...minä tykkäsin siitä, että yhdessä mietittiin niitä...jaettiin vähä roolejakin, joku oli asiakas ja saatiin harjoitusta, että miten asiasta kerroit asiakkaalle ja esittelit FITtiä, semmosta käytännön harjoittelua, jotta osaa sitten tiedottaa asiakkaalle, että mistä on kysymys.”

Uuden omaksuminen oli kuitenkin tuntunut raskaalta työtilanteen kuormittavuuden vuoksi. FIT-mittariston käyttöönotto oli jäänyt taka-alalle lastensuojelun arjen kiireiden keskellä, kuten seuraava katkelma (esimerkki 4) osoittaa:

Esimerkki 4.

S3: ”Näistä FIT- lomakkeista vois olla paljonkin hyötyä, mutta uuden oppiminen on äärettömän vaikeaa, kun aivokapasiteetti menee työpäivän aikana siihen, että suoriutuu siitä työpäivästä ja tilanteesta toiseen. Tällöisen uuden menetelmän käyttöön ottaminen on raskasta. Ja silloin jos jostakin ihmisen pitää luopua, niin mistä luopuu, niin ehkä sitten luopuu juurikin tällöisistä asioista.”

Kiireinen työtilanne ei ollut ainoa syy sille, miksi FIT-mittariston käyttöönotto koettiin haastavaksi. Lastensuojelun tiimissä A esiintyi epäilyä FIT-työskentelyn pilotoinnin kannattavuudesta.

## 7.2 Vaikeus sisällyttää FIT lastensuojelun arkiseen työhön – esimerkkinä systeeminen tiimi A

Seuraavissa aineistonäytteissä kuvailen narratiivisen analyysin ja fokalisaation avulla sosiaalityöntekijöiden havaitsemia ongelmakohtia FIT-mittarien käytössä. Analyysi tuo ilmi, kuinka sosiaalityöntekijöiden kertomukset muodostuvat FIT-työskentelyn käyttöönottoa vastustaviksi, josta seuraava katkelma tarjoaa näytteen (esimerkki 5):

Esimerkki 5.

S4: ”Minä oon kokenut hankalaksi sen, että meillä on isoja verkostopalavereita... missä saattaa olla viidestä kymmeneen ihmistä paikalla, niin, oon kokenu hankalaksi istuttaa sen lomakkeen käytön ylipäättään tähän arkiseen työhön.”

Sosiaalityöntekijän kertomus sisältää minäkokijan ja kerronnan tapa on kriittinen. Fokalisoiduksi tulee verkostopalaveri, jossa usean osanottajan läsnä ollessa on sosiaalityöntekijä kokenut FIT-mittariston käytön hankalana. Verkostokokouksen vastakohta on kahdenkeskinen tapaaminen ja sosiaalityöntekijän kerronnan implisiittinen viesti antaa olettaa, että FIT-mittaristo sopii paremmin intiimissä tilassa käytäviin keskusteluihin. Tämä tulkinta tehdään kuitenkin kyseenalaiseksi jo seuraavassa virkkeessä, kun fokalisoituna on lastensuojelun ”arkinen työ”, johon FIT-mittaristoa on sosiaalityöntekijän arvioimana ”ylipäättään hankalaa istuttaa”. Käsitteenä arkinen työ voidaan nähdä kaiken kattavana kategoriana lastensuojelun työstä, mikä luo sellaisen vaikutelman, että FIT-mittareiden ei nähdä soveltuvan mihinkään kohtaan lastensuojelun toimintaympäristöä.

Tiimin toinen sosiaalityöntekijä yhtyy FIT-työskentelyä kriittisesti arvioivaan kerrontaan. Syynä tähän on sosiaalityöntekijän kokemus systeemisyydestä sisäistettynä toimintamallina, johon FIT-mittarit ulkoapäin ohjattuna työskentelytapana eivät asetu, mikä tulee esiin seuraavassa katkelmassa (esimerkki 6):

Esimerkki 6.

S1: ”Semmoinen irrallinen olo siitä FIT:istä, että tuntuu, et se pitää vähän niinku väkisin työntää siihen... Ja kun meillä on tämä systeeminen lastensuojelu ollut, mihin me pyritään uppoamaan koko ajan, ja sen yrittää sen systeemisen fokuksen pitää, ... jotenkin tuntuu, että menetelmiä ei voi olla liikaakaan. Et se ei ole vaan yhtä menetelmien käyttöä se työ...”

Sosiaalityöntekijä fokalisoitui FIT-työskentelyn muusta työstä ”irrallisena” ja siksi hän kokee, että mittarit ”pitää...väkisin työntää siihen”. Vastakohtana FIT-mittareiden irrallisuudelle, fokalisoituna nousee ”systeemisyyttä” sisäistettynä toimintamallina, johon ”uppoudutaan”. Fokalisaation filteeristä välittyvä merkitysmaailma tekee kahtiajaon hyväksi koetun systeemisen työskentelytavan ja toimimattomaksi koetun FIT-mittariston käytön välillä. FIT-lomakkeet ja systeemisyyttä eivät työskentelytapoina ilman vaivannäköä sulautu yhteen. Sosiaalityöntekijä kokee FIT-mittariston yhdistämisen systeemiseen toimintamalliin aiheuttavan menetelmien ylenpalttisuutta arjen työssä.

Fokalisaation dynamiikkaa tarkastelemalla on mahdollista syventää analyysia FIT-työskentelyyn kohdistuvan vastustuksen taustalla olevista syistä. Seuraavassa aineistonäytteessä (esimerkki 7) sama sosiaalityöntekijä pohtii tarkemmin kohtaamiaan haasteita FIT-mittariston ja systeemisen työskentelyorientaation yhteensovittamisessa.

Esimerkki 7.

S1: ”Se (FIT-mittareiden käyttö) on tosi hankalaa... ehkä siitä syystä, että systeemisyys on minusta minun pään sisällä oleva asia, mitä minä kehitän jokaisen asiakkaan kanssa perheen tilanteeseen sopivalla tavalla, ja se on helppoa toteuttaa, mutta se HHHhhh.. että mulla on joku paperi, mikä minun pitää täyttää sen asiakkaan kanssa ja keskittyä siihen... minä en vaan saa sitä jotenkin siihen minun työhön liimattua, koska se tuntuu jotenkin niin vaikealta... että minulla nyt on tämä paperi, se ei ole mielessä, ymmärrätkö. Se on paperi... se on vaan se paperi, ja kohtaaminen on se, johon itse keskityn ja siihen pistän kaikki panokset, niin sitten se, että siihen pitäisi liittää joku paperi, niin en minä voi sille mitään, et se tuntuu jotenkin irralliselta.”

Aineistonäytteessä kertojana tai fokalisoijana on sosiaalityöntekijä itse. Sosiaalityöntekijän selonteko koostuu ammatillisesti refleksiivisestä pohdinnasta, jossa sosiaalityöntekijä erittelee syitä sille, miksi hän kokee FIT-mittariston käytön ”tosi hankalana” ja systeemisen työotteen ”helppona toteuttaa”. Kerronnassa korostuu vastakkainasettelu toimivan ja toimimattoman työskentelytavan välillä. Systeemisyys fokalisoituu sisäistettynä ja omaksuttuna toimintamallina, jonka avulla on mahdollista keskittyä asiakkaan kohtaamiseen jokaisen perheen ainutlaatuisen tilanteen vaatimalla tavalla. Asiakkaan kohtaaminen on työskentelyn tavoite, johon sosiaalityöntekijä ”pistää kaikki panokset”. FIT puolestaan fokalisoituu ”paperiksi”. Paperi on irrallinen, eikä se ole mielessä. Paperin käsitteestä tulee tehokas metafora kaikelle kielteiselle, jota FIT-mittarit edustavat. Fokalisaation filtteristä tarkasteltuna paperiin ei assosioitu lainkaan positiivisia ominaisuuksia; se jää sisällöltään merkityksettömäksi, joustamattomaksi, päälle liimatuksi ja vaikeakäyttöiseksi. Sosiaalityöntekijän kerronnassa FIT-työskentely jäsenyy ulkoapäin asetetuksi vaatimukseksi työn tekemisestä tavalla, joka tuntuu vieraalta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus häiriintyy, kun huomio suuntautuu mekaanisesti ”paperiin”.

Fokalisaation filtteristä välittyy sosiaalityöntekijän halu olla diplomaattinen ja lojaali työryhmänsä tavoitteelle FIT- pilotointiin osallistumisesta. Tilanteen aiheuttama sisäinen ristiriita tulee esiin, kun sosiaalityöntekijä on yrittänyt toteuttaa FIT-työskentelyn pilotointia asiakkaidensa kanssa, siinä yrityksestään huolimatta onnistumatta - ja kuin pahoitellen hän ilmaisee, ettei ”voi sille mitään, et se (FIT) tuntuu jotenkin irralliselta”. Tahtonsa ja yrityksensä tulokulmasta huolimatta, sosiaalityöntekijä ei pysty löytämään ensimmäistäkään hyvää asiaa FIT-mittareista. Kerronnan tapa välittää kokemuksen siitä, että FIT-lomakkeet rikkovat perustavanlaatuisella tavalla sosiaalityöntekijälle tärkeää systeemistä työskentelyotetta.

Kahdessa seuraavassa aineistonäytteessä (esimerkki 8 ja esimerkki 9) sosiaalityöntekijät poimivat kertomukseensa yksityiskohtaisia kuvauksia asiakastyön tilanteista, joissa FIT-mittareiden käyttöä ei nähty mahdollisena. Haastaviksi konteksteiksi FIT-mittariston käytön kannalta muodostuivat tapaamiset asiakkaiden kanssa, joissa on läsnä voimakas tunnelataus tai asiakkaan kohtaama kriisi. Hankalaksi koettiin FIT-mittariston käyttö myös silloin, kun asiakkaalla on toiminnanohjauksen häiriö.

Esimerkki 8.

S2: ”Ja hän ei olisi kyllä jaksanut keskittyä siihen (FIT-mittariin) ptkääkään, kun on vielä tämmöinen adhd-tapaus, mutta eläinavusteisuus pelasti siinä, eli hän heitti palloa minun koiralle koko ajan, koko sen FIT:n ajan. Koiran avulla jaksoi olla paikallaan ja vastata kysymyksiin, mutta vaati myös tosi paljon palauttamista siihen lomakkeen äärelle, et hän herkästi lähti sitten keskustelemaan jostain muusta. Ja vaatiihan se töitä, varsinkin, jos on tämmöinen lapsi, joka ei oikein jaksa keskittyä, niin sitten pitää aika tarkkaan miettiä missä tilanteessa se on mahdollista, ja mitä siihen nyt niinku oikeasti ajateltiin, niin että me tarvitaan siihen eläinavusteisuus mukaan, jotta tämä kaveri istuu ylipäätään sen aikaa alhaalla ja koira toimi hyvin siinä, toi pallon aina takasin. Se toimi.”

Esimerkissä 8 kertojan äänenä ja kokijana, eli fokalisoijana, on sosiaalityöntekijä itse. Hän kuvaa itsensä ja työparinsa kokemusta FIT-mittarin käyttöön liittyvistä tapahtumista sekä tilanteen herättämistä tunteista asiakastapaamisen aikana. Aineistonäytteessä fokalisoija on myös asiakkaana oleva lapsi, kun sosiaalityöntekijä kuvaa tapahtumia lapsen näkökulmasta FIT-mittaria täyttäessä. Kertomuksessa fokalisoituna on lapsi, joka ei jaksa keskittyä FIT-lomakkeen täyttämiseen. Kerronnan tapa kuvaa FIT-mittarin käytön haasteellisuutta. Sosiaalityöntekijä poimii kertomukseen lapsen kokemuksia keskittymisen ja paikallaan pysymisen vaikeudesta sekä omasta näkökulmastaan tehtävän vaativuudesta, sillä FIT – mittarin käyttö edellytti

sosiaalityöntekijältä vahvan tuen, jotta lapsen huomio saatiin ohjattua lomakkeen pariin. Mutta työntekijän intensiivinen panostus ei yksin riittänyt tehtävästä suoriutumiseen, sillä sosiaalityöntekijä kuvaa tärkeimmäksi FIT-mittarin käyttöä mahdollistaneeksi tekijäksi eläinavusteisen työskentelytavan: fokalisoituksi tulevat koira ja pallo, joiden avulla lapsi jaksoi täyttää lomakkeet.

Kertomisen tapa, eli fokalisaation filtti, kyseenalaistaa FIT-mittarin käyttöönottamisen tarkoituksenmukaisuutta ja mielekkyyttä lastensuojelun työssä, erityisesti kun kyseessä on asiakaslapsi, jolla on neuropsykiatrisia tai toiminnanohjauksen haasteita. Sosiaalityöntekijä kuvailee toimiviksi todettuja työskentelytapoja, joihin FIT-työskentely ei lukeudu mukaan. Sosiaalityöntekijä osoittaa kerronnallaan FIT-mittareiden soveltumattomuutta asiakastyöhön.

Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 9) Sosiaalityöntekijä tekee puheessaan FIT-mittariston käytön tarpeettomaksi:

Esimerkki 9.

S2: ”Kun me tehtiin sille asiakaspojalle se mittari siinä, me ei saatu niinku, siis kun me tiedettiin jo ne asiat, mitkä siinä tuli esiin. Et jotenkin se ei tuottanut meille uutta tietoa... ehkä meille tuli semmoinen tunne, että kun me tiedetään ja tunnetaan aika hyvin jo nämä asiakkaat. Niin ehkä enemmän sille pienelle pojalle tuli semmoinen fiilis, tai tavallaan hän ihmetteli niitä kysymyksiä, kun ne oli aika yleismaailmallisia ja sitten koin hankalaksi lähteä siinä avaamaan, että mitä kaikkea esimerkiksi elämässä on, ja sitä kaikkea kun ruvettiin miettimään, että mitäs tämä kaikki voi tarkoittaa.”

Fokalisoituna on FIT-mittarin käyttö asiakkaan kanssa. Katkelman alussa fokalisoijina ovat sosiaalityöntekijät, joille FIT-mittarit eivät tarjonneet uutta tietoa jo entuudestaan tutuksi tulleesta lapsesta. Tärkeä huomionarvoinen seikka tässä yhteydessä on FIT-lomakkeiden fokalisoituminen tiedonkeruun menetelmänä, vaikka ne ovat asiakkaan palautteen hyödyntämiseen ja asiakkaan hyvinvoinnin seuraamiseen tarkoitettu väline. Katkelmassa fokalisoijaksi tulee myös pieni poika, joka ihmettelee FIT-mittariston kysymyksiä. Sosiaalityöntekijä eläytyy asiakkaana olevan lapsen kokemukseen ja tarjoaa kriittisen näkökulman FIT-mittarin sisältämistä kysymyksistä, jotka ovat työntekijän ja asiakkaana olevan pienen pojan kokemina vaikeaselkoisia. Kerronnan tapa kyseenalaistaa FIT-mittariston käytön tarpeellisuutta ja mielekkyyttä lastensuojelussa. FIT-työskentelyä vastustavasta filteeristä tulee erityisen tehokas, kun fokalisoijana on pieni poika, joka kokee FIT-työskentelyn hämmentävänä.

Osa ryhmähaastatteluun osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli samaa mieltä siitä, että lapsen hyvinvointia mittaavan muutosarviointiasteikon (ORS) täyttäminen on monimutkaista ja hankalaa, koska hyvinvointia tutkaillaan useasta eri tulokulmasta. He kuvailivat myös asiakkaiden kokeneen mittarin vaikeaselkoisena, erityisesti yleistä hyvinvointia arvioidessa. Työryhmä esitti yhteisesti toiveen yksinkertaisemmasta tavasta mitata hyvinvointia ja muutoksia asiakkaan voinnissa.

Tiimin sosiaalityöntekijät kuvasivat lisäksi useita lastensuojelun asiakastyön tilanteita, joihin he ajattelivat FIT-mittareiden soveltuvan huonosti. Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 10) fokalisaation kohteeksi nousevat asiakastyön tilanteet, joissa vallitsee voimakas tunnelataus.

Esimerkki 10.

S3: ”Juurikin joku semmoinen tilanne, että siinä on tietynlainen tosi vahva tunnelataus, et antaisin kyllä ehkä lomakkeiden olla jossain muualla. Olkoon se sitten vihaa, surua, pettymystä tai jännittyneisyyttä, tai jotakin muuta, niinku hyvin vahvaa tunnelatausta, niin kyllä lomake siinä kohdassa rikkoo ehkä sen kohtaamisen... että mä en niinku tavallaan kohtaa asiakasta vaan ulkoistan sen siihen, että täyttele lomake tässä, että ehkä siinä tapahtuisi jotakin tämmöistä... tavallaan niinku siinä suhteessa tapahtuisi jotain semmosta...”

(keskeyttää, kun toinen puhuja jatkaa)

S2: ”Niin ja jopa se keskustelu vois tyrehtyä siihen. Et se heittäisi ihan plörinäksi tämän homman. Tuli mieleen, et just tämmöiset kriisitilanteet ovat minustakin, että kun on paljon sellaista tulipalon sammuttelua, välillä menee tosi tulehtuneiksi ne tilanteet, sitä on ollut tosi paljon

ainakin omassa asiakaskunnassa loppuvuodesta, niin se on jäänyt se FIT ihan sivuun sen takia juuri, että ne on yksiä tunnemyrskyjä ne meidän kohtaamiset ja me ollaan aina päästy sitten hyvään suunnitelmaan, mut minä oon kokenut itse, että minä en tähän mitään lomaketta voi silleen ”vuutshii” - että täytetäänpä, kun näkee, että toinen on ihan ydinpommi.”

(kolmas puhuja jatkaa)

S4: ”Minä taas ajattelen, että kauhukuva, nyt minä summaan sitä, mitä minä kuulen teidän sanovan, eli minun kauhukuva olisi, että meidän pitäisi ihan koko ajan ja joka ikisessä tapaamisessa käyttää jotain tämmöistä strukturoitua lomaketta, ja siitä ei neuvoteltaisi yhtään kenenkään kanssa... niin ajattelen, että kun saa itse määritellä missä kohden, tai meillä on jotenkin järkevät suuntaviivat tällaisen lomakkeen käyttämiselle, niin se voi olla ihan hyvä.”

Esimerkissä 10 sosiaalityöntekijät rakentavat yhteistä ymmärrystä sellaisista lastensuojelun asiakastyön tilanteista, joihin FIT-mittarit heidän näkemyksensä mukaan soveltuvat huonosti. Fokalisaation kohteeksi nousevat asiakastapaamiset, joiden aikana vallitsee voimakas tunnelataus – ja näissä tilanteissa sosiaalityöntekijä ”antaisi lomakkeiden olla jossain muualla”. Fokalisoijana on sosiaalityöntekijä ja fokalisoituna asiakastyön tilanne, jossa sosiaalityöntekijä jättää vihaisen, surullisen tai pettyneen asiakkaansa täyttämään lomaketta. Tapahtuma fokalisoituu työskentelyn ”ulkoistamisena” asiakkaan kohtaamisen sijaan, minkä seurauksena ammatillisessa suhteessa rakentuva työskentely rikkoutuu.

Seuraava kertoja yhtyy edelliseen puheenvuoroon fokalisoimalla FIT-lomakkeet toimintatapana, joka tyrehdyttää keskustelun asiakkaan kanssa ja ”heittää ihan plörinäksi tämän homman.” FIT-mittareiden tarkoitus on toimia keskustelua tuottavana välineenä, mutta sosiaalityöntekijöiden kokemus mittareista näyttäytyy päinvastaisena. Fokalisoijana on sosiaalityöntekijän minäkertoja ja hän kuvaa omassa työssään kohtaamiaan haasteita. Lastensuojelun asiakastyö fokalisoituu asiakkaiden ”kriiseinä”, ”tulipalojen sammutteluina”, ”tulehtuneina asiakassuhteina” ja ”tunnemyrskyinä”. Työntekijän käyttämät metaforat ja luokitukset muodostavat selonteon sille, miksi FIT-mittariston käyttöönotto ei ole ollut mahdollista. FIT-mittarin tuominen voimakkaasti latautuneeseen tunneilmapiiriin, jossa asiakas on ”ihan ydinpommi”, konstruoituu asiakkaan kohdatuksi tulemistakin vaikeuttavaksi toimenpiteeksi. Sosiaalityöntekijä tuo esiin tiimin ammattitaitoa haastavissa asiakastilanteissa: ”Me ollaan aina päästy hyvään suunnitelmaan”. FIT näyttäytyy fokalisaation filterissä ylimääräisenä menetelmänä, joka ei tuota lisäarvoa asiakastyöhön.

Kolmas keskusteluun osallistuva sosiaalityöntekijä kokoa ja jäsentää aikaisempia puheenvuoroja fokalisoimalla FIT-työskentelyn ”kauhukuvaksi”. Voimakkaasti latautunut ”kauhukuvan” metafora viittaa skenaarioon, jossa sosiaalityöntekijöitä velvoitettaisiin käyttämään ”jotain tämmöistä strukturoitua lomaketta” kaikissa asiakastapaamisissa. Kauhukuvan muodostama uhka näyttäytyy pelkona sosiaalityöntekijän työskentelytapaan kuuluvan autonomian menettämisestä. Vuorovaikutuksen ammattilaisina, sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus syntyy sensitiivisistä asiakkaan tarpeisiin vastaamisesta kunkin tilanteen vaatimalla tavalla. Fokalisaation kohdistuminen FIT-mittariin ”strukturoituna lomakkeena” voidaan fokalisaation filterin välityksellä nähdä uhkana luovalle vuorovaikutustyölle. Strukturoitu lomake ”kauhukuvana” määrittää ja rajoittaa sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia olla vapaasti vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Autonomian säilymistä tukee mahdollisuus itse määritellä missä kohdassa FIT-mittareita käytetään. Kertoja peräänkuuluttaa ”järkeviä suuntaviivoja lomakkeen käytölle”, jossa järjestyminen syntyy sosiaalityöntekijän käyttämästä tilannekohtaisesta harkinnasta FIT-mittareiden käytössä – ja silloin, kertojan arvion mukaan, FIT-työskentely ”voi olla ihan hyvä”. Hän ei kuitenkaan tarkenna millä tavalla ja missä tilanteissa FIT-mittareiden käyttäminen olisi suotuisa työskentelytapa.

Seuraava katkelma (esimerkki 11) herättää pohtimaan lapsen osallisuuden ja osattomuuden kokemuksia institutionaalisessa vuorovaikutuksessa. Aineistonäytteessä kuvataan lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen näkökulmasta vaativaa verkostopalaveria. Sosiaalityöntekijän kerronnassa lapselta palautteen pyytämisen ja FIT-mittariston täyttäminen näyttäytyvät lasta kuormittavana tekijänä.

Esimerkki 11.

S6: ”Rehellisesti kun miettii näitä meidän asiakkaita, niin jos me pidetään puolentoista tunnin tiivis palaveri, niin kukaan heistä, jos minä mietin teini-ikäistä, ei jaksa istua vielä meidän kanssa täyttämään sitä lomaketta, vaan ne viimeiset viistoista minuuttia pälyilee sitä kelloa, että

milloin tää loppuu? Niin sekin, että mistä revit sen lapsen voimavaran siihen, että hei nyt tämän vielä pitäisi, tammoinen palaute. Ja ainahan me kysytään palaute, niin tuota, sitä aina välillä just mietin, että minkä verran voit vaatia asiakkaalta, että olisi tärkeää saada se palaute, no toisaalta, me jo muutenkin hyvin avoimesti aina puhutaan ja .Hhh kysytään ja saadaan se palaute ja meillä on hyvä suhde meidän asiakkaisiin...”

T: ”Minun pitikin teiltä kysyä, että miten olette kokeneet semmoisen palautteen antamisen ja palautteen vastaanottamisen työskulttuurin ja kuulosti siltä, että on aikaisemminkin kysytty palautetta.”

S6: ”Joo, jokaikisen palaverin ja jokaikisen tapaamisen jälkeen me kysytään, että mikä fiilis jäi, mitä te ootte mieltä tästä, onko mitään risuja meille tai ruusuja, että hyvin avoimesti keskustellaan.”

T: ”Joo, kyllä. Oottekste sitten saaneet palautetta asiakkailta niissä tilanteissa? Ja onko siitä palautteesta sitten syntynyt keskustelua? Uskaltavatko asiakkaat antaa rehellistä palautetta? Mikä teidän kokemus on?”

(pitkä hiljaisuus)

S6: ”Minä jos tähän vastaan jatkumona, niin (hahhah) kyllä uskaltavat hyvin (hahhahha) hyvin rehellistä ja hyvin suoraan ja pämäyttävät jotenkin sen pihalle, tietysti kun ollaan pitkältä ajalta tuttuja... ajattelen, että lapset ja nuoret osaa sen sanoa suoraan ja myös vanhemmat ja kannustetaan heitä siihen, että kaikki palaute on tervetullutta.”

Esimerkissä 11 fokalisoituna on ”puolentoista tunnin tiivis palaveri” ja fokalisoijana, eli kokijana on lastensuojelun asiakas, sosiaalityöntekijän eläytyessä ”rehellisesti” lapsen näkökulmaan. Sosiaalityöntekijä tekee yleistyksen teini-ikäisen lastensuojelun asiakkaan kokemuksesta: ”niin kukaan heistä...ei jaksa istua vielä meidän kanssa täyttämään sitä lomaketta”. Kertoja tuottaa paljonpuhuvan visuaalisen metaforan, jossa fokalisaation kohteena on lastensuojelun teini-ikäinen asiakas, joka ”viimeset viistoista minuuttia (palaverista) pälyilee sitä kelloa, että milloin tää loppuu?” Fokalisaation filttteristä välittyy kertojan pyrkimys poimia teini-ikäisen lastensuojelun asiakkaan kokemuksia johdonmukaisesti ja tarkoitushakuisesti osoittamaan FIT-mittariston soveltumattomuutta asiakastyöhön. Puhuja kyseenalaistaa FIT-mittarin käytön tarkoituksenmukaisuutta ja hyötyjä (”mistä revit sen lapsen...voimavaran siihen, että hei nyt vielä tammoinen palaute”). Kertoja tarjoaa nykyistä työskentelytapaansa toimivana vaihtoehtona: hän säästää lapsen lomakkeen täyttämistä ja tekee puheessaan FIT-mittariston käytön tarpeettomaksi, koska asiakastyön käytännöissä palautteen pyytäminen ja suhdeperusteinen työskentely toimii hyvin jo entuudestaan ilman lomakettakin.

Tutkijana totean kuulevani, että työryhmässä ilmeisesti on jo tapana kysyä asiakkailta palautetta. Sosiaalityöntekijä vahvistaa tämän painottamalla, että jokaisen tapaamisen päätteeksi asiakkaalta pyydetään palaute ja asioista keskustellaan avoimesti. Tässä kohdassa kutsuin haastateltavia arvioimaan yksityiskohtaisemmin palautteen pyytämisen ja palautteen vastaanottamisen työskulttuuria. Tutkijana tein päätöksen keskustelun kulkuun puuttumisesta tarkentavilla lisäkysymyksillä, jotta sosiaalityöntekijät arvioisivat palaatetietoisuuden ilmenemistä työssään. Pitkän hiljaisuuden jälkeen sosiaalityöntekijä jatkaa aiempaa puheenvuoroaan ja toteaa, että asiakkaat antavat hyvinkin rehellistä ja suoraa palautetta. Sosiaalityöntekijä kertoo tämän nauraen ja painottaa, että ”kaikenlainen palaute on tervetullutta” – mikä luo vaikutelman siitä, että lapsilta ja nuorilta on saatu sekä kielteistä että myönteistä palautetta. Puheenvuorossa ei kerrota, miten asiakkaiden antamaan palautteeseen on vastattu, miten sitä on käsitelty, ja onko asiakkaan antamalla palautteella ollut vaikutusta?

Fokalisaation filttteristä välittyy tietynlainen hyväksyntä sille, että lastensuojelun palaverit ovat lapsiasiakkaiden kokemina tylsiä ja sosiaalityöntekijä pyrkii säästämään lasta raskaalta ja jo entuudestaan pitkältä palaverilta siten, ettei lähde enää vaatimaan FIT-mittarin täyttämistä. Lapsen ammatilliseen kohtaamiseen liittyviin haasteisiin ei aineistonäytteessä kuitenkaan tartuta. Todennäköisesti useimmat sosiaalityöntekijät tunnistavat aineistonäytteessä kuvatus aikuisjohtoisen lastensuojelun palaverin, jossa työntekijät määrittävät lapsiasiakkaan tilannetta siten, että lapsen ääni jää ohueksi ja palaverin sisältö lapsiasiakkaan näkökulmasta pitkäveteiseksi. Palaatetietoisessa asiakastyössä lapsen turhautuminen palaverin aikana ymmärrettäisiin lapsen antamana suorana kielteisenä palautteena ja viestinä siitä, että lapsi ei hyödy tapaamisesta, jolloin

työskentelyn tapaa tulisi korjata asiakkaan kannalta otollisemmaksi ottamalla asiakkaan negatiiviset tunteet yhteisen tutkiskelun kohteeksi. FIT- mittarit ovat tarkoitettu keskustelunvälineeksi ja vastavuoroisen kohtaamisen tueksi, ja siksi niiden ajatellaan olevan linjassa lastensuojelun systeemisen toimintamallin kanssa. Tavoitteena FIT-mittarien käytössä on rakentaa dialogisia hetkiä, joissa keskustelun osapuolet asettuvat yhdessä tasavertaisina kumppaneina pohdiskelemaan asioita, jotka he kokevat tärkeiksi.

Lapsen ja nuoren osallisuus on pitkään ollut vahvasti esillä akateemisissa yhteisöissä ja lainsäädännön tasolla (Hipp ja Palsanen, 2014; Törrönen, Kalliola ja Paaso, 2022; LSL 417/2007). Lapsen osallisuuden edistämiseen on sosiaalityöntekijöillä voimakkaasti sitova juridinen ja ammattieettinen velvollisuus, mutta lastensuojelun kentällä asiakkaan osallisuus ei kuitenkaan vielä ole riittävästi vakiintunut käytäntöihin (Toivanen ja Pollari, 2018). Lastensuojelun asiakkaat ovat toistuvasti tuoneet esiin osattomuuden ja ohitetuksi tulemisen kokemuksiaan (Hoikkala, 2018). Lastensuojelun kokemusasiantuntijat ovat kertoneet asiantuntija-keskeisyydestä lastensuojelun palaverissa, joissa työntekijät hallitsevat tilannetta eikä lapsen omille tulkinnoille ole jäänyt juurikaan tilaa. He ovat kuvailleet, kuinka ammattilaisten pyrkimykset lasten osallistamiseen ovat olleet näennäisiä, sillä lasten ja nuorten näkemyksiä ei välttämättä olla kuultu aidosti, eikä lapsen mielipiteen ilmaisulla koettu olevan vaikutusta (Osallisuuden aika podcast-sarja, 2021). Lastensuojelun asiakasnuorten myönteiset kokemukset lastensuojelusta puolestaan korostavat suhdeperusteisen työskentelyn tärkeyttä. Nuorten kokemus avun saamisesta on yhdistynyt inhimillisen tarpeen täytymiseen kohdatuksi tulemisesta ja yhteyden luomisesta tärkeäksi tulleeeseen työntekijään, joka on välittänyt heistä aidosti ja lähestynyt nuorta hienovaraisesti ja kunnioittaen. (Törrönen ja Munn-Giddings, 2018; Törrönen, Munn-Giddings ja Vornanen, 2022.)

### 7.3 FIT-työskentelyn avulla avautuvat mahdollisuudet - tiimin A muodostaman kertomuksen positiivinen käänne

Lastensuojelun systeemisen tiimin A ryhmähaastattelun alussa ja lopussa vallinnut tunnelma erosi merkittävästi toisistaan. Haastattelun alkupuolella vallinnut epäilevä suhtautuminen FIT-työskentelyä kohtaan kääntyi FIT-työskentelyn tarjoamia hyötyjä tunnistavaksi keskusteluksi ryhmähaastattelun aikana tapahtuneen vuorovaikutuksellisen prosessin seurauksena. Tiimin A muodostaman kertomuksen käänne paikantuu kohtaan, jossa yksi sosiaalityöntekijöistä ottaa puheeksi kokemansa haasteet lastensuojelun asiakaslasten hyvinvoinnin arvioimisessa. Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 12) sosiaalityöntekijä esittää FIT-mittaria yhtenä ratkaisuna asiakaslapsen hyvinvoinnin käsitteen jäsentämiseksi ja arvioimiseksi:

Esimerkki 12.

S4: ”Tämä olisi hyvä linkitys tämä FIT – mittari tähän hyvinvoinnin arvioimiseen.”

(pitkä hiljaisuus)

S4: ”Ehkä voin vielä täydentää, että ei minun tule asiakassuunnitelmassa kysyttyä nuorelta ihan hirveän tarkasti kuvailukysymyksiä sitä, tai minä koen sen jotenkin vaikeana sen hyvinvointitermin. Sanokaapa muut jotakin.”

S3: ”Niin varmaan voi olla, että usein sen poistaa sen (hyvinvointi)laatikon sieltä, hahhahhah, että tuota, eiks se oo sillä ratkaistu, hahhahhah.”

S4: ”Nii, ketkä uskaltaa tunnustaa. Minä aina tarinoin siihen jotakin (hiljaisuus) niinku poimintoja sieltä keskustelusta, jotka niinku suunnilleen kuvaavat hyvinvointia.”

S5: ”Joo, siihen liittyy myös se arvio, että miten nuori tai lapsi itse arvioi sen (oman hyvinvointinsa), niin kyllä se jää usein kysymättä.”

S3: ”Toi oli hyvä pointti, mitä sanoitte, et jään kyllä vahvasti tätä pohtimaan täällä.”

Esimerkissä 12 fokalisaation kohteena on FIT-mittari ja filterin sävy on positiivinen: puhuja esittää ORS-muutosarviointiasteikon välineenä lapsen hyvinvointiin paneutumiselle. Kertojan ääni on rehellinen; hän pohtii avoimesti kokemaansa vaikeutta asiakkaan hyvinvoinnin puheeksi ottamisessa ja sen arvioimisessa. Kertoja haastaa tiiminsä muut jäsenet jakamaan omia kokemuksiaan. Ensimmäisen kertojan suorapuheinen

avaus rohkaisee muitakin avoimuuteen. Seuraava puhuja paljastaa, että lapsen hyvinvointia käsittelevä osuus saatetaan kokonaan poistaa asiakassuunnitelmasta. Kertoja kuvaa sellaista ammatillista toimintaa, minkä voidaan nähdä olevan ristiriidassa sosiaalityötä ohjaavien eettisten periaatteiden kanssa. Lapsen hyvinvointi on lastensuojelun toiminnan keskiössä, mutta fokalisaation kohteeksi nouseekin lapsen hyvinvointia käsittelevän osuuden poistaminen asiakassuunnitelmasta. Fokalisaation filttteriä tarkastelemalla tulee näkyväksi, kuinka puhuja lieventää hyvinvointilaatikon poistamisen teon ongelmallisuutta käyttämällä pehmentäviä kommunikaation strategioita, kuten täytesanoja (”varmaan voi olla”) sekä omille rikkeille nauramista ja asiaan huumorilla suhtautumista (”Eiks se oo sillä ratkaistu”).

Seuraava puhuja palauttaa keskusteluun vakavamman sävyn, kun fokalisaation kohteeksi tulee tunnustamisen teema: ”Ketkä uskaltavat tunnustaa?” (sivuuttaneensa hyvinvointia käsittelevän osion asiakassuunnitelmassa). Tunnustaminen käsitteenä linkittyy johonkin moitittavaan tai paheksuttavaan tekoon, joka pitäisi tunnustaa. Fokalisaation filttteriä tarkastelemalla kertojan valikoima tunnustamisen teema viittaa siihen, että asiakaslapsen hyvinvointiulottuvuuden sivuuttaminen asiakassuunnitelmassa koetaan ammattieettisesti kyseenalaisena toimintana. Puhuja kuvaa omia pyrkimyksiään asiakkaan hyvinvoinnin arvioimiseksi: ”Minä aina tarinoin siihen (hyvinvointiosuuteen) jotakin”. Fokalisaation kohteena on ”tarinointi”, mikä on fokalisaation filttterin valossa luettavissa siten, että sosiaalityöntekijä keksii lapsen hyvinvointia kuvaavaa tekstiä, jotta saisi täytettyä asiakassuunnitelmaan kuuluvan lapsen hyvinvointia käsittelevän osuuden. Sosiaalityöntekijä korjaa antamaansa ”tarinoinnin” vaikutelmaa selventämällä, että lapsen hyvinvointia kuvaavat viittaukset ovat poimintoja lapsen kanssa käydystä keskustelusta, ”jotka niinku suunnilleen kuvaavat hyvinvointia.”

Tiimin kolmas jäsen yhtyy tunnustamisen tematiikkaan tuomalla julki, että hänkin sivuuttaa asiakassuunnitelmasta osion, jossa lapsen tai nuoren on tarkoitus itse arvioida omaa hyvinvointiaan. Aineistonäytteen viimeisessä puheenvuorossa keskusteluun osallistunut sosiaalityöntekijä korjaa aiempaa, sarkasmin ja huumorin sävyttämää kommenttiaan lapsen hyvinvointia käsittelevän osuuden poistamisesta. Kontrastina aiemman keveään suhtautumiseensa, hän osoittaa suhtautuvansa vakavasti asiakaslasten hyvinvoinnin sivuuttamiseen: ”jään kyllä vahvasti tätä pohtimaan täällä.”

Sosiaalityöntekijät ovat tunnistanee puutteen toteuttamassaan asiakastyössä ja ammattieettisten arvojensa mukaisesti osoittavat valmiutta kehittää ammatillista toimintaansa, jotta lapsen hyvinvointiin paneutuminen toteutuisi jatkossa paremmin lastensuojelun arjessa. Sosiaalityöntekijät arvioivat lapsen hyvinvoinnin tärkeäksi, mutta samalla haasteelliseksi jäsentää omassa työssään. Aineistonäytteessä FIT-mittarin käytön tuoma potentiaalinen hyöty hyvinvointikäsitteen jäsentämisessä ja arvioimisessa tunnistetaan.

Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 13) sosiaalityöntekijä kuvailee systeemisen työskentelyn merkitystä ja pohtii tarvitseeko lastensuojelun työskentelyn vaikutuksia mitata?

Esimerkki 13.

S2: ”No minun mielestä systeemisyyys on meidän tiimissä sitä, että paneudutaan siihen asiakkaan tilanteeseen ja kohdatessa ollaan läsnä ja pyritään vuorovaikutussuhteeseen, osataan kysyä, osataan kuunnella – ja en tiedä sitten, FIT-mittarilla pitäisikö nämä sitten saada jotenkin näkyväksi nämä meidän toimet, meidän työskentelyn vaikutukset siihen asiakkaaseen, vai mitenkä se on. Tämmöisiä pohdin, tota niin, että tarvitseeko meidän mitata meidän toimintamme vaikutuksia asiakkaihin ja hyvinvoinnin lisääntymiseen, ja tuoko se sitten enemmän ymmärrystä meidän toimenpiteisiin, niinku kohdentumisesta, tai että toimitaanko oikeaan suuntaan?”

Sosiaalityöntekijän puheenvuoron alussa fokalisoituna on systeemisyyys, jonka merkitystä hän jäsentää vuorovaikutussuhteena. Fokalisoijana on sosiaalityöntekijä, joka osaa kysyä ja kuunnella ja olla läsnä asiakkaan kohdatessaan. Kertojan puheen sävy muuttuu, kun arvioinnin kohteeksi tule FIT-mittariston suhde systeemiseen työskentelyyn. Systeemistä toimintamallia kuvatessa kertojan puhe on varmaa ja jäsentynyttä, mutta FIT-mittaria kuvatessa varmuus katoaa puheen sävyn muuttuessa epäröiväksi. Kun FIT-mittarit ovat fokalisaation kohteena, liittyy niihin paljon avoimia kysymyksiä. Sosiaalityöntekijä alkaa muodostaa ajatustaan FIT-mittareiden ja systeemisyyden keskinäisestä suhteesta. Puheenvuoron aikana jäsentyy FIT-mittareiden mahdollinen rooli työskentelyn oikean suunnan ja työskentelyn vaikutusten näkyväksi tekemisen välineenä. Samaan aikaan sosiaalityöntekijä esittää kysymyksen: ”tarvitseeko meidän mitata meidän

*toimintamme vaikutuksia?”* Fokalisaation filtlerin valossa sosiaalityöntekijän kysymyksen asettelu ilmaisee arvioivaa pohdintaa, kun hän puntaroi suhtautumistaan FIT-pilotointiin. FIT-mittareiden käyttöönottamista harkitessaan, sosiaalityöntekijä esittää tärkeitä kysymyksiä: ovatko FIT-mittarit tarpeellisia? Ja onko niiden käytöstä hyötyä asiakastyössä?

Toinen sosiaalityöntekijä yhtyy kerrontaan konstruoimalla systeemisen työskentelyotteen ja FIT-mittariston yhteensovittamista omasta näkökulmastaan. Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 14) hän kuvaa systeemisyttä ja FIT-mittareita toisiaan täydentävinä työskentelytapoina:

Esimerkki 14.

S3: ”Systeemisyys on tuonut meille sitä, että me osataan olla ei tietämisen tilassa, me osataan olla suhteessa siihen asiakkaaseen ja miettiä hänen kanssaan siinä, että mistä tässä on kysymys ja tavallaan ollaan siitä asiantuntijuuden roolista tultu pikkusen sieltä norsunluutornista alas ja tullaan siihen rinnalle miettimään ja pohtimaan. Niin ajattelen, että FIT-lomakkeet tukee sitä, että me otetaan se asiakas siihen samalle viivalle, et hei miten sinä näkisit nämä tilanteet, otetaan hänet siihen mukaan pohtimaan.”

Fokalisoijana on me-kertoja. Systeemisyttä kuvataan toimintana tiimin näkökulmasta me-kokemuksena. Minän rajojen häivyttäminen yhtenäiseksi systeemiseksi tiimiksi luo kuvan systeemisestä työskentelystä yhdessä olemisena ja yhdessä tekemisena. Systeemisyys fokalisaation kohteena jäsentyy ei-tietämisen tilaan asettumiseksi ja suhteen varassa työskentelyksi. Fokalisoiduksi tulee myös norsunluutornista alastulo, joka on metafora asiantuntijaroolista määrittyvästä paremmin tietämisen positiosta luopumisesta. FIT-lomakkeet tulevat fokalisoituksi sosiaalityöntekijän asettumisena asiakkaan kanssa ”samalle viivalle” pohtimaan asiakkaan tilannetta. Fokalisaation filtlerin näkökulmasta systeemisyyteen ja FIT-työskentelyyn asennoidutaan myönteisesti. Sosiaalityöntekijän arvion mukaan FIT-mittarit tukevat systeemiselle työskentelylle keskeisiä arvoja asiakkaan tasavertaisesta kohtelusta ja osallisuudesta.

## 7.4 FIT-työskentely ja vaikuttavuus tiimin A kertomuksessa

Keskustelu FIT-mittarien käyttöönotosta virittää sosiaalityöntekijät pohtimaan lastensuojelun vaikuttavuutta ja vaikuttavuuden näkyväksi tekemistä.

Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 15) tiimin jäsenet fokalisoivat FIT-mittarit lastensuojelun vaikuttavuuden mittaajana:

Esimerkki 15.

S7: ”Minusta se oli hauska havainto, kun minä tein (ORS-lomaketta) saman vanhemman kanssa, niin sitten kun laskettiin niitä pisteitä, niin siinä tuli joku muutosero siihen edelliseen kertaan ja siinä asiakas sitten totesi, että no eipä hän muistanutkaan yhtään mihin hän oli viimeksi rastin laittanut ja ajattelin, että mielenkiintoista, kun sitä useammin täyttää saman asiakkaan kanssa, niin siihen saisi jatkumoa, jota voisi sitten jossain kohdassa pysähtyä yhteisesti pohtimaan, et no hei tämä on tämmöistä kaarta tai viivaa mennyt, että oli tämmöinen hetki. Sitten vois sitäkin pohtia et nyt on mennyt näin paljon alaspäin, et miten se on niin mennyt, et semmoinen ajatus itsellä nousi, että saisi sitä seurantaan pidemmältä ajalta, saisi havainnollistettua sitä työskentelyn kulkua ja pohdittua, että mikä on ehkä auttanut ja mikä ei. Niin, että semmoisen mahdollisuuden siinä näen.”

S5: ”Joo, havaintona semmoista, että saisi pidemmältä aikaväliltä seurantaan, jos pystyisi asiakkaan kanssa sitä säännöllisesti tekemään... ja minä muistelen, kun itsekin olen miettinyt sitä vaikuttavuuden ja tilastoinnin vaikeutta tässä sosiaalityössä, et miten meidän työtä pystytään havainnollistamaan ja vaikuttavuutta miettimään, niin varmasti sillä lailla tärkeää, että sitä näkyväksi jollain muotoa saataisiin meidänkin työstä.”

S3: ”Joo, hirveen hyvä, kun otitte tämän asian esille, koska tuota, jos ajatellaan milloin asiakkaat menee parempaan suuntaan ja mitkä tekijät siihen vaikuttaa, että mennään huonompaan suuntaan, tai että tulee jokin notkahdus siinä tilanteessa, niin juurikin se, että saataisiin sitä näkyväksi... heti lähti tällainen uudenlainen ajatus syntymään, että saataisko me jopa tänne

lastensuojeluun mittari, millä voitaisiin juurikin tämän tyyliä asioita seurata, niin kyllähän sitä asiakasta itseään varmasti kiinnostaa, että jos ajatellaan että me vaan työskennellään vuositolkulla, nii se, että mitä siinä mittarissa oli viimeksi, tai että se tulee näkyväksi se, että mitä kaikkea siinä työskentelyssä tapahtuu, niin heti rupesi, että vitsi, että saisimmeko jotenkin tämän tyyppistä käyttöä.”

S7: ”Ja ehkä tuohon vielä ajattelen, et esimerkiksi tämän asiakkaan kanssa, jonka kanssa olen muutaman kerran tehnyt, niin hänen kanssaan olisikin jo matalampi kynnyks seuraavalla kerralla tämä taas ottaa... kun se on tullut jo sen asiakkaan kanssa tutuksi, et hei no niin, täytetäänpä tämä taas.”

S3: ”...niin varmaan aika helppoa olisi viedä tilanteeseen, ku tilanteeseen, että tuota sujauttaa vaan verkostopalaverissakin, vaikka olisi enemmän porukkaa, niin asiakkaalle sen mittarin, niin hän tietää jo mistä on kyse ja pystyy siinä sitä omaa tilannettaan arvioimaan, että varmaan juurikin toimisi sitten ihan oikeasti missä vaan.”

Esimerkissä 15 ensimmäisessä puheenvuorossa fokalisoija on sosiaalityöntekijä itse ja fokalisaation kohteeksi nousee hänen tekemänsä ”hauska havainto”. Fokalisoituna ”hauska havainto” viittaa asiakastyön tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakaslapsen vanhempi laskevat ORS-lomakkeen pisteitä ja yllättyvät muutoseroista asiakkaan edellisellä tapaamiskerralla saatuun pistemäärään nähden. ”Hauska havainto” muodostuu kerronnan käänteentekeväksi kohdaksi, jossa oivallus palautetietoisien työskentelyn toimivuudesta herättää sosiaalityöntekijän kiinnostuksen FIT-mittareita kohtaan, mikä motivoi jatkamaan niiden käyttöä jatkossakin. Fokalisaation filterin sävy on innostunut. Sosiaalityöntekijä visioi FIT-mittariston käytön myötä aukeavaa mahdollisuutta lastensuojelun työskentelyn ja asiakkaan voimien välisen yhteyden havainnollistamiseen. FIT antaa mahdollisuuden ”pysähtyä yhteisesti pohtimaan...että mikä on ehkä auttanut ja mikä ei?”

Seuraava puhuja yhtyy työkaverinsa näkemykseen lastensuojelun asiakastyön pitkittäisen seurantatiedon keräämisen tärkeydestä. FIT-työskentely fokalisoituu mahdollisuutena saada ”pidemmältä aikaväliltä seuranta, jos pystyisi asiakkaan kanssa sitä säännöllisesti tekemään.” Sosiaalityöntekijä on tunnistanut ”vaikuttavuuden ja tilastoinnin vaikeuden sosiaalityössä” ja kokee tärkeäksi, että lastensuojelun vaikuttavuutta kyettäisiin osoittamaan.

Keskustelun positiivinen sävy FIT-työskentelyä ja sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamista kohtaan antaa seuraavillekin puheenvuoroille suunnan. Innostus on tarttuvaa työryhmän keskustelussa. Kolmas puhuja yhtyy aiempiin puheenvuoroihin: ”Joo, hirveen hyvä, kun otitte tämän asian esille.” Sosiaalityöntekijän puheenvuorosta muodostuu solmukohta, jossa haastattelun alkupuolella vallinnut negatiivinen suhtautuminen FIT-työskentelyä kohtaan saa positiivisen käänteen. Fokalisaation kohteena on lastensuojelun vaikuttavuuden tutkiminen ”uudenlaisen ajatuksen syntymisenä” ja tehtävän suorittamiseksi lupaavana näyttäytyvä ”mittari”, jolla on potentiaalia tarjota ”jopa tänne lastensuojeluun” mahdollisuus tehdä työskentelyn vaikuttavuutta näkyväksi. Tässä yhteydessä jopa – sana viittaa aiemmassakin puheenvuorossa esille nostettuun vaikuttavuuden osoittamisen haasteellisuuteen sosiaalityössä.

Kerronnan edetessä fokalisoijaksi tulee lastensuojelun asiakas, jonka näkökulmasta tapahtumia ja kokemuksia kuvataan. Sosiaalityöntekijä uskoo, että FIT-työskentely motivoi asiakasta suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen muutostyöhön, koska FIT-mittarit kiinnittävät asiakkaan huomion työskentelyn vaikutuksiin, tehden samalla lastensuojelun pitkistä prosesseista merkityksellisiä, sen sijaan, että ”me vaan työskennellään vuositolkulla”. Sosiaalityöntekijän asettuminen asiakkaan positioon ja arvio FIT-työskentelyn eduista saa aikaan inspiroituneen tunnelatauksen: ”niin heti rupesi, että vitsi, että saisimmeko jotenkin tämän tyyppistä käyttöä.”

Innostunut ilmapiiri on läsnä seuraavassakin puheenvuorossa, jossa sosiaalityöntekijä pohtii, kuinka kynnyks FIT-mittareiden käyttöä kohtaan madaltuu sitä mukaa, kun niiden käyttö tulee tutummaksi. Fokalisoijana on sosiaalityöntekijä itse ja fokalisoituna asiakastyön tilanne, jossa sosiaalityöntekijä tarjoaa asiakkaalle kepeän helposti FIT - mittaria: ”hei no niin, täytetäänpä tämä taas”. Kepeä tunnelma jatkuu, kun seuraava puhuja sanoittaa FIT-mittariston käytön ”helppoutta” ”tilanteessa kuin tilanteessa”. Sosiaalityöntekijöiden luoma kuva FIT-mittarin käytön vaivattomuudesta tarjoaa työryhmälle vaihtoehtoisen näkökulman vastapainona aiemmin esitetylle kritiikille FIT-mittareiden vaikeakäyttöisyydestä. Haastattelun alussa ilmaistiin, että

FIT-työskentely on ”hankalaa ja kankeaa istuttaa arkiseen työhön”, erityisesti ”verkostopalaverissa” ja mittarit ”pitää väkisin työntää” asiakkaan täytettäväksi. Nyt vaihtoehtoisessa näkökulmassa fokalisaation kohteena on sosiaalityöntekijä, joka ”sujauttaa verkostopalaverissakin asiakkaalle sen mittarin”. Kertomuksessa valetaan uskoa siihen, että FIT-työskentely ”toimisi sitten ihan oikeasti missä vaan”.

Ryhmähaastattelun aikana syntyneessä dialogissa sosiaalityöntekijät rakensivat yhteistä ymmärrystä FIT-työskentelyn tarjoamista mahdollisuuksista. Työryhmän jäsenet innostuivat FIT-mittariston käytön edellyttämästä tutkivasta työotteesta ja asiakasta osallistavasta yhteistoimijuudesta, jossa asiakasperheen hyvinvointia edistetään etsimällä yhdessä parhaita mahdollisia auttamisen keinoja. Haastattelu tarjosi työryhmälle kontekstin, jossa kiinnostus ja motivaatio palautetietoista asiakastyötä ja FIT – mittareita kohtaan vahvistui.

## 7.5 Yhteenveto tiimi A:n FIT-pilotoinnista muodostamasta kertomuksesta

Sosiaalityöntekijät olivat omaksuneet systeemisen lastensuojelun toimintamallin hyväksi ja sujuvaksi työtavaksi. Sen sijaan osa haastatteluun osallistuvista koki FIT-mittariston hankaloittavan työntekoa. Paperiset lomakkeet koettiin työläiksi ja sosiaalityöntekijät toivoivat FIT-mittaristosta sähköistä sovellusta. Tiimin jäsenet kuvasivat yksittäisiä toteutuneita FIT-mittariston kokeiluja haastaviksi ja siksi kynnys FIT-mittariston käyttöä kohtaan oli kasvanut. FIT-mittariston käyttö nähtiin ongelmallisena seuraavissa asiakastyön tilanteissa: verkostopalaverissa, asiakkaan kriisiytyneessä elämäntilanteessa, asiakkaan voimakkaiden tunnereaktioiden aikana sekä asiakkaiden kanssa, joilla on toiminnanohjauksen häiriö. Latautuneessa ilmapiirissä FIT-mittariston käyttöä ei koettu tilanteeseen sopivaksi työskentelytavaksi.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat yleistä hankaluutta FIT-mittariston viemisessä lastensuojelun arkeen, koska lomakkeiden käyttöä oli vaikeaa saada luontevaksi osaksi asiakastapaamisen kulkua. Erityisesti verkostonvotteluissa tai entuudestaan tuttujen asiakkaiden kohdalla, joihin sosiaalityöntekijä oli jo luonut toimivan suhteen, FIT-mittareiden käyttö tuntui epäluontevalta. Sosiaalityöntekijöiden puheessa FIT-mittarin käyttö ilmeni mekaanisena toimenpiteenä ja lomakkeiden käytön nähtiin jopa hankaloittavan vuorovaikutusta ja rikkovan systeemisen työskentelyn mukaista asiakkaan kohtaamista ja suhteessa rakentuvaa työskentelyä. Sosiaalityöntekijät kokivat saavansa asiakkailta nykyiselläänkin riittävästi palautetta työskentelyn kulusta. FIT-mittareiden ei koettu tuottavan uutta tietoa asiakkaista, mikä herättää pohtimaan, onko FIT-työskentelyn toimintamekanismi palautteen hyödyntämisen keinona ymmärretty syvällisesti, vai nähdäänkö lomakkeiden käyttö tilannearvion ja tiedonkeruun välineenä.

FIT-pilotointihankkeen toteuttamista esti myös lastensuojelun kuormittava työtilanne. Kiireen vuoksi sosiaalityöntekijöillä ei ollut uuden menetelmän oppimiselle vaadittavaa kognitiivista tilaa. Kiireinen työtahti pakotti priorisoimaan akuuteimmat tehtävät, jolloin FIT-pilotti jäi taka-alalle. Stressaantuneessa tilassa luova ajattelu kapenee, jolloin uuden työskentelytavan kokeilu ja rutinoituneiden institutionaalisten käytäntöjen muuttaminen saattaa olla hyvin vaativaa.

Palautetietoiseen työskentelyyn ja siihen kuuluvaan FIT-mittaristoon liitettiin myös myönteisiä ominaisuuksia. Sosiaalityöntekijät paikansivat työskentelyssään kehittämiskohteita, mukaan lukien lapsen hyvinvoinnin tarkempi ja monipuolisempi huomioiminen sekä lastensuojelutyön vaikuttavuuden arvioiminen, minkä FIT-mittariston nähtiin tekevän mahdolliseksi. FIT-työskentelyn tarjoama hyöty näyttäytyi menetelmän potentiaalina, mikä sai aikaan tiimin jäsenissä innostuneen vastaanoton.

Ryhmähaastattelu muodostui työntekijöille tilaisuudeksi merkityksellistää FIT-työskentelyä jaettujen kokemusten pohjalta. Tiimin yhteinen pohdinta toi kertomukseen moniäänisyyttä ja myös ristiriitaisuutta, kun FIT-työskentelyyn liittyviä kielteisiä ja myönteisiä kokemuksia sovitettiin yhteen. Ryhmähaastattelun aikana näkemys asiakaspalautteen ja FIT-mittareiden hyödyntämisestä asiakastyössä muutti muotoaan sitä mukaa kun sosiaalityöntekijät keskustelivat aiheesta. Kertomuksen kerroksellisuutta jäsentämällä sosiaalityöntekijät rakensivat merkitykseltään koherenttia kertomusta FIT-työskentelystä, jossa haastattelun alussa vallinnut torjuva ja FIT-mittariston hyötyjä epäilevä suhtautuminen kävi läpi transformaation.

Tiimin A konstruoima kertomus jakautui kahteen osaan: kertomuksen alkua hallitsi sosiaalityöntekijöiden kielteiset kokemukset FIT-mittareiden käyttöönotosta. Haastattelun alkupuolella FIT fokalisoitui lastensuojelun arkeen sopimattomana työskentelytapana. Kerronnan käännekohtaksi muodostui kertomuksen toinen osa, jossa FIT-työskentelyn hyötyjä sanoittamalla ja suhtautumistapaa muuttamalla FIT-mittareiden nähtiinkin sopivan käytettäväksi missä tahansa tilanteessa lastensuojelun arjessa. Kertomuksen positiivisessa

käänteessä FIT-työskentely fokalisoitui mahdollisuutena sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuden kehittämiseksi ja lastensuojelun työskentelyn vaikuttavuuden arvioimiselle. Käytännössä tämän ajateltiin tarkoittavan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdessä toimimista ja yhdessä ajattelua, johon kuuluu työskentelyn laadun ja asiakkaan hyvinvoinnin tai sen puutteen seuraaminen ja arvioiminen jatkumona. FIT-työskentelyn mukaisella yhteistoimijuutta ja tutkimuksellista näkökulmaa painottavalla asiakastyöllä on yhtymäpintaa ei-tietämisen tilaan asettumiselle, ja tältä osin FIT-työskentelyn nähtiin vahvistavan systeemistä suhteessa tapahtuvaa työskentelyä, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat toisensa tasavertaisina ja pyrkivät ratkaisemaan asiakkaan kohtaamia ongelmia kysymyksiä asettaen ja ideoita testaten.

## 7.6 FIT-pilotoinnin käynnistyminen lastensuojelun systeemissä tiimissä B

Tutkimukseen osallistunut lastensuojelun tiimi B on lähtenyt kehittämään ja omaksumaan systeemistä toimintamallia viisi vuotta sitten. Nykyhetkessä systeeminen viitekehys on juurtunut tiimin työyhteisöön vaikiituneeksi toimintamalliksi, ja innostus systeemistä työskentelyä kohtaan on säilynyt. Haastattelun aikana sosiaalityöntekijät konstruivat tiimin jäsenille yhteisiä ammatillisia piirteitä ja jaettuja mielenkiinnonkohteita, jotka sitovat heitä tiiminä yhteen. Erityisesti sitoutuminen systeemiseen työskentelyyn ja halu oppia uutta ja kehittyä ammatissa koko ajan toimivat tiimin jäsenten yhteenkuuluvuuden perustana. Työryhmän päätös THL:n FIT-pilotointihankkeeseen osallistumisesta oli siten selkeä.

Systeemisen tiimin sisäinen yhtenäisyys edesauttoi FIT-mittareiden käyttöönottoa. Tiimin jäsenet pyrkivät tietoisesti välttämään suorituspainetta suhtautumalla joustavalla tavalla uuteen työskentelytapaan. FIT-mittareiden pilotointi asiakastyössä koettiin luontevaksi, kuten seuraavassa katkelmassa (esimerkki 16) ilmaistaan:

Esimerkki 16.

S1: ”Se (FIT:n käyttö) on ollut aika luonnollista, se on vaan solahtanut siihen mukaan yllättävän helposti, kun siihen on lähtenyt matalalla kynnyksellä, että ei silleen, että nyt tuomme tällaisen hienon mittarin teille asiakkaat hyvät, vaan just matalalla kynnyksellä, et tää (FIT) nyt tähän vaan otetaan ja lähdetään kokeilemaan.”

Kehittämistoiminta ei ollut ainoa syy lähteä mukaan FIT-pilottihankkeeseen. Tiimin keskuudessa palautetietoinen asiakastyö ja siihen kuuluvat FIT-mittarit koettiin tervetulleena ja tärkeänä uudistuksena. Sosiaalityöntekijät olivat jo aiemmin olleet tietoisia siitä, että asiakkaiden palautetta ei riittävästi kuulla lastensuojelun kentällä. Tiiminä he olivat kokeneet, että FIT-työskentely vastaa heidän tunnistamaansa kehittämistarpeeseen asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi, mikä tuodaan seuraavassa katkelmassa (esimerkki 17) esiin:

Esimerkki 17.

S4: ”Aiemminkin me ollaan huomattu, et se palautteen antaminen olisi tosi tärkeää, että me tiedettäisiin, että miten meidän työ vaikuttaa, miten me pystytään auttaa asiakasperheitä, niin kyllä siinä selvä tarve oli...ja kun sille on ollut tarve, niin me on lähdetty.”

FIT-pilotoinnin toteuttamiseen vaadittavaa motivaatiota lisäsi myös se, että tiimin jäsenet kokivat hyötävänsä palautetietoisesta työskentelystä. Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 18) sosiaalityöntekijä ilmaisee tunnistamia FIT-työskentelyn hyötyjä:

Esimerkki 18.

2: ”Ja sit heti kun me tästä kuultiin, tuli sellainen tunne, että vaikuttaa käytännönläheiseltä, ja että siitä olisi oikeasti apua siihen työhön, siksi olisi hyödyllinen...ja sehän on tärkeää saada sitä näyttöä, että tietää mikä toimii, et ei me ihan turhaan vaan tehdä jotain, vaan mittarit voi todistaa ja tuoda lisäarvoa.”

Vaikka FIT-mittarit koettiin toimivana ja tärkeänä työskentelytapana, oli korona hidastanut FIT-mittariston kokeilua. Asiakastapaamisia oli peruuntunut sairastumisien vuoksi ja useat tapaamiset olivat siirtyneet etäyhteydellä Teamsin välityksellä toteutettaviksi – jolloin FIT-lomakkeen täyttäminen ei ollut mahdollista. Tiimin jäsenten yhteinen toive oli saada FIT-mittarit sovelluksena puhelimeen paperisten lomakkeiden sijaan, jotta työskentelystä tulisi sujuvampaa. FIT-pilotointi oli vielä kokeiluluontoista ja sosiaalityöntekijät

pyrkivät rakentamaan säännönmukaisuutta ja seurantaan FIT-mittariston käyttöön. Työntekijät eivät olleet käyttäneet FIT-mittareita verkostopalaverissa, sillä mittareiden ajateltiin paremmin soveltuvan kahdenkeskisiin tapaamisiin, kuten seuraavassa katkelmassa (esimerkki 19) todetaan:

Esimerkki 19.

S5: ”Ollaan rajattu tuo mittareitten käyttö kahdenkeskisiin tapaamisiin, et ei olla käytetty verkostotapaamisissa, tai jos on ollut muita siinä mukana. Ne on ollu rauhallisia tilanteita täällä toimistolla tai perheen kotona. Ja kyllä me, kun yhden nuoren kanssa tavattiin kahvilassa, niin kyllä me sielläkin pyydettiin, et sekin toimi ihan hyvin.”

Lastensuojelun kuormittunut ja kiireinen tilanne vaikeutti tässäkin tiimissä FIT-pilotoinnin toimeenpanoa, koska FIT – mittariston kokeilulle ei aina jäänyt riittävästi aikaa tai voimavaroja, kuten seuraava katkelma (esimerkki 20) osoittaa:

Esimerkki 20.

S1: ”Me ollaan oltu tässäkin armollisia, et jos on ollut tosi tiukka työtilanne, ja ollaan huomattu, et se (FIT) on jäänyt ja sit vähän uudestaan pitää muistaa sitä ottaa...me kyllä tiiminä siitä huolehditaan, et kyllähän se (FIT) otetaan uudestaan, kun huomataan, että nyt se on jäänyt.”

Lastensuojelun työntäyteisessä arjessa tiimityöskentely ja tiimin keskinäinen tuki oli toiminut tärkeänä kannustimena FIT-pilotoinnin organisoimisessa ja palautetietoiseen työskentelyyn sitoutumisessa.

## 7.7 Palautetietoinen työskentely tärkeänä uudistuksena lastensuojelussa – esimerkkinä systeeminen tiimi B

Työryhmässä B palautetietoinen työskentely fokalisoitui sosiaalityöntekijöiden kokemusten piiriin tärkeänä ja tervetulleena uudistuksena. FIT-mittareiden avulla kerätyn asiakaspalautteen nähtiin vahvistavan lapsen osallisuutta ja lapsen kuulluksi tuloa. Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 21) käsitellään asiakaspalautteen kuulemistasi positiivisena kehityskulkuna lastensuojelussa.

Esimerkki 21.

S4: ”Minusta tämä (FIT) on hyvä asia, kun minä koen, että meidän asiakkailta ei todellakaan olla kysytty palautetta riittävästi. Minä näen sen isona asiana, että me ollaan viety asiakkaille tätä, että te antakaa meille palautetta, että me paremmin tehtäisiin tätä työtä, et sehän se on se iso asia, kun aikaisemmin minä olen ehdottanut, että laitettaisiin tuohon meidän aulaan edes semmoinen hymynaama joku... et sehän on se pääasia, että saataisiin edes jotain palautetta, et jos tulisi aina surunaamoja, niin sekin olisi tärkeä viesti, että tuota niinhän Gigantissakin pyydetään, mutta ei meillä.”

Fokalisoijana on sosiaalityöntekijä itse. Kun FIT-työskentely nousee fokalisaation kohteeksi sosiaalityöntekijä arvioi sen ”hyvänä asiana”. Sosiaalityöntekijän antamassa selonteossa FIT-työskentely muodostuu vastaukseksi hänen ongelmaksi tunnistamaansa ilmiöön: ”Meidän asiakkailta ei todellakaan olla kysytty palautetta riittävästi”. Puheenvuorossaan sosiaalityöntekijä toivottaa asiakaspalautteen ja FIT-mittarit tervetulleeksi lastensuojeluun ja kertoo kaivanneensa palautetietoisuutta sosiaalityön käytäntöihin. FIT-mittarien tuoma muutos ja palautteen pyytämisen merkityksellisyys tulevat näkyväksi fokalisaation keinoilla. Fokalisoiduksi tulee palautteen pyytäminen asiakkailta ”isona asiana”. Sosiaalityöntekijä asettuu asiakkaidensa tarpeiden ja toiveiden näkökulmaan, asiakaspalvelutyyliä omistautuen: ”te antakaa meille palautetta, että me paremmin tehtäisiin tätä työtä”. Fokalisaation filteristä välittyä, kuinka sosiaalityöntekijän kertomuksessa asiakkaalta pyydetty palaute murtaa perinteistä institutionaalista hierarkiaa. Palautetietoisuus on ”iso asia”, koska palautteen pyytäminen asiakkailta jäsentää uudella tavalla viranomaistoimijoiden suhdetta asiakkaisiin. Palautteen pyytäminen jakaa sosiaalityöntekijän asiantuntijan asemasta ja tietäjän positioista valtaa asiakkaille: ”me ollaan viety asiakkaille tätä, että te antakaa meille palautetta”. Palautetietoisuus muuttaa lastensuojelun asiakkaan roolin aktiiviseksi toimijaksi suhteessa lastensuojelun työskentelyyn ja sen tarjoamiin palveluihin.

Puheenvuoronsa päätteeksi sosiaalityöntekijän fokalisaatio kohdentuu palvelutilanteessa hymiöiden avulla kerättävään palautteeseen, jollaisia on ”Gigantissakin, mutta ei meillä”. Gigantin hymiöpalaute on konkreettinen metafora, johon sosiaalityöntekijä fokalisoii abstraktia ja laajempaa kokemustaan siitä, kuinka absurdina hän kokee sen, että lastensuojelun asiakkaiden palautetta ei olla kuultu. Gigantin hymiöpalaute toimii symbolisena sosiaalisen luokituksen välineenä, jonka avulla sosiaalityöntekijä jäsentää yhteiskunnallista todellisuutta, jossa elämme: kuinka voi olla niin, että asiakaskokemusta kerätään kattavasti toisaalla, mutta lastensuojelussa asiakaspalautetta ei olla riittävästi huomioitu. Hymiöpalautelaitteen puuttumisesta lastensuojelussa tulee puhutteleva todistus lastensuojelun asiakkaiden osattomuudesta ja tehokas eron teon fokalisaatio: millä perusteella ihmisyyksilöiden tai ryhmien oikeutta antaa palautetta arvotetaan? Fokalisaation filterin kautta välittyy eettinen kannanotto siitä, että yhteiskunnallisesti niin tärkeässä palvelussa kuin lastensuojelu, ei tule väheksyä asiakkaiden palautetta.

Jotta lastensuojelun asiakkailta saataisiin työskentelyä eteenpäin vievää palautetta, on sosiaalityöntekijän kyettävä luomaan palautteen antamisen kulttuuri. Asiakkaalla tulee olla riittävän turvallinen olo antaakseen rehellistä ja tarvittaessa negatiivista palautetta. Hänen tulee voida luottaa siihen, ettei sosiaalityöntekijä ota kritiikkiä henkilökohtaisesti, vaan suhtautuu asiakkaan palautteeseen tärkeänä ja informatiivisena tietona, joka vie lastensuojelun työskentelyä oikeaan suuntaan. (Miller ja Bertolino, 2018.)

Seuraavassa katkelmassa (esimerkki 22) tuodaan esiin sosiaalityöntekijän myönteistä suhtautumista asiakkaalta saatuun palautteeseen:

Esimerkki 22.

S6: ”Kyllä minä ajattelen et monissa tilanteissa siitä (palautteesta) on hyötyä, kun siitä saa myös itselle semmoisen välittömän palautteen, nii se on kyllä hyvä.”

Fokalisaation kohteena asiakkaalta saatu palaute yhdistyy sosiaalityöntekijän arvioon palaatetietoisien työskentelykulttuurin hyödyllisyydestä. Asiakkaalta saadun välittömän palautteen nähtiin tukevan sosiaalityöntekijöiden tavoitetta jatkuvasta ammatillisesta kehittämisestä.

Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeäksi pyrkimykset kehittää lasten osallisuutta lastensuojelun työskentelyssä, kuten seuraavassa katkelmassa (esimerkki 23) ilmaistaan:

Esimerkki 23.

S2: ”Palautetta on tärkeää kuulla ja erityisesti lapsen osallisuutta huomioida, ihan hyvinkin pienen lapsen jollain lailla, niin se olisi tärkeää, että me saataisiin meidän lapsille ja nuorille sitä viestiä, että kerro sinun ajatustasi nyt tässä.”

Sosiaalityöntekijän kerronnassa palautteen kuuleminen yhdistyy lapsen osallisuuden huomioimiseen. Fokalisoijana on koko työryhmä, jonka näkökulmasta lapsilähtöisyyttä ammatillisena arvopohjana kuvataan: ”olisi tärkeää, että me saataisiin meidän lapsille ja nuorille sitä viestiä, että kerro sinun ajatustasi nyt tässä.” Fokalisoituna ovat lapset ja nuoret, joiden ajatuksia halutaan kuulla. Fokalisaatio kohdistuu ”hyvinkin pienen lapsen”, jonka osallisuutta huomioidaan, tehden tämän herkästi sivuutetuksi tulevan asiakasryhmän näkyväksi. Fokalisaation filteristä välittyy systeemisen tiimin lämmin suhtautuminen lastensuojelun asiakkaana oleviin lapsiin, joita työryhmässä kannatellaan mielessä ”meidän lapsina ja nuorina”.

Ryhmähaastattelun aikana sosiaalityöntekijöiden kerronnassa oli havaittavissa joitakin viitteitä palautekulttuurin muodostumisesta, josta yksi esimerkki seuraavassa katkelmassa (esimerkki 24):

Esimerkki 24.

S5: ”Kyllä ...yhden perheen äiti aika lailla reilummin antaa meille palautetta... hän itse on varmempi siinä, että hän voi sanoa, toivon mukaan lomakkeet on auttaneet siinä, että hän reilusti laittaa sitä omaa vointiakin siihen aika huonoksi...eihän me pystytä auttaa mitenkään, jos asiakas vaan laittaa viivaa, että hyvin on asiat, vaikkei ne oo. Eihän ne ole useastikkaan, jos hän asiakkaana on.”

Fokalisoijana on lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen äiti, jonka näkökulmasta sosiaalityöntekijä kuvaa palautekulttuurin syntymistä. Fokalisoiduksi tulee äiti, joka on varmempi siitä, että hän voi antaa palautetta asioita kaunistelematta. Sosiaalityöntekijä reagoi äidiltä saatuun palautteeseen ”reiluna” tekona.

Sosiaalityöntekijän kiitollinen suhtautuminen äidiltä saatuihin rehelliseen palautteeseen antaa viitteitä palautekulttuurista, jossa äidillä on lupa tuoda esiin ajatuksiaan ja tunteitaan.

Palaute-tietoisuuden asiakastyön edellyttämä palautekulttuurin luominen saattaa olla myös haastava tehtävä. Seuraava katkelma (esimerkki 25) tarjoaa tästä näytteen:

Esimerkki 25:

”Se on jollain tapaa lannistanut, kun huomaa, että se nuori vaan vetää ne viivat (FIT-mittariin), nopeasti vaan, kaikki tähän samaan kohtaan, et tehty. Siinä ei tule semmoista aitoa tilannetta, niin se tuntuu siinä kohdassa vähän turhalta, että no ei hän sitten keskittynyt siihen.”

Fokalisaation kohteena on nuori, joka täyttää FIT-mittarin huolimattomasti, päämääränään saada tehtävä hoidettua alta pois mahdollisimman nopeasti. Kontrastina nuoren piittaamattomalle asenteelle, fokaalisaation kohteeksi nousee sosiaalityöntekijän toiveena ja tavoitteena ollut ”aito tilanne” nuoren kohtaamisesta, jota ei synny. Sosiaalityöntekijä pyrkii luomaan vastavuoroista keskustelua, mutta nuori ei vastaa kutsuun. Fokaalisaation filitlerin välittämä tunnelma kiinnittyy sosiaalityöntekijän kokemaan pettymykseen ja sitä seuranneeseen lannistumisen tunteeseen, kun nuori ei suhtaudu vakavasti palautteen antamiseen.

Seuraava katkelma (esimerkki 26) kuvaa pohdintaa nuoren asiakkaan kohtaamisen dynamiikasta:

Esimerkki 26.

S4: ”Mietin tuota nuorten asennetta, että heidän eivät välttämättä ole tottuneet siihen, että heidän mielipiteensä on tärkeä, luottamus voi tulla pikkuhiljaa, kun huomaavat, että oikeasti näitä kiinnostaa miten olen kokenut tämän.”

Fokalisaatio kohdistuu nuorten asenteeseen, mikä viittaa aiemmassa puheenvuorossa (esimerkki 26) ilmaistuun nuoren välinpitämättömyyden suhtautumiseen palautteen antamisesta. Fokalisoija puhuu nuoren näkökulmasta: Nuori ei ehkä luota siihen, että hänen antamalleen palautteelle annettaisiin painoarvoa. Nuoren luottamus voitetaan arvostavien tekojen kautta pikkuhiljaa, jolloin palautekulttuurin muodostuminen vie aikaa. Nuoren suhtautuminen saattaa muuttua sitä mukaa, kun hän huomaa, että ”oikeasti näitä kiinnostaa miten olen kokenut tämän.”

Sosiaalityöntekijät saattavat joutua kokeilemaan erilaisia lähestymistapoja etsiessään kunkin lapsen kohdalla toimivia vuorovaikutuksellisia keinoja, joiden avulla asiakkaan on mahdollista asettua avoimeen ja luontevaan vuorovaikutukseen tullakseen kohdatuksi. Ryhmähaastattelun aikana sosiaalityöntekijät pohtivat yhdessä, etteivät paperiset FIT-lomakkeet välttämättä nuorille näyttäytyä kovin kiinnostavina, mistä johtuen FIT-sovelluksen saaminen puhelimeen koettiin erityisen tärkeäksi, kuten seuraavassa katkelmassa (esimerkki 27) esitetään:

Esimerkki 27.

S6: ”Sit taas jos olisi sovellus puhelimessa, niin nuoret voisivat innostua, kun he ovat päteviä tällaisissa asioissa... grafiikka voisi motivoida asiakasta enemmän, kun näkisi sen muutoksen.”

Fokalisoijana on nuori ja fokaalisuutena on nuoren innostunut suhtautuminen puhelimen avulla käytettävään FIT-mittariin. Sosiaalityöntekijä ajattelee, että ORS-muutosarviointiasteikon pisteiden seuraaminen käyrällä voisi olla hyvä tapa pohtia yhdessä nuoren kanssa tämän hyvinvointia ja saada asiakkaana oleva lapsi kiinnostumaan oman hyvinvointinsa ja toimintakykynsä edistämisestä.

## 7.8 Viranomaisroolin yhdistäminen palaute-tietoiseen työskentelyyn systeemissä tiimissä B

Seuraava katkelma (esimerkki 28) kuvaa työryhmän jäsenten välille kehkeytyvää dialogista kertomuksen kudetta, joka muotoutuu, kun työntekijät jakavat kokemuksiaan ja ajatuksiaan systeemisen toimintamallin ja FIT-työskentelyn asiakastyöhön tuomista myönteisistä vaikutuksista. Aineistonäytteessä konstruoidaan vastausta kysymykseeni siitä, onko palaute-tietoinen työskentelytapa yhteensovitettavissa lapsen suojelun ja kontrollin vaateisiin lastensuojelun asiakastyössä.

Esimerkki 28.

S1: ”Kyllä minun mielestä, että vaikka on vaikeita asioita, niin olemme kunnioittavasti ja sillee se asenne... kuitenkin systeeminen on isosti minulla ainakin, mikä helpottaa sellaisessa, että minä olen samassa veneessä sen perheen kanssa ja siinä me yhdessä yritetään miettiä, että mikä heitä auttaa ja otetaan mahdollisimman realistisia tavoitteita, eikä jotenkin tavoitella jotain sellaista mitä ei saavuteta. Ja minulle tuli tästä, kun mietittiin, että onko se (FIT – pilotointi) muuttanut, niin kyllä minulle on jollain lailla tullut enemmän semmoista, että tämä on nyt tämä tapaaminen ja tämä tapaaminen on nyt tässä ja mitä tänä päivänä on hyvä puhua, että ei mennä jollakin lailla sellaisella automaatiolla, että nyt meidän pitää näitä ja näitä puhua, kun asiakas voi olla ihan eri tilanteessa.”

(muut yhtyvät puheenvuoroon myötäilevästi, samanaikaista puhetta)

S3: ”Joo se on just se, että se hetki siinä saa isomman huomion ja minä ajattelen, et kun me kuitenkin panostetaan siihen suhteen luomiseen tosi paljon, niin sitten, kun tulee sillä tavalla tutuksi sen perheen kanssa, niin siinä on sitten helpompikin sen asiakkaan myöntää sitä omaa tilaa, kertoa siitä omasta toiminnasta ja mikä ei toimi ja mikä toimii, ja toisaalta mekin voimme olla, että me ollaan kanssa ihmisiä... ei mitenkään, et heidän pitäisi olla jotenkin hirveen hienosti, vaan et pikkuhiljaa yritetään yhdessä viedä asioita eteenpäin.

S4: ”Ja jotenkin semmoinen inhimillisyys, systeeminen on sen suhteen kautta tosi ihmisläheinen työtapo, että me tutustutaan ja tehdään ja vaikka puhutaan vaikeista asioista, niin ei ole tarvetta sille, että minä nyt täältä ylhäältä kontrolloin, vaan että me oikeasti ollaan siinä hetkessä, ja me aidosti pahoitellaan, jos me ollaan jotenkin. Me ollaan tiiminä kyllä sitä opeteltu ja ollaan sitten ihan anteeksi pyydetty asiakkaalta niissä hetkissä, et silleen nöyrästi menty, mutta silti on saatettu sanoa, jos asiakas pahoittaa mielensä, niin kuitenkin, että nämä huolet pitää silti puhua ja käsitellä, että ei se estä sitä asioiden hoitamista.”

S1: ”...ja kun kysytään sitä palautetta ja sitä kautta, et ollaan tosi aidosti ja reilusti niissä tilanteissa.”

S2: ”...kun on luotu se suhde... minä ajattelen, että asiakas kestää paremmin sen, että kun puhutaan vaikeista asioista ja mikä ei toimi, kun ne huolet täytyy kuitenkin kertoa, mutta se asiakas kestää sen tilanteen paremmin.”

Sosiaalityöntekijät lähtevät pohtimaan yhteiskunnan lastensuojelulle asettaman suojelutehtävän yhdistämistä suhdeperustaiseen ja FIT-työskentelyn mukaiseen palautetietoiseen ja asiakaslähtöiseen palveluorientaatioon. Ensimmäisenä puheenvuoron ottanut sosiaalityöntekijä nostaa fokalisaation kohteeksi lastensuojelun asiakkaiden elämässä vaikuttavat ongelmat ja riskitekijät laajana ilmiönä: ”vaikka on vaikeita asioita” ja antaa ammatillisen arvionsa siitä, kuinka asiakkaiden kohtaamia haasteita tulee lastensuojelussa käsitellä asiakasta arvostaen: ”niin olemme kunnioittavasti ja sillee se asenne”. Painotukset sanoilla vaikka ja niin tuovat esiin, että asiakasperheen elämässä olevista ongelmista ja riskitekijöistä huolimatta, asiakkaiden kunnioittava kohtaaminen on sosiaalityöntekijän ammatillisen toimijuuden ensisijainen tavoite.

Sosiaalityöntekijä jatkaa jäsenystään ammatillisesta tavasta käsitellä asiakkaiden ”vaikeita asioita”. Fokalisoiduksi tulee ”systeemisyy”, joka sosiaalityöntekijän arvion mukaan on edesauttanut asiakkaiden kohtaamista tasavertaisina toimijoina. Fokalisoi ja vaihtelee minäkertojan ja me-kertojan välillä: ”systeemisyy...minulla ainakin...helpottaa sellaisessa, että minä olen samassa veneessä sen perheen kanssa ja siinä me yhdessä yritetään miettiä, että mikä heitä auttaa.” ”Samassa veneessä” olemisen metafora toimii esimerkkinä systeemisen työotteen mukaisesta yhdessä toimimisesta. Lastensuojelun muutostyöskentelyä kuvattaessa fokalisoiduksi tulevat ”realistiset tavoitteet”, jotta ei tavoiteltaisi jotain, ”mitä ei saavuteta”. Realistiset tavoitteet tässä yhteydessä saattavat viitata asiakaslähtöiseen tapaan sopia yhdessä asiakkaan kanssa sellaiset tavoitteet työskentelylle, johon asiakkaat voivat sitoutua ja jotka tarjoavat lapselle riittävän turvallisen arjen – sen sijaan, että ammatillaiset määrittelisivät työskentelyn suunnan ja tavoitteet.

Kun FIT-pilotointi on fokalisaation kohteena, sosiaalityöntekijä tekee havaintoja FIT-mittareiden käytön seurauksena tapahtuneista myönteisistä asioista ammatillisen vuorovaikutuksen näkökulmasta asiakkaita kohdatessa. FIT-työskentely fokalisoituu keskittymisenä ”tähän päivään” ja ”tähän tapaamiseen.” FIT-

työskentelyn merkityksellisyys ilmenee sosiaalityöntekijän lisääntyneenä läsnäolona ja suuntautumisena asiakkaan tarpeiden näkökulmaan. Asiakaslähtöinen työskentely fokalisoituu ihanteellisena lähestymistapana verrattuna asiakastapaamisiin, joiden sisältö ja kulku tulisivat ”automaattisesti” asiantuntijalähtöisesti määritellyiksi. ”Automaatio” viittaa tilanteeseen, jossa asiakastyöhön orientoidutaan rutiininomaisesti viranomaисpositiosta käsin: ”nyt meidän pitää näitä ja näitä puhua”, jonka seurauksena sosiaalityöntekijän vastaanottokyky asiakkaan esittämille näkemyksille jää ohuemmaksi. Fokalisaaion filntreri välityksellä vuorovaikutus asiakkaan kanssa ”sellaisella automaatiolla” näyttäytyy epäedullisena vaihtoehtona, koska asiakkaan osallisuutta ei siten parhaalla tavalla tueta, eikä asiakas tule riittäväällä tavalla kohdatuksi, koska ”asiakashan voi olla ihan eri tilanteessa”. Systeeminen työote ja FIT-malli yhdistyvät sosiaalityöntekijän kerronnassa toimivaa asiakassuhdetta tukeviksi lähestymistavoiksi.

Ensimmäisen kertojan jäsentämät havainnot systeemisen työotteen ja FIT-mittareiden käytön kytkeytymisestä positiivisiin muutoksiin asiakastyössä saa työryhmältä hyväksyvän vastaanoton. Seuraavan puheenvuoron ottava sosiaalityöntekijä virittäytyy hetkeen pysähtymisen ja asiakkaalle läsnä olemisen teemaan: ”joo se on just se, että se hetki siinä saa isomman huomion.” Kerronnassaan sosiaalityöntekijä yhtyy pohtimaan toimivan asiakassuhteen muodostumisen edellytyksiä. Fokalisoiduksi tulevat ”hetki”, joka systeemisyyden myötä saa asiakastapaamisilla ”isomman huomion” ja ”suhde”, jonka ”luomiseen panostetaan paljon” sekä ”tutuksi tullut perhe.” Suhteessa tapahtuvan työskentelyn kuvauksessa fokalisoija on asiakas ja fokalisoituna on luottamuksellinen asiakassuhde, jossa asiakkaan on turvallista olla avoimesti omana itsenään: ”asiakkaan on sitten helpompikin myöntää sitä oma tilaa” ja antaa palautetta työskentelystä kertomalla ”mikä ei toimi ja mikä toimii”.

Kerronnan edetessä sosiaalityöntekijä fokalisoii ammatillaiset ”ihmisinä”, mikä viittaa pyrkimykseen kohdata asiakkaat aidosti oman persoonan kautta. Kun sosiaalityöntekijä ei piiloudu viranomaisroolinsa taakse, on asiakkaiden helpompi olla tilanteessa läsnä omana itsenään, sen sijaan, että ”heidän pitäisi olla jotenkin hirveen hienosti”. Molemmipuolinen aito asemoituminen asiakassuhteeseen tekee mahdolliseksi sen, että ”pikkuhiljaa yritetään yhdessä viedä asioita eteenpäin.”

Keskustelutyö jatkuu dialogisena, kun seuraava puhuja jatkaa jaetun ymmärryksen muodostamista systeemisen työskentelyotteen merkityksellisyydestä. Fokalisoituna on systeemisyyttä ”inhimillisenä” työotteena ja ”ihmisläheisenä suhteena”. Systeemisen työskentelyn kuvauksessa fokalisoijana on jälleen persoonapronominin monikkomuoto me, mikä viittaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tiiviiseen yhdessä tekemiseen: ”me tutustutaan ja tehdään... me oikeasti ollaan siinä hetkessä”. Fokalisoijan näkökulma kääntyy hetkeksi minä-kertojaan, kun sosiaalityöntekijä viittaa viranomaисpositiosta kumpuavaan yksisuuntaiseen kommunikaation ja hierarkkiseen vallankäytön tapaan, joka jäsentyy systeemiselle työotteelle vastakkaisena toimintatapana: ”ja vaikka puhutaan vaikeista asioista, niin ei ole tarvetta sille, että minä nyt täältä ylhäältä kontrolloin”. Sosiaalityöntekijä painottaa suhdeperusteisuutta kaiken työskentelyn lähtökohtana. Systeemisen tiimin jaetut arvot tulevat määritellyiksi, kun sosiaalityöntekijä kertoo mitä systeemisyyttä tiimille merkitsee: ”me aidosti pahoitellaan, jos me ollaan jotenkin. Me ollaan tiiminä kyllä sitä opeteltu ja ollaan sitten ihan anteeksi pyydetty asiakkaalta niissä hetkissä, et silleen nöyrästi menty”. Systeemisen tiimin työskentelytapa jäsentyy sosiaalityöntekijöiden ”nöyryytenä” suhteessa asiakkaisiin. Fokalisoituna on systeeminen tiimi, jonka jäsenet osaavat pahoitella ja pyytää asiakkaalta anteeksi, jos he ovat työntekijöinä toimineet jollakin tapaa tahdittomasti.

Puheenvuoronsa päätteeksi sosiaalityöntekijä painottaa, ettei lastensuojelun tehtävä lapsen suojelusta hämähäry sosiaalityöntekijöiden omaksumasta nöyryydestä: Mutta silti on saatettu sanoa, jos asiakas pahoittaa mielensä, niin kuitenkin, että nämä huolet pitää silti puhua ja käsitellä, että ei se estä sitä asioiden hoitamista.” Fokalisoijana on pienen hetken mielensä pahoittaneen asiakkaan näkökulma, mikä ei kuitenkaan suhdeperustaisessa työskentelyssä estä sosiaalityöntekijää ottamasta huolia puheeksi ja hoitamasta viranomaistehtäviä. Lapsen kasvuolosuhteiden turvallisuuden arviointi ja lapsen suojelutehtävä pysyvät lastensuojelutoiminnan keskiössä.

Esimerkissä 28 fokalisoijana on toistuvasti personapronominin monikkomuoto me, kun sosiaalityöntekijät kuvailevat systeemisen tiimin työskentelyä. Viittaamalla ”meihin” systeemiseen tiimiin kuulumisen muodostuu yksilön rajat ylittäväksi kokemuksellisuudeksi yhdessä tiiminä olemisesta. Tiimin yhteinen ymmärrys systeemisen lastensuojelun toimintaperiaatteista rakentuu kerronnan kuluessa. Systeemisyyden rinnalla

kerronnassa kulkee myös palautetietoinen työskentely: ”Kun kysytään sitä palautetta ja sitä kautta, että ollaan tosi aidosti ja reilusti niissä tilanteissa”. Palautteen pyytäminen fokalisoituu työntekijän aitona ja reiluna läsnäolona asiakastapaamisen aikana. Sosiaalityöntekijän kerrontaan valikoitunut painotus palautteen pyytämisen merkityksestä luo fokalisaation filterissä vaikutelman palautetietoisesta asiakastyöstä asiakkaan kohdaksi tuloa tukevana menetelmänä.

Aineistonäytteen viimeisessä puheenvuorossa fokalisaatio kohdistuu asiakkaaseen luotuun suhteeseen. Suhde luo turvallisen kontekstin työskentelylle, jossa on mahdollista ottaa puheeksi sensitiiviset asiat. Fokalisoijana on asiakas, joka ”kestää paremmin” haastavatkin vuorovaikutustilanteet sosiaalityöntekijän kanssa luodun suhteen ansiosta.

## 7.9 Yhteenveto tiimin B FIT-pilotoinnista muodostamasta kertomuksesta

Lastensuojelun systeemisen tiimin B muodostaman kertomuksen punaisena lankana kulkee tiimin sitoutuminen suhdeperusteiseen systeemiseen työskentelyyn sekä yhteinen pyrkimys jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen. Tämä lähtökohta on luonut tiimille otolliset olosuhteet FIT-pilotointiin osallistumiselle. FIT-työskentelyssä sosiaalityöntekijöitä miellytti sen käytännönläheisyys ja FIT-mittareiden käyttöönotto koettiin sujuvaksi ja luontevaksi. FIT-mittareiden nähtiin vastaavan sosiaalityöntekijöiden tunnistamaan kehittämistarpeeseen asiakaspalautteen paremmasta huomioimisesta lastensuojelun työskentelyssä. FIT-työskentelystä koettiin olevan aidosti hyötyä asiakkaalta saadun välittömän palautteen ansiosta. Asiakaspalautteen nähtiin tukevan tiimin jäsenten ammatillista kehittymistä. Sosiaalityöntekijät olivat sisäistäneet systeemisen työotteen ydinelementit ja tekivät ne todeksi kerronnassaan. Tiimin yhteisesti muodostaman kertomuksen juoni kulki johdonmukaisesti systeemille toimintamallille ominaisia piirteitä ilmentäen, mukaan lukien suhteen varassa työskentelyä, asiakkaan osallisuutta, yhteistoimijuutta, lupaa pyytävää työtettä sekä ei-tietämisen tilasta tapahtuvaa tiedonmuodostusta painottaen. Kertomuksen kautta sosiaalityöntekijät konstruoivat ja vahvistivat ammatillista identiteettiään ja samaistumistaan systeemisen tiimin jäseneksi.

Sosiaalityöntekijöiden kertomuksessa systeeminen työskentelyorientaatio ja FIT-työskentely nivoutuivat yhteen toisiaan täydentävällä tavalla. Tämä näkyi kerronnassa siten, että FIT-mittareiden arvioitiin vahvistaneen asiakaslähtöistä vuorovaikutusta, mikä ilmeni sosiaalityöntekijöiden läsnäolona ja virittäytymisenä asiakkaan tilaan asiakastapaamisen aikana. Sosiaalityöntekijöiden kertomuksessa palautetietoinen työskentely yhdistyi asiakkaan aitoon ja rehelliseen kohdatuksi tulemiseen. FIT-mittareiden koettiin soveltuvan hyvin lastensuojelun kontekstiin. Suhdeperusteisen työskentelyn ajateltiin vahvistavan lapsen turvallisuutta, koska luottamuksellisessa suhteessa perheen elämää kuormittavista asioista ja huolista puhuminen tulee mahdolliseksi.

## 8 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän maisterintutkielman tarkoituksena oli tuottaa tietoa palautetietoisesta työskentelytavan ja siihen kuuluvan FIT-mittariston käyttöönotosta osaksi systeemistä lastensuojelua. Tutkielmassani analysoin FIT-mittariston kokeilemista käytännössä ja vastaan tutkimuskysymykseeni siitä, millä tavoin palautetietoinen työskentely ja siihen kuuluvat FIT-mittarit fokalisoituvat lastensuojelun systeemisten tiimien keskusteluissa. Työryhmäkohtaisissa haastatteluissa sosiaalityöntekijät refleктоivat kokemuksiaan FIT-mittareiden käytöstä. Analyysissä keskityin jäsentämään kerronnan suodattumista aina jonkun näkökulmasta. Tutkin, millaisten toimintojen, tapahtumien ja merkitysten yhteydessä FIT-työskentely fokalisoitui kertomuksissa sosiaalityöntekijöiden kokemusten piiriin ja millaisiin fokalisoijiin eli näkökulmiin se tällöin kytkeytyi. Fokalisaation filteriä analysoimalla kiinnitin huomiota myös siihen, miten FIT-työskentelystä kerrottiin ja millaista tunnelmaa kerronnassa luotiin.

### 8.1 Yhteenveto tutkimustuloksista

Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa korostui ammatillinen sitoutuminen systeemiseen lastensuojelutyöhön, mikä on itsessäänkin kiinnostava tutkimuslöydös, sillä se antaa viitteitä systeemisen toimintamallin vakiintumisesta lastensuojelun käytäntöön. Kerronnassaan sosiaalityöntekijät arvioivat FIT-mittariston käyttöönoton herättämiä ajatuksia ja tunteita rinnakkain systeemiseen työskentelyyn kytkeytyvien merkitysten kanssa. Haastateltujen työryhmien näkökulmien vertailu toi esiin, että sosiaalityöntekijöiden yhteinen ammatillinen tavoite on laadukas systeemisen toimintamallin mukainen lastensuojelu, mutta FIT-työskentelyn rooli tämän tavoitteen saavuttamisessa herätti toisistaan eroavia ja vastakkaisiakin näkemyksiä. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen FIT-työskentelyä kohtaan vaihteli torjuvasta epäilystä FIT-mittarit tervetulleeksi uudistukseksi toivottavaan innostuneeseen vastaanottoon.

Fokalisaation analysoiminen toi esiin millaisten näkökulmien ja rajausten avulla FIT-työskentelyyn kiinnittyvä merkitysmalli koettiin ja välitettiin yleisölle. Systeemisen tiimin A muodostaman kertomuksen alussa fokalisaation kohteeksi ei tullut juuri lainkaan positiivisia ominaisuuksia FIT-työskentelystä, mikä sai aikaan tehokkaan ja puhuttelevan vastalauseen FIT-mittareiden käyttöönotolle. Epäsuotuisat FIT-käyttökokemukset saivat aikaan epäilyä FIT-työskentelyn soveltuvuudesta lastensuojelun systeemisiin käytäntöihin. Kielteinen suhtautuminen FIT-työskentelyä kohtaan tuli esille hienovaraisesti, kun sosiaalityöntekijät kuvailivat tärkeäksi ja toimivaksi kokemaansa systeemistä työskentelyotetta, jonka osaksi FIT-mittarit eivät solahdaneet ilman huomattavaa vaivannäköä. Osa sosiaalityöntekijöistä ei kokenut saaneensa hyötyä FIT-mittareiden käytöstä. FIT-työskentely jäi irralliseksi ja siitä uupui merkityksellisyyden tunne. Tiimin A sosiaalityöntekijät asettivat ammatillisen toimintansa keskiöön asiakkaan vastavuoroisen kohtaamisen, jonka toteuttamista FIT-lomakkeiden koettiin häiritsevän. Pahimmillaan mittareiden käytön nähtiin jopa estävän sosiaalityöntekijää lähestymästä ammatillista vuorovaikutustilannetta asiakkaan tarpeita kunnioittavalla ja tilanteen vaatimalla tavalla. Tiimin A kerronnassa FIT-mittareiden käytön mahdollisuus suljettiin pois suuresta osasta haastavaksi koettua lastensuojelun toimintaympäristöä.

On kiinnostavaa verrata sosiaalityöntekijöiden kielteisiä FIT-käyttökokemuksia Gladsaxen kunnan lastensuojelun kokemuksiin asiakaspalautteen hyödyntämisestä. Tanskassa FIT-mittarit koettiin myönteisenä, työskentelykulttuuria mullistaneena uudistuksena. Aiemmin viranomaispositiosta työskennelleet tanskalaiset sosiaalityöntekijät olivat FIT-mittareiden avulla alkaneet muodostaa suhteita asiakkaisiinsa ja ryhtyneet tarjoamaan heille psykososiaalista tukea (Mackrill ja Svendsen, 2021). Tähän tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden torjuva suhtautuminen palautetietoista työskentelyä kohtaan saattaa osittain johtua siitä, että FIT-mittareita on Suomessa ja Tanskassa implementoitu toisistaan eroaviin lastensuojelun konteksteihin. Toisin kuin Tanskassa, Suomessa lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat pyrkineet sisäistämään suhdeperusteisuutta painottavan systeemisen työorientaation keskeiseksi osaksi ammattitaitoaan. Tanskalaisessa lastensuojelun sosiaalityössä suhteiden varassa rakentuvaan hyvinvointiin alettiin kiinnittää enemmän huomiota palautetietoisesta työskentelystä tarjoamaan viitekehysten myötä. Osa tiimin A sosiaalityöntekijöistä koki palautetietoisesta työskentelystä tarpeettomaksi, koska he ilmaisivat heillä jo olevan luottamukseen perustuvat

suhteet asiakkaisiinsa sekä toimiva käytäntö palautteen pyytämiseksi asiakkailta. Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa ei kuitenkaan esiintynyt viitteitä palautetietoisien työskentelykulttuurin muodostumisesta, jossa asiakkaan tarpeita ja mieltymyksiä kuunnellaan tarkasti ja työskentelyä ohjataan asiakkaalta saadun palautteen mukaisesti.

Arviointimittareiden käyttöön saatetaan ylipäättään suhtautua kriittisesti sosiaalityöntekijöiden keskuudessa, sillä positivismin perinteestä kumpuavaa mittaamista ja siihen monesti yhdistyvää retoriikkaa työskentelyn tuloksellisuudesta uusliberalismin hengessä on pyritty välttämään suomalaisen sosiaalityön kontekstissa. Työn vaikuttavuuden todistaminen voi herättää sosiaalityöntekijöissä pelkoa avun tarjoamisen muuttumisesta liian taktiseksi ja tekniseksi toimenpiteeksi. Tehokkuusvaatimukset ovat ristiriidassa suomalaisen sosiaalityön perinteelle, jossa on 1990-luvulta asti painottunut sosiaaliseen konstruktionismiin ja post-moderniin tieteenfilosofiaan perustuva ajattelutapa. Sosiaalinen konstruktionismi teoreettisena yläkäsitteenä istuu hyvin systeemiseen asiakastyöhön, jossa todellisuutta luodaan vuorovaikutus- ja ihmissuhdetyönä sosiaalityöntekijän ja asiakasperheen välisissä sosiaalisissa prosesseissa, merkityksiä jakamalla sekä muuttamalla niitä.

Systeemiselle työotteelle ominainen luovuus, avoimuus ja vuorovaikutuksellinen liikkumattila saattavat ainakin osittain selittää syitä sille, miksi validoitujen mittareiden koettiin määrittävän liikaa asiakastapaamisen kulkua ja vievän huomiota pois kaikkein olennaisimmasta – asiakkaan kohtaamisesta. Vaikka FIT-työskentelyn tavoitteena on rikastaa ja syventää vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä, tämä ominaisuus ei välittynyt kaikille sosiaalityöntekijöille. FIT-mittareiden käyttöönotto muodostui jopa uhkakuvaksi sosiaalityöntekijän vuorovaikutukselliselle liikkumavapaudelle ja tilannekohtaiselle harkinnalle asiakastyössä. Uhkakuvan taustalla vaikutti olevan pelko ammatillisen autonomian menettämisestä.

Lastensuojelun systeemisen tiimin B positiiviset kokemukset FIT-työskentelystä olivat enemmän linjassa Gladsaxen kunnan sosiaalityöntekijöiden kokemusten kanssa. Tiimin B jäseniä miellytti FIT-työskentelyn käytännönläheisyys ja mittareiden käyttöönotto koettiin sujuvaksi ja luontevaksi. FIT-pilotoinnin onnistumista edesauttoi palautetietoisien työskentelyn tuomien hyötyjen havaittavuus. FIT-työskentely koettiin arvokkaaksi asiakkaalta saadun välittömän palautteen ansiosta, mikä palveli työryhmän pyrkimystä kehittyä ammatissaan koko ajan.

Tiimin B jäsenet olivat havainneet FIT-mallin käyttöönoton myötä asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan tarpeista ja voimavaroista lähtevän kohtaamisen vahvistumista jo entuudestaan suhdeperusteisuutta korostavassa työotteessa. Sosiaalityöntekijät tunnistivat olevansa asiakkailleen enemmän läsnä. FIT-mittareiden fokaloituminen lisääntyneenä läsnäolona asiakastapaamisen aikana merkitsi tilanteeseen heittäytymistä, tilan ja ajan antamista asiakkaalle sekä virittäytymistä asiakkaan tilaan – jotta asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi siinä hetkessä missä hän on. Sosiaalityöntekijät kuvasivat palautteen pyytämisen saaneen aikaan sen, että asiakkaiden kohtaamisista oli tullut aidompia ja rehellisempiä. Vaikka lastensuojelun asiakkaiden kriisiytyneet elämäntilanteet vaativat ajoittain sosiaalityöltä suoraa puuttumista, eikä työskentelyssä ole aina mahdollista edetä asiakkaan ehdoilla, tiimi B koki FIT-työskentelyn soveltuvan hyvin lastensuojelun kontekstiin. Systeemisen toimintamallin ja FIT-työskentelyn nähtiin syventävän vuorovaikutuksessa rakentuvaa suhdetta ja siten edistävän asiakkaina olevien lasten turvallisuutta, koska luottamuksellisessa suhteessa asiakasperheiden elämän vaikeista asioista avoimesti puhuminen tuli mahdolliseksi.

Haastateltujen työryhmien merkityksenannot FIT-työskentelyn lastensuojelun käytäntöön tuomasta suhteellisesta edusta sekä FIT-mallin ja systeemisen käytännön yhteensopivuudesta muodostuivat toisilleen vastakkaisiksi: FIT koettiin joko asiakkaan ammatillista kohtaamista vahvistavana tai sitä estävänä työskentelyvälineenä. Sosiaalityöntekijöiden vaihteleva suhtautuminen FIT-mittareita kohtaan vaikutti olevan yhteydessä palautekulttuurin merkityksen hahmottamiseen. Epäilevästi FIT-työskentelyyn suhtautuvassa kerronnassa FIT-mittarit fokaloitiin strukturoituina lomakkeina, joiden avulla voidaan kerätä asiakaspalautetta, mutta mittareiden käyttö asiakkaan kanssa redusoitui mekaaniseksi toimenpiteeksi. Tällöin kokemusta FIT-työskentelyn merkityksestä asiakaspalautteen hyödyntämisen välineenä ei päässyt syntymään. Lastensuojelun tiimissä B FIT-mittaristoon viitattiin keskustelun välineenä, mikä vahvisti heidän käsitystään siitä, että FIT-työskentelyn edellyttämä palautekulttuuri vaatii asiakaspalautteen keräämisen lisäksi lastensuojelun työskentelytapojen arvioimista ja jopa niiden muuttamista.

Tiimin A muodostaman kertomuksen alussa vallinnut torjuva ja FIT-mittariston hyötyjä epäilevä suhtautuminen tuli kuitenkin haastattelun aikana uudelleen arvioiduksi. Ryhmähaastattelu tarjosi tiimin jäsenille vuorovaikutuksellisen tilan, jossa alkoi tapahtua yhteisöllistä oppimista ja uudenlaisen ymmärryksen rakentumista. Kertomuksen käännekohtaksi muodostui hetki, jossa palautetietoinen työskentely fokalisoitui myönteisessä valossa siihen yhdistyvien positiivisten ominaisuuksien kanssa. Tiimin A sosiaalityöntekijät paikansivat työskentelyssään kehittämiskohteita, erityisesti lapsen hyvinvoinnin puheeksi ottamiseen ja lastensuojelutyön vaikuttavuuden arvioimiseen liittyvien tehtävien täsmentämisessä, minkä FIT-mittariston nähtiin tekevän mahdolliseksi. Oivallukset FIT-työskentelyn potentiaalista saivat työryhmässä aikaan innostuneen tunnelman ja tiimin jäsenten motivaatio FIT-mittareiden käyttöä kohtaan vahvistui. Sosiaalityöntekijöiden puheeseen alkoi muodostua FIT-työskentelyn mukaista palautekulttuurin vaalimista, jossa asiakaspaute nähdään keinona räätälöidä lastensuojelun tukitoimet asiakkaiden tarpeita paremmin vastaaviksi.

Molemmissa työryhmissä FIT-mittareiden ajateltiin asettuvan hankalasti lastensuojelun verkostoneuvotteluihin, joissa on läsnä useita ammatillisia toimijoita asiakkaana olevan lapsen ja hänen vanhempiensa lisäksi. FIT-mittareiden koettiin sopivan paremmin intiimiin tilaan, asiakkaan kanssa kahden kesken käytettäväksi. Verkostoneuvotteluissa institutionaalisen vuorovaikutuksen rakenne on vakiintuneempi ja siten joustamattomampi kuin kahden kesken tavattaessa tai kotikäynnillä, kodin edustaessa asiakkaan hallinnoimaa tilaa. Verkostoneuvotteluissa osanottajien saattaa olla vaikeampi poiketa institutionaalisen roolinsa mukaisesta tavasta olla vuorovaikutuksessa. Kun viranomaisen määrittelyvalta ohjaa institutionaalisen tapaamisen sisältöä ja kulkua, vie se tilaa vuorovaikutukselliselta luovuudelta ja tilannekohtaiselta herkkyydeltä. FIT-malli haastaa asiantuntijälähtöisen ja hierarkkisen työskentelytavan ja saattaa siksi tuntua vieraalle ja hankalalle tavalle tehdä asiakastyötä. Verkostoneuvottelun institutionaalinen konteksti saattaa siten ainakin osittain selittää sosiaalityöntekijöiden ilmaisemaa hankaluutta asiakaslähtöisen FIT-työskentelyn sovittamisessa osaksi asiantuntijälähtöisiä neuvotteluja. Parhaimmillaan FIT-työskentely saattaa haastaa toimimattomia institutionaalisia rutiineja ylläpitävää konservatiivista ajattelua.

Sosiaalityöntekijät päätyivätkin kyseenalaistamaan kokemuksensa siitä, että FIT-mittarit eivät soveltuisi verkostoneuvotteluihin. Aineistosta tuli esiin, että kokemus FIT-mittareiden sopivuudesta tai sopimattomuudesta lastensuojelun arjessa käytettäväksi oli yhteydessä sosiaalityöntekijän suhtautumiseen FIT-mittariston käyttöä kohtaan. Suhtautumistapaa muuttamalla, sosiaalityöntekijöiden kerronnassa FIT-mittareiden käytön mahdollisuus ylsi lopulta kaikkiin lastensuojelun tapaamisiin. FIT-mittariston kokeilu rutiininomaisissa ja vakiintuneissa institutionaalisissa käytännöissä vaatii sosiaalityöntekijältä tietoista pyrkimystä toisin tekemiseen ja valmiutta kaavamaisien käytäntöjen muuttamiseen, jotta työntekijöiden vastaanottokyky asiakkaan kokonaisvaltaiselle osallisuudelle tulee mahdolliseksi.

## 8.2 Pohdinta

Pitkälle meneviä johtopäätöksiä FIT- mittareiden soveltuvuudesta suomalaiseen lastensuojelutyöhön ei voida tehdä kahta pilottitiimiä haastatteleamalla. Tämä tutkimus antaa viitteitä FIT-työskentelyn onnistuneesta koelusta osana systeemistä lastensuojelua, mutta kertoo myös merkittävistä ongelmakohdista FIT-mittareiden käyttöönotossa. Sosiaalityöntekijöiden esiintuomat haasteet FIT-työskentelyn pilotoinnissa onkin syytä ottaa yhteisen keskustelun ja pohdinnan kohteeksi. Tavoitteiden selkeyttäminen ja kokonaisuuden hahmottaminen sekä FIT-työskentelyn mukauttaminen systeemistä lastensuojelua parhaalla tavalla palvelevaksi toimintamalliksi vaativat yhteistä pysähtymistä ja pohdintaa.

Palautetietoisien työskentelytavan käyttöönotto ja sen toimintaperiaatteiden sisäistäminen on pitkä prosessi; Gladsaxen kunnassa FIT-työskentelyn vakiinnuttaminen kesti jopa kolmesta viiteen vuotta (Mackrill ja Svendsen, 2021). Palautetietoisien työskentelyn implementointi edellyttää FIT-mallin omaksumista tukevat rakenteet. Jotta FIT-malli voi juurtua lastensuojeluun, tulee mittareita käyttävien sosiaalityöntekijöiden saada kokemus palautetietoisien työskentelyn tuomasta lisäarvosta – ilman kokemusta FIT-työskentelyn merkityksellisyydestä, motivaatiota sen omaksumiselle ja käytäntöön juurruttamiselle ei voi syntyä.

Narratiivinen analyysi toimi erityisen hyvin FIT-työskentelyn käyttöönottokokemusten yksityiskohtaisessa tarkastelussa. Narratiivisuus perustuu postmodernille ja konstruktiviselle ajattelutavalle, jossa korostuu tietämisen kontekstuaalisuus. Tiedon muodostaminen on suhteellista ja sidoksissa aikaan, paikkaan ja tarkastelijan näkökulmaan. Objektiivisuuden ja staattisen tiedon etsimisen sijaan postmoderni ja

konstruktiiivinen tiedekäsitys tavoittavat ilmiöiden monimutkaista tematiikkaa sekä maailmasta tehtyjen tulkintojen jatkuvassa liikkeessä olevaa, moniäänistä ja epäkoherenssia luonnetta. (Heikkinen, 2001.) Narratiivisuuden avulla on mahdollista tavoittaa tietämisen prosesseja, jotka muotoutuvat kertomusten kautta – ja muuttavat muotoaan, kun kertomuksia tuotetaan sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yhteiskunnallisen tietovarannon jatkuvassa vastavuoroisessa rakentumisessa. (Heikkinen, 2001.)

Narratiivinen tiedonmuodostus tuli tutkimusaineistossa näkyväksi, kun työryhmien haastattelun aikana näkemykset FIT-työskentelyn soveltuvuudesta lastensuojeluun muuttivat muotoaan sitä mukaa, kun kokemukset FIT-mittareiden pilotoinnista tulivat tiimin jäsenten kesken moniäänisesti tulkituksi. Ymmärrys FIT-mittareiden merkityksestä muovautui alati muuttuvana kertomuksena. Käänteentekeviksi solmukohdiksi muodostuivat mittareiden onnistuneesta kokeilusta syntyneet oivallukset pragmatistisen tiedonmuodostuksen hengessä, ”hei, tämänhän toimii!”. Tämän tutkielman aineiston kerääminen muodostui itsessään interventioksi haastatteluun osallistuneille sosiaalityöntekijöille. FIT-mittariston käyttäminen ja ennen kaikkea siitä työryhmässä keskusteleminen auttoivat sosiaalityöntekijöitä jäsentämään asiakkailta saatavan palautteen merkitystä työskentelyssä. Ryhmähaastattelujen aikana muodostuneessa dialogisessa tilassa työryhmän jäsenet oppivat toisiltaan ja lopulta yhdessä.

FIT-mittareiden jalkauttamista Gladsaxen lastensuojeluun tutkineiden Mackrillin ja Svendsenin (2021) johtopäätöksissä todetaan, ettei hyvinvointia mittaava ORS-muutosarviointiasteikko huomioi riittävästi riski- ja vaaratekijöitä lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen elämässä. Heidän näkemyksensä mukaan asiakaspalautteen varassa rakentuvan työskentelyn rinnalle tarvitaan riskitekijöiden havaitsemiseen keskittyviä välineitä lapsen suojelutehtävän turvaamiseksi. Mackrillin ja Svendsenin (2021) tekemä johtopäätös hyvinvointiin keskittyvän ORS-mittarin vajeesta riskien kartoittamisessa ei kuitenkaan tavoita suhdeperusteisen FIT-työskentelyn ydintä, jossa luottamukseen perustuvassa suhteessa riskeistä avoimesti puhuminen tulee mahdolliseksi. Lastensuojelun työskentelyn keskeinen tavoite on edistää asiakkaana olevan lapsen ja hänen perheensä kokonaisvaltaista hyvinvointia, mutta hyvinvoinnista puhuminen ei tarkoita riskeistä puhumisen välttämistä, päinvastoin. Tämänkin tutkimuksen aineistossa tuli esiin, että suhdeperusteisessa ja palautetietoisessa työskentelykulttuurissa lastensuojelun asiakkaiden kohtaamat ongelmat ja riskit otetaan puheeksi ja muutostyöskentelyn kohteeksi. Tulosluvussa esittämässäni aineistonäytteessä sosiaalityöntekijä suhtautui kiittollisesti äidin rehellisyyteen, kun kyseinen äiti oli ORS-mittaria täyttäessään arvioinut omaa vointiaan huonoksi. Kun asiakas kertoo, etteivät asiat ole perheessä hyvin, tulee pahoinvoinnista ja riskeistä keskusteleminen osaksi työskentelyä myös ORS-mittaria käytettäessä, eikä erillinen riskejä kartoittava mittari siksi ole välttämätön.

Tuore tutkimusnäyttö Walesista antaa viitteitä siitä, että luottamukseen perustuvassa työskentelyssä lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen elämässä esiintyvät riskitekijät huomioidaan lapsen turvallisuutta sekä perheen yhdessä pysymisen mahdollisuutta vahvistavalla tavalla. Walesissa huostaanotettujen lasten lukumäärä on yksi maailman korkeimmista. Korkeita huostaanottolukuja selittävistä rakenteellisista juurisista, kuten huono-osaisuudesta, lapsiperheköyhyydestä ja vanhempien työttömyydestä riippumatta, osa Walesin paikallisista lastensuojelun viranomaistoimipisteistä oli kyennyt vähentämään huostaanotettujen lasten määrää. Sophie Wood ja Donald Forrester (2023) tutkivat paikallista vaihtelua huostaanottoluvuissa vertaamalla sosiaalityöntekijöiden (n= 792) vastauksia kyselyyn, joka sisälsi tarkasti harkittuja lastensuojelun tapausesimerkkejä (case vignettes). Heidän tutkimustuloksensa osoittivat, että osa vaihtelusta huostaanottoluvuissa selittyy toimipisteiden välisillä eroilla työskentelykulttuurissa ja viranomaistoimintaa ohjaavassa ammatillisessa arvoperustassa - mikä herättää huolta lastensuojelun asiakkaina olevien lasten ja heidän perheidensä tasa-arvoisen kohtelun toteutumisesta. Huostaanottojen määrää oli Walesissa kyetty vähentämään niissä lastensuojelun toimipisteissä, joissa työskentelyn laatua oli lähdetty kehittämään systemisen työotteen tai jonkin toisen toimintamallin avulla. Huostaanottomäärien kasvua estämään onnistunutta viranomaistoimintaa yhdisti sosiaalityöntekijöiden jakamat näkemykset perhemyönteisyydestä ja epävarmuuden sietokyvystä. Korkeammat huostaanottoluvut puolestaan yhdistyivät sosiaalityöntekijöiden riskejä painottavaan ja omaa oikeusturvaa suojaamaan pyrkivään viranomaistoimintaan. Sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan huostaanottolukujen madaltuminen ei ollut johtanut siihen, että lastensuojelun asiakkaina olevia lapsia olisi jäänyt vaaraan kotona asuessaan. Työntekijät luottivat mahdollisuuteensa taata suojelua tarvitsevien lasten turvallisuus ilman riskejä painottavasta näkökulmasta aiheutuvia mahdollisia ylilyöntejä. Vastaavasti niissä

lastensuojelun yksiköissä, joissa huostaanottojen lukumäärä oli kasvanut, sosiaalityöntekijät todennäköisemmin kokivat, että sijaishuollossa asuu myös sellaisia lapsia, joiden ei tarvitsisi olla huostaanotettuja. Woodin ja Forresterin raportoimat tutkimuslöydökset viittaavat siihen, että suhteessa rakentuvassa työskentelyssä riskitekiäjiä arvioitiin kattavasti samalla kun tarpeettomia huostaanottoja oli kyetty vähentämään. (Wood ja Forrester, 2023.)

Tähän tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kerronnassa lapsen näkökulmaa nostettiin esiin useassa yhteydessä. Sosiaalityöntekijät kokivat lapsen kanssa suoraan työskentelyn ammatillisesti tärkeäksi toimintatavaksi ja lapsen osallisuuden toteutumisen ammatilliseksi velvollisuudekseen. Sosiaalityöntekijöiden kerronnassa tuli kuitenkin esiin viitteitä myös lasta sivuuttavista lastensuojelun institutionaalisista käytännöistä, jonka seurauksena lapsen osattomuus on lapsen oikeuksien toteutumisen esteenä. Muukkonen (2009) painottaa, että lastensuojelussa ei olla onnistuttu toteuttamaan lapsisensitiivistä ja lapsilähtöistä työtettä, sillä etenkin lastensuojelun neuvottelutilanteet ovat yhä pitkälti aikuislähtöisiä – mikä tämänkin tutkimusaineiston välityksellä oli havaittavissa sosiaalityöntekijöiden kerronnassa.

Lastensuojelua instituutiona ohjaavat edelleen ensisijaisesti muut arvot ja toimintatavat kuin lapsilähtöisyyden ideologia ja lapsen osallisuus. Lastensuojelun rakenteet ohjaavat myös sosiaalityöntekijän ammatillista toimintaa ja toiminnan priorisointia sääteleviä periaatteita ja päätöksentekoa. Tähän yhteyteen on tärkeää nostaa esiin tässäkin tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden kerronnasta välittynyt kiire ja työtilanteen kuormittavuus, mikä jo sinällään merkittävästi vaikeuttaa lapsen osallisuuden toteutumista lastensuojelun arjessa. Stressiä aiheuttava työtilanne on este myös lastensuojelutyötä kehittävien hankkeiden omaksumiselle ja käyttöönotolle. Rakenteiden tasolla tulisi etusijalle asettaa lastensuojelun laadukas lapsilähtöinen työskentelykulttuuri ja mahdollistaa sosiaalityöntekijöille riittävästi aikaa tavata ja tutustua asiakkaina oleviin lapsiin. Lapsen osallisuuden tulee olla lastensuojelun sosiaalityön lähtökohta. (Muukkonen ja Tulensalo, 2018.)

Lapsen osallisuuden toteutuminen vaatii sosiaalityöntekijältä osaamista lapsen näkökulman huomioimisesta asiakastyössä. Lasten oikeuksien ja osallisuuden täytäntöönpano edellyttää osallistumisen mahdollisuuksien ja menetelmien kehittämistä ja käyttöönottoa, mikä korostaa myös FIT-pilottihankkeen merkitystä ja tarpeellisuutta. Tähän tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät tunnistivat tarpeen kehittää kaikenikäisten lastensuojelun asiakkaina olevien lasten osallisuutta, myös hyvin pienten lasten osallisuutta sekä lapsen hyvinvoinnin kokonaisvaltaista huomioimista. Lapsille suunnatut versiot FIT-mittareista nähtiin yhtenä varteenotettavana keinona tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

Lastensuojeluorganisaatioissa monitasoiset prosessit lapsen osallisuuden vakiinnuttamiseksi käytäntöihin synnyttävät ajan myötä lapsilähtöistä toimintakulttuuria, jossa sosiaalityöntekijät ovat sisäistäneet tavan suunnata huomiota lapsisensitiivisesti lapsen näkökulmaa painottaen. Keskeinen suunta jatkotutkimukselle on tarkastella, miten FIT-malli yhdessä systeemisen työotteen kanssa asettuu tukemaan pyrkimyksiä tehdä lapsen osallisuus lastensuojelun työskentelyä ohjaavaksi periaatteeksi.

Jatkossa kiinnostavaa on sekin, mitä voimme palautetietoisesta työskentelystä ja FIT-mittareiden avulla oppia siitä, miten lastensuojelussa tulee työskennellä, jotta tarjottu tuki on asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa ja vaikuttavaa. Gladsaxen kunnassa FIT-työskentelyn käyttöönoton myötä lastensuojelun toiminta muuttui. Kun asiakas kertoo, ettei saamastaan tuesta huolimatta voi paremmin, tulee lastensuojelun ammattilaisten kohdata tämä tieto ja miettiä, mitä organisaatiossa voidaan tehdä toisin, jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa avun. (Mackrill ja Svendsen, 2021; Yliruka, 2022.) Asiakkaalta saadun välittömän palautteen avulla ammatikäytäntöjen sisällöt ja niiden rakentumisen logiikka tulevat vuorovaikutuksen tasolla jatkuvan arvioinnin kohteeksi, mikä voi tehdä lastensuojelun käytännöstä reflektiivistä ja läpinäkyvää sekä oivalluksen kautta oppivaa. Kokonaisuudessaan palautetietoisesta työskentelystä lupaavana näyttäytyvä alkua ja FIT-työskentelyn tarjoamat mahdollisuudet lastensuojelukäytäntöjen kehittämiseksi rohkaisevat jatkamaan FIT-pilotointia.

## 9 Asiantuntijasuositukset jatkoon

THL on ohjeistanut hyvinvointialueita asiakaspalautteen käyttöön otossa (Sainio & Lenkkeri 2022). IIT-ryhmä arvioi FIT-pilotoinnin tuloksia ja arvioi, että hyvinvointialuemurros kuormittaa kykyä ottaa esille uusia aloitteita lastensuojelussa. Mittarin pilotointikokemusten perusteella voi todeta, että hyvinvointialueilla tulisi olla dialogisia tiloja, joissa yhdessä pohditaan myös arviointiin liittyviä teemoja. Yhteisessä pohdinnassa syntyy uutta, kuten maisterintutkielman haastatteluista kävi ilmi. Todettiin, että pilotointiprosessin kuvaus on maisterintutkielmassa ansiokasta. Oli hyvin sanoitettu systeemisen työn filosofiaa. Vaikka tutkimusaineistoon valikoitui vai kaksi tiimiä, ääripäät tulivat esiin siinä, miten mittarin käyttöön suhtaudutaan lastensuojelussa. Todettiin, että tanskalaisten laatimat koulutusvideot auttoivat suuntaamaan keskustelua maisterintutkielman aineistonkeruun jälkeen.

Vaikka mittarisanaan voi liittyä negatiivisuutta sosiaalialalla, FIT-mittari näyttäytyy valtaistavan sosiaalisuuden välineenä. Mittarin käyttö voisi olla keino käydä ryhmäkeskustelua siitä, miten syvennetään asiakassuhdetta. Palautetietoisuus tuo mahdollisuuden oppia työssä, mikä on työssäjaksamisen kannalta merkittävää. Palautteen pyytämisen vaikeus nousi esille, vaikka toisaalta toivotaan tietoa työskentelystä ja yleisesti on kiinnostava kysymys, mitä ja miten tietoa tuotetaan asiakastyön rajapinnasta.

Pilotointikokemukset osoittavat, että mittari on riittävän yksinkertainen mahtuakseen kiireiseen lastensuojelun arkeen. Vaikka mittari on yksinkertainen, se vaatii paljon harjoittelua, jotta ymmärrys syvenee ja siitä tulee osa työtä. Tarvitaan aikaa ja paljon treeniä. On tärkeää harjoitella muun muassa sitä, miten sanoittaa lomakkeen merkitystä asiakkaalle. Jos mittarin käyttö ei ole itselle luontevaa, se ei rakenna tapaamista niin kuin on tarkoitettu. Sosiaalityöntekijän osaaminen ja väline yhdessä tuottavat hyvän käytännön. Molempia tarvitaan, jotta työ on vaikuttavaa.

IIT-ryhmä arvioi, että FIT-mittari on tärkeä erityisesti lapsen osallisuuden vahvistajana. FIT-mittaria on hyvä käyttää ensin osana yksilötapaamisia, sitten tuloksia on mahdollista hyödyntää myös verkostotapaamisissa. Tästä saatiin hyvää mallia toisessa yhteiskehittämispäivässä, jossa tutustuttiin Gladsaxen kunnan lastensuojelussa tehtyihin opetusvideoihin. FIT-mittari soveltunee myös osaksi tavoitteellista perhetyön prosessia, jolloin mittaria käytettäisiin esimerkiksi viikottain ja koosteita hyödynnettäisiin lastensuojelun sosiaalityön tapaamisissa, systeemisissä kokouksissa.

FIT-mittarin käyttöönotto kytkeytyy STM:n lastensuojelun visiotyön strategisiin tavoitteisiin: 1) Jokainen lapsi, hänen vanhempansa ja muut läheiset kohdataan ainutkertaisina, ja he kokevat olevansa aidosti osallisia ja tulevaisuutta 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 kestävällä tavalla. (STM 2023).

IIT-ryhmä arvioi, että palautetietoisuus luo ”turvallisuutta epävarmuudessa”. Hyvinvoinnin arvioinnin kautta pitää päästä kiinni riskeihin. Jos lapsi arvioi hyvinvointinsa viivan vasempaan laitaan eli huonoon hyvinvointiin, on sosiaalityöntekijän tehtävänä haastatella lasta tästä enemmän. Näin päästään kiinni myös pahoinvointiin, kuten laiminlyöntiin ja kaltoinkohteluun.

Palautetietoisuuden edistämässä on olennaista toimintakulttuurin muutoksen edistäminen. Tätä toimintakulttuuria voi edistää niin, että ymmärretään pelkän asiakaspalautteen (esim. Sainio & Lenkkeri 2022) ja palautetietoisuuden työskentelyn välinen ero. Asiakaspalautetta voidaan kerätä niin, ettei se palaudu välittömästi osaksi asiakastyön prosessia. Silloin fokuksena on yleinen tiedonkeruu ja painopiste on nimenomaan organisaatiotason tulkinnassa. Palautetietoisuudessa sitä vastoin palautetta kerätään niin, että sen ensisijainen tarkoitus on vahvistaa dialogia asiakastapaamisen aikana, tuottaa hyvinvoinnin kehityksestä tietoa ja ohjata työskentelyä eteenpäin. Palautetietoisessa työskentelyssä tiedonkeruu organisaatiotasolla on toissijainen, joskin tärkeä tavoite.

Organisaatiossa voidaan valita kunnianhimon taso. Vähimmillään voidaan ottaa FIT-mittarin SRS-kysymykset käyttöön niin, että jokaisen tapaamisen jälkeen kysytään SRS-mittariin liittyvät kysymykset ja

vastauksista keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Silloin ei voida kuitenkaan puhua varsinaisesta FIT-mittarin kätöstä, palautetietoisuuden vahvistamisesta kuitenkin.

Toinen ja varsinainen kätöönnoton taso on ottaa kätöön paperiversiot lomakkeista (ORS, SRS ja CORS) ja hakea niiden kautta työskentelytavan soveltuvuutta omaan työtapaan. Lomakkeet ovat kunkin ammattilaisen tilattavissa omaan kätöön ilmaiseksi. Pilotointitiimit pitivät lomakkeita hankalina ja osa tiimeistä jäi odottamaan sähköisten alustojen kätöönnottoa. Lisäksi on syytä hakeutua koulutukseen ja tutustua kirjalliseen materiaaliin.

Mikäli palautetietoisuuden kehittäminen otetaan vakavasti asiakastyön kehittämisen lähtökohdaksi, on syytä ottaa kätöön sähköinen alusta, joka mahdollistaa mittarien kätön ketterästi, mittarien pisteiden laskemisen ja syntyvien kehityskäyrien tulkinan yhdessä asiakkaan kanssa, verkostoissa ja myös organisaation tasolla. On myös satsattava kouluttautumiseen, tukihenkilöihin ja työnohjaukseen.

**Taulukko 4. Soveltuvuusarvion värit ja selitteet. (Toimia-tietokanta, THL).**

| Väriluokka                                                                          | Soveltuvuus                                                                       | Selite                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Soveltuu arvioituun kätötarkoitukseen, riittävästi tutkimustietoa                 | Mittarin validiteetista ja reliabiliteetista on saatavilla riittävästi tutkittua tietoa arvioidussa kätötarkoituksessa. Psykometrisen arvion perusteella mittarilla saadaan päteviä ja toistettavia tuloksia ja se soveltuu hyvin arvioituun kätötarkoitukseen. |
|  | Soveltuu arvioituun kätötarkoitukseen varauksella, jonkin verran tutkittua tietoa | Mittarin validiteetista ja reliabiliteetista saatavilla oleva tutkimustieto ei ole yhdenmukaista tai tutkittua tietoa tarvitaan lisää kyseiseen kätötarkoitukseen. Psykometrisen arvion perusteella mittari soveltuu varauksella arvioituun kätötarkoitukseen.  |
|  | Saattaa soveltua arvioituun kätötarkoitukseen, ei tutkittua tietoa                | Mittarin validiteetista ja reliabiliteetista ei ole tutkittua tietoa. Asiantuntija-arvion tai kätökokemusten mukaan mittari saattaa soveltua kyseiseen kätötarkoitukseen.                                                                                       |
|  | Ei sovellu arvioituun kätötarkoitukseen                                           | Mittari ei sovellu arvioituun kätötarkoitukseen psykometrisen arvioinnin perusteella.                                                                                                                                                                           |
|  | Ei arvioitu                                                                       | Mittarin perustiedot on saatavilla, mutta psykometristä tai asiantuntija-arviointia ei ole tehty.                                                                                                                                                               |

**IIT-ryhmän arvio soveltuvuudesta:** FIT-mittari itsessään on näyttöön perustuva mittari. FIT-mittari asettuu Suomessa luokkaan keltainen (taulukko 1): mittarin validiteetistä ja reliabiliteetistä on tietoa Tanskan lastensuojelun kontekstista (kts. myös Flink & Aaltio 2020,21). Tutkimustietoa on muilta aloilta Suomessa (esim. Ekqvist 2021 kuntoutuksesta). Tutkimustietoa ei kuitenkaan ole Suomesta lastensuojelun kontekstista muuta kuin tämän työpaperin maisterintutkielma. Asiantuntija-arvion mukaan mittari soveltuu myös suomalaiseen kontekstiin, mutta vaatii vahvaa kätöönnoton tukea. IIT-ryhmä suosittelee palautetietoisuuden kulttuurin vahvistamista jatkossakin ja FIT-mittari on siihen soveltuva mittari. Tällaisten välineiden avulla on mahdollista vahvistaa luottamusta lastensuojeluun viranomaistyönä. Kokemukset alustavasta pilotoinnista tuovat esiin monia haasteita, mutta eivät mitään sellaista, mikä estäisi mittarin kätöä lastensuojelussa.

Palautetietoisuuden edistäminen voi olla keino lisätä myös lastensuojelun tuloksellisuutta, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta.

## Lähteet

- Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). *Työpaperi*. 33/2019.
- Aaltio, Elina ja Isokuortti, Nanne (2021) Lastensuojelun tutkimusperustan vahvistamisen haasteita ja mahdollisuuksia. *Kasvun tuki aikakauslehti* 2 2021.
- Aaltio, Elina (2022) *Effectiveness of the Finnish Systemic Practice Model for Children's Social Care. A Realist Evaluation*. Jyväskylän yliopisto, 2022
- Aira, Marja (2005) Laadullisen tutkimuksen arviointi. *Lääketieteellinen aikakauskirja. Duodecim*, 2005; 121 (10): 1073 – 77.
- Bachelor, Alexandra & Horvath, Adam (1999) The therapeutic relationship. In Mark Hubble, Bary Duncan, & Scott D. Miller (Eds.) *The heart and soul of change: What works in therapy* (pp. 133–178) American Psychological Association.
- Baldwin, Scott A; Wampold, Bruce.E & Imel, Zac E (2007) Untangling the alliance-outcome correlation: Exploring the relative importance of therapist and patient variability in the alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 75(6), 842-852.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Coulter, Stephen; Houston, Stanley; Mooney, Suzanne; Devaney, John & Davison, Gavin (2019) Attaining theoretical coherence within relationship-based practice in child and family social work: The systemic perspective. *British Journal of Social Work* (2020) 50, 1219 1237.
- Duncan, Bary; Miller, Scott D; Claud, David; Reynolds, Lisa; Brown, Jeb & Johnson, Lynn (2003) The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a “working” alliance measure. *Journal of Brief Therapy Vol (3), No 1 Fall/Winter 2003*.
- Ekqvist, Eeva (2021) *Kuntoutujien hyvinvoinnin ja toivon kokemukset sekä näkemykset tulevaisuudesta laitospäihdekuntoutuksen aikana*. Tampereen yliopisto.
- Fagerström, Katarina (2016) Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelutyö – Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). *Työpaperi* 42/2016.
- Flink, Niko ja Aaltio, Elina (2020) Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemissä lastensuojelussa: Katsaus tutkimuksessa käytettyihin mittareihin, menetelmiin ja vaikutusten arviointiin. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) *Työpaperi* 011/2020.
- Haas, Eric; Hill, Robert D; Lambert, Michael J. & Morrell, Barbara (2002) Do early responders to psychotherapy maintain treatment gains. *Journal of Clinical Psychology*, 58(9), 1157–1172.
- Hansen, Nathan; Lambert, Michael & Forman, Evan (2002) The psychotherapy dose-response effect and its implications for treatment delivery services. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 9(3), 329–343.
- Heikkinen, Hannu (2001) Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hipp, Tiia & Palsanen, Kati (2014) *Lasten osallistumisen etiikka – lapset ja nuoret palveluiden kehittäjinä*. Lastensuojelun Keskusliitto.
- Hoikkala, Susanna (2018) Lapsen haastattelu sijaishuollon valvontatoiminnassa. Teoksessa Sauli Hyvärinen ja Tarja Pösö (toim.) *Lasten haastattelu lastensuojelussa*. Keuruu: PS-kustannus.
- Hokkanen, Liisa (2012) Sosiaalitoimistojen asiakastytytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print.
- Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus: Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus* 12(2), 155–183.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juvonen, Tarja (2009) Kontrollin ulottuvuuksia nuorten kanssa tehtävässä etsivässä työssä. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) *Nuorisotyön ja Sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja* 96. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 155–180.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa Maritta Törrönen; Kaisa Hänninen; Päivi Jouttimäki; Lehto-Lunden, Tiina; Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Lahtinen, Pia; Männistö, Leena & Marketta Raivio (2017) Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia: Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). *Työpaperi*: 2017\_007.
- Lambert, Michael J; Hansen, Nathan B. & Finch, Arthur E. (2001) Patient-focused research: Using patient outcome data to enhance treatment effects. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 69(2), 159–172
- Lastensuojelulaki (LSL) 13.4.2007 /417
- Mackrill, Thomas & Svendsen, Idamarie (2021) Implementing Routine Outcome Monitoring in Statutory Children's Services. *Child and Adolescent Social Work Journal*. 2021. 38: 193–200.
- Malja, Marjo; Puustinen-Korhonen, Aila; Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (2019) Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019: 8.
- Manssila, Jaana; Rahikka, Anne & Sjöblom, Stina (2018) Suositus toimintakykykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. Toimia-suositus. *Julkari* 2018-07-05.

- Martin, Marjatta (2012) Vaikeavammaisten lääkinnällisen kuntoutuksen yksilöllinen vaikuttavuus. Nuorten kokemuksia kuntoutuksen tarvestaavuudesta. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print.
- Maunu, Antti (2022) *Narratiivinen tutkimus – kurssin luentomateriaalit*. Helsingin yliopisto.
- Miller, Scott & Duncan, Bary (2000) Paradigm lost: from model-driven to client-directed, outcome-informed clinical work. *Journal of Systemic Therapies*, 19(1), 20–34.
- Miller, Scott & Duncan, Bary (2004) The outcome and session rating scales. Administration and scoring manual. *Institute for the Study of Therapeutic Change*. Chicago, IL.
- Miller, Scott & Bertolino, Bob (2018) Feedback-Informed-Treatment – Palaute-tietoinen hoito. Suomenkielille kääntäjät Jonna Lehtinen & Heidi Rouhiainen, Aktori Oy. Helsinki: Libris Oy.
- Muukkonen, Tiina (2009) Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Marjatta Bardy; Tarja Heino; Kirsi Kaikko; Anne Pirinen; Tarja Pösö & Sanna Aaltonen (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Teema / Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL): 165–175.
- Muukkonen, Tiina ja Tulensalo, Hanna (2018) Tutustumalla lapsi tulee näkyväksi – pienen lapsen kokemuksen kuuleminen lastensuojelussa. Teoksessa Sauli Hyvärinen ja Tarja Pösö (toim.) *Lasten haastattelu lastensuojelussa*. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Mönkkönen Kaarina 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä. Kohdattaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Mönkkönen Kaarina, Kekoni Taru & Pehkonen Aini (2019) *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus, Helsinki.
- Niemelä, Pauli (2020) Sosiaalityön arvot ja vastuullisuus asiakassuhteissa. Teoksessa Lea Suoninen-Erhiö, Anneli Pohjola, Mirja Satka & Jenni Simola (toim.) *Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. Helsinki: Huoltajaseätiön julkaisuja. 231–248.
- Niemi, Petteri (2013) Hyvä, paha valta. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vantaa: Hansaprint Oy. 31–54.
- Osallisuus lastensuojelussa podcast-sarja (2021)* Osallisuuden aika: <https://osallisuudenaika.fi/ajankohtaista-1/2021/5/4/osallisuus-lastensuojelussa-podcast-sarja>
- Petrelus, Päivi; Yliruka, Laura & Miettunen, Nanna (2021) Systemisiä kokeiluja: kohti jatkuvaa yhdessä oppimista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). *Työpaperi: 2021\_007*.
- Pohjola, Anneli (2012a) Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print.
- Pohjola, Anneli (2012b) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print.
- Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019: *Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*. Valtioneuvosto.
- Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Raunio, Kyösti (2010) Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 8 (4), 387–395.
- Raunio, Kyösti (2011) Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Aini Pehkonen ja Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Rogers, Everett (2003) *The diffusion of innovation* (5<sup>th</sup> edition) New York: The Free Press.
- Salla Sainio & Kaisa Lenkkeri. Sisällölliset määritellyt asiakaspalaute-tiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 51/2022. 20 sivua. Helsinki 2022. ISBN 978-952-343-982-5 (verkkojulkaisu).
- Saurama, Erja (2016) Sosiaalityön käytäntötutkimus ja pragmatismi. Teoksessa Mirja Satka; Ilse Julkunen; Aino Kääriäinen; Ritva Poikela; Laura Yliruka ja Heidi Muurinen (toim.). *Käytäntötutkimuksen taito*. Heikki Waris – instituutti & Mathilda Wrede – instituutti.
- Seikkula Jaakko ja Arnkil Tom Erik (2009). *Dialoginen verkostotyö*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL).
- Tilsen, Julie & McNamee, Sheila (2015) Feedback Informed Treatment: Evidence-Based Practice Meets Social Construction. *Fam Proc* 54: 124–137.
- Toimiatietokanta: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/etusivu/toimia-tietokanta#soveltuvuusarvot> (luettu 1.8.2023)
- Toivonen, Virve-Maria & Pollari, Kirsi (2018) Lapsen haastattelu – osa lapsen oikeutta osallistua. Teoksessa Sauli Hyvärinen ja Tarja Pösö (toim.) *Lasten haastattelu lastensuojelussa*. Keuruu: PS-kustannus.
- Törrönen, Jukka & Maunu, Antti (2005) Kevyet irtiotot ja raskas sosiaalisuus. Alkoholi nuorten aikuisten ravintolailtaa kuvaavissa kertomuksissa. *Yhteiskuntapolitiikka – YP 70 (2005): 266–282*.
- Törrönen, Maritta (2016) Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Maritta Törrönen; Kaisa Hänninen; Päivi Jouttimäki; Lehto-Lunden, Tiina; Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Törrönen, Maritta; Kalliola, Susanna & Paaso, Sari-Anne (2022) A democratic learning process: when young children under 12 years of age in child welfare services express their wishes for participation. *Children and society*, 2022: 1–17.
- Törrönen, Maritta; Munn-Giddings, Carol & Vornanen, Riitta (2022) Existential Wellbeing among Young People Leaving Care: Self-feeling, Self-realisation, and Belonging. *Ethics and Social Welfare*, 2022, 17-sivua.
- Törrönen, Maritta & Munn-Giddings, Carol (2018) Sijaishuolosta itsenäistyvien nuorten emotionaalinen kiintymys. Teoksessa Mika Gissler; Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen (toim.) *Nuoret palveluiden pauloissa: Nuorten elinolot – vuosikirja 2018* (Vol. 2018, s. 147 – 157).

- Yliruka, Laura (2021a) *Suunnitelma ORS ja SRS mittarien pilot-tihankkeen toteutuksesta*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).
- Yliruka, Laura (2021b) *FIT-mittarin kansallinen pilotointi lastensuojelussa. Luento- ja koulutusmateriaalit 19.8.2021*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Yliruka, Laura (2022) *Kohti palautetietoista ja vaikuttavaa lastensuojelua. Sosiaali- ja terveyspolitiikan päivät 11.10.2022*. THL.
- Yliruka, Laura; Pasanen, Kaisa; Vartio, Riitta ja Petrelius, Päivi (2018) Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä: Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). *Työpaperi 2018\_016*.
- Yliruka, Laura; Alho, Sirkka & Petrelius, Päivi (2023) Systemisen toimintamallin vaikuttavuutta etsimässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 88 (2023):1
- Walfish Steven, McAlister Brian, O'Donnell Paul, Lambert Michael J (2012) An investigation of self-assessment bias in mental health providers. *Psychol Rep.* 2012 Apr;110(2):639-44.
- Wampold, Bruce E. (2001) The great psychotherapy debate: Models, methods, and findings. *Lawrence Erlbaum Associates Publishers*.
- Wampold, Bruce E. (2015) How important are the common factors in psychotherapy? An update. *World Psychiatry* 2015 Oct; 14(3): 270-277.
- Weinberg, Darin (2009) On the Social Construction of Social Problems and Social Problems Theory: A Contribution to the Legacy of John Kitsuse. *Am Soc* 40, 61–68.
- Wood, Sophie & Forrester, Donald (2023) Comparing Local Authority Rates of Children in Care: A Survey of the Children's Social Care Workforce in Wales. *British Journal of Social Work*, 00, 1–21.

## Liite 1. FIT-edistymislomake (vrt. Miller &amp; Bertolini 2016,278)

## FIT-edistymislomake

26.11.2021

Täytä tämä sen jälkeen, kun olet käyttänyt ORS- ja SRS-mittareita asianosaisten kanssa.

1. Tunnistesymboli \_\_\_\_\_

2. Päivämäärä: \_\_\_\_\_

## ORS:N KÄYTTÖ

1. Täytettiin ORS istunnon alussa? Ympyröi K E

2. Pisteet: \_\_\_\_\_3. Edistyminen: pisteet a) pysyivät samana \_\_\_\_\_ b) parantuivat \_\_\_\_\_ c) huononivat \_\_\_\_\_

Palvelujen toimivuuden selvittäminen on perustavanlaatuista palautetietoisessa työssä. Tästä syystä ORS-lomake täyttyy täyttää jokaisen tapaamisen alussa. Auttavan ammattilaisen täytyy myös määrittää, osoittavatko ORS-pisteet, että palvelua saava henkilö edistyy.

4. Edistymistä käsitelty istunnon aikana: Ympyröi K E

Kuville tarkasti, miten tuloksia viime kertaan verrattuna käsiteltiin käynnin aikana (jos ORS-lomaketta ei täytetty, kerro miksi ja kuville, miten edistymistä arvioitiin ja käsiteltiin tapaamisen aikana).

SRS:n KÄYTTÖ

6. Täytettiin SRS istunnon lopussa? Ympyröi K E

Pisteet olivat (valitse) a) Yli 36 \_\_\_\_\_ b) Alle 36 \_\_\_\_\_

7. Edistyminen: pisteet a) pysyivät samana \_\_\_\_\_ b) parantuivat \_\_\_\_\_ c) huononivat \_\_\_\_\_

Vuorovaikutussuhteen seuraaminen on tärkeää osana palautetietoista työtä. Tästä syystä SRS-tulee täyttää jokaisen tapaamisen lopuksi. Ammattilaisen tulee myös määrittää, osoittavatko pisteet pulmia yhteistyösuhteessa. Alle 36 alle jäävistä pisteistä tulee aina keskustella asiakkaan kanssa, kuten pisteistä, jotka ovat laskeneet yhdenkin pisteen verran.

8. Käsiteltiin alle 36 pisteen jääneitä SRS-pisteitä ennen tapaamisen lopettamista? K E

9. Huomioita SRS:n ja ORS:n käyttämisestä (mitä opin, oliko ongelmia, mikä oli toimivaa?)