

Ville Söderblom

PALAUTETIETOINEN TYÖSKENTELY OSANA TOIVO-PALVELUN ASIAKAS- PROSESSEJA

FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys
ohjaajien näkökulmasta

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Ville Söderblom
Työn nimi	Palautetietoinen työskentely osana Toivo-palvelun asiakasprosessi – FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys ohjaajien näkökulmasta
Toimeksiantaja	Helsingin kaupunki, Toivo-palvelut
Vuosi	2023
Sivut	62 sivua, liitteitä 9 sivua
Työn ohjaaja(t)	Tuomo Paakkonen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytteen toteuttamisorganisaationa oli Helsingin kaupungin lapsi- ja perhesosiaalityön lastensuojelupalveluiden Toivo-yksikön Toivo-palvelut. Tehtävänä oli kuvata ja analysoida palautetietoisesta työskentelystä (Feedback informed treatment eli FIT) käyttöönottoa ohjaajien asiakastyössä Toivo-palvelussa sekä ensivaiheen käyttö- ja hyödynnettävyyssuhteita ohjaajien näkökulmasta. Tutkimuskysymyksiä oli kolme: 1) millaisen prosessin kautta FIT-mittari on otettu ohjaajien käyttöön, 2) miten ohjaajat ovat käyttäneet FIT-mittaria omissa asiakasprosesseissaan ja 3) miten ohjaajat arvioivat FIT-mittarin hyödynnettävyyttä omassa työssään. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin kahdella ryhmämuotoisella Toivo-ohjaajien teemahaastattelulla ja taustoittavalla esihenkilön yksilöhaastattelulla. Aineisto analysoitiin laadullista teema-analyysia ja SWOT-analyysikehikkoa hyödyntäen.

Opinnäytteen teoriapohja rakentui asiakasosallisuutta, palautetietoista lastensuojelua, FIT-mittaria ja sen käyttöönoton prosessikuvausta sekä lastensuojelun kehittämistä ja vaikuttavuutta koskevista keskusteluista.

Ryhmähaastattelujen mukaan FIT-mittarin jalkauttamista osaksi ohjaajatyötä ei ollut toteutettu riittävän järjestelmällisesti eikä johdonmukaisesti. Puhuttelusta ja koulutuksesta tarvitaan lisää. FIT-mittari on kuitenkin osa asiakastyötä ja siksi sen käytöstä syntyvän tiedon analysoinnin osaamisen vahvistamiseen tulee jatkossa panostaa. FIT-mittarilla nähtiin olevan monia mahdollisuuksia, joskaan kaikkiin tilanteisiin se ei ohjaajien mukaan välttämättä sovi. Siitä on paljon hyötyä asiakastyöskentelyn suunnan tarkastelussa. Mittarin arvo on keskeisesti siinä, että asiakaskohtaamisesta ja siihen liittyvästä asiakaskokemuksesta jää muutakin tietoa kuin työntekijän oma tulkinta.

Opinnäytteessä keskityttiin yleisesti ohjaajien näkemyksiin FIT-mittarin käyttöönotosta ja hyödynnettävyydestä, mutta tärkeää olisi tutkia myös asiakaskohtaista vaikuttavuutta ja mittarin käyttöä esimerkiksi työskentelyn suunnan muuttajana asiakaskohtaisessa työskentelyssä. Asiakkaiden näkemysten ja kokemusten tarkastelu olisi myös tärkeää. Miten nuoret ja heidän läheisensä ovat kokeneet mittarin käyttämisen ja sen hyödyllisyyden.

Asiasanat: palautetietoinen työskentely, FIT, FIT-mittari, lastensuojelu, asiakasosallisuus, ohjaajatyö, laadullinen tutkimus, SWOT-analyysikehikko

Degree title	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Ville Söderblom
Thesis title	Feedback-informed work as part of the Toivo service's client processes – introduction and usability of the FIT indicator from the perspective of counsellors
Commissioned by	The City of Helsinki, Toivo service.
Time	2023
Pages	62 pages, 9 pages of appendices
Supervisor	Tuomo Paakkonen

ABSTRACT

The organization, where the thesis was implemented, was the Toivo unit and Toivo service of child welfare services of child and family-specific social work in the City of Helsinki. The purpose was to describe and analyze the implementation of the feedback informed treatment (FIT) in the counsellors' client work in the Toivo service and the first-stage experiences of use and usability, from the perspective of counsellors. There were three research questions: 1) the process through which the FIT indicator has been taken into use by the counsellors, 2) how the counsellors have used the FIT indicator in their own client processes and 3) how the counsellors assess the usability of the FIT indicator in their work. The thesis was carried out as a qualitative study. The research data were collected through two group-based thematic interviews with Toivo counsellors and a personal interview with the supervisor providing background information. The research data were analyzed by using qualitative thematic analysis and the SWOT analysis framework.

The theoretical basis of the thesis consisted of discussions on the client participation, feedback-informed child welfare, the FIT indicator and the process description of its implementation as well as the effectiveness of child welfare.

According to group interviews, the implementation of the FIT indicator as part of the client work was not carried out systematically or consistently enough. Further induction and training are needed. However, the FIT indicator is part of client work, which is why the competence of data analysis generated by its use should be strengthened in the future. The FIT indicator was considered to have many opportunities, although it is not necessarily suitable for all situations according to the counsellors. It will be very useful in examining the focus of the work. The key value of the indicator is that encounters with clients and the related client experience leave an information other than the employee's own interpretation only.

The thesis focused generally on the views of the counsellors on the introduction and usability of the FIT indicator, but it would also be important to study client-specific applicability and the use of the indicator, for example as a change in the direction of approach in case-specific work. It would also be important to examine clients' views and experiences, i.e. how young people and their families have experienced the use of the indicator and its usefulness.

Keywords: feedback informed treatment, FIT, FIT indicator, child welfare, client participation, counselling, qualitative study, SWOT-analysis framework

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	6
2.1	Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu.....	6
2.2	Systeminen lastensuojelu	9
2.3	Asiakasosallisuus lastensuojelussa	10
2.4	Lastensuojelun kehittäminen ja vaikuttavuus.....	11
2.5	Palautetietoinen työskentely eli FIT	12
3	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISORGANISAATIO.....	15
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	17
4.1	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	18
4.2	Tutkimusmenetelmät	18
4.3	Aineisto.....	20
4.4	Analyysi	21
5	TULOKSET.....	23
5.1	Millaisen prosessin kautta FIT on otettu ohjaajien käyttöön?.....	23
5.2	Miten ohjaajat ovat käyttäneet FIT-mittaristoa omissa asiakasprosesseissaan? ..	26
5.3	Miten ohjaajat arvioivat FIT-mittarin hyödynnettävyyttä omassa työssään?	32
5.4	Terveiset jatkokehittämiseen	40
6	POHDINTA.....	42
6.1	Yhteenveto.....	42
6.2	Ammatillisia haasteita – tulevaisuuden mahdollisuuksia.....	45
6.3	Eettisyys ja luotettavuus	47
6.4	Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusehdotukset	48
	LÄHTEET.....	49
	KUVIOLUETTELO	53

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tarkastelen palautetietoisien työskentelyn (englanniksi Feedback informed treatment eli FIT) käyttöönottovaihetta julkisen sektorin lastensuojelupalvelussa, jossa sitä toteutetaan kahden arviointiasteikon avulla. Asteikoista Outcome Rating Scale (ORS) on suunnattu asiakkaan tilanteessa tapahtuneiden muutosten ja Session Rating Scale (SRS) asiakastaapaamisen arviointiin. (Miller & Bertolino 2018.) Tässä opinnäytetyössä viitataan palautetietoiseen työskentelyyn myös käsitteillä FIT, FIT-mittari ja FIT-työskentely. FIT-mittariston käsitteellä tarkoitan nimenomaisesti edellä mainittuja ORS- ja SRS-arviointiasteikkoja. Opinnäytetyötä ja etenkin sen liitteitä luettaessa on hyvä huomioida, että käsitevalintani ovat täsmentyneet opinnäytetyönprosessin edetessä.

Suomessa ei ole vankkaa perinnettä eikä käytäntöä lastensuojelun eri osaluilla toteutuvan työskentelyn vaikutusten säännönmukaiseen seurantaan. (Esim. Aaltio 2022; Flink & Aaltio 2020; Isokuorti 2023.) Tätä voidaan pitää merkittävänä puutteena. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (jatkossa THL) on ehdottanut yhdeksi ratkaisukeinoksi palautetietoisuuden vahvistamista lastensuojelussa. THL onkin tukenut Yhdysvalloista lähtöisin olevan ja terapiakontekstissa kehitetyn FIT:n pilotointia lastensuojelun tiimeissä. Pilotointia on toteutettu 11 lastensuojelun sosiaalityön tiimissä, ja se on kytkeytynyt systeemisen lastensuojelun kehittämiseen. (Tippett & Yliruka 2023; Yliruka 2021; Yliruka & Tasala 2022, 1.)

Opinnäytetyöni keskittyy lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa työskentelevien ohjaajien näkökulmaan. Kuvaan ja analysoin FIT:n käyttöönottoa ja sen hyödynnettävyyttä Toivo-palvelujen ohjaajien asiakastyössä sekä tuotan tietoa jatkokehittämisen tarpeista ja mahdollisuuksista. Toivo-palvelut on osa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden alaisuudessa toimivaa Toivoyksikköä.

Tämä opinnäytetyöraportti etenee siten, että luvussa kaksi käsittelem teoreettista viitekehystä. Sen jälkeen esittelen opinnäytteen toteuttamisorganisaation,

opinnäytteeni tarkoituksen ja tavoitteen sekä tutkimuskysymykset. Sitten kuvaan menetelmälliset valinnat, aineistonkeruun, käsittelyn ja analyysin toteuttamisen. Luku viisi sisältää tulokset. Pohdinta-luvussa vedän tulokset yhteen. Lisäksi pohdin opinnäytetyöni eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä sekä työni hyödynnettävyyttä ja jatkotutkimustarpeita.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Opinnäytteeni teoreettinen viitekehys pohjaa asiakasosallisuutta tukevaa ja palautetietoista lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua, FIT-työskentelyä ja sen käyttöönottoa koskevaa prosessikuvausta sekä lastensuojelun kehittämistä ja vaikuttavuutta koskeviin keskusteluihin.

2.1 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

Lastensuojelun tehtävänä on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007 1. §). Tämän raportin kirjoittamishetkellä lastensuojelulaki määrittelee kaikki alle 18-vuotiaat lapsiksi ja 18–24-vuotiaat henkilöt nuoriksi (6. §). Käytännöllistä lastensuojelutyötä ohjaa keskeisesti lapsen edun periaate. Sitä arvioitaessa ja toteutettaessa ammattilaisten tulee ottaa huomioon mainitun lain 4 §:ssä säädetyt asiat. Lapsen edun ensisijaisuuden huomiointi on myös yksi YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen (SopS 59–60/1991) pääperiaatteista.

Viimesijaisena lapsen suojeluna toteutetaan lakisääteistä lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua joko avo-, sijais- tai jälkihuoltona. Vuoden 2023 alusta lähtien lastensuojelun järjestämisvastuu on ollut 21 hyvinvointialueella ja Helsingin kaupungilla. Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelun asiakkuudessa olevalle lapselle tulee nimetä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (Lastensuojelulaki 13. b §). Viimesijaisen lapsen suojelutyön on oltava sisällöltään suunnitelmallista. Sen tulee perustua yksilölliseen tarpeiden arviointiin ja selkeästi määriteltyihin tavoitteisiin. Lapselle ja tiettyjen edellytysten täyttyessä myös hänen huoltajilleen tai vanhemmilleen tulee laatia asiakassuunnitelma (Lastensuojelulaki 30. §), jota tulee arvioida ja päivittää säännöllisesti. Asiakaskohtaisessa lastensuojelussa asiakassuunnitelma on merkittävä asiakirja, koska siinä määritellään yhdessä tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi.

Tavoitteena on, että lapsen ja hänen läheistensä elämäntilanteessa saavutettiin muutoksia myönteiseen suuntaan. (Esim. Hoikkala ym. 2023, 13; Malja ym. 2019, 23.) Tähän tähdättäessä avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia. Ne voivat olla esimerkiksi tukea ongelmatilanteiden selvittämiseen, tehostettua perhetyötä tai lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja (Lastensuojelulaki 36. §). Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle voidaan toteuttaa avohuollon tukitoimena.

Jos avohuollon tukitoimet osoittautuvat riittämättömiksi, on ryhdyttävä arvioimaan sijaishuollon tarvetta. Lapsi voidaan sijoittaa sijaishuoltoon kiireellisesti, huostaanottopäätöksellä tai lastensuojelulain 83 §:n mukaisella väliaikais määräyksellä. Näissä tilanteissa julkinen toimijataho ottaa keskeisesti vastuun lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta. Lastensuojelun jälkihuolto on vapaaehtoista ja sen saamisen edellytyksistä säädetään lastensuojelulaissa. Tällä hetkellä jälkihuoltoa voidaan tarjota nuorelle 25 ikävuoteen asti.

Lastensuojelupalvelujen piirissä olleiden määrä on kasvanut 2000-luvulla. Suomessa oli vuonna 2022 huostaanotettuna yhteensä 11 477 lasta, mikä vastasi 1,1 % osuutta kaikista lapsista. Kyseisenä vuonna kiireellinen sijoitus toteutui 4 498 lapsen kohdalla (0,4 % lapsista). Kiireellisesti sijoitettiin eniten 15–16-vuotiaiden ikäluokkiin kuuluvia. Teini-ikäisten kiireelliset sijoitukset ovatkin lisääntyneet suhteellisesti eniten viime vuosina. Avohuoltoasiakkuudessa oli 36 996 lasta (3,6 % lapsista). Kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 885 lasta, joista pieni enemmistö (52 %) oli poikia. Lasten määrä suhteutettuna vastaavan ikäiseen väestöön oli Helsingissä vuoden 2022 aikana kiireellisesti sijoitettujen osalta 0,4 % ja huostassa olleiden lasten osalta 1,2 %. (Forsell & Kuoppala 2023, 1, 5–6, 9, 11.)

Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkuuksien taustalla olevista syistä ei ole saatavilla kansallisesti koottua tietoa. Tavanomaista on erottaa toisistaan tekijät, jotka vaarantavat lapsen kasvuolosuhteita, ja tekijät, jotka liittyvät selkeämmin lapsen omaan käyttäytymiseen. Voi olla, että asiakasperheessä arjen hallinta ei luonnistu ja siihen tarvitaan tukea. On myös mahdollista, että haasteet liittyvät useampaan elämänalueeseen. Lapsen oma ja terveyttä tuhoava päihteidenkäyttö tai alaikäisenä tehtävät rikolliset teot voivat johtaa lapsi- ja perhekohtaisen asiakkuuden käynnistymiseen. Teini-ikäisillä voi olla

useita samanaikaisia haasteita ja tuen tarpeet voivat liittyä esimerkiksi koulunkäyntiin, päihteisiin, väkivaltaiseen käyttäytymiseen tai terveyteen. Palvelujärjestelmän toimivuuden merkitys korostuu tilanteissa, joissa on monialaisten palvelujen tarve. (Esim. Heino 2020.)

Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa käytetään julkista valtaa. Vallankäytön tulee perustua voimassa olevaan lainsäädäntöön, ja sen käyttöä tulee voida perustella lapsen suojelutehtävän toteuttamisella. (Vallankäytöstä lastensuojelussa esim. Alhanen 2014, 17–22.) Suomalaista lastensuojelua on luonnehdittu orientaatioltaan perhepalvelukeskeiseksi (esim. Pösö ym. 2013), ja esimerkiksi huostaanotto on lastensuojelulain mukaan aina toistaiseksi voimassa oleva. Huostaanoton perusteita tulee arvioida määräajoin. Avohuollon tukitoimet perustuvat vapaaehtoisuuteen, mutta huostaanottoon voidaan ryhtyä myös 12 vuotta täyttäneen lapsen ja/tai hänen huoltajiensa vastustuksesta huolimatta. Tällöin huostaanoton edellytysten arviointi ja päätöksenteko toteutuvat hallinto-oikeudessa. (Lastensuojelulaki 43. §.) Valtaosa huostaanotoista ovat suostumukseen perustuvia (Forsell, M. & Kuoppala, T. 2023, 12), jolloin huostaanottopäätös tehdään toimivaltaisessa viranomaisessa hyvinvointialueella tai Helsingin kaupungilla.

Lasten asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden lisäksi lapsen ja hänen perheensä tai läheistensä kanssa voi työskennellä muitakin ammattilaisia, kuten sosiaaliohjaajia tai perhetyöntekijöitä. He voivat toimia vastuusosiaalityöntekijän työparina. Sosionomi AMK-tutkinnon suorittanut voi toimia esimerkiksi sosiaaliohjaajana lastensuojelussa. Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sen tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2015, 16. §). Sosiaaliohjaajan tehtäväkenttä eroaa sosiaalityöntekijän tehtävistä ja vastuualueista. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävistä säädetään keskeisesti lastensuojelulaissa. Siinä, missä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa lapsen asiakkuusprosessin kokonaisuudesta ja keskeisesti siihen liittyvästä päätöksenteosta, saattaa sosiaaliohjaaja keskittyä lapsen ja hänen läheistensä tukemiseen arjessa ja toimintakyvyn vahvistamiseen esimerkiksi yksilö- tai perhetapaamisten muodossa. (Esim. THL 2023a.)

2.2 Systeminen lastensuojelu

Systemisellä toimintamallilla on tarkoitettu suomalaisessa kontekstissa keskeisesti sitä, että lastensuojelun työntekijöiden tukena käytetään perheterapeutista sekä systemistä ja suhdeperusteista osaamista asiakastilanteissa. (Esim. Yliruka & Tasala 2022, 1; ks. systemisestä toimintamallista lastensuojelussa THL 2023b). Se voidaan määritellä myös tavaksi organisoida lastensuojelu suhdeperustaiseksi tiimityöksi (Flink & Aaltio 2020, 1). Systemisessä työskentelyssä huomioidaan eri tekijöiden väliset monitahoiset ja asiakkaan tilanteeseen yhteydessä olevat vaikutussuhteet. (Yliruka & Tasala 2022.) Lapsen elämässä systemi voi olla esimerkiksi perhe- ja/tai läheisverkosto, koulu-yhteisö tai hänen elämäntilanteeseensa liittyvät ammattilaiset.

Suomessa sovellettava systeminen toimintamalli pohjaa Lontoon Hackneyssä kehitettyyn Reclaiming Social Work -malliin (RSW-malli, myös Hackneyn malli) (esim. Aaltio 2022, 24–26, 28–31; Flink & Aaltio 2020, 9; Isokuortti 2023, 27–29). Sen pilotointi käynnistettiin pääministeri Sipilän hallituksen aikana osana lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmaa, ja sen implementoinnista on toteutettu valtakunnallinen arviointitutkimus. (Aaltio & Isokuortti 2019a.) Systemisen toimintamallin määrittelyä, implementointia ja vaikuttavuutta on viime aikoina tarkasteltu etenkin sosiaalityön tutkimuksen keinoin. (Ks. keskustelusta esim. Aaltio 2022; Isokuortti 2023; Yliruka ym. 2023). Keskusteluun on kytköksissä myös FIT-mittarin pilotointi lastensuojelun sosiaalityössä (esim. Tippet & Yliruka 2023). Tällä hetkellä systemistä työskentelyä pidetään enemmänkin organisaation laajuisena arvoperustaisena toiminnan tapana eikä kovin tarkkarajaisena työmenetelmänä.

Aaltio & Isokuortti (2019b) määrittelevät systemisen lastensuojelun toimintamallin kolmeksi ja keskinäissuhteissa oleviksi ydinelementiksi asiakastyön, systemisen tiimin ja systemisen viikkokokouksen. Systemistä toimintamallia mukailevassa työskentelyssä keskeisiä periaatteita ovat mm. tiivis asiakastyö, yhteinen reflektioiva työote, asiakkaalta lupaa pyytävä ote ja yhteistyöhön kutsuminen. (Mt., 11.) Systemisessä suhdeperustaisessa työskentelyssä ihmis- ja vuorovaikutussuhteet ovatkin keskeisessä asemassa.

Työntekijöiden oman toiminnan ja esimerkiksi asiakkaiden herättämien tunteiden jatkuva tarkastelu nähdään välttämättömäksi lastensuojelutyössä. Siinä puututaan vahvasti lasten, nuorten ja perheiden yksityisyyteen ja käytetään julkista valtaa mukaan lukien mahdolliset vastentahtoiset toimenpiteet. Esimerkiksi systeemisen tiimin keskeinen tehtävä on tukea työntekijöitä tässä tehtävässä muun muassa mahdollistamalla työntekijöiden yhteinen reflektointi. (Esim. Aaltio & Isokuortti 2019a, 25–26.) Myös lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lastensuojelussa toimivien työntekijöiden on kyettävä arvioimaan ja refleктоimaan omaa työtään ja oppimaan (Malja ym. 2019, 28). Lastensuojelun ammattilaisilta odotetaan reflektiivisen asiantuntijuuden taitoja (mt. 32), joka tarkoittaa myös kriittisyyttä ja valmiutta muokata tarvittaessa vakiintuneita toimintatapoja.

2.3 Asiakasosallisuus lastensuojelussa

Tässä yhteydessä keskityn etenkin lapsen osallisuuteen lastensuojelussa, vaikka tiedostan lasten vanhempien, huoltajien ja muiden läheisten osallisuuden tärkeyden lastensuojelussa. Lapsen oikeus osallisuuteen on lapsen edun ensisijaisuuden ohella keskeinen YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen periaate. Osallisuus on tunnistettu keskeiseksi osa-alueeksi myös kansallisessa lastensuojelun laatusuosituksessa. (Malja ym. 2019, 18–22.) Suomen ensimmäisessä kansallisessa lapsistrategiassa osallisuudella tarkoitetaan ensinnäkin kokemusta kuulumisesta joukkoon, ja toiseksi kokemusta vaikuttamismahdollisuuksista eli sitä, että on mahdollisuuksia vaikuttaa itselleen merkityksellisiin asioihin. (Esim. Stenvall 2020, 20.) Isola ym. (2017) ovat koonneet osallisuuden viitekehyksen hyödyntämällä erilaisia sosiaali-, terveys- ja käyttäytymisteoreettisia lähestymistapoja. Sitä voi hyödyntää esimerkiksi eriarvoisessa asemassa olevien ihmisten osallisuuden vahvistamisessa. (Mt., 9.)

Toivonen ja Pollari (2018, 75) tekevät eron lapsen konkreettisen osallistumisen ja lapsen osallisuuteen liittyvän tosiasiallisen kokemuksen välille. Oikeus osallistua tarkoittaa keskeisesti lapsen mahdollisuuksia vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon, kun taas lapsen osallisuudessa on kyse enemmänkin lapsen tunnepohjaisesta kokemuksesta (mt. 75–76). Konteksti vaikuttaa usein kokemukseen osallisuudesta. (Esim. Stenvall, 2023.) Lastensuojelussa kontekstilla voitaisiin tarkoittaa esimerkiksi sijaishuoltoapaikkaa.

Lastensuojelulaissa ja -käytännössä lapsen osallisuuden merkitys tunnustetaan monin tavoin. Lapsella on esimerkiksi oikeus ilmaista mielipiteensä ja osallistua asioidensa käsittelyyn. 12 vuotta täyttäneellä lapsella on oikeus tulla kuulluksi myös hallintolain (434/2003) edellyttämällä tavalla, kuten olen aiemmin tuonut esiin. (Esim. Malja ym. 2019; Toivonen & Pollari 2018.)

Alhanen (2014) on määritellyt arkitiedon ja asiakkaiden kokemusten ohittamisen yhdeksi lastensuojelujärjestelmän toimivuutta uhkaavaksi tekijäksi. Tällä voi olla erittäin suuri merkitys esimerkiksi luottamuksen muodostumisen kannalta. Tilanteet, joissa asiakkaat eivät koe tulevansa kuulluiksi, voivat kasvat-
taa epäluottamusta lastensuojelua kohtaan. Tällöin toimivan yhteistyön mahdollisuudet saattavat kaventua, ja sillä voi olla kielteisiä vaikutuksia asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Huomion kiinnittäminen asiakkaiden kokemuksiin ja siihen, että he voivat kokea tullessaan kuulluiksi ja kuunnelluiksi, on erityisen tärkeää lastensuojelutyöhön liittyvän vallankäytönkin näkökulmasta. Ohitetuksi tuleminen saattaa pahimmillaan vahvistaa kokemuksia lastensuojelun mieli-
valtaisuudesta. (Mt.)

2.4 Lastensuojelun kehittäminen ja vaikuttavuus

Lastensuojelua on viime aikoina kehitetty esimerkiksi systeemisen toimintamallin käyttöönoton ja vakiinnuttamisen myötä, kuten totesin aiemmin. Kehittämistoiminta ja -intressi voi suuntautua joko yksittäiseen toimintatapaan tai laajempaan, esimerkiksi koko organisaation kattavaan toimintarakenteeseen. (Toikko & Rantanen, 2009, 14.) Kehittämistyöllä voidaankin tavoitella myös laajaa ja vakiintuneen toimintakulttuurin muutosta.

Asiakasta osallistavaksi toiminnaksi voidaan määritellä esimerkiksi sellaisen palvelun tai toiminnan suunnittelu, johon on kytketty mukaan palvelun käyttäjiä. (Leemann & Hämäläinen, 2015.) Asiakkaalle voidaan tarjota osallistumismahdollisuuksia kutsumalla hänet mukaan säännölliseen palvelun arviointiin. (Mt.) Palvelun arviointiin liittyy osallisuuden ohella myös palvelun vaikuttavuuden tarkastelun ulottuvuus. Toiminnan vaikuttavuutta voidaan selvittää eri toimijoiden näkökulmista esimerkiksi kyselylomakkeiden avulla. (Toikko & Rantanen 2009, 153.)

Flinkin & Aaltion (2020, 15) mukaan lastensuojelun vaikuttavuus on monitasoinen tutkimusalue. Vaikutuksilla ja vaikuttavuudella on myös erilaisia merkityksiä riippuen tarkastelua tai arviointia tekevästä toimijasta ja näkökulmasta. Vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa tavoiteltujen tulosten aikaansaamista (mt., 11). Kun lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa arvioidaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista, asiakasnäkökulma asemoituu tärkeäksi. Tavoitteiden saavuttamisen tarkastelu on keskeistä lastensuojeluammattilaisten tehtäväkenttää. Myös sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalityön ammattilaisia seuraamaan tuen ja palveluiden toteutumista ja niiden vaikuttavuutta. Lastensuojelutyön vaikuttavuuskeskustelu ja -tarkastelu on viime aikoina liittynyt läheisesti systeemiseen toimintamalliin. On myös sivuttu FIT-mittarin kansallista pilotointia ja sitä koskevaa seuranta. (Tippett & Yliruka 2023.)

2.5 Palautetietoinen työskentely eli FIT

Vuosituhanen vaihteessa Yhdysvalloissa käyttöön otettu Feedback informed treatment eli FIT on kehitetty etenkin terveystalvelujen arvioinnin sekä laadun ja tehokkuuden lisäämisen viitekehukseksi. (Miller & Bertolino 2018, 11). Käsite "treatment" käännetään hoidoksi, mutta FIT ei kapeudu soveltamisalaltaan pelkästään terapia- tai terveydenhuoltotyöhön. Sosiaalihuollon kontekstissa FIT kääntyy luontevammin palautetietoiseksi työskentelyksi eikä hoidoksi. Lastensuojelukontekstissa FIT-työskentelyä on sovellettu mm. Tanskassa. (Mackrill & Svedsen 2021.) THL:n mukaan se on sovellettavissa myös suomalaisen lastensuojelutyöhön (Yliruka 2021). FIT:n leviämistä Suomessa on edesauttanut HelsinkiMission (2022) aktiivisuus.

FIT:a on tutkittu kansainvälisesti (esim. HelsinkiMissio 2022; Yliruka 2021). Sitä pidetään näyttöön perustuvana, koska se on yhteneväinen American Psychological Associationin (APA) näyttöön perustuvan hoitotyön määritelmän kanssa (Miller & Bertolino 2018, 11). FIT-työskentelyssä käytävien arviointiassteikkojen manuaalinen ja/tai digitaalinen käyttö edellyttävät lisenssiä.

FIT:ssä keskeistä on rutiininomaisesti asiakassuhteen aikana täytettävät arviointiassteikot, jotka tuottavat tietoa asiakkaan tilanteen edistymisen eli työskentelyn vaikuttavuuden sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteen eli alli-

anssin seurantaan. Arvioinnissa seurataan siten muutoksia asiakkaan tilanteessa sekä asiakkaan ja työntekijän työskentelysuhteeseen mahdollisesti liittyviä ongelmia, jotka voivat vaikuttaa työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. (Miller & Bertolino 2018, 11.)

Palautetietoista työskentelyä voidaan toteuttaa ORS- ja SRS-arviointiasteikkojen avulla, joilla tarkastellaan asetettuihin tavoitteisiin tähtäävän työskentelyn toimivuutta. Asiakkaalta itseltään kysytään palautetta, ja sitä pidetään merkittävänä työskentelyn arvioinnissa. ORS-muutosarviointiasteikolla mitataan asiakkaan kokemusta hänen omasta hyvinvoinnistaan jokaisen asiakastapaamisen alussa. Asiakas arvioi omaa vointiaan, ihmissuhteitaan, sosiaalista toimintakykyään ja elämäntyytyväisyyttään viimeisen viikon ajalta ja merkitsee janelle arvon väliltä 0–10 liittyen näihin teemoihin. Tapaamisen arviointiasteikko SRS kohdistuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyön toimivuuden mittaamiseen asiakastapaamisen lopussa. Siinä kysytään asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta sekä siitä, käsiteltiinkö tapaamisessa asiakkaalle tärkeitä asioita ja kuinka työskentelytapa sopi hänelle. Asiakasta pyydetään antamaan myös yleisarvio tapaamisesta. Asteikot tuottavat tietoa asiakkaan hyvinvoinnista sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistyön toimivuudesta. (Esim. HelsinkiMissio 2022.)

Systemaattisesti täytettävien lomakkeiden analysoinnin keinoin työntekijän on mahdollista arvioida työskentelytapojaan ja suunnata tarvittaessa omaa toimintaansa toisin. Laajassa mielessä kyse on asiakasosallisuuden vahvistamisesta ja vaikuttavuuden arvioinnista. (Ks. edellä luvut 2.3. ja 2.4.) Palautetietoisuuden luominen ja ylläpitäminen edellyttää lastensuojelutyöntekijöiltä kykyä ja valmiutta omien toimintatapojen jatkuvaan arviointiin ja tarvittaessa työskentelysuunnan muuttamiseen. (Esim. Tippett & Yliruka 2023, 32). Suomalaisessa lastensuojelussa asiakkuuden aikaisten mittarien ja seuranta- tai vertailuasetelmien käyttö on toistaiseksi ollut vähäistä. (Flink & Aaltio 2020, 24).

FIT:n käyttöönotossa ei ole kyse pelkästään asteikkojen mekaanisesta käytämisestä, vaan laajemmasta toimintakulttuurin muutoksesta. Organisaation valmius ottaa käyttöön ja vakiinnuttaa palautetietoinen työskentely edellyttää

huolellista suunnittelua. Siinä voidaan hyödyntää esimerkiksi palautevalmiusindeksiä ja sitoutumismittaria (Feedback Readiness Index and Fidelity Measure FRIFM, ks. Miller & Bertolino 2018, 217), joka on organisaation valmiuden tarkastuslista ja arviointityökalu. Kuudesta eri alueesta koostuva mittari sisältää kliinisten edellytysten tarkastelun, mikä voisi sosiaalihuollon kontekstissa tarkoittaa työntekijöihin, työnhajukseen ja henkilökunnan koulutukseen liittyvän tarkastelun. Toinen kokonaisuus liittyy toimipisteen rakenteisiin ja sitoutumistasoon liittyviin hallinnollisiin tekijöihin ja kolmas tietojärjestelmiin ja dokumentointiin. Neljantenä osa-alueena tunnistetaan säädökset ja lupahallinto. Viidenneksi tarkastelun tulisi kohdistua palvelun käyttäjiin ja heidän osallisuuteensa. Viimeiseksi tulisi huomioida myös rahoitusasiat. (Mt. 217–218.)

Suomalaista tutkimusta FIT:n käytöstä lastensuojelussa on toistaiseksi niukasti. Leino ja Matikainen (2022) tarkastelivat opinnäytetyössään Helsingin ensikodin työntekijöiden kokemuksia FIT-mittarin käyttöönottoprosessista. Tutkimuksella on yhteneväisyyksiä opinnäytteeni kanssa. Työt eroavat kuitenkin esimerkiksi asiakastyön kohderyhmän, asiakastyön organisatorisen toimintaympäristön ja FIT-mittarin käyttöönottovaiheen suhteen. Helsingin ensikodilla FIT-mittaria oli jalkautettu porrastetusti parin vuoden aikana siten, että aineistonkeruun aikana ensikodin työntekijöillä oli kokemusta mittarin käytöstä pisimmillään noin puolitoista vuotta ja lyhimmillään joitakin kuukausia (mt. 25). Tämän opinnäytteen aineistonkeruun aikaan FIT oli ollut käytössä verrattain lyhyen aikaan.

THL on vastikään julkaissut raportin suomalaisessa lastensuojelussa toteutuneen FIT-mittarin pilotoinnin ensimmäisistä vaiheista. Raporttiin sisältyy Tippetin sosiaalityön pro gradu tutkimus, jonka aineisto koostuu kahden THL:n lastensuojelun sosiaalityön pilottitiimin sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelusta. (Tippett & Yliruka 2023.)

Opinnäytteeni täydentää edellä mainituissa opinnäytteissä tuotettua tietoa FIT:n hyödynnettävyydestä etenkin haastavassa elämäntilanteessa olevien teini-ikäisten kanssa työskentelyssä osana julkista lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä. Näkökulma kytkeytyy julkisen sektorin lastensuojelussa toimi-

vien ohjaajien työhön sosiaalityöntekijöiden (Tippett & Yliruka 2023) ja kolmannella sektorilla palveluntuottajana toimivan ensikotitoiminnan (Leino & Matikainen 2022) sijaan.

3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISORGANISAATIO

Opinnäytteeni ammatilliskäytännöllisenä kontekstina on julkisen sektorin lastensuojelu, jota lainsäädäntö (keskeisesti Suomen perustuslaki 731/1999, hallintolaki, lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki ja YK:n lapsen oikeuksien sopimus) normittaa. Toivo-yksikkö on perustettu kesällä 2021 ja hallinnollisesti se sijoittuu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalouksissa lapsi- ja perhesosiaalityön lastensuojelupalvelujen kokonaisuuteen. Toivo-yksikössä työskennellään toistuvasti vakavilla rikoksilla, pitkäaikaisella iänmukaisia ja yhteiskunnallisia normeja rikkovalla käyttäytymisellä ja/tai vakavalla riippuvuustasoisella päihteiden käytöllä oirehtivien helsinkiläisten nuorisoikäisten lasten ja heidän läheistensä kanssa. (Leoni & Vettenranta 2021.)

Käytän käsitettä ”nuori” Toivo-yksikössä asiakkuudessa olevista alaikäisistä, vaikka mm. lastensuojelulain 6 § määrittelee lapsiksi kaikki alle 18-vuotiaat. Asiakkuuteen ohjautuvat ovat pääasiassa teini-ikäisiä. Toivo-yksikön kaikilla nuorilla on lastensuojelun avo- tai sijaishuollon asiakkuus, ja yksikössä tehdään yhdennettyä lastensuojelua sekä sosiaalityönä että sosiaaliohjauksena. Nuoret asuvat kotona tai laitoksessa. Työskentelyn tavoitteena on vahvistaa nuoren ja perheen voimavaroja, puuttua alaikäisen hyvinvointia vahingoittavaan vakavaan toimintaan ja mahdollistaa positiivisia tulevaisuuden näkymiä sekä vaikuttaa tilanteeseen siten, että esimerkiksi nuoren sijoittaminen kodin ulkopuolelle voitaisiin välttää tai sijoitusaikaa lyhentää.

Toivo-yksikkö ja sen henkilöstörakenne muodostuu Toivo-sosiaalityöstä ja Toivo-palvelusta. Toivo-sosiaalityössä on yhden johtavan sosiaalityöntekijän ja kuuden sosiaalityöntekijän vakanssit. Toivo-palvelussa on vakansseja johtavalle ohjaajalle, yhdeksälle ohjaajalle, kahdelle sairaanhoitajalle ja kolmelle MDFT-terapeutille (MDFT on lyhenne Multi Dimensional Family Therapy -työskentelystä). Kutsun tässä opinnäytteessä kaikkia ohjaajia, sairaanhoitajia ja terapeutteja ohjaajiksi.

Toivo-palvelun ohjaajat ovat ottaneet vuoden 2022 syksyllä käyttöön FIT-mittariston palautetietoisuuden vahvistamiseksi asiakastyössä. Sen käytön tavoitteena on saada esille ohjaajatyöskentelyn vaikuttavuutta, ja sitä kautta mahdollistaa työskentelyprosessin muokkaamista asiakkaalle sopivaan suuntaan. (Esim. HelsinkiMissio 2022; Leino & Matikainen 2022, 7; THL 2021.) Helsingin kaupunki on hankkinut Toivo-yksikköön 15 lisenssiä ohjaajien käyttöön.

Toivo-yksikössä sovelletaan lastensuojelun systeemiseen toimintamalliin sisältyviä elementtejä. (Aaltio & Isokuorti 2019b). Systeeminen viikkokokous on yksikön rakenteissa. Viikkokokouksia pyritään toteuttamaan siten, että asiakkaat olisivat läsnä kokouksissa. Niitä pidetään kuitenkin myös ilman asiakasta. Toivo-yksikössä käytetään säännöllisesti liikennevalomallia viikkokokousten rinnalla, jolloin jokaisen asiakkaan kokonaistilannetta määritellään punaisen, keltaisen tai vihreän väreillä.

Toivo-yksikössä asiakasprosessin ydin muodostuu nuoresta ja hänen perheestään. Tämän ytimen ympärille muodostuu työtiimi, johon kuuluvat nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja/tai sosiaalityöntekijät sekä Toivo-palvelun ohjaaja tai ohjaajat. Asiakasprosessin ympärille rakennetaan yhteistyötoimien verkosto, joka on tärkeä etenkin työskentelyn suunnitelmallisuuden ja yhteisesti asetettujen tavoitteiden saavuttamisen tarkastelun näkökulmasta. Asiakkuudessa olevan nuoren ja hänen perheensä näkökulmasta on merkityksellistä löytää oleellimmat yhteistyöverkoston toimijat. Tarkoituksenmukainen yhteistyöverkosto lisää läpinäkyvyyttä ja vähentää informaation siirtymiseen liittyviä haasteita asiakasprosessissa.

Toivo-palvelun ohjaajien työskentely muodostuu suhdeperustaisesta, tavoitteellisesta, kuntouttavasta ja tukea antavasta toiminnasta. Lisäksi ohjaajilta vaaditaan kykyä reagoida äkillisiin ja vaativiin asiakastilanteisiin. Näin ollen ohjaajatyö ei rajaudu sosiaaliohjauksen määritelmän mukaiseen työhön, vaan kyseessä on laajempi toiminta-alue: kyse on ennen kaikkea tavoitteellisesta muutostyöstä lapsi- ja perhekohtaisessa asiakkuudessa olevien nuorten ja heidän perheidensä kanssa.

Tässä opinnäytteessä asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde rakentuu Toivo-palvelun ohjaajan ja hänen asiakkaidensa välille. Toivo-palvelun ohjaajat ovat käyttäneet ORS- ja SRS-lomakkeita syksystä 2022 lähtien. Nämä lomakkeet on kohdennettu lasten, nuorten ja vanhempien kanssa työskenteleeseen (Yliruka 2021). Lapsille (6–12-vuotiaat) suunnatuissa lomakkeissa käytetään hymynaamoja kuvaamaan työntekijän ja lapsen välistä allianssia ja lapsen hyvinvointia. Toivo-palvelussa käytetään lomakkeita ja asteikkoja, jotka on tarkoitettu kaikille yli 13-vuotiaille.

Toivo-palvelussa systeminen toimintamalli tukee asiakasosallisuutta juuri palvelun laadun ja laajassa mielessä vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta. Lisäksi se aktivoi niin nuorta kuin hänen perhettään osallistumaan oman asiakasprosessinsa yhteiseen tarkasteluun. Toivo-palvelussa pilotoitavan FIT:n säännöllinen käyttö voidaankin nähdä asiakasosallisuutta vahvistavana tekijänä osana systemistä toimintamallia. (Ks. myös esim. Tippett & Yliruka 2023.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäyteprosessin ensimmäisessä vaiheessa arvioin aiheen valintaa ja relevanssia Toivo-palvelun esihenkilön kanssa ja sovin opinnäytetyöni toteuttamisesta. Työskentelen Toivo-yksikössä määräaikaisena ohjaajana, joten opinnäyte kytkeytyy oman työyhteisöni toiminnan kehittämiseen. Sen jälkeen, kun olin saanut opinnäytetyösuunnitelmalleni puoltavan lausunnon työtäni ohjaavalta opettajalta 20.1.2023, hain tutkimuslupan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuslupia käsittelevästä yksiköstä (tietosuojailmoitus on liitteessä 2 ja tieteellisen tutkimuksen rekisteriseloste liitteessä 4). Lupaprosessin aikana käytiin vielä tarkentavaa keskustelua minun, esihenkilöni, Helsingin kaupungin lastensuojelun johdon ja tutkimuslupahallinnon välillä. Tarkennusta edellytettiin Toivo-yksikön/palvelun tunnistettavuuden ja haastattelujen informaatiokirjeen lähettäjän suhteen. Keskustelussa päädyttiin siihen, että Toivo-palvelun esihenkilö lähettää informaatiokirjeen haastateltaville ohjaajille. Ratkaisun tarkoituksena oli välttää mahdollisia eettisiä ristiriitoja liittyen kaksoisrooliini haastatteluihin kutsuttavien kollegana ja opinnäytetyön tekijänä. Lisäksi linjattiin, että voin käyttää Toivo-yksikkö/palvelun käsitteitä opinnäytetyössäni. Sain tutkimuslupahakemukselleni myöntävän päätöksen 21.2.2023.

Tämän jälkeen käynnistin aineistonkeruun sekä aineiston käsittely- ja analysointivaiheen.

4.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytteeni tehtävänä on kuvata ja analysoida palautetietoisien työskentelyn käyttöönottoa ohjaajien asiakastyössä Toivo-palvelussa sekä FIT-mittarin ensivaiheen käyttökokemuksia ja hyödynnettävyyttä etenkin ohjaajien näkökulmasta tarkasteltuna. Lisäksi tuotan tietoa jatkokehittämisen tarpeista ja mahdollisuuksista eli FIT:n käyttöön työyhteisössäni tulevaisuudessa.

Olen etsinyt tutkimustehtävääni vastauksia kolmen tutkimuskysymyksen kautta:

1. Millaisen prosessin kautta FIT-mittari on otettu ohjaajien käyttöön?
2. Miten ohjaajat ovat käyttäneet FIT-mittaria omissa asiakasprosesseissaan?
3. Miten ohjaajat arvioivat FIT-mittarin hyödynnettävyyttä omassa työssään?

4.2 Tutkimusmenetelmät

Laadullisen opinnäytetyöni aineisto koostuu FIT:n käyttöönottoprosessiin ja FIT-työskentelyyn liittyvistä kirjallisista materiaaleista, Toivo-palvelun esihenkilön taustoittavasta haastattelusta ja ohjaajien kahdesta ryhmämuotoisesta teemahaastattelusta. Ohjaajien haastattelut muodostavat ensisijaisen aineiston. Kirjallista materiaalia olen hyödyntänyt täydentävänä aineistona FIT:n kuvaamiselle ja sen käyttöönottoprosessin analysoimiselle. Esihenkilön haastattelua olen käyttänyt lähinnä taustamateriaalina. Toivo-palvelulla on vain yksi esihenkilö ja esimerkiksi suorien sitaattien käyttö olisi tunnistettavuuden näkökulmasta ongelmallista.

Ryhmähaastattelumenetelmän etuna on, että sen avulla voidaan tavoittaa tietoa ja näkemyksiä yhtä aikaa useilta henkilöiltä samanaikaisesti kohtuullisessa ajassa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 63.) Ryhmähaastatteluun osallistuvat voivat asemoida itsensä yhteisessä keskustelussa eri tavoin: he voivat esimerkiksi myötäillä tai täydentää toisiaan, asettua vastahankaan haastaa toisiaan tuomalla esille vaihtoehtoisia näkemyksiä. Käyttämäni ryhmähaastattelumenetelmää voi pitää jossain määrin kohdennettuna (esim. mt., 47), koska haastateltavilla oli kokemusta tietystä tilanteesta (eli FIT:n käyttöönotosta) ja itselläni

oli sekä Toivo-palvelun työyhteisön jäsenenä että opinnäytteen tekijänä joitakin oletuksia sekä tarkastelun kohteena olevan työskentelymallin että ryhmähaastattelun mahdollisista seurauksista.

Arvioin ryhmämuotoisen teemahaastattelun soveltuvaksi tiedonkeruumenetelmäksi Toivo-palvelun ohjaajien osalta mm. siksi, että yhteinen reflektointi on heille tuttua systeemisestä toimintatavasta. Ryhmähaastattelujen tavoitteena oli saada tietoa ohjaajien näkemyksistä ja kokemuksista FIT-työskentelyyn kuuluvien lomakkeiden käytöstä ja palautetietoisien työskentelyn käyttöönotosta asiakasprosesseissa. Tarkasteluni ei kuitenkaan ulottunut esimerkiksi vaikuttavuustulosten analysointiin yksittäisten asiakasprosessien tasolla, vaan kiinnostukseni kohdistui yleisemmälle tasolle.

Esihenkilöä haastattelin yksin, koska esitin hänelle jossain määrin erilaisia kysymyksiä ohjaajien ryhmähaastatteluihin verrattuna (liite 5). Esihenkilöhaastattelun erityisenä tarkoituksena oli selkiyttää FIT:n käyttöönoton taustoja ja prosessia Toivo-palvelussa sekä syventää ymmärrystäni siitä, miten FIT valikoitui työvälineeksi ja miten sen käyttöönotto osaksi Toivo-palvelun ohjaajien työtä alun perin suunniteltiin.

Olen hyödyntänyt sekä aineistonkeruussa, että analyysissa elementtejä SWOT-analyysista eli vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien nelikentästä. SWOT-analyysi on tunnettu etenkin yritysten päätöksenteon apuvälineenä (esim. Nyarku & Agyapong 2011), mutta sitä sovelletaan laajasti eri toimialoilla. Nelikenttämenetelmän juuret ovat 1960-luvulla Albert Humphreyn ja hänen tutkimusryhmänsä kehittämistyössä (mt. 2). SWOT tunnetaan osallistavan kehittämisen välineenä. (Salonen ym. 2017, 55, 57.) Arvioin SWOT-analyysin soveltuvan opinnäytteeni tehtävään, koska tavoitteenani oli tuottaa tietoa FIT:n käyttöönoton ja hyödynnettävyyden tämänhetkisestä tilanteesta sekä materiaalia jatkokehittämisen tueksi Toivo-palvelussa. Sen avulla on ollut mahdollista paikantaa Toivo-palvelun sisäisiä toimintavalmiuksia ja ulkoista kontekstia FIT:n käyttöönottoon liittyen.

4.3 Aineisto

Ensisijaisen aineiston kerääminen tapahtui haastattelemalla Toivo-palvelun ohjaajia kahdessa ryhmämuotoisessa teemahaastattelussa. Tutkimusluvan mukaisesti esihenkilöni vastasi kirjallisen tiedotteen (liite 1) lähettämistä Toivo-palvelun ohjaajille. Informaatiokirjeen liitteinä oli opinnäytetyöni tutkimustiedote ja tietosuojaseloste (liite 2). Sen jälkeen varasin ajat ryhmä- ja yksilöhaastatteluille.

Ryhmähaastatteluihin kutsuin ohjaajat, jotka olivat työskennelleet Toivo-palvelussa vähintään vuoden ajan. Tätä ajallista rajausta perustelen ennen kaikkea sillä, että kaikille haastatteluihin osallistuville oli kertynyt kokemusta FIT:n käytöstä. Varasin kaksi erillistä aikaa ryhmähaastatteluille. Jaoin kutsutut kahteen ryhmään, koska halusin huomioida ryhmähaastattelutilanteiden säilyttämisen hallittuina ja helpommin toteutettavina. Kahteen ryhmähaastatteluun osallistui kahdeksan ohjaajaa, neljä kumpaankin. Ryhmämuotoisten teemahaastatteluiden runkona käytin etukäteen jäseneltyjä kysymyksiä sekä SWOT-analyyttisessä osassa käytettäviä osa-alueita (liite 5). Tällä pyrin varmistamaan kerätyn aineiston laatua. Välitin ryhmähaastatteluissa käsitellyt teemat ja kysymykset etukäteen ohjaajille. Myös yksilöhaastattelussa käytin etukäteen laadittua haastattelurunkoa (liite 5). Haastateltujen yhteismäärä oli yhdeksän.

Toteutin kaikki haastattelut Toivo-yksikön tiloissa. Kaikilta haastatteluihin osallistuneilta pyysin suostumuksen kirjallisella suostumuslomakkeella (liite 3) haastatteluiden aluksi. Suostumuslomakkeet olen säilyttänyt työpaikallani Toivo-yksikössä tutkimusaineiston säilyttämiseen tarkoitettussa lukitussa tilassa. Haastattelun alussa pyysin erityisesti, että haastatteluun osallistuvat eivät toisi esille henkilötietojaan lukuun ottamatta etunimeään eivätkä toisi esille sellaisia tietoja, joista voisi olla mahdollista tunnistaa asiakas.

Haastattelut kestivät noin 50 minuutista yli tuntiin. Haastatteluista muodostuneet äänitallenteet tallensin ensin kyseistä käyttöä varten tarkoitettulle tallentimelle, jolta siirsin ne Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkolevylle, johon vain minulla on pääsy. Aineiston litterointi- ja analysointivaiheessa poistin kaikki haastatteluiden aikana syntyneet tunnistetiedot. Nu-

meroin haastatteluihin osallistuneet ohjaajat numerosta yksi numeroon kahdeksan. Tätä numerointia käytän myös raportointivaiheessa. Litteroitua aineistoa syntyi yhteensä 81 A4-sivua (fonttiCalibri, koko 11 ja rivinväli 1,5).

Etukäteen arvioin, että kaksoisroolini kollegana ja haastattelijana saattaisi muodostua haasteeksi. Ohjaajat antoivat kuitenkin hyvää palautetta ryhmähaastatteluista. Heidän mukaansa temaattinen haastattelurunko (liite 5) oli toimiva ja kokonaisuus oli selkeä. Tulkintani mukaan ryhmähaastattelut olivat sisällöllisesti antoisia. Ohjaajat toivat esiin erilaisia ja jossain määrin myös vastakkaisia näkemyksiä. Aineiston rikkauden kannalta tämä oli erittäin hyvä asia.

Käyttämäni kirjallinen materiaali oli Toivo-yksikössä ilman opinnäytettäni tuotettuja. Olen sitoutunut tuhoamaan syntyneet aineistot poistamalla sähköisesti tallennetut materiaalit kuukausi sen jälkeen, kun opinnäytteeni on valmistunut ja julkaistu.

4.4 Analyysi

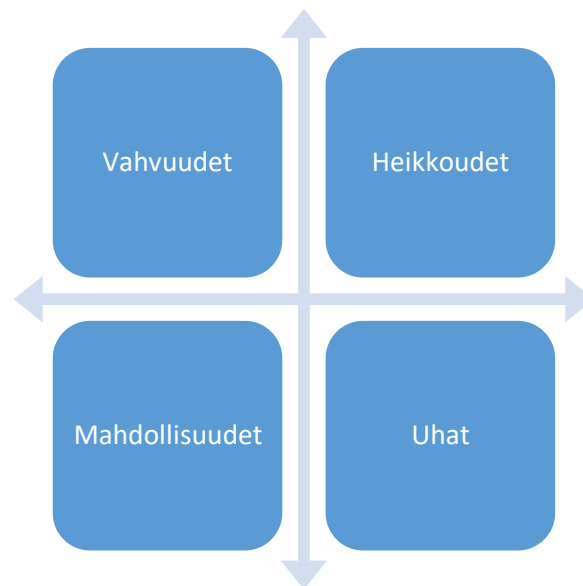
Litteroituani ja anonymisoituani tallennemuotoisen aineiston aloitin ryhmähaastatteluaineiston jäsentelyn asiakokonaisuuksittain siten, että keräsin molemmista haastatteluista samaa asiakokonaisuutta käsittelevät osiot rinnakkain. Sen jälkeen merkitsin ydinsanoja ja aloin koota alkuvaiheen havaintoja yhteen. Kokosin yhteen teemoja, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiini ja joiden tulkitsin mahdollistavan kysymyksiin vastaamisen. Keskeisimmiksi teemoiksi muodostuivat:

- Haastateltavien kokemukset siitä, miten heidät oli koulutettu FIT-mittarin käyttöön ja miten he arvioivat FIT-mittarin jalkauttamista osaksi ohjaajien asiakastyötä.
- Ohjaajien näkemykset FIT-mittarin konkreettisesta käyttämisestä ja käyttömahdollisuuksien rajoista sekä mittarin rakenteen noudattamisesta.
- SWOT-analyysikehikon mukaisesti ohjaajien näkemykset FIT-mittarin vahvuuksista, heikkouksista, uhista ja mahdollisuuksista.

FIT:n käyttöönottoprosessin analysoimisessa peilasin prosessia Millerin ja Bertolinon (2018, 210–252) kirjassa kuvattuun palautetietoisien hoitokulttuurin jalkauttamisprosessiin FIT:n käyttöönoton valmistelusta varsinaiseen käyttöön ja mittarin soveltamiseen, jota kuvasin aiemmin luvussa 2.4.

Leino ja Matikainen (2022) tarkoittavat opinnäytteessään FRIFM -prosessilla järjestelmätasolla tehtäviä tarkoituksenmukaisia toimia, ohjelmia ja systeemejä, joiden avulla jokin ohjelma tai interventio otetaan käyttöön. Toivo-palvelussa ei toteutettu varsinaista FRIFM-prosessia ainakaan siinä määrin kuin Miller & Bertolino (2018) peräänkuuluttavat. Käyttöönottoprosessin olen tiivittänyt kuvioon 2 (s. 23).

SWOT-analyysikehikkoa olen soveltanut alla kuvion 1 mukaisesti jaoteltuna nelikenttänä. Olen koonnut yhteen havainnot vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien osakokonaisuuksiin. Konkreettisen analyysin näkökulmasta se on tarkoittanut haastatteluissa esiin tulleiden asioiden jaottelua niiden mukaisesti.



KUVIO 1. SWOT-analyysikehikko.

Analyysin ja raportoinnin yhteydessä olen pyrkinyt kiinnittämään erityistä huomiota haastateltavien tunnistettavuuden häivyttämiseen ja anonymisointiin. Olen poistanut sitaateista joitakin ylimääräisiksi tulkitsemiani sanoja, jotta sitaatit olisivat lukijaystävällisempiä. Tunnistettavuuden mahdollisuus ei kuitenkaan ole aivan täysin poissuljettavissa, koska Toivo-palvelun ohjaajat ovat julkisella sektorilla toimivia ammattilaisia ja heitä on määrällisesti suhteellisen pieni joukko. Ennen opinnäytetyöraportin julkaisemista haastatteluihin osallistuneilla oli mahdollisuus nähdä käyttämäni aineistositaatit ja tarvittaessa mahdollisuus pyytää minua poistamaan ne. Kukaan ei kuitenkaan näin toiminut.

5 TULOKSET

5.1 Millaisen prosessin kautta FIT on otettu ohjaajien käyttöön?

Aineistoni mukaan FIT:n käyttöönoton taustalla oli Helsingin kaupungin pyrkimys implementoida se laaja-alaisesti lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa. Helsingin kaupunki on tehnyt asiassa yhteistyötä THL:n kanssa. THL on koordinoanut FIT:n käyttöönottoa lastensuojelutiimeissä (esim. Tippett & Yliruka 2023). Helsingin kaupungilla oli näin ollen laajempi intressi kehittää palautetietoista työskentelyä, ja Toivo-palvelussa avautui mahdollisuus FIT:n pilotointiin uudentyyppisessä lastensuojelupalvelussa. Vaikuttavana tekijänä oli myös Toivo-palvelun asiakastyön luonne: asiakastyössä sovelletaan erilaisia tutkimusnäyttöön perustuvia interventioita, kuten MDFT-terapia (Multi-Dimensional Family Therapy), Bentovim-Millerin perhearviointi ja ART (Aggression Replacement Training). Lisäksi Toivo-palvelussa toteutetaan lastensuojelun systeemistä työtettä. THL:n arvion mukaan FIT:n käyttö soveltuu hyvin tämän suhdeperustaisen työotteen mukaiseen työskentelyyn.

Lisäksi nähtiin, että Toivo-palvelun asiakastyössä oli tarve saada jonkinlainen käytäntö asiakasprosessin etenemisen sekä työskentelyn ja sovellettujen interventioiden vaikuttavuuden seurantaan ja mittaamiseen. Koska FIT on rakennettu siten, että sen avulla voidaan tarkastella asiakkaan ja työntekijän välistä allianssia eli yhteistyösuhdetta (SRS-asteikko) sekä asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuvia muutoksia (ORS-asteikko) työskentelyn aikana, sen nähtiin soveltuvan Toivo-palvelun asiakastyön vaikuttavuuden mittaamiseen ja mahdollistamaan työskentelyn aikana esiin tulevien haasteiden konkreettinen käsittely.

Ohjaajien mukaan FIT-mittariston käyttöön liittyvää koulutusta oli ollut, mutta sen riittävydestä ja määrästä oli jonkin verran eriäviä näkemyksiä. Osa ohjaajista kuvasi koulutusten olleen pirstaleisia, hajanaisia, sekavia ja epäjohdonmukaisia. Usean ohjaajan mukaan koulutuksissa oli ennemminkin keskitytty mittarin käytön teknisiin yksityiskohtiin kuin varsinaisiin sisällöllisiin kysymyksiin. Arviointiasteikkoja ja niiden käyttöä ohjaajat pitivät sinällään yksinkertaisina. Koulutusten myötä ei ollut kuitenkaan muodostunut riittävän selkeää kuvaa siitä, millaista tietoa FIT-mittaristo konkreettisesti tuottaa, miten mittaris-

ton tuottamia diagrammeja analysoidaan ja miten ORS- ja SRS-arviointiasteikkojen myötä syntyvän tiedon analysoinnin pohjalta tarvittaviksi osoittautuvat muutokset toteutetaan asiakastyöskentelyssä. Eräs ohjaaja tiivistä asian seuraavasti:

”Mä sanoisin, että se rakenne kyllä on yksinkertainen ja toimiva. Mä yhdyn tähän käppyrän seurannan tulkitseminen haasteisiin, mutta mä en näe vikaa rakenteessa ja toimivuudessa.” Ohjaaja1

Ohjaajat pitivät FIT:n käyttöön liittyneitä jatkokoulutuksia hyvinä ja sisällöllistä ymmärrystä vahvistaneina. Ohjaajilla oli yhteneväinen näkemys lisäkoulutuksen tarpeellisuudesta tulevaisuudessakin. Lisäkoulutusta kaivattiin niin FIT-mittariston käyttöön kuin käytön myötä saatujen tulosten analysointiin. Ohjaajat ehdottivat entistä strukturoidumpaa koulutusta, mikä voisi tukea FIT:n tehokkaampaa ja syvällisempää käyttöä.

Ohjaajat kritisoivat perehdytyksen riittämättömyyttä etenkin suhteessa FIT-mittariston käytettävyyteen ja sovellettavuuteen juuri Toivo-palvelun ohjaajatyössä, kuten seuraava sitaatti osoittaa:

”Ja ehkä kun siitä ei ole semmoista yhteistä ymmärrystä, miten se auttaa meitä asiakastyössä, niin se on jäänyt jotenkin sille tasolle, että meidät on perehdytetty teknisesti sen käyttöön.” Ohjaaja7

Ohjaajat kuvasivat FIT:n käyttöönottoa kokonaisuutena epäjohdonmukaiseksi ja sekavaksi:

”Ensin se oli aika sekava.” Ohjaaja6

Tällä viitattiin keskeisesti epäselvään ohjeistamiseen alkuvaiheessa. Ensin ohjaajia oli kehoitettu ottamaan FIT-mittaristo käyttöön, mutta sitten luopumaan sen käytöstä. Seuraavaksi ohjaajia oli ohjeistettu harjoittelemaan ja ottamaan mittaristo uudelleen käyttöön.

Ohjaajat pohtivat jokseenkin kriittisesti FIT:n käyttöönoton ajoitusta. Se tapahtui Toivo-yksikön ollessa varsin uusi yksikkö, jonka toiminta oli vasta käynnistämässä. Rakenteet, käytännöt ja rutiinit olivat vasta kehitteillä ja ne hakivat paikkaansa. Haastatteluissa pohdittiinkin, että oliko liian iso haaste lähteä pilotoimaan FIT-mittaristoa Toivo-palvelussa ja pyrkiä samalla kehittämään lastensuojelua isommassa kuvassa ja laajemmassa kontekstissa.

”Ja me oltiin siinä alkuvaiheessa myös siinä, että yksikkö oli jossain vaiheessa alle vuodenkin toiminnassa niin semmoinen, että otetaan tämmöinen laaja mittaristo ja lähdetään pilotoimaan koko lastensuojelua. Mun mielestä se ei ollut oikea oikea-aikainen hetki lähteä siihen.” Ohjaaja3

Kuten Miller & Bertolino (2018, 212) ovat todenneet, onnistunut jalkauttamisprosessi vaatii suunnittelua, kärsivällisyyttä, sitoutumista ja tukea. Mitä perusteellisempi jalkauttamissuunnitelma on, sitä suurempi mahdollisuus jalkauttamisella on onnistua. (Esim. Leino & Matikainen 2022.) Aineistoni valossa FIT-mittarin jalkauttaminen Toivo-palvelussa ei ole sujunut ongelmitta.

Olen koonnut FIT-mittariston käyttöönottoprosessin eri vaiheet alla olevaan kuvioon 2. Helsingin kaupungilla alkoi maaliskuussa 2023 palautetietoisien työskentelyn koulutus- ja jalkauttamishanke osana Kestävän kasvun hanketta. (Helsingin kaupunki 2022.) Sen myötä kaupunkiin palkattiin FIT-kouluttaja, jolta on mahdollista saada hyvin konkreettista ohjausta palautetietoiseen työskentelyyn ja ORS- ja SRS-asteikkojen käyttöön. Tämän opinnäytetyön aineistonkeruu toteutettiin kuitenkin ennen tämän hankkeen alkua. FIT-kouluttajan saatavuus vastannee ainakin osittain ryhmähaastatteluissa esiin tulleisiin puutteisiin koulutuksen suhteen.



KUVIO 2.

Palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittariston käyttöönottoprosessi ja käyttöönoton tuki Helsingin kaupungilla ja Toivo-palveluissa.

5.2 Miten ohjaajat ovat käyttäneet FIT-mittaristoa omissa asiakasprosesseissaan?

Ohjaajien mukaan FIT-mittariston käyttö on jäänyt melko vähäiseksi ja satunnaiseksi. Mittaristoa on käytetty niin yksittäisissä asiakastapaamisissa nuorten kanssa kuin tapaamisissa, joissa on ollut enemmän osallistujia. Joissakin asiakastilanteissa sen käyttöönotto oli jäänyt yrityksen tasolle. Ylipäänsä käytökokemukset olivat toistaiseksi melko vähäisiä.

Ohjaajat pohtivat FIT-mittariston sovellettavuutta etenkin suhteessa Toivo-palvelun asiakaskuntaan. Toivo-palveluissa työskennellään erittäin haastavissa elämäntilanteissa olevien ja paljon monialaista tukea tarvitsevien nuorten kanssa. Ohjaajat miettivät mittarin käytöstä saatavaa apua asiakasprosessin näkökulmasta. Heidän mukaansa Toivo-palvelussa ei ollut haastatteluhetkellä ainakaan kaikilta osin selkeää ja yhteneväistä ymmärrystä FIT-mittariston tuomasta lisäarvosta asiakasnuorten kanssa työskentelyyn. Yhteisen näkemyksen puuttumista pidettiin yhtenä konkreettisenä esteenä sille, että FIT-mittariston käyttö voisi jalkautua pysyväksi, aktiiviseksi ja systemaattiseksi osaksi ohjaajien työtä.

Haastatteluissa pohdittiin, missä määrin FIT-mittariston käyttäminen saattaa ohjata asiakastyötä ja nuorten tapaamisten sisältöjä tietyllä tavalla ”liikaa” eli siten, että asiakastyötä tehtäisiin nimenomaisesti mittariston ehdoilla. Tällä tarkoitettiin tulkintani mukaan esimerkiksi sitä, että tapaamiset saattaisivat kohdentua lähinnä asteikkojen ja niiden tuottaman tiedon ”ympärillä pyörimiseen”, jolloin muu työskentely saattaisi kaventua. Toisaalta ohjaajat kuvasivat alkuvaiheen skeptisyyden muuttumista myönteisyydeksi esimerkiksi sen jälkeen, kun FIT-mittariston potentiaali oli konkretisoitunut yksittäisten onnistuneiden käyttökokemusten myötä.

FIT:n rakenteeseen kuuluu, että mittauksia tehdään toistuvasti ja koko asiakkuuden ajan. Ohjaajilla oli erilaisia näkemyksiä FIT-mittariston käyttöönotosta jo käynnistyneiden ja uusien asiakassuhteiden aikana. He pohtivat, toimisiko mittariston käyttöönotto kesken jo meneillään olevaa asiakassuhdetta vai pitäisikö sen käyttö aloittaa vasta uusien asiakkaiden kanssa. Olisiko näin ollen selkeämpää, että mittarin käyttö alkaisi samalla kun uusi asiakkuus ja työskentely alkavat? Pohdinnassa sivuttiin myös asiakkuudessa olevien yhdenvertaisen kohtelun periaatteita. Ohjaajat toivoivatkin selkeää työyhteisötasoisista linjausta tässä asiassa, kuten seuraavat lainaukset osoittavat:

”Mäkin jotenkin toivoisin siihen ehkä semmoisen selkeämmän linjauksen, että joko käytetään tai sitten ei käytetä ja sitten välimuodot ja tai ettei se olisi tavallaan yksittäisen työntekijän, koska se myös asettaa nuoret vähän eriarvoiseen asemaan.” Ohjaaja 1

”Koko yksikölle semmoinen että hei, se käytetään sitten kun meillä alkaa uudet asiakkuudet ja sille piste. En mä tiedä tarvitaanko siihen erikseen semmoista esihenkilön semmoista et seurataan ja näin pois päin, mutta se on vaan semmoinen mikä pitää. Linjaus siihen rakenteeseen.” Ohjaaja3

Ryhmähaastatteluissa käsiteltiin täytettävien ORS- ja SRS-lomakkeiden konkreettista käyttöä, josta haastattelemani ohjaajilla oli kokemusta vasta syksystä 2022 lähtien eli suhteellisen lyhyeltä ajanjaksolta. Kyseiset lomakkeet olivat pilotoinnin alkuvaiheessa tulostettavia paperiversioita. Niistä siirryttiin

melko nopeasti laminoituihin versioihin, jolloin päästiin eroon lomakkeiden ker-
takäyttöisyydestä. Sekä paperisten että laminoitujen lomakkeiden käyttö koet-
tiin kuitenkin haasteelliseksi.

Viimeisimmät ja tämän raportin kirjoittamisen aikaan käytössä olevat ORS- ja
SRS-asteikot täytetään digitaalisesti selaimen ja sovelluksen kautta toimivan
ohjelman avulla. Ohjelmaa voidaan käyttää, joko tietokoneella, tabletilla tai
älypuhelimella.

Molemmissa ryhmähaastatteluissa ohjaajat toivat esiin näkemyksiä FIT-mitta-
riston teknisen käytettävyyden puutteista ja kehittämistarpeista. Ohjaajat piti-
vät tärkeänä digitaalisen version kehittämistä edelleen siten, että se olisi käy-
tettävissä esimerkiksi joko applikaationa tai linkkimuotoisena:

*”Työn sujuvuuden kannalta ja tapaamisen sujuvuuden kannalta,
että se saataisiin semmoiseen appi muotoon. Mutta tää todellakin
on paljon parempi kuin se, että meillä oli manuaaliset paperit
siinä.” Ohjaaja3*

Ohjaajat suhtautuivat jossain määrin varauksellisesti myös digitaalisen sovel-
luksen käytettävyyteen. Paperiset lomakkeet koettiin hankalasti käytettävänä,
mutta sisällöltään yksinkertaisina. Sähköistä sovellusta pidettiin käytöltään
helpompana, mutta samalla tekninen sisältö ja sen omaksuminen edellyttivät
uudenaista osaamista. Samalla, kun lomakkeisto on kehittynyt, sen käyttämi-
nen on muuttunut mutkikkaammaksi. Ohjaajat pohtivat digitaalisen mittariston
käyttöä myös suhteessa ylipäänsä teknisten välineiden käyttöön vuorovaiku-
tukseen perustuvassa ihmissuhdetyössä. Pohdittiin, hävittääkö teknisten väli-
neiden käyttäminen jotakin olennaista asiakkaan ja työntekijän välisestä kans-
sakäymisestä. Osa ohjaajista näki tilanteen kuitenkin päinvastaisena. He näki-
vät digitaalisen sovelluksen ja teknisen välineen käytön olevan vain osa ta-
paamista. Nähtiin mahdollisena, että tekninen käyttö voi pitkällä aikavälillä ruti-
noitua siten, että itse tapaamista mahdollisesti häiritsevät tekijät häviävät.

Ohjaajat pohtivat myös työntekijöiden teknisten työvälineiden käyttöä, koska
Toivo-palvelun ohjaajat antavat omat työvälineensä asiakkaiden käyttöön lo-

makkeiden täyttämisen ajaksi. FIT-mittariston käytössä on oleellista, että asiakas saa itse suorittaa arvion ja tehdä merkinnät lomakkeistoon. Osa ohjaajista liitti tähän riskejä, osa ei. Riskeinä mainittiin mm. tietoturva, laitteiden mahdollinen anastaminen ja hygienia. Osa ohjaajista pohti potentiaalisia riskejä siitä huolimatta, että työntekijät luovuttavat omia työvälineitä asiakkaidensa haltuun vain hetkellisesti ja työntekijän läsnä ollessa. Applikaatio- tai linkkimuotoisia lomakkeistoja kannatettiin myös mahdollisten riskitekijöiden eliminoimiseksi.

”Sä annat asiakkaalle sun puhelimen, että se lähtee vaan menemään. Tosi pieni riskihän se on mutta onhan siinä se riski, että hän lähtee sun puhelimen kanssa menemään.” Ohjaaja8

Ohjaajat pohtivat myös etenkin nuorten asiakkaidensa suhtautumista ja kiinnostusta FIT-mittariston käyttöön. Samalla he miettivät, missä määrin vastaukset saattavat olla ”jotain sinne päin” -tyylisiä eivätkä välttämättä aitoa näkemystä kuvaavia. Joitakin ohjaajia mietitytti se, miten aidon kuvauksen FIT-mittaristo antaa työntekijän ja asiakkaan välisestä allianssista ja asiakkaan hyvinvoinnista. Ohjaajilla oli jossain määrin erityyppisiä näkemyksiä siitä, miten käytetyt asteikot tuovat asiakkaan tosiasiallisen näkemyksen esiin eli vastaavatko asiakkaat kysymyksiin kaikissa tilanteissa täysin totuudenmukaisesti ja miten ylipäänsä voi päästä kiinni asiakkaan ”oikeaan kokemukseen”. Toisaalta ohjaajan on todennäköisesti mahdollista palata vastaustilanteeseen jälkikäteen. Siitäkin voi avautua mahdollisuus rakentavaan ja nuoren voimavaroja vahvistavaan keskusteluun. Ohjaajat pohtivat siten mittariston kautta syntyvän tiedon luonnetta ja tarvetta sen tarkastelulle.

”Tarviiko meidän miettiä sitä, että onko se rehellistä tai ei.” Ohjaaja7

Ohjaajat olivat kuitenkin melko yksimielisiä siitä, että FIT lisää asiakkaan osallisuutta, korostaa asiakkaan oman näkemyksen tärkeyttä ja viestii asiakkaalle sitä, että työntekijä haluaa kuulla asiakkaan kokemuksista. Ohjaajat toivat tätä näkökulmaa esille mm. seuraavasti:

”Se on kuitenkin osallistavaa, että sitten kun hän tuottaa sen oman tuloksensa ja mä ajattelen, että tää oli sun vastauksesi ja

*mä kunnioitan sitä, niin se joutuu miettimään sitten että no sä olit nyt antanut kaikesta ***** mistä sun mielestä meidän pitäisi sitten puhua, kun sun mielestä me ei viimeksi puhuttu oikeasta asiasta?” Ohjaaja7*

”He kokee sen kunnioittavana ja se niinku että heitä arvostetaan ja heitä halutaan kuulla.” Ohjaaja1

Toivo-palvelun ohjaajat työskentelevät asiakkuuksien eri vaiheissa ja tilanteissa sekä tapaavat asiakkaitaan fyysisesti monenlaisissa paikoissa ja tiloissa. Ohjaajat pohtivat FIT-mittariston sovellettavuutta eri tilanteissa:

”Ei se välttämättä sovi joka tilanteeseen” Ohjaaja8

”Soveltuuko se kaikkiin tilanteisiin?” Ohjaaja5

Ohjaajien näkemykset vaihtelivat. Osan mielestä lomakkeiden käyttö ei välttämättä sovi kaikkiin asiakastilanteisiin. Heidän mukaansa onkin merkityksellistä tunnistaa ja tiedostaa lomakkeiden käytön mahdollisuus suhteessa yksittäiseen asiakastilanteeseen ja asiakkaan tunnetilaan. Oikea-aikaisuus ja nuoren mielialan havainnoinnin tärkeys nostettiin esiin. Ohjaajilla oli osittain erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia siitä, miten lomakkeiden käyttö soveltuu esimerkiksi poliisikuulustelu-, oikeusistunto- tai kiireellisen sijoituksen tilanteisiin. Missä määrin voidaan esimerkiksi pyytää muita viranomaisia pidättäytymään tehtäviensä hoidosta arviointilomakkeen täyttämisen ajaksi?

”Tai vaikka, että onhan se ihan eri keskustella vaikka voimavoimista kun et sä keskustele jostain, että sä oot nyt jossain kuulusteluihin menossa. Ja sitten ehkä tuossa tullaan siihen, että voiko sitä siihen kuulustelun alkuun ottaa, että voisiko konstaapeli odottaa, kun meillä on tässä tällainen kysely ensiksi alkuun niin se on niinku, että se ei välttämättä ehkä sovellu tai joku oikeudenkäynti siinä jutellaan ennen sitä niin se on vähän ehkä hankala tilanne.” Ohjaaja8

Tilannekohtaisuuden ja ajoituksen lisäksi ohjaajat pohtivat paljon fyysistä ympäristöä, jossa FIT-mittaristoa konkreettisesti käytetään. Ohjaajien tapaamiset

eivät aina toteudu toimistotiloissa, vaan työ on liikkuvaa ja tapaamisia voidaan pitää melkein missä vaan. Tapaamispaikkojen monimuotoisuus johdatti pohtimaan esimerkiksi siitä, onko FIT-mittariston käyttö tarkoituksenmukaista ja mm. salassapitosääntelyä noudattavaa julkisissa tiloissa kuten pikaruokaravintolassa tai oikeustalon käytävällä. Ohjaajat korostivat, että fyysisen tilan luotettavuus ja turvallisuus tulee huomioida, kuten alla olevasta keskustelusta ilmenee:

”Mietin kun ne ei voi olla vaan kysymyksiä mitä ei sitten käydä keskustellen läpi ja jos se tilanne kun nää keskustelut on kuitenkin vaitiolovelvollisuuden alaisia asioita, niin voidaanko ne käydä McDonaldsissa? Voidaanko ne käydä oikeustalon käytävällä? Tavallaan, että semmoinen mitä kuuluu. Joo moikka. Niin se voidaan vielä käydä. Mut jos ihan oikeasti halutaan paneutua sinne asioihin, niin se ei välttämättä ihan joka tilanteeseen sovi.” Ohjaaja5

”Mut silleen se, että mä en esimerkiksi en tee nyt sitä sen kiireellisen sijoituksen kohdalla, mutta kyllähän mä kävin samat kysymykselle, että hei, nyt vointi on vissiin mitä sä sanot, että minkälainen on ollut?” Ohjaaja7

”Ja mä ymmärrän ton miten sä näet sen ja mä oon samaa mieltä, että jos me oltaisiin tässä huoneessa niin tässä se keskustelu voitaisiin käydä. Mutta kun me ollaan monesti sellaisissa tilanteissa, missä sitä keskustelua ei voi käydä.” Ohjaaja5

”Mutta täytyyhän, jotta sä saat muutoksen aikaiseksi niin sun tehdä myös sitä työtä minkä sä teet semmoisessa luottamuksellisessa tilassa.” Ohjaaja7

”Kyllä kyllä, mutta sitä ei voi käydä siinä kuulustelun yhteydessä, koska teini todennäköisesti lähtee sieltä jo ennen kuin itse on lähdössä.” Ohjaaja5

Ohjaajat olivat melko yksimielisiä siitä, että FIT-mittariston käyttö vaatisi systemaattisempaa seurantaa ja selkeän linjauksen siitä, että se otetaan käyttöön kaikissa asiakkuuksissa ja jokaisen ohjaajan tulee sitä käyttää. Lisäksi ohjaajat näkivät, että koko työyhteisön tulisi käydä keskustelua yhteisistä pelisäännöistä FIT:n käytön suhteen. Ohjaajat pitivät myös satunnaisen käytön asiakasnuoria eriarvoistavana: nuoret asetetaan eri asemaan, jos toisten kanssa mittaria käytetään ja toisten kanssa ei. Ohjaajat kokivat, että nykyinen käyttö/käyttämättömyys on liikaa yksittäisen työntekijän harkintavallassa. Toisaalta osaamisen vahvistaminen saattaisi lisätä ohjaajien myönteistä suhtautumista FIT-mittariston käyttöön ja rohkaista sen aktiivisempaan käyttöön.

5.3 Miten ohjaajat arvioivat FIT-mittarin hyödynnettävyyttä omassa työssään?

Ohjaajien mielestä FIT-mittaristo on riittävän lyhyt ja kysymyksiä on sopivan vähän. Se nopeuttaa ja yksinkertaistaa käyttöä. Ohjaajat pitivät asteikoista syntyvän kaavion tulkitsemista haastavana, ja siihen liittyvää osaamista tulisi-kin vahvistaa. Ohjaajien näkemyksen mukaan FIT soveltuu sinällään ihmishuuhdetyöhön. Sen säännöllinen käyttö mahdollistaa parhaimmillaan työntekijän ja asiakkaan välisen allianssin syntymisen tarkastelun sekä tukee sitä, että työntekijän ymmärrys asiakkaan tilanteesta lisääntyy. Sen pohjalta on mahdollista muuttaa työskentelyä asiakasprosessin aikana.

Ohjaajien mukaan FIT-mittarin vahvuuksia ovat etenkin mittariston selkeys, käyttämisen nopeus ja asiakaslähtöisyys. Se voi auttaa ohjaajan ja asiakkaan välisen allianssin syntymisen tarkastelussa sekä näkemään asiakasprosessin aikana sille tulevat katkokset, jotka vaativat työskentelyn uudelleentarkastelua. Ohjaajat määrittelivät vahvuuksiksi myös asiakkaan edun sekä kuulluksi ja nähdyksi tulemisen.

”Niin nuori tulee kuulluksi.” Ohjaaja4

Mittaristo auttaa havaitsemaan, milloin ohjaajatyöskentelyssä on saavutettu tavoiteltu tulos ja milloin työskentely voidaan päättää. Kuten aiemmassa luvussa kuvasin, ohjaajat pohtivat mittariston tuottaman tiedon luonnetta ja tu-

losten luotettavuutta. Tulkintani mukaan FIT-mittariston tulokset voivat parhaimmillaan tukea työskentelyn mahdollista päättämistä koskevaa päätöksentekoa, vaikkakin asiakkuuden päättäminen on kokonaisvaltainen asia, jossa tulee huomioida monia seikkoja.

”Mun mielestä se selkeys on iso vahvuus.” Ohjaaja1

”Kyllä ja se on myös asiakaslähtöinen.” Ohjaaja3

”Jos ne vastaukset on luotettavia, niin musta sillä pystytään ehkä mahdollisesti mittaamaan myös sitä, että missä kohtaa tavallaan olemme tehneet itsemme tarpeettomiksi juuri siinä asiakkuudessa.” Ohjaaja5

”Katkosten näkemistä, että kyllähän siitä tukea on ehdottomasti.” Ohjaaja7

Yhtenä heikkoutena ohjaajat pitivät FIT-mittariston ja Toivo-palvelun asiakastapaamisten yhteensovittamisen, joskaan se ei ole itse mittaristoon liittyvä heikkous. Osa ohjaajista näki, ettei mittariston käyttö kaikissa autenttisissa tilanteissa ole välttämättä tarkoituksenmukaista. Esimerkiksi nuoren tunnetila saattaa olla sellainen, että mittariston esiin ottaminen voi pahimmillaan lisätä niin sanotusti ”bensaa liekkeihin”. Kyseinen tilanne saattaisi syntyä esimerkiksi lastensuojelulain 38 §:n mukaisessa kiireellisen sijoituksen tilanteessa tai silloin, kun sosiaalityöntekijä päättää lähteä valmistelemaan lastensuojelulain 40 §:n mukaista huostaanottoa. Lisäksi esimerkiksi oikeudenkäyntitilanteet ovat usein kuormittavia, koska tuloksena saattaa olla rikosseuraamukseen johtava tuomio. Tämänkaltaisissa tilanteissa ohjaajat saattavat joutua arvioimaan ja tekemään tilannekohtaista punnintaa siitä, onko FIT-mittariston käyttö tarkoituksenmukaista ja/tai toteuttaako se lapsen etua. Edellä mainitut merkittävät lapsen yksityisyyteen puuttuvat interventiot saattavat aiheuttaa suuria tunteita, jolloin pyyntö tallentaa tunnetila arviointiasteikolla saattaa provosoida entisestään.

”Meidän työssä on myös paljon tapaamisia, tilanteita, joihin se ei sovi niin kuin tarkoitan sitä. Niin että se ei ole sen mittarin heikkous. Mutta jos mietitään nyt Toivo-palvelun ohjaajien näkökulmasta, niin meillä on paljon myös sellaisia tapaamisia, jotka ei suju sellaisissa merkeissä, että olisi relevanttia kaivella esiin mittaristoja.” Ohjaaja1

”Tää riippuu vähän mikä juttu, mutta ehkä eniten semmoinen, kun tässä työssä nyt on kuitenkin tosi paljon kriisejä ja todella nuoret voi olla tosi oppositiossa jotenkin, niin sit se tuntuu vähän semmoiselta, että ihan kun mä heittäisin lisää bensaa liekkeihin, kun valmiiksi on jo tilanne haastava niin sitten sä kaivat mittariston niin se on ilmiliekeissä se lapsi siinä kohtaa. Kuten sanottu, se ei ole mittarin heikkoutta. Totta, mutta ehkä mittarin ja tän työn luonteen yhteensopivuus välillä vähän silleen kosahtaa.” Ohjaaja1

Heikkoutena pidettiin myös mittariston käytettävyyttä, koska sen tekniset ominaisuudet eivät vielä ole optimaalisella tasolla ja digitaalisen version käyttöön saattaa kulua liikaa aikaa. Sähköinen versio ei siis ole kaikilta osin toimiva, kuten edellisessä luvussa kuvasin. Ohjaajat pitivät helppokäyttöisyyttä tärkeänä. Ohjaajat pohtivat FIT-mittariston tämänhetkiseen käyttötapaan liittyviä haasteita myös tietosuojan näkökulmasta.

”Tilanteet ja tunnetilat kyllä vaikuttaa tosi paljon siihen, että milloinka hän ottaa sen mittarin ja avaa sen koneen ja vielä menee toiselle välilehdelle ja laittaa vielä sen auki ja kaikkea että jos et siis toki mehän tehdään työtä niin, että nuoren kohtaamista täähän on, niin ollaanko me siinä hetkessä läsnä? Sekin mietityttää, että mitä rauhoittua ja maadottua.” Ohjaaja3

Ohjaajat paikansivat lukuisia FIT-mittariston mahdollisuuksia. Eräs ohjaaja totesikin, että:

”Niin, mahdollisuudethan on rajattomat.” Ohjaaja1

Keskeisenä mahdollisuutena ohjaajat näkivät sen, että käyttö mahdollistaa ohjaajatyöskentelyn suunnan tarkastelun ja mahdollisten korjausliikkeiden tekemisen.

”Se asiakkaan kokemuksen ilmi tuleminen siinä, että mitenkä se asiakas tilanne on mennyt.” Ohjaaja2

Mahdollisuudeksi luokiteltiin myös se, että asiakaskohtaamisesta ja -kokemuksesta jää sähköinen ”jälki”. Tällöin asiakastapaamista koskevat tulkinnat eivät jää pelkästään työntekijän oman havainnoinnin ja merkintöjen varaan, vaan tapaamisesta jää asiakkaan itsensä määrittelemä konkreettinen jälki ja kokemusperäinen tieto. Sitä, että asiakas antaa palautteen itse, pidettiin tärkeänä arvona, koska sen nähtiin vähentävän tarvetta työntekijän omien tulkintojen tekemiselle. Ohjaajien mukaan se lisää työskentelyyn liittyvän asiakaskokemuksen merkityksellisyyttä ja merkittävyyttä.

”Ja sitten ei olla pelkästään oman havainnon varassa, että se tulkinta myös näkyy siinä konkreettisesti, että täällä se oli tapaamisen alussa ja tapaamisen lopussa ja sit se, että se on kokenut. Onko kokenut merkittäväksi niin mitä käsiteltiin tai mitä ei että. Se myös työntekijänä tukee tämän oman työn tekemistä.” Ohjaaja3

Ohjaajien mielestä asiakkaan kokemus kohtaamisesta voi tulla helpommin näkyviin FIT-mittariston käytön ansiosta kuin muutoin. Asioiden sanoittaminen voi olla joillekin asiakkaille hankalaa ja mittaristo mahdollistaa vaihtoehtoisen ilmaisutavan. Numeraalisesti esitettävät arvot voivat olla joillekin asiakkaille helpompi tapa jäsentää tilanteeseen liittyviä tunteita ja ajatuksia kuin verbaalinen ilmaisu.

”Työntekijän ja asiakkaan näkemys voi erota hyvin voimakkaasti ja mä ajattelen jotenkin, että nuoren ei ole aina helppo sanoittaa. Ei olisi varmasti helppo sanoittaa niin sitten kun siinä ei tarvitse käyttää sanoja, niin sittenhän voi myös ilmaista hiljaisen pettymyksensä tuolla tavalla, jos niin sen tulisi. Se on tärkeätä tietoa, koska sitten ei jatketa hirveän pitkään sinne metsään.” Ohjaaja1

”Visualisointi sille nuorelle myös, että hei tää on ollut viimeiset viikot tai kuukaudet. Näin on mennyt niin. Kyllä ylipäättänsä, että mitä se missä me ollaan, että voidaan. Ollaanko me menossa sinne oikeaan suuntaan vai ei?” Ohjaaja3

FIT-mittarin käytettävyyden mahdollisuuksia tukisi ohjaajien näkemyksen mukaan se, että yhteistä keskustelua FIT-mittariston käytöstä lisättäisiin ja sen käytöstä sovittaisiin selkeästi. Ohjaajien mukaan mittariston säännöllinen käyttö tuottaa parhaimmillaan tärkeää informaatiota asiakasprosessista, siihen liittyvistä haasteista, työskentelyn muutostarpeista sekä asiakkaan hyvinvoinnin ja asiakas-työntekijä-yhteistyön tilasta. Kuitenkin mittariston kautta syntyvän sisällön tulkintaan ja tarkasteluun tarvittaisiin ohjaajien mukaan vielä lisää koulutusta ja perehtymistä. Tämä olisi tärkeää myös mittariston tuottaman tiedon oikean tulkitsemisen näkökulmasta. Ohjaajien mukaan FIT-mittariston käytöstä muodostuvan aineiston käsittelyyn olisi hyvä varata aikaa ja se olisi hyvä ottaa osaksi myös lakisääteisiä asiakassuunnitelmia. Yhteisellä keskustelulla voitaisiin auttaa työyhteisön jäseniä asiakastyösuhteista nousevien haasteiden käsittelyssä.

”Mutta että siinä tapauksessa, jos ymmärtäisi niitä käppyröitä vielä paremmin ja saisi siihen perehdytystä niin mun mielestä voi hyödyntää työskentelyssä. Ehkä tullaan siihen edelliseen, että sitten jos nuori on kokenut, että me ei puhuta yhtään niistä asioista, jotka oikeasti on ajankohtaisia hänen elämässään ja joka tapausmääräinen päätty siihen, että nuori on sitä mieltä, että ei todellakaan niin kyllä mä ajattelen, että todellakin voi hyödyntää työskentelyssä ainakin suunnan muuttajana. Tai jotain ainakin sen voi nostaa keskusteluun, että nythän me mennään koko ajan näköjään suuntaan, mikä ei hyödytä sinua. Ja mitä sä oot niin niin kyllä mä näen, että se auttaa työskentelyn muokkaamisessa.” Ohjaaja1

”No mun mielestä se on työtä tukevaa ja helpottaa vaan ja jopa yllättynyt siitä mitä se tuottaa. Ja sitten nyt kun sitä on käyttänyt pitkään niin miten ne tekee sen mielellään.” Ohjaaja7

FIT-mittarin käyttöön liittyväksi yhdeksi uhkaksi ohjaajahaastattelussa nostettiin huoli siitä, että ihmisten välinen kontakti ja vuorovaikutus häviäisivät digitaalisen välineen käyttöönoton tai sellaisen käytön lisäämisen myötä. Ohjaajien mukaan osalla asiakkaista saattaa olla jo lähtökohtaisesti vaikeuksia asettaa sosiaaliseen tilanteeseen ja olla vuorovaikutuksessa.

*”Niin mä pelkään jotenkin, että mitä enemmän me siirrytään kaikkiin tällaisiin, että ollaan jossain tuolla verkkomaailmassa, niin häviääkö meiltä tällainen ihmisten välinen kanssakäyminen”
Ohjaaja5*

Uhkaksi saattaisi muodostua työntekijän mahdollinen epävarmuus FIT-mittariston käytössä ja/tai käytön epäsäännöllisyys. Osa ohjaajista pohti, onko FIT-mittariston käytön taustalla mahdollisia työntekoon liittyviä seurantamekanismeja eli miten ja missä tarkoituksessa sen käyttöä seurataan mahdollisesti esimiestasolla.

*”Täs mä tarkoitan sitä, että me kerätään tuollaista dataa jonnekin vaan leijumaan, että joo se on meille siihen mut mä en jaksa uskoa, että sitä kaikkea ei katsoisi joku meidän yläpuolella ylipäänsä vaikka vaan että miten nää toteutuu vaikka tässä yksikössä.”
Ohjaaja8*

Ohjaajat näkivät yhtenä potentiaalisena uhkana FIT-mittariston käyttöön liittyvän yhtenäisen käytännön puuttumisen: koska kaikki eivät käytä mittaria, ohjaajatyötä tukevat ja asiakaskuntaa palvelevat tekijät saattavat jäädä näkymättömiin. Uhkatekijänä ohjaajat pitivät myös ympäristöä, jossa mittaristoa käytetään: häiritseekö mittariston käyttö esimerkiksi julkisessa ympäristössä asiakastilannetta vai tulisiko sen käyttö rajata esimerkiksi rauhalliseen toimistoympäristöön.

Ohjaajat pohtivat myös mahdollisena uhkana lastensuojelun ohjaajatyöskentelyn luonnetta suhteessa terapiatyöhön, jossa FIT-mittaristo on alun perin luotu. Vaikka kyseessä ei ole terapiatyöskentely, ohjaajien näkemysten mukaan FIT-mittaristo on sovellettavissa Toivo-palvelun ohjaajatyöskentelyyn. Ohjaajatyö

nähdään henkilökohtaisena ja vuorovaikutuksessa toteutuvana suhdeperustaisena työnä, jossa FIT-mittariston avulla syntynyttä työskentelysuhdetta voidaan arvioida ja pyrkiä saamaan vaikuttavuutta aikaan. Ohjaajat pohtivat myös FIT-mittariston tuomaa lisäarvoa ja sitä, miten mittariston käyttö pystytään perustelemaan asiakkaalle, jotta hän voi ymmärtää sen hyödyllisyyden. Asiakkaiden vastausten aitous tunnistettiin potentiaalisena uhkana tilanteessa, jossa asiakas saattaisi antaa harhaanjohtavaa informaatiota.

”No onhan se tietenkin tai tulee mieleen se, että jos sitä asiakasta ei kiinnosta ja se vetää aina vaan jompaakumpaa laitetaan ne, elikkä ei vastaa sen mukaan mitä hän kokee.” Ohjaaja6

FIT-mittariston pilotointi ja käyttöönotto nähtiin osittain annettuna työtehtävänä, jonka käyttöön tuli sopeutua. Samalla ohjaajat näkivät, että jos FIT-mittari ei olisi käytössä, asiakaskokemusta tulisi kuitenkin mitata tai seurata jollakin vaihtoehtoisella keinolla.

Uhkana koettiin myös se, että FIT-mittaristoa vain käytetään, mutta kertyvää dataa ei kuitenkaan hyödynnetä asiakasprosessissa. Ajankäytöllisesti FIT-mittariston käyttö koettiin mahdollisesti aikaa vievänä sen käytön helppoudesta huolimatta etenkin, jos syntyneeseen informaatioon aletaan keskittämään enemmän aikaa ja analysointia. Toisaalta uhkana pidettiin sitä, että mittarin käyttö ei jalkaudu palvelun rakenteisiin oikein tai työskentelystä saatua informaatiota ei seurata tai analysoida oikealla tavalla. Puutteellinen perehdytys ja koulutus koettiin uhkana, joka ei sinänsä ole itse FIT-mittaristoon vaan sen käyttöönottoon liittyvä uhka.

”En mä tiedä sitten se tääkään mittariston uhka, mutta sitten semmoinen, että jos se ei ole tarpeeksi perehdytystä ja ei saada silleen käytänteisiin kunnolla tai tähän meidän työn rakenteeseen sulautettua, niin sittenhän ne käppyrät voi siellä kudoksella ihan rauhassa ja sitten tavallaan mä näen sen uhkana, että ok on ikään kuin seurattu sitä työskentelyä, mutta sitten ei ehkä osattu tulkita sitä ihan loppuun ja sitten siellä näkyy jotain semmoisia notkahduksia.” Ohjaaja1

Ohjaajien näkemysten mukaan asiakkaan motivaatiolla on keskeinen merkitys FIT-mittariston käytön onnistumiseen osana asiakasprosessia. Tärkeää on, että asiakas suhtautuu myönteisesti sen käyttöön ja hän on valmis tarkastelemaan omaa toimintaansa. Ohjaajat tunnistivat, että esimerkiksi asiakkaan jatkuva turhautuneisuus tai päihteidenkäyttö voisivat olla esteitä mittariston käytölle ja sen käyttöön houkuttelulle. FIT-mittarin kansallisessa pilotoinnissa tuli esille samankaltaisia havaintoja (Tippett & Yliruka 2023, 28). Toivo-palvelun ohjaajat olivat kuitenkin melko yksimielisiä siitä, että lähtökohtaisesti FIT-mittaristo sopii käytettäväksi kaikkien kanssa. Mittariston käytön tulisi kuitenkin olla rutiininomaista, jotta se saataisiin solahtamaan helposti mihin tahansa asiakkuuteen.

Ohjaajien mukaan osa mittariston kysymysten terminologiasta on hieman vaikeaselkoista. Varsinkin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa oli saatettu joutua tilanteisiin, joissa asiakas ei ollut täysin ymmärtänyt kaikkia kysymyksiä. Osa ohjaajista toi esiin, että vaikka mittaristoa käytettäisiin vain yhden kerran asiakkaan kanssa, sillä voisi olla informaatioarvoa. Optimaalisimpana pidettiin kuitenkin tilannetta, jossa mittaristoa käytettäisiin asiakassuhteen alusta asiakkuuden päättymiseen asti. Toisaalta ohjaajat pohtivat FIT-mittariston käytettävyyttä mahdollisena kriisityön välineenä. Tunnistettiin, että mittarin käyttö ei välttämättä vastaa asiakkaan tarpeisiin ja siksi oikea-aikaisuus nähtiin tärkeänä. Oikea-aikaisuuden määrittely ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Toivo-palvelussa asiakasprosessi yleensä käynnistyy jonkinlaisessa kriisitilanteessa eikä silloin olla vielä kuntouttavan työn vaiheessa. Olisiko kuitenkin tärkeää aloittaa FIT-mittarin käyttö kriisitilanteesta huolimatta?

”No siis varmaan ideaalitalanne olisi se, että siitä kun asiakkuus alkaa niin siitä tavallaan pystyisi seuraamaan sitä kokonaan, eikä niin, että on työskennelty jo puolitoista vuotta ja sitten otetaan vaikka mä näen, että se olisi hyödytön siinäkään kohtaa. Mutta varmaan optimaalisesti niin se olisi kiva nähdä sen koko asiakkuuden niinku, että mitä siinä tapahtui.” Ohjaaja1

5.4 Terveiset jatkokehittämiseen

Pyysin ohjaajia pohtimaan myös jatkokehittämiseen liittyviä asioita eli mitä tulisi kehittää, jotta FIT-mittaria voitaisiin jatkossa käyttää tehokkaammin. Ohjaajat toivat esiin mm. perehdytyksen ja yhteisten linjausten tärkeyden sekä ohjaajien oman asenteen merkityksellisyyden.

”Meidän yksikkötasolla tehdä sellainen linjaus ja ehkä sitten tarkistaa se, että onko kaikilla tai että se perehdytys tavallaan vielä siihen, että sitten kaikki toimisi samalla tavalla.” Ohjaaja1

”Ja kyllähän se varmaan kaikilla pitäisi olla semmoinen asenne, että se koetaan tärkeäksi” Ohjaaja4

”No jos puhutaan Toivosta ja mun mielestä se on puute koska siinä on siitä osa, niin kun osa koko yksikön henkilökunnasta ei käytä sitä ollenkaan.” Ohjaaja2

Ohjaajat pohtivat paljon arviointilomakkeiston teknistä toteutusta ja toivat esiin, että etukäteen lähetettävä linkki olisi todennäköisesti toimiva. Myös lomakkeiston ja asiakastietojärjestelmä Apotin yhdistämistä pidettiin tärkeänä käytettävyyden vahvistamisen näkökulmasta.

”Saada FIT ja Apotti tosiaan yhdistettyä.” Ohjaaja3

”Jos sen saisi vielä, niin että linkit voi lähettää etukäteen, se olisi täydellinen.” Ohjaaja7

Ryhmähaastatteluissa tuotiin esiin myös näkemys, jonka mukaan Toivo-palvelussa olisi hyvä olla esimerkiksi säännönmukainen rakenne FIT:n käyttöön liittyvien näkemysten ja kokemusten purkamiseen sekä kollegiaaliseen jakamiseen. FIT-mittariston käyttö nähtiin haastatteluhetkellä työntekijäkohtaiseksi eikä siitä saatu informaatio tullut välttämättä jaetuksi yhteisesti. Tällainen menettely ei välttämättä tue yhteistä oppimista ja osaamisen vahvistumista. Ku-

ten seuraavassa lainauksessa ehdotetaan, yhtenä ratkaisuna voisi olla systeemisten viikkokokousten hyödyntäminen lomakkeistojen synnyttämän tiedon yhteisessä tarkastelussa.

”Meillä pitää olla ehdottomasti sen jakamisen paikkoja koska tota. Ja sen kokemuksen, että miten sitä ollaan käytetty, että se on oikeasti menetelmä eikä vaan semmoinen temppu joka tehdään ja käppyrää tulee, mutta siihen ei puututa tai puututaan sattumanvaraisesti. Mutta että meidän täytyy jotenkin huolehtia siitä, että meillä on aikaa itse tutkia sitä, me tietysti ollaan aika itseohjautuva työskentelyporukka, mutta täytyy olla myös jakamisen paikkoja, jotta syntyy ymmärrystä ja lisääntyy itsellä ja kuulee ideoita ja miten kukakin on sitten jatkojalostanut sitä. Viikko kokouksessa. Sehän on kanssa semmoinen missä voisi jakaa sen käppyrät.” Ohjaaja7

Osalle ohjaajista FIT-mittarin käyttö oli jo haastatteluhetkellä itsestään selvää. Eräs ohjaaja kuvasi käyttöönottokokemuksia ja mittariston tuottaman tiedon hyödyntämistä asiakastyöskentelyssä seuraavasti:

”Mä pystyn määrittelemään tarkemmin miten isoja tai pieniä interventioita mä voin tehdä perheessä, kun mä oon saanut sitä palautetta niin mitä parempi allianssin niin mennään vähän isomalle loikalla ja sitten taas pienennetään, kun ollaan vähän kriittisessä tilanteessa niin. Se on se hyvä puoli ja sitten tosiaan se haittaava puoli on se teknisyys ja haasteellisuus siinä alussa pikemmin. Tai jakaminen muiden kollegoiden kanssa. Nythän se on kiinni siitä, kuinka paljon mä itse jaksan sitä tutkia ja ottaa siitä sen hyödyn irti.” Ohjaaja7

Joillekin mittariston käyttö oli muodostunut jo kiinteäksi osaksi ohjaajatyöskentelyä:

”Mä en voisi palata enää siihen, että mä en käytä sitä.” Ohjaaja7

Nähdäkseni näitä terveisiä on tärkeää välittää eteenpäin. Teknisiin ominaisuuksiin vaikuttaminen ei välttämättä onnistu, mutta työyhteisön keskuudessa tapahtuvaan sisällölliseen kehittämistyöhön on lukuisia mahdollisuuksia.

6 POHDINTA

6.1 Yhteenveto

Aineistoni mukaan FIT-mittariston käyttöönotto on tapahtunut vaiheittain Toivo-palvelussa, ja ohjaajat ovat kokeneet käyttöönoton tuen ainakin jossain määrin riittämättömäksi. Sinällään lomakkeiden käyttöä pidetään helppona, joskin teknisissä ratkaisuissa olisi kehitettävää. Ohjaajien näkemyksen mukaan olisi tarpeen kehittää sellainen sovellus, johon asiakkaalle voisi lähettää linkin etukäteen. Puhelinsovellusta kaivattiin myös FIT-mittarin kansallisessa pilotoinnissa (Tippett & Yliruka 2023, 28). Lisäksi mittarin ja käytössä olevan asiakastietojärjestelmän yhdistämistä toivottiin.

FIT-mittariston käyttö ei ole systemaattista Toivo-palvelussa. Sitä pidettiin jossain määrin ongelmallisena ja myös asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua heikentävänä asiana. Osa toi vahvasti esiin toiveen siitä, että FIT:n käytöstä tehtäisiin selkeä linjaus. Samoin toivottiin rakenteita mittariston tuottaman tiedon ja käyttökokemusten systemaattiseen jakamiseen. Ohjaajat toivat esiin osaa-misvajetta mm. suhteessa mittarin tuottamien diagrammien tulkintaan. Nämä havainnot ovat monilta osin samankaltaisia Leinon & Matikaisen (2022) opinnäytteen tulosten kanssa. Myös FIT-mittarin kansallisessa pilotoinnissa tuli esiin, että FIT-työskentelyn käyttöönotto vaatii suunnittelua ja mm. jatkuvaa käyttöönoton tukea sekä johtamista (Tippett & Yliruka 2023, 29).

FIT-mittaristolla on mahdollista tukea asiakasosallisuutta ja osoittaa kunnioitusta asiakasnäkökulman tärkeyttä kohtaan. Sen avulla ohjaajan on mahdollista osoittaa kiinnostuksensa nuorta ja hänen läheisiään kohtaan, ja siten toteuttaa esimerkiksi Stenvallin (2020, 2023) kuvaamia osallisuuden periaatteita. Ohjaajat pohtivat eri näkökulmista asiakkaalta saatavan tiedon luotettavuutta, vaikka toisaalta asian tarkastelua pidettiin epätarkoituksenmukaisena ja asiakaskokemusta jossain määrin kyseenalaistavana. Mittarin lähtökohtana on, että palautteeseen suhtaudutaan sellaisena kuin asiakas sen itse ilmaisee. Tämän lähtökohdan kyseenalaistamista voi pitää ongelmallisena.

FIT:n vahvuudet

FIT-mittariston keskeisinä vahvuuksina pidettiin selkeyttä, nopeutta, asiakaslähtöisyyttä ja visuaalisuutta sekä sitä, että sen avulla on mahdollista arvioida allianssia, nähdä siinä mahdollisesti syntyviä katkoksia ja sen pohjalta suunnata työskentelyä toisin.

FIT:n heikkoudet

Heikkoudet liittyvät etenkin mittarin teknisiin ominaisuuksiin ja käytettävyyteen sekä siihen, että kaikki kysymykset eivät välttämättä avaudu asiakkaalle ilman täsmentävää selittämistä. Ohjaajat pohtivat mahdollisena heikkoutena mittarin ja Toivo-palvelun ohjaajatyön luonteen yhteensopimattomuutta joissakin tilanteissa, joskaan kyseessä ei ole itse mittariin liittyvä heikkous. FIT-mittaria pidettiin lähtökohtaisesti Toivo-palvelun asiakastyöhön sopivana, vaikka sen käyttöä ei pidetty mahdollisena eikä välttämättä asiakkaan edun mukaisena aivan kaikissa asiakastilanteissa. Ohjaajien mukaan tilannekohtaista luovimista joudutaan jossain määrin tekemään. LuovimISRatkaisuja ei pidetty kuitenkaan täysin ongelmattomina esimerkiksi siksi, että ne saattavat vääristää luotettavuutta.

FIT:n mahdollisuudet

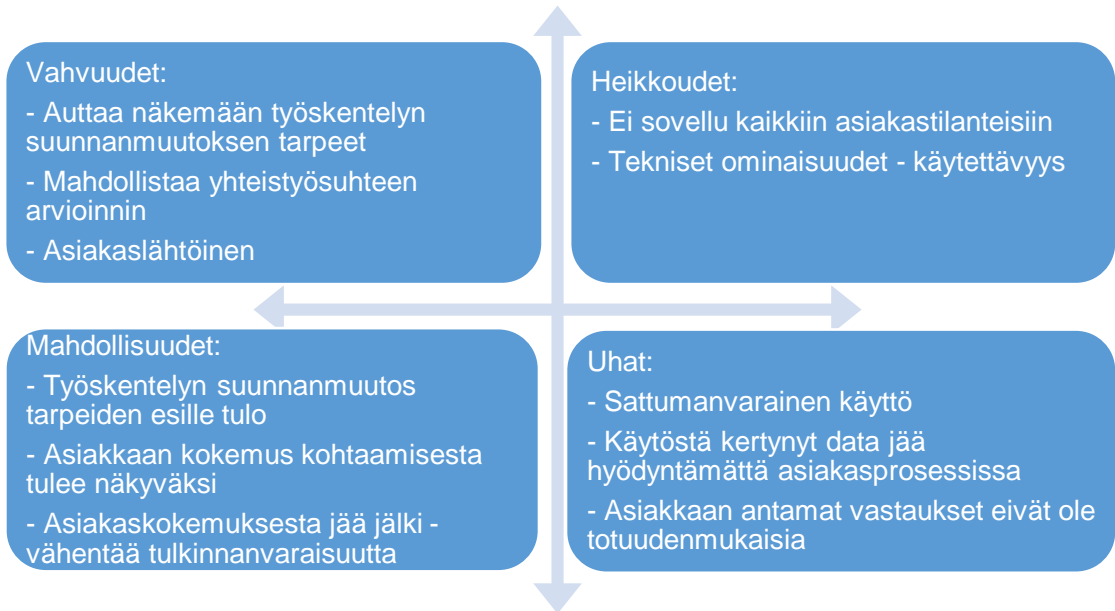
FIT-mittaristolla nähtiin olevan monia mahdollisuuksia. Keskeisesti se auttaa työskentelyn etenemissuunnan tarkastelussa. Mittaristoa pidettiin arvokkaana etenkin siksi, että asiakaskohtaamisesta ja siihen liittyvästä asiakaskokemuksesta jää muukin jälki kuin työntekijän tulkinta eli se mahdollistaa asiakkaan kokemustiedon nostamisen työntekijätiedon rinnalle. Tämän nähtiin vähentävän tulkinnanvaraisuutta. Visuaalinen mittari voi olla hyvä keino etenkin sellaisille asiakkaille, joiden voi olla vaikea verbalisoida kokemuksiaan.

FIT:n uhat

Keskeisinä uhkina aineistoni mukaan ovat FIT-mittariston käytön sattumanvaraisuus Toivo-palvelussa ja tekniseen käyttöön liittyvät haasteet sekä se, että

kertynyttä dataa ei hyödynnetä eikä sitä jatkojalosteta riittävästi. Myös työntekijän oma mittarin käyttöön liittyvä epävarmuus voi olla uhka. Uhkana pidettiin myös sitä, että asiakas ei vastaa totuudenmukaisesti.

Olen tiivistänyt keskeiset havainnot alla olevaan kuvioon 3.



Kuvio 3. Keskeisimmät tulokset SWOT-analyysikehikkoon paikannettuina.

Opinnäytteeni keskeisin tulos on se, että FIT-mittariston relevanssi tunnisteetaan Toivo-palvelun ohjaajatyön välineenä, mutta koska sen käyttöönottoprosessi ei ole ollut kaikilta osin onnistunut, mittariston käytön systematisointiin tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Ohjaajia tulee tukea sen käyttämisessä ja syntyvän tiedon soveltamisessa nykyistä tehokkaammin. Voisi olla tarkoituksenmukaista ottaa käyttöön Millerin & Bertolinon (2018) esittelemä FRIFM-tarkistuslista Toivo-palveluun soveltuvin osin sekä luoda tarkennettu suunnitelma koulutustarpeista ja FIT-mittariston vakiinnuttamisprosessin etenemisestä ohjaajien ja esihenkilöstön yhteistyönä. Tässä prosessissa voisi olla hyvä huomioida myös vaikuttavien menetelmien implementointiin lasten, nuorten ja perheiden palveluissa liittyvä opas (Kouvonen ym. 2023), jossa on kuvattu ja eritelty sujuvan implementointiprosessin vaiheita ja sen toimivuuden yhteydessä olevia tekijöitä konkreettisella tavalla.

6.2 Ammatillisia haasteita – tulevaisuuden mahdollisuuksia

Toivo-palvelun ohjaajatyötä tekevänä pidän FIT-mittaristossa olevan paljon toimivaa, jota voitaisiin hyödyntää asiakastyössä nykyistä enemmän. FIT-mittaristo asettuu hyvin Toivo-palvelussa toteutettavan systeemisen lastensuojelun mallin yhteyteen. Säännöllisesti pidettävien systeemisten viikkokokousten rakenteeseen olisi mahdollista ottaa mukaan FIT-mittariston käytöstä syntyneet diagrammit, jotka parhaimmillaan voisivat orientoida viikkokokouksessa käsiteltäviä aiheita nykyistä tehokkaammin. Kaavioiden avulla pystyttäisiin konkreettisemmin refleктоimaan ohjaajan ja asiakkaan välisen työskentelyn etenemissuuntaa, asiakkuuden aikaisia kriittisiä tapahtumia ja yhteistyösuhteen muotoutumista. Hyödynnettävyyttä voisi vielä syventää sen arvioinnissa, onko interventioita toteutettu oikea-aikaisesti sekä tarkoituksenmukaisella ja vaikuttavalla tavalla vai onko kehityssuunta ollut päinvastainen.

FIT-mittariston käyttöä ohjaa tietty struktuuri ja malli, joka toistuu jokaisella tapaamiskerralla. Kuten edellä olen kuvannut, Toivo-palvelun ohjaajien asiakastapaamisilla ei kuitenkaan ole sellaista säännöllisesti toteutuvaa struktuuria kuin esimerkiksi terapiatyypisessä työskentelyssä yleensä on. Yksi ohjaajatyön ominaispiirre on se, että vaikka tapaaminen olisi suunniteltu huolellisesti etukäteen sisällöllisesti käsiteltävine asioineen, tapaamisen luonne voi muuttua yllättäen ja sisällöltään täysin toisenlaiseksi. Yllätyksellisyys on usein läsnä lastensuojelutyössä. Lisäksi tapaamiset voivat toteutua käytännössä lähes missä vaan, jolloin fyysinen ympäristö luo omat reunaehdonsa. Ohjaajien asiakastapaamiset eivät ole pelkästään toimistotapaamisia, ja tämä luo selkeän haasteen FIT-mittariston strukturoidulle toteuttamiselle.

Aineistoni osoittaa myös, että FIT-mittaristo ei välttämättä sovellu kaikkiin asiakastapaamisiin lastensuojelutyössä. Asiakastapaamisiin voi liittyä hyvinkin vahvoja tunnelatauksia ja -tiloja. Vahvat tunteet, kuten ärsyyntyminen, suru ja pettymys voivat vaikuttaa FIT-mittarin käytettävyyteen muun muassa siinä mielessä, että asiakkaan antamat arvot eivät välttämättä kohdennu varsinaisesti hänen ja ohjaajan välisen yhteistyösuhteen toimivuuden arviointiin, vaan tunnetilan aiheuttamaan juurisyyhyn. Tällaisessa tilanteessa FIT-mittariston käyttö ei välttämättä näyttäydä nuoren ja työntekijän yhteistyösuhdetta eli allianssia arvioivana tai sitä suuntaavana vaan ennemminkin ärsykkeenä, joka

myötävaikuttaa negatiivisen reaktion syntymiseen. Negatiiviset reaktiot ovat hyvin ymmärrettäviä eikä tarkoita, että niitä tulisi missään tapauksessa kieltää tai torjua. Joissakin tilanteissa ohjaaja saattaa kuitenkin joutua huomioimaan mittariston käytön tilannesidonnaisuuden tai ainakin tunnistamaan ja kenties ottamaan myöhemmin keskusteltavaksi voimakkaan tunnelatauksen asiakkaan kanssa. Tämä edellyttää ohjaajalta ammattitaitoa ja tilannekohtaista arviointikykyä. Vaikka mittariston käyttö saattaa jäädä toteutumatta joillakin tapauksimerkeillä, FIT-mittariston rakenteeseen liittyvä säännöllisyys tulisi kuitenkin pyrkiä säilyttämään.

FIT-mittariston käyttöönotto ja vakiinnuttaminen osaksi ohjaajatyötä ei ole toteutunut riittävän järjestelmällisesti eikä johdonmukaisesti Toivo-palvelussa. Tämän vuoksi perehdytystä ja kouluttamista tarvitaan lisää. FIT-mittaristo tulee jatkossakin olemaan osa asiakastyötä ja siksi sen konkreettisen käytön sekä säännöllisestä käytöstä syntyvän tiedon analysoinnin osaamiseen tulee jatkossa panostaa. Toistaiseksi FIT-mittariston käyttö on ollut paljon yksittäisen työntekijän harkintavallassa. Säännöllisen käytön vähäisyyden vuoksi sen todellista arvoa ei ole saatu kovin hyvin vielä esille Toivo-palvelun ohjaajatyössä. Säännönmukaisuuden puute luo myös asiakkuuksien välille jännitteen ja johtaa pohtimaan, onko työskentelyn sisältö ja laatu mahdollisesti erilaista niiden asiakkuuksien kohdalla, joissa FIT-mittaristoa käytetään kuin niissä, joissa sitä ei käytetä.

Käytettävyyden näkökulmasta FIT-mittaristo on kehittynyt positiivisempaan suuntaan. Tämänhetkinen digitaalinen versio on huomattavasti toimivampi kuin aluksi käytössä olleet paperiset tai laminoidut lomakkeet. Toisaalta mittariston käytettävyyteen liittyy edelleen kehittämistarpeita. Käytettävyyden ja järjestelmän toimivuuden kehittämisen myötä FIT-mittariston käytöstä olisi mahdollista saada melko helposti työkalu, jonka käyttö ei vaatisi työntekijältä varsinaista panostusta, vaan se voisi toimia melko automaattisena osana asiakastapaamista. Järjestelmän kehittämistyön toteuttaa jatkossakin ulkopuolinen toimija, joten tähän kehittämisen osa-alueeseen ei välttämättä voida vaikuttaa kovinkaan konkreettisesti. Mahdollisten kehittämisideoiden eteenpäin vieminen voinee kuitenkin olla mahdollista.

Lopuksi totean, että tulkintani mukaan FIT-mittaristo asettuu Toivo-palvelun lastensuojelun ohjaajatyöhön kohtuullisesti ja se tulee tulevaisuudessakin olemaan osa sitä. FIT-mittariston säännöllisen käytön potentiaali liittyy ohjaajien ammattitaidon ja asiakasosallisuuden vahvistamiseen sekä ohjaajatyön vaikuttavuuden näkyväksi tekemiseen yksittäisissä asiakasprosesseissa ja sitä kautta laajemmin lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa.

6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöprosessissa olen sitoutunut noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia (Arene 2020). Opinnäytesuunnitelmaani varten ei toteutettu eettistä ennakoarviointia. Sitä ei pidetty välttämättömänä mm. siksi, että opinnäytteessäni ei poikettu tietoisesta suostumuksesta periaatteesta eikä se kohdistunut Toivo-yksikön asiakaisiin. (Arene 2020, 20.)

Koska opinnäytteeni liittyy oman työni kehittämiseen, on tärkeää arvioida myös luottamusta puolueettomuuteeni ja sen mahdolliseen vaarantumiseen. Olen huomionut Hirsjärven ja Hurmeen (2011) näkemyksen siitä, että laadukkaasti ja perusteellisesti toteutettua tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Olenkin pyrkinyt mahdollisimman huolelliseen ja läpinäkyvään tutkimusprosessiin ideointi- ja suunnitteluvaiheesta työn raportointiin ja tulosten käsittelyyn. Olen keskustellut opinnäytetyöni ohjaajan kanssa ja huomionut hänen palautteensa. Opinnäytteeni luotettavuuteen eli reliabiliteettiin olen kiinnittänyt erityistä huomiota. Objektiivisuuden tavoittelemiseksi olen dokumentoinut tiedon niin hyvin ja tarkasti kuin mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 185–189.) Olen myös tähän loppuraporttiin täsmentänyt käyttämäni käsitteistöä ja selvittänyt asiayhteyksiä.

Mahdollista esteellisyyttä arvioin hallintolain 28 §:ssä säädettyjen esteellisyyserusteiden mukaisesti. Koska olen ma. palvelussuhteessa opinnäytteeni kohteena olevaan Toivo-yksikköön, arvioitavaksi saattaa tulla se, onko opinnäytteenistäni odotettavissa joko itselleni tai esimerkiksi kollegoilleni erityistä hyötyä tai vahinkoa. Sovin opinnäytteeni tekemisestä omalla ajalla enkä ole näin ollen

käyttänyt siihen työaika. Opinnäytteen tekemisellä ei ole myöskään ollut välitöntä taloudellista hyötyä. Olen pyrkinyt turvaamaan sen, ettei opinnäytteeni aiheutuisi vahinkoa työyhteisölleni.

6.4 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusehdotukset

FIT-mittarin käyttöä on toistaiseksi tutkittu niukasti suomalaisessa lastensuojelukontekstissa. Helsingin yliopistossa on juuri hyväksytty sosiaalityön pro gradu -tutkimus (Tippett & Yliruka 2023), jossa raportoidaan kahden lastensuojelun sosiaalityöntekijätiimin kokemuksia FIT-työskentelyn ja -mittariston käyttöönoton asiakastyössä. Vaikka opinnäytetyöni kohdistui lastensuojelun ohjaajatyöskentelyyn Toivo-tiimissä lastensuojelun sosiaalityön sijaan, näiden kahden tutkimuksen keskeisissä havainnoissa ja tuloksissa on nähdäkseni samankaltaisuutta. Ohjaajan työ eroaa sosiaalityöntekijän työstä, ja siksi opinnäytteeni tuottaa toisenlaisen näkökulman lastensuojelutyöhön kuin lastensuojelun sosiaalityötä tarkastellut maisteritutkielma (mt.) tai esimerkiksi Leinon & Matikaisen (2022) ensikotikontekstissa FIT:a tarkastellut opinnäytetyö ovat tuottaneet. Ohjaajatyö eroaa myös terapiatyöstä, johon FIT-työskentely on alun perin kehitetty. Opinnäytteeni tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää niin Toivo-palvelun sisäistä kehittämisessä kuin lastensuojelutyön kehittämisessä laajemminkin. FIT-työskentely saattaisi olla hyödynnettävissä myös esimerkiksi sijaishuollossa lastensuojelulaitosten omaohjaajatyön välineenä tai esimerkiksi sosiaaliohjaajien toteuttamassa avo-, sijais- tai jälkihuollon aikaisessa perhetyössä.

Jatkotutkimusta tarvitaan lisää. Tässä työssä olin kiinnostunut yleisesti ohjaajien näkemyksistä FIT-työskentelyn ja -mittariston käyttöönotosta ja hyödynnettävyydestä, mutta tärkeää olisi tarkastella ja analysoida myös asiakaskohdasta vaikuttavuutta ja mittariston käyttöä esimerkiksi työskentelyn suunnan muuttajana. Asiakkaiden näkemysten ja kokemusten tarkastelu olisi myös tärkeää eli miten nuoret ja heidän läheisensä ovat kokeneet mittarin käyttämisen ja sen hyödyllisyyden.

LÄHTEET

- Aaltio, E. 2022. Effectiveness of the Finnish Systemic Practice Model for children's social care. A realist evaluation. JYU Dissertations 571. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9224-8> [viitattu 28.8.2023].
- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019a. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Työpaperi 3/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/137709> [viitattu 3.9.2023].
- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019b. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Työpaperi 33/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Päivitetty: 11.12.2019. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/138967> [viitattu 15.12.2022].
- Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojelevalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/116722> [viitattu 29.8.2023].
- Arene (2020) Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/> [viitattu 15.12.2022].
- Flink, N. & Aaltio, E. 2020. Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemisessä lastensuojelussa. Katsaus tutkimuksessa käytettyihin mittareihin, menetelmiin ja vaikutusten arviointiin. Työpaperi 11/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139299/URN_ISBN_978-952-343-473-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 15.12.2022].
- Forsell, M. & Kuoppala, T. 2023. Lastensuojelu 2022. Tilastoraportti 24/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/146573> [viitattu 16.5.2023].
- Hallintolaki 6.6.2003/343.
- Heino, T. 2020. Prismassa teini-ikäisten palvelut ja kulku lastensuojeluun. Teoksessa Heino, T. (toim.) Mikä auttaa? Tutkimusperustaiset ja käytännössä toimivat työmenetelmät teininä sijoitettujen lasten hoidossa. Raportti 12/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 58–81.
- Helsingin kaupunki. 2022. Helsingin kaupunki – Suomen kestävän kasvun ohjelma. WWW-sivu. Päivitetty: 25.4.2023. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/helsingin-kaupunki-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma> [viitattu 28.8.2023].

HelsinkiMissio 2022. Palautetietoinen työskentelytapa. WWW-sivu. Saatavissa: <https://www.helsinkimissio.fi/tyokalupakki/fit/tietoa-palautetietoisesta-tyoskentelysta/> [viitattu 27.11.2022].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hoikkala, S., Muinonen, T., Palola, E. Väisänen, A. & Rosberg, J. 2023. Lastensuojelun kokonaisuudistuksen valmistelu. Visiovaiheen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2023:27. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164950> [viitattu 4.8.2023].

Isokuorti, N. 2023. Understanding implementation in child and family social work: Process evaluation of the Systemic Practice Model in Finland. Helsinki Practice Research Publications 1/2023. Helsinki: Practice Research Publications. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/items/bf6275b7-bed0-45e8-acf1-e7b487322af1> [viitattu 2.9.2023].

Isola, A-M., Kaartinen, H. Leemann, L. Lääperi, R., Schneider, T. Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/135356> [viitattu 15.12.2022].

Kouvonen, P., Tani, S., Kurki, M. & Hamari, L. 2023. Miten onnistun implementoinnissa? Opas psykososiaalisten menetelmien vaikuttavaan implementointiin. Itlan oppaat ja käsikirjat 2023:1. Helsinki: Itla. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://kasvuntuki.fi/implementointi/implementointiopas/> [viitattu 2.9.2023].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: www.thl.fi/sokra [viitattu 18.5.2023].

Leino, S. & Matikainen, R. 2022. Työntekijöiden kokemuksia FIT-mittarin jalkauttamisprosessista. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäyte. Sosionomikoulutus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/756315> [viitattu 21.3.2023].

Leoni, S. & Vettenranta, V. 2021. Lastensuojelun Toivo ja palveluiden integraatiotarve. PowerPoint -dokumentti. Päivitetty: 15.12.2021.

Mackrill, T. & Svedsen, I. L. 2020. Implementing Routine Outcome Monitoring in Statutory Children's Services. Child and Adolescent Social Work Journal (2021) 38:193–200. Saatavissa: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10560-020-00734-9> [viitattu 2.9.2023].

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. toim. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. PDF-dokumentti.

Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862> [viitattu 29.8.2023].

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

Nyarky, K. & Agyapong, G. 2011. "Rediscovering SWOT Analysis: The Extended Version," Academic Leadership: The Online Journal: Vol. 9: Iss. 2, Article 28. Saatavissa: <https://scholars.fhsu.edu/alj/vol9/iss2/28/> [viitattu 15.12.2022].

Pösö, T., Skivenes, M. & Hestbaeck, A-D. (2013) Child protection systems within the Danish, Finnish and Norwegian welfare states – time for a child centric approach? European Journal of Social Work 17(4) Saatavissa: 10.1080/13691457.2013.829802 [viitattu 28.8.2023].

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämismenetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/julkaisuhaku/31/> [viitattu 29.8.2023].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Stenvall, E. 2020. Osallisuutta ja osallistumista. Osa 1: Osallisuuden lähtökohdat kansallisessa lapsistrategiassa. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:27. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf> [viitattu 16.5.2023].

Stenvall, E. 2023. Mitä se osallisuus oikein on? Blogi. Julkaistu 20.4.2023. Saatavissa: <https://lapsinakokulma.wordpress.com/2023/04/20/mita-se-osallisuus-oikein-on/> [viitattu 7.5.2023].

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Söderblom, V. 2022. Toivon 1 v juhlaseminaari 9.9.2022. Rikoksilla, käyttäytymisellä ja päihteillä oireilevat nuoret – Kuinka arvioida ja kuntouttaa yhteisellä työllä? Powerpoint-diasarja. Diat 28–31. Päivitetty: 9.9.2022 [viitattu 15.12.2022].

THL. 2023a. Lastensuojelun toimijoiden tehtävät, kelpoisuus, mitoitus ja täydennyskoulutus. WWW-sivusto. Päivitetty 31.3.2023. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalilyontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat#Sosiaality%C3%B6ntekij%C3%A4n_ja_sosiaaliohjaajan_teht%C3%A4v%C3%A4t_lastensuojelussa [viitattu 2.9.2023].

THL. 2023b. Systeminen toimintamalli lastensuojelussa. WWW-sivusto. Päivitetty 29.8.2023. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeminen-toimintamalli-lastensuojelussa> [viitattu 2.9.2023].

Tippett, A-M. & Yliruka, L. (2023) FIT-mittarin pilotointi lastensuojelussa – ensimmäiset askeleet. Työpaperi 20/2023. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/146925> [viitattu 28.8.2023].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100802> [viitattu 28.8.2023].

Toivonen, V. & Pollari, K. 2018. Lapsen haastattelu – osa lapsen oikeutta osallistua. Teoksessa Hyvärinen, S. & Pösö, T. toim. Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 73–89.

YK:n lapsen oikeuksien sopimus SopS 59–60/1991.

Yliruka, L. 2021. Kohti palautetietoista lastensuojelua. Blogi. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/kohti-palautetietoista-lastensuojelua/> [viitattu 26.11.2022].

Yliruka, L., Alho, S. & Petrelius, P. 2023. Systemisen lastensuojelun toimintamallin vaikuttavuutta etsimässä. Yhteiskuntapolitiikka 88 (2023):1, 107–108. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/146108> [viitattu 15.8.2023].

Yliruka, L. & Tasala, T. 2022. Lastensuojelun systemisen toimintamallin kansallinen tilannekuva vuonna 2021. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2022. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/143953> [viitattu 27.11.2022].

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. SWOT-analyysikehikko.

KUVIO 2. Palautetietoisien työskentelyn ja FIT-mittariston käyttöönottoprosessi ja käyttöönoton tuki Helsingin kaupungilla ja Toivo-palveluissa.

KUVIO 3. Keskeisimmät tulokset SWOT-analyysikehikkoon paikannettuina.

Liite 1. Tiedote opinnäytteestä

TUTKIMUSTIEDOTE**Palautetietoinen työskentely osana
Toivo-yksikön asiakasprosesseja –
FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys ohjaajien
näkökulmasta****Tutkimuksen tekijä**

Ville Söderblom, sosionomi opiskelija
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Kotkan kampus
oviso008@edu.xamk.fi

Opinnäytetyön ohjaaja:

Tuomo Paakkonen, lehtori
Puh. +358 44 702 8405, tuomo.paakkonen@xamk.fi

Tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyössäni tarkastelen FIT-mittarin (Feedback Informed Treatment) avulla toteutuvan palautetietoisin työskentelyn käyttöönottovaihetta Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden alaisuudessa toimivassa Toivo-yksikössä. Opinnäytteeni tavoitteena on kuvata ja analysoida FIT-mittarin käyttöönottoa ja sen hyödynnettävyyttä sekä tuottaa tietoa jatkokehittämisen tarpeista ja mahdollisuuksista ohjaajien tekemässä asiakastyössä. Toivo-palvelu on yhtenä lastensuojelun tiiminä mukana Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen keväällä 2021 käynnistämässä pilotoinnissa, jonka tavoitteena on sovitaa FIT-mittarin käyttö osaksi lastensuojelun asiakasprosesseja.

Aineisto koostuu FIT-mittarin käyttöönottoprosessiin ja itse mittariin liittyvistä kirjallisista materiaaleista sekä Toivo-palvelun esihenkilön haastattelusta ja ohjaajien ryhmähaastatteluista. Toivo-palvelun ohjaajat ovat avainasemassa tuottamaan opinnäytteeni aineistoa, koska heillä on kokemusta FIT-mittarin käyttöönotosta ja käyttämisestä asiakastyössä. Haastattelussa voi tuoda esille näkemyksiä FIT-mittarin toimivuudesta ja kehittämistä vaativista seikoista. Haastateltavilla on mahdollisuus vaikuttaa palautetietoisin työskentelyn tämänhetkisen tilanteen arviointiin ja sen edistämiseen Toivo-palvelun asiakastyössä. Haastattelut ovat luottamuksellisia.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydän sinua osallistumaan tähän opinnäytetyöhöni. Sinulla on mahdollisuus tehdä kysymyksiä tutkimuksesta, kun olet perehtynyt tähän tiedotteeseen ja tiedotteen liitteinä olevaan tietosuojaselosteeseen, koska tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja. Tämän jälkeen sinulta pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää tutkimuksen koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiin ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kerättyä tietoa ja tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti vain tätä opinnäytetyötä varten. Ne raportoidaan anonymisoituna opinnäytetyöraporttina, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa.

LIITE 1/2

Henkilötietojen käsittelyperuste on tutkittavan suostumus. Kerättäviä tietoja ja tutkimustuloksia käsitellään lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä saat tietosuojailmoituksesta, joka on tämän tiedotteen liitteenä.

Annan mielelläni lisätietoja:

Ville Söderblom, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

oviso008@edu.xamk.fi

Liite 2. Tietosuojailmoitus

Tietosuojailmoitus

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydän sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun, sosionomiopin-toihini sisältyvään opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyöhöni osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistu-misesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, kes-keytämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäyte-työssä, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Tämän opinnäytetyön rekisterinpitäjä on

Ville Söderblom

oviso008@edu.xamk.fi

2. Opinnäytetyön suorittaja

Ville Söderblom

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Kerään laadullisen opinnäytetyöni keskeisen aineiston haastattelemalla Toivo-palve-lun ohjaajia. Haastattelut tallennetaan, jolloin niistä syntyy henkilötietona ainakin ääni-tallenne. Lisäksi henkilötietoja (nimi ja allekirjoitus) syntyy tutkimukseen osallistuvien antamien suostumusten kautta, jotka allekirjoitetaan. Haastattelutilanteessa voi myös syntyä muita tunnistetietoja, jotka poistetaan aineiston litterointi- ja analysointivai-heessa.

Haastatteluissa syntyvä äänitallenne tallennetaan kyseistä käyttöä varten tarkoitettulle tallentimelle. Haastattelutilanteen jälkeen äänitallenne siirretään Helsingin sosiaali- ja terveysviraston verkkolevylle, joka on salasanasuojattu ja johon vain opinnäytetyön suorittajalla on pääsy. Kirjalliset suostumuslomakkeet tutkimukseen osallistumisesta säilytetään Toivo-yksikön toimitiloissa, niille tarkoitettussa lukitussa tilassa.

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella:

tutkittavan suostumus

rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen

yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen (tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi tai aineiston arkistointi) rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen

rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen.

5. Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön aihe: Palautetietoinen työskentely osana Toivo-yksikön asiakasprosesseja – FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys ohjaajien näkökulmasta

Opinnäytetyön kesto: käsittelen henkilötietoja kevään 2023 aika ja tavoitteena on, että opinnäytetyö valmistuu toukokuussa 2023.

6. Mitä tietoja minusta käsitellään?

1. Henkilötietona käsittelen ääntä ja mahdollisesti nimeä, jos se tallentuu haastattelun yhteydessä. Haastatteluissa voi tulla esille myös muita seikkoja, joiden perusteella tunnistaminen suoraan tai välillisesti voi olla mahdollista. Lisäksi henkilötietoina käsitellään opinnäytetyöhön suostumukseen osallistuvan nimeä ja allekirjoitusta, jotka syntyvät suostumuslomakkeen täyttämisen yhteydessä.

2. Kerätäänkö ja käsitelläänkö opinnäytetyössä arkaluonteisia tietoja?

X Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Henkilötietoja kerätään allekirjoitetun suostumuslomakkeen ja haastattelun äänitallennuksen yhteydessä.

8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä.

10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja säilytetään ainoastaan sen ajan, mikä opinnäytetyön valmistumisen vuoksi on välttämätöntä. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen kaikki manuaalisesti muodostunut aineisto tuhoetaan tietoturvakäytäntöjen mukaisesti ja digitaalinen aineisto poistetaan Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkolevyltä kuukausi sen jälkeen, kun opinnäytetyö on valmistunut ja julkaistu.

11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Kirjalliset suostumukset tutkimukseen osallistumisesta säilytetään lukitussa tilassa Toivo-yksikön tiloissa. Haastattelujen äänitallenteet säilytetään digitaalisessa muodossa Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen salanasuojatulla verkkolevyltä. Opinnäytetyön suorittajalla on ainoastaan pääsy kyseiselle verkkolevylle. Haastatteluissa

mahdollisesti esiin tulevat henkilö- ja tunnistetiedot anonymisoidaan litterointivaiheessa.

12. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on:

Ville Söderblom

oviso008@edu.xamk.fi

1. Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

2. Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

3. Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

4. Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

5. Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

Liite 3. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

SUOSTUMUS HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN TUTKIMUK- SESSA JA

TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Palautetietoinen työskentely osana Toivo-yksikön asiakasprosesseja –

FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys ohjaajien näkökulmasta

Helsingin kaupunki, lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut,

Toivo-yksikkö

Ville Söderblom, sosionomiopiskelija,

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Olen lukenut ja ymmärtänyt saamani tutkimustiedotteen ja tietosuojaselosteen.

Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta ja tietosuojailmoituksesta tarkemman kuvauksen tutkimuksen yhteydessä suoritettavasta henkilötietojen keräämisestä, käsitte-lystä ja luovuttamisesta. Ymmärrän, että tietojani käsitellään luottamuksellisesti. Ymmärrän samalla, että Toivo-yksikkö mainitaan tutkimuksessa nimeltä, jolloin työyhteisöni on tunnistet-tava. Saan tarkastettavaksi minua koskevat sitaatit ennen loppuraportin julkaisua, ja minulla on oikeus kieltäytyä suorien sitaattieni käytöstä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysy-myksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen. Olen saanut riittävät tie-dot oikeuksistani, tutkimuksen tarkoituksesta ja sen toteutuksesta sekä tutkimuksen hyödyistä ja riskeistä. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen men-nessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan, että annan suostumukseni henkilötietojeni käsittelyyn ja tutki-mukseen osallistumiseen.

Päiväys ja paikka

Tutkittavan allekirjoitus

Tutkittavan nimenselvennös

Liite 4. Tieteellisen tutkimuksen rekisteriseloste

TIETEELLISEN TUTKIMUKSEN REKISTERISELOSTE
Henkilötietolaki (523/1999) 10 § ja 14 §

Lue täyttöohjeet ennen rekisteriselosteeseen täyttämistä. Käytä tarvittaessa liitettä.

Täätämispäivä
15.12.2022

1a Tutkimus- rekisterin- pitäjä	Nimi Ville Söderblom
	Osoite
	Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) oviso008@edu.xamk.fi
1b Yhteistyö- hankkeena tehtävän tut- kimuksen osapuolet ja vastuunjako	
1c Tutkimuksen vastuullinen johtaja tai siitä vastaava ryhmä	Ville Söderblom (sosionomiopiskelija)
1d Tutkimuksen suorittajat	Kaikki henkilöt, jolla on tutkimuksen kuluessa oikeus käsitellä rekisteritietoja Ville Söderblom
2 Yhteyshenki- lö rekisteriä koskevissa asioissa	Nimi Ville Söderblom
	Osoite
	Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) oviso008@edu.xamk.fi
3 Tutkimus- rekisteri	Rekisterin nimi Palautetietoinen työskentely osana Toivo-yksikön asiakasprosesseja - FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys ohjaajien näkökulmasta. Yhteystietoluetteloa ei laadita.
	<input checked="" type="checkbox"/> kertatutkimus <input type="checkbox"/> seurantatutkimus
	Tutkimuksen kesto Arvio opinnäytetyön valmistumisesta on toukokuussa 2023
4 Henkilötieto- jen käsittelyn tarkoitus	Henkilötietoja syntyy sosionomiopintojen opinnäytetyöhön liittyen. Opinnäyte käsittelee palautetietoista työskentelyä osana Toivo-yksikön asiakasprosesseja. Erityisenä tarkastelun kohteena on FIT-mittarin käyttöönotto ja hyödynnettävyys ohjaajien näkökulmasta. Pääasiallinen aineisto koostuu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston alaisuuteen kuuluvan Toivo- palvelun työntekijöiden haastatteluista, johon osallistuminen on vapaaehtoista ja suostumukseen perustuvaa. Haastattelut ovat äänitallenteita. Henkilötietoja käsitellään haastateltavien suostumukseen perustuen, jolloin henkilötietoja syntyy kirjallisissa suostumuslomakkeissa nimenä ja allekirjoituksena. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on mahdollistaa opinnäytetyöni aineiston muodostaminen. Opinnäytetyöni suunniteltu kesto: joulukuu 2022 - toukokuu 2023.

5 Rekisterin tietosisältö	<p>Opinnäytetyöhön osallistuvilta kerätään suostumuslomakkeella kirjallisesti nimi ja allekirjoitus, josta muodostuu henkilötietoa. Haastattelut äänitallennetaan. Haastatteluihin osallistutaan etunimellä.</p> <p>Äänitallenteet aukikirjoitetaan. Kaikki henkilö- ja tunnistetiedot poistetaan litterointi- ja analysointivaiheessa. Opinnäyte raportoidaan anonymisoituna.</p>
6 Säännönmukaiset tietolähteet	<p>Henkilötiedot saadaan opinnäytetyön aineistonkeruun yhteydessä ja haastateltavien suostumukseen perustuen.</p>
7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset	<p>Ei luovuteta.</p>
8 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	<p>Ei siirretä.</p>
9 Rekisterin suojauksen periaatteet	<p><input type="checkbox"/> Tiedot ovat salassapidettäviä.</p> <p>Manuaalinen aineisto: Vain opinnäytetyön tekijän käytössä. Säilytetään erillään muusta aineistosta, Toivo-yksikön toimitiloissa, aineistolle tarkoitettussa lukitussa tilassa, jonka avain on ainoastaan opinnäytetyön tekijällä.</p> <p>ATK:lla käsiteltävät tiedot:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> käyttäjätunnus <input checked="" type="checkbox"/> salasana <input type="checkbox"/> käytön rekisteröinti <input type="checkbox"/> kulun valvonta</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> muu, mikä: Word-tiedosto, jota säilytetään Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden verkkoyleisellä, joka on salasanasuojattu. Verkkoyleiselle pääsy on ainoastaan opinnäytetyön tekijällä.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa. <small>Peruste tunnistetietojen säilyttämiselle</small></p> <p><input type="checkbox"/> Aineisto analysoidaan tunnistetiedoin, koska</p>
10 Tutkimusaineiston hävittäminen tai arkistointi	<p><input checked="" type="checkbox"/> Tutkimusrekisteri hävitetään.</p> <p><input type="checkbox"/> Tutkimusrekisteri arkistoidaan <input type="checkbox"/> ilman tunnistetietoja <input type="checkbox"/> tunnistetiedoin</p> <p>Mihin:</p>

Liite 5. Haastattelurungot

Yksilöhaastattelu

1. Miksi FIT-mittari päätettiin ottaa käyttöön Toivo-yksikössä?
2. Miten FIT-mittarin käyttöönotto tapahtui Toivo-yksikössä?
 - a. Miten lisenssiasia on ratkottu?
3. Miten näet FIT-mittarin käytettävyyden Toivo-yksikön ohjaajien työssä esihenkilöasemasta käsin?
 - a. SWOT-kehikkoa myötäillen: vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet, uhat
 - b. Miten saat tietoa FIT-mittarien käytöstä ohjaajien työssä?
 - c. Millaisia haasteita siinä on ollut sinun näkökulmastasi ja miten mahdollisia haasteita on ratkottu (jatkokysymys: entä miten tulisi jatkossa ratkoa)?
4. Miten FIT-mittarin käyttöä voitaisiin jatkossa tukea esihenkilötyön näkökulmasta?
5. Miten arvioit FIT-mittarin käytön tulevaisuuden Toivo-yksikön ohjaajien työssä?
6. Mitä muuta haluaisit kertoa minulle?

Ryhmähaastattelut

1. Miten sinut on koulutettu FIT-mittarin käyttöönottoon?
2. Millaisia kokemuksia sinulla on FIT-mittarin käytöstä Toivo-yksikössä?
 - a. Millaisia kokemuksia sinulla on mittarin rakenteen noudattamisesta?
3. Miten arvioit FIT-mittarin toimivuutta SWOT-analyysekehikkoa myötäillen:
 - a. FIT-mittarin vahvuudet
 - b. FIT-mittarin heikkoudet
 - c. FIT-mittarin mahdollisuudet
 - d. FIT-mittarin uhat
4. Miten haluaisit kehittää palautetietoista työskentelyä Toivo-yksikössä?
5. Mitä muuta haluaisitte kertoa minulle?