

Miten FIT-mittarit soveltuvat lastensuojelun avohuoltoon?

Maisterintutkielman tuloksia

Ann-Mari Tippett

Kohti palautetietoista lastensuojelua – webinaari 13.11.2023

Taustaa:

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) käynnisti keväällä 2021 kehittämishankkeen asiakasvaikuttavuuden mittaamiseksi lastensuojelussa pilotoimalla palautetietoista työskentelyä (Feedback-Informed-Treatment (FIT)).
- FIT on näyttöön perustuva käytäntö, joka sisältää kaksi validoitua mittaria: Outcome Rating Scale (ORS), joka mittaa asiakkaan hyvinvointia, ja Session Rating Scale (SRS), joka mittaa yhteistyösuhteen toimivuutta.
- Jokaisella tapaamiskerralla asiakas arvioi hyvinvoinnissaan kokemaa muutosta ja antaa työntekijälle palautteen siitä, onko hän asiakkaana tullut oikealla tavalla kuulluksi ja kohdatuksi.

Child Outcome Rating Scale (CORS)

Name _____ Age (Yrs): _____
Sex: M / F _____
Session # _____ Date: _____
Who is filling out this form? Please check one: Child _____ Caretaker _____
If caretaker, what is your relationship to this child? _____

How are you doing? How are things going in your life? Please make a mark on the scale to let us know. The closer to the smiley face, the better things are. The closer to the frowny face, things are not so good. If you are a caretaker filling out this form, please fill out according to how you think the child is doing.

Me
(How am I doing?)

I ----- I

☹️ ----- ☺️

Family
(How are things in my family?)

I ----- I

☹️ ----- ☺️

School
(How am I doing at school?)

I ----- I

☹️ ----- ☺️

Everything
(How is everything going?)

I ----- I

☹️ ----- ☺️

Child Session Rating Scale (CSRS)

Name _____ Age (Yrs): _____
Sex: M / F _____
Session # _____ Date: _____

How was our time together today? Please put a mark on the lines below to let us know how you feel.

Listening

----- I ----- I ----- I

did not always listen to me. ☹️ ----- ☺️ listened to me.

How Important

What we did and talked about was not really that important to me. ☹️ ----- I ----- I ----- I ☺️ What we did and talked about were important to me.

What We Did

I did not like what we did today. ☹️ ----- I ----- I ----- I ☺️ I liked what we did today.

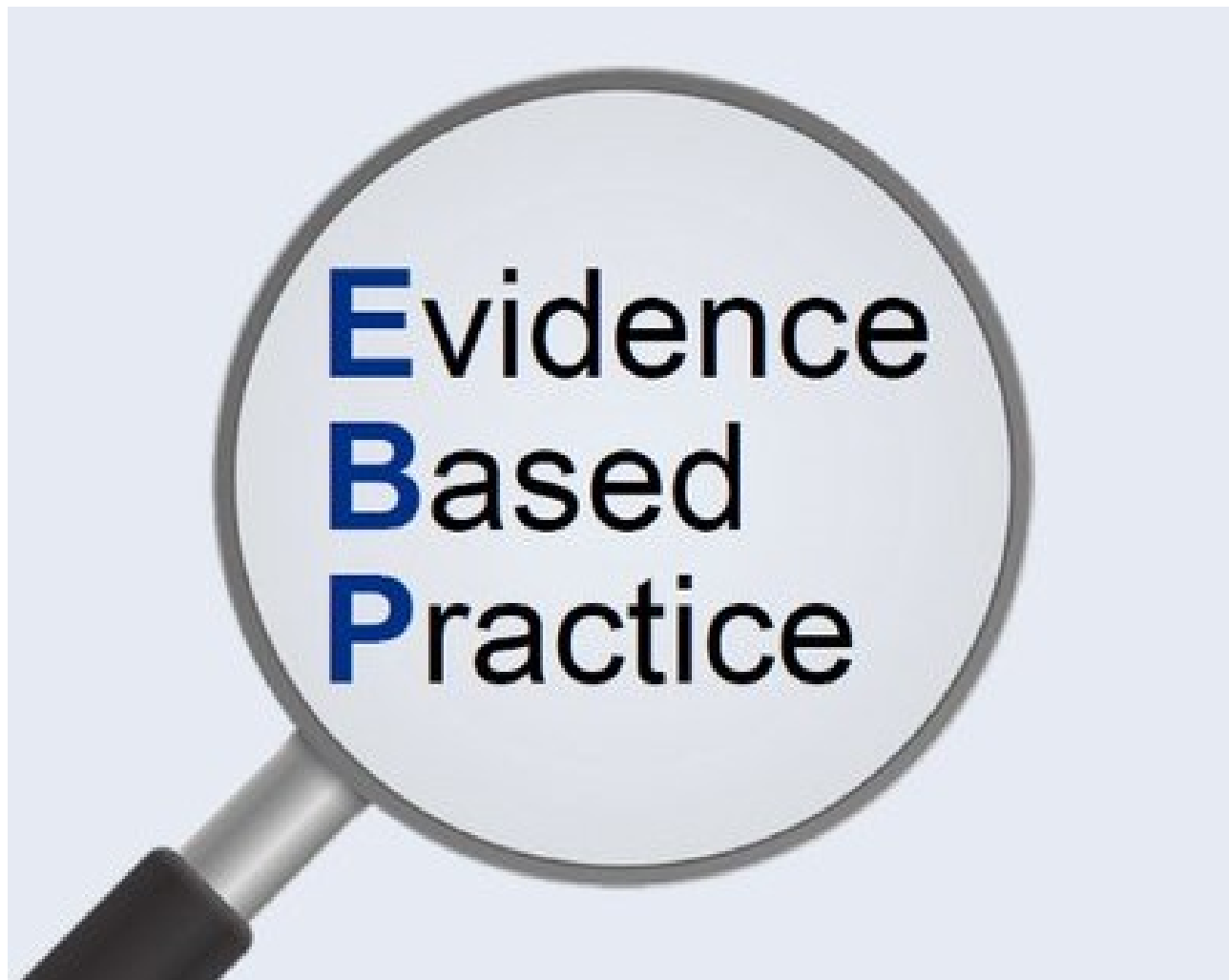
Overall

I wish we could do something different. ☹️ ----- I ----- I ----- I ☺️ I hope we do the same kind of things next time.

FIT-mittari on näyttöön perustuva käytäntö

Tutkimus psykoterapian vaikuttavuudesta on tuottanut vahvaa näyttöä siitä, että asiakkaan ja työntekijän välinen toimiva suhde ja asiakkaan kokema varhainen muutos ovat merkittäviä terapiaprosessin onnistunutta lopputulosta ennustavia indikaattoreita, ja siksi FIT kiinnittää niihin tarkasti huomiota.

Autetuksi tulemisen kokemus ja asiakkaan haastavassa elämäntilanteessa tapahtuvien muutosten seuraaminen ovat myös lastensuojelun vaikuttavuuden kannalta keskeiset muuttujat – ja juuri niihin palautekeskeisessä työskentelyssä FIT-mittarin avulla paneudutaan.



Miksi FIT-mittaria tarvitaan?

- Lastensuojelussa ei olla kyetty systemaattisesti osoittamaan toiminnan tuloksia, mikä on eettisesti ongelmallista, erityisesti kun tiedetään, että lastensuojelu on altis virheille.
- Lastensuojelun asiakkaiden omaa kokemusta palveluiden vaikuttavuudesta ei olla hyödynnetty käytäntöjen kehittämisessä, vaikka lastensuojelun asiakkaina olevat lapset ja heidän vanhempansa tunnistavat itse ovatko he saaneet tarvitsemaansa tukea.
- Siksi tarvitaan tutkimustietoon perustuvaa lastensuojelua.
- FIT-mittarin käytön tarkoitus on luoda kulttuuri jatkuvan palautteen hyödyntämiseksi.
- Palautetietoisessa FIT-mittarin käytössä palvelun laadukkuus syntyy dialogisuudesta, suhdeperustaisuudesta ja asiakkaan osallisuudesta.
- Hypoteesina on, että FIT-mittarin jatkuvan käytön avulla on mahdollista havainnoida kaavoja lastensuojelun onnistumisissa ja epäonnistumisissa.



FIT-mittarin käyttö lastensuojelussa

- FIT-mittaria ei kansainvälisesti olla juurikaan käytetty lastensuojelussa.
- Kansainvälisesti saatavilla oleva ainoa tutkimusnäyttö FIT-mittariston onnistuneesta implementoinnista osaksi lastensuojelua löytyy Tanskasta, Gladsaxen-kunnasta.
- Terapiamaailmasta lainatun FIT-mallin soveltuvuutta suomalaiseen lastensuojeluun on tärkeää tutkia, koska lastensuojelu eroaa monella tavalla psykoterapiasta.
- Lastensuojelussa lakisääteisiin viranomaistehtäviin yhdistyy vuorovaikutteinen ja asiakasta osallistava työskentely.
- Asiakas ei aina voi päättää keskustelun sisällöstä ja lastensuojelun toimenpiteiden kohdistumisesta.

Tutkimusasetelma

- Maisterintutkielmani (Tippett, 2023) tuotti tietoa THL:n käynnistämästä FIT-mittarin pilotoinnista systeemisessä lastensuojelussa.
- Haastattelin kahta FIT-pilotointiin osallistuvaa lastensuojelun tiimiä.
- Aineiston analyysissä hyödynsin narratiivista lähestymistapaa ja kiinnitin huomiota fokalisaatioon, eli näkökulma- ja kokemusrakenteisiin sosiaalityöntekijöiden FIT-mittarin käyttöä kuvaavissa kertomuksissa.

FIT-mittarin käyttöönotto tiimeissä

- Uuden omaksuminen oli tuntunut raskaalta työtilanteen kuormittavuuden vuoksi.
- Lomakeversion sijaan tiimit mieluummin käyttäisivät FIT-sovellusta puhelimen tai padletin avulla.
- FIT-mittarin käyttö oli jäänyt vähäiseksi.
- Sosiaalityöntekijöiden kerronnassa korostui ammatillinen sitoutuminen systeemiseen lastensuojelutyöhön.
- Sosiaalityöntekijöiden yhteisesti jakama tavoite oli laadukas systeeminen lastensuojelu, mutta FIT-työskentelyn rooli tämän tavoitteen saavuttamisessa herätti toisistaan eroavia ja vastakkaisiakin näkemyksiä.

Kaksi ääripäätä:

Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen FIT-työskentelyä kohtaan vaihteli torjuvasta epäilystä FIT-mittarit tervetulleeksi uudistukseksi toivottavaan innostuneeseen vastaanottoon

Systeminen tiimi A

- *FIT ”ei oo jotenki istunu siihen minun työn tekemisen tyyliin...”*
- *”On pitänyt ihan panostaa siihen, että jokunen kokeilu tuli tehtyä.”*
- *”...semmoinen irrallinen olo siitä FIT:istä, että tuntuu, et se pitää vähän väkisin työntää siihen...”*

Systeminen tiimi B

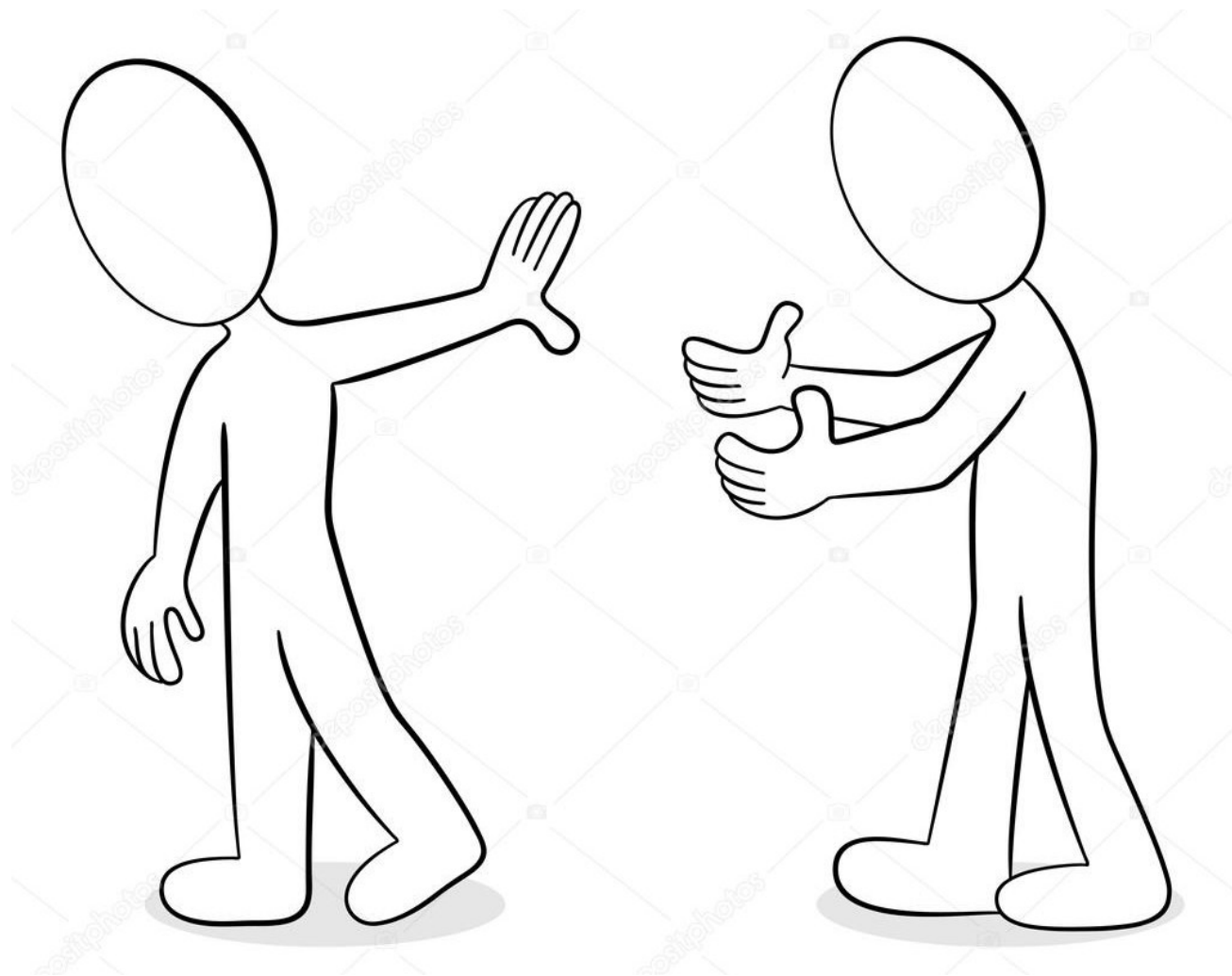
- *”FIT-mittarin käyttö on ollut luonnollista, se on vaan solahtanut siihen mukaan.”*
- *”FIT-mittarin käyttö on ollut yllättävän helppoa...”*
- *FIT-mittarin vahvuudeksi tunnistettiin käytännönläheisyys.*
- *”Kyllä minä ajattelen, että palautteesta on hyötyä, kun siitä saa itselle välittömän palautteen, niin se on kyllä hyvä.”*
- *Palautteen avulla tietoa siitä mikä toimii, ”et ei me ihan turhaan vaan tehdä jotain, vaan mittarit todistavat ja tuovat lisäarvoa.”*

FIT-mittari systeemisen työotteen vastustajana – esimerkkinä systeeminen tiimi A

- Tiimin A kerronnassa FIT-mittareiden käytön mahdollisuus suljettiin pois suuresta osasta haastavaksi koettua lastensuojelun toimintaympäristöä:
- Sosiaalityöntekijöiden kuvauksessa asiakkaiden voimakkaat tunteet ja asiakasperheiden kohtaamat kriisitilanteet sekä verkostoneuvottelut rajattiin FIT-mittarin käytön ulkopuolelle.
- FIT-työskentely koettiin haastavana myös silloin, kun asiakkaana olevalla lapsella on toiminnanohjauksen häiriö.
- FIT-mittareiden tuominen asiakastapaamiseen, jossa vallitsee latautunut tunneilmapiiri, nähtiin erityisenä riskinä sujuvan vuorovaikutuksen ja yhteistyösuhteen muodostumiselle.

Rikkooko FIT-mittari asiakkaan kohtaamisen?

- ”... FIT-mittarin käyttö on tosi hankalaa...ehkä siitä syystä, että systeemisyyys on minun pään sisällä oleva asia, mitä minä kehitän jokaisen asiakkaan kanssa perheen tilanteeseen sopivalla tavalla, ja se on helppoa toteuttaa, mutta sitten minun pitäisi täyttää joku paperi asiakkaan kanssa ja keskittyä siihen...minä en vaan saa sitä siihen minun työhön liimattua, koska se tuntuu irralliselta. Se on paperi ja kohtaaminen on se, johon keskityn ja siihen pistän kaikki panokset...”
- ”Minun kauhukuva olisi, että meidän pitäisi ihan koko ajan ja joka ikisessä tapaamisessa käyttää jotain tällaista strukturoitua lomaketta.”



Palautetietoiseen kulttuuriin epäilevästi suhtautuvassa kerronnassa:

- FIT-mittarin ei nähty tarjoavan sosiaalityöntekijöille uutta tietoa jo entuudestaan tutuksi tulleesta lapsesta.
- -> FIT-lomakkeisiin viittaaminen tiedonkeruun menetelmänä, vaikka FIT on asiakkaan palautteen hyödyntämiseen ja asiakkaan hyvinvoinnin seuraamiseen tarkoitettu väline.
- FIT-mittari nähtiin strukturoituna lomakkeena, jonka käyttö asiakkaan kanssa jäi mekaaniseksi toimenpiteeksi.
- -> Kokemusta FIT-työskentelyn merkityksestä asiakaspalautteen hyödyntämisen välineenä ei päässyt syntymään.
- FIT-mittarin käyttöönotto muodostui jopa uhkakuvaksi sosiaalityöntekijän vuorovaikutukselliselle liikkumavapaudelle ja tilannekohtaiselle harkinnalle asiakastyössä. Uhkakuvan taustalla vaikutti olevan pelko ammatillisen autonomian menettämisestä.
- Jotta FIT-mittari voi juurtua lastensuojelun toimintatavaksi, tulee mittareita käyttävien sosiaalityöntekijöiden saada kokemus menetelmän tuomasta lisäarvosta ja hyödystä – ilman kokemusta FIT-työskentelyn merkityksellisyydestä, motivaatiota sen omaksumiselle ja käytäntöön juurruttamiselle ei voi syntyä.

Huoli lastensuojelun tehokkuusvaatimuksista?

- Arviointimittareiden käyttöön saatetaan suhtautua kriittisesti sosiaalityöntekijöiden keskuudessa
- Positivismin perinteestä kumpuavaa mittaamista ja siihen yhdistyvää retoriikkaa työskentelyn tuloksellisuudesta uusliberalismin hengessä on pyritty välttämään suomalaisen sosiaalityön kontekstissa.
- Työn vaikuttavuuden seuraaminen saattaakin herättää sosiaalityöntekijöissä pelkoa avun tarjoamisen muuttumisesta liian taktiseksi ja tekniseksi toimenpiteeksi.

Lapsen osallisuus ja osattomuus institutionaalisessa vuorovaikutuksessa

"...rehellisesti kun miettii näitä meidän asiakkaita, niin jos me pidetään puolentoista tunnin tiivis palaveri, niin kukaan heistä, jos minä mietin teini-ikäistä, ei jaksakaan istua vielä meidän kanssa täyttämään sitä lomaketta, vaan ne viimeiset viistoista minuuttia pälyilee sitä kelloa, että milloin tämä loppuu? Niin sekin, että mistä revit sen lapsen voimavaran siihen, että hei nyt tällainen vielä pitäisi täyttää, tällainen palaute."

"Ja ainahan me kysytään palaute, niin sitä mietin, että minkä verran voit vaatia asiakkaalta, että olisi tärkeää saada se palaute, no toisaalta, me jo puhumme hyvin avoimesti ja kysytään se palaute ja meillä on hyvä suhde meidän asiakkaisiin..."



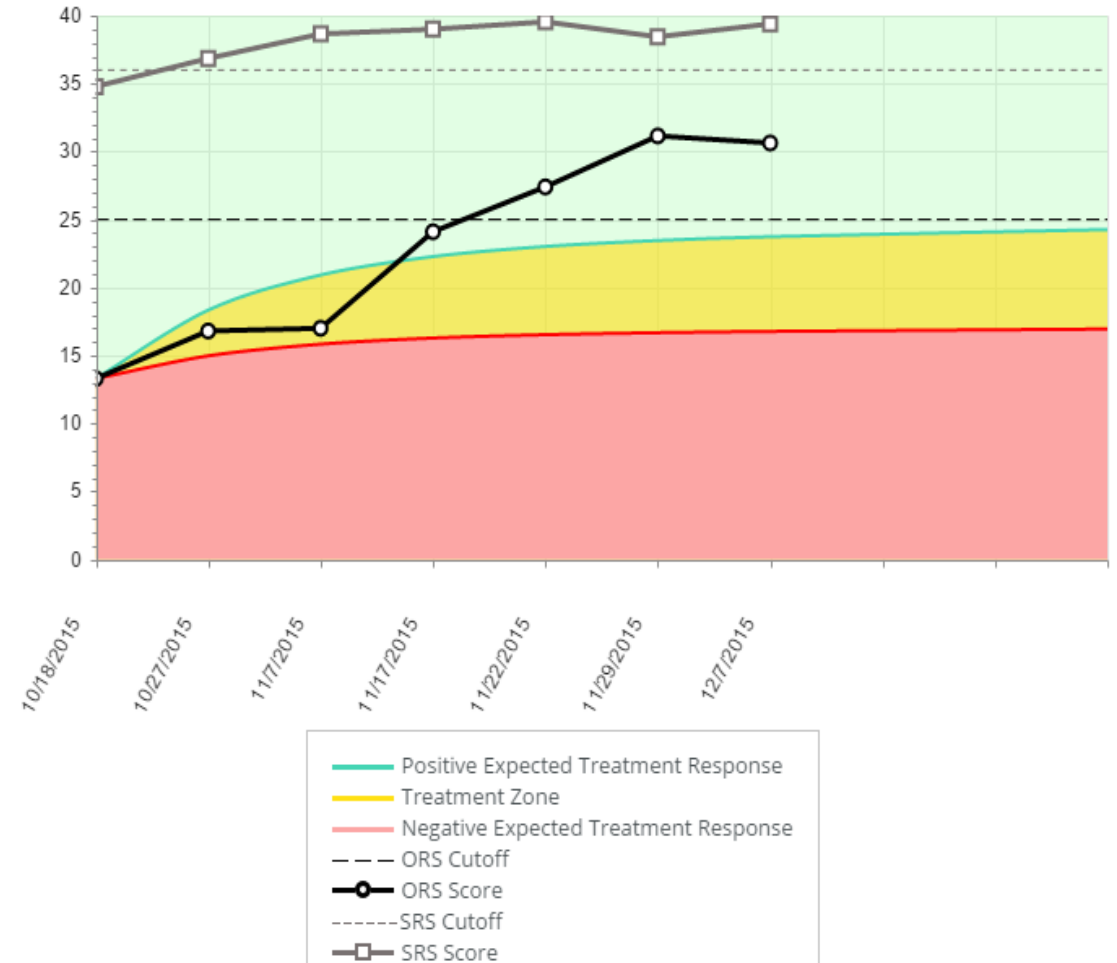
FIT-mittarin käytön tuomat hyödyt – positiivinen käänne

- Sosiaalityöntekijät tunnistivat lapsen hyvinvoinnin arviointiin liittyviä ongelmakohtia, kuten lapsen hyvinvointia käsittelevän osuuden sivuuttaminen asiakassuunnitelmassa.
- FIT-mittarin nähtiin mahdollistavan lapsen hyvinvoinnin tarkemman ja monipuolisemman mittaamisen ja arvioimisen.



FIT-mittari mahdollisuutena lastensuojelun vaikuttavuuden seuraamiselle

”Minusta se oli hauska havainto, kun minä tein (ORS-lomaketta) vanhemman kanssa, kun laskettiin niitä pisteitä, niin siinä tuli muutosero edelliseen kertaan verrattuna...Ajattelin, että mielenkiintoista, kun mittarin useammin täyttää saman asiakkaan kanssa, niin siihen saa jatkumoa, jota voisi sitten jossain kohdassa pysähtyä yhteisesti pohtimaan, että hei, tämä on tämmöistä kaarta tai viivaa mennyt, että oli tämmöinen hetki...saisi seuranta pidemmältä ajalta, saisi havainnollistettua sitä työskentelyn kulkua ja pohdittua, että mikä on ehkä auttanut ja mikä ei. Semmoisen mahdollisuuden siinä näen.”



FIT-työskentelyn hyötyjä sanoittamalla ja suhtautumistapaa muuttamalla FIT-mittareiden nähtiin sopivan käytettäväksi missä tahansa tilanteessa lastensuojelun arjessa:

- *”Ja tämän asiakkaan kanssa, jonka kanssa olen muutaman kerran FIT-mittarin tehnyt, niin hänen kanssaan olisikin matalampi kynnyks seuraavalla kerralla mittari taas ottaa... kun se on tullut jo sen asiakkaan kanssa tutuksi, et hei no niin, täytetäänpä tämä taas.”*
- *”...niin varmaan aika helppoa olisi viedä tilanteeseen kuin tilanteeseen, että tuota sujauttaa vaan verkostopalaverissakin asiakkaalle sen mittarin, niin hän tietää jo mistä on kyse ja pystyy siinä sitä omaa tilannettaan arvioimaan, että varmaan juurikin toimisi sitten ihan oikeasti missä vaan.”*
- FIT-mittarin käyttö dialogisena keskustelutyökaluna vaatii sosiaalityöntekijältä FIT-mittarin sovittamista omaan tapaan työskennellä, jotta aidosti palautetietoinen työskentelykulttuuri voi syntyä.

Yhteisöllinen kehittäminen

Ryhmähaastattelu muodostui interventioksi siihen osallistuneille sosiaalityöntekijöille.

FIT-mittarista keskusteleminen auttoi sosiaalityöntekijöitä jäsentämään asiakkailta saatavan palautteen merkitystä työskentelyssä.

Ryhmähaastattelu toimi dialogisena tilana, jossa työryhmän jäsenten oli mahdollista oppia toisiltaan ja lopulta yhdessä.

Ryhmähaastattelun aikana kiinnostus ja motivaatio palautetietoista asiakastyötä ja FIT – mittarin käyttöä kohtaan sai tuntuva nostetta.

FIT-mittarin kehittämistyössä implementointia edistävät yhteisölliset tekijät ovat tärkeässä osassa.



Systeminen tiimi B: FIT-mittari tervetulleena uudistuksena

*”Asiakkailta ei olla pyydetty
palautetta riittävästi”*

*Palautteen pyytäminen asiakkailta
nähtiin ”isona asiana” - ”te antakaa
meille palautetta, että me
paremmin tehtäisiin tätä työtä”.*

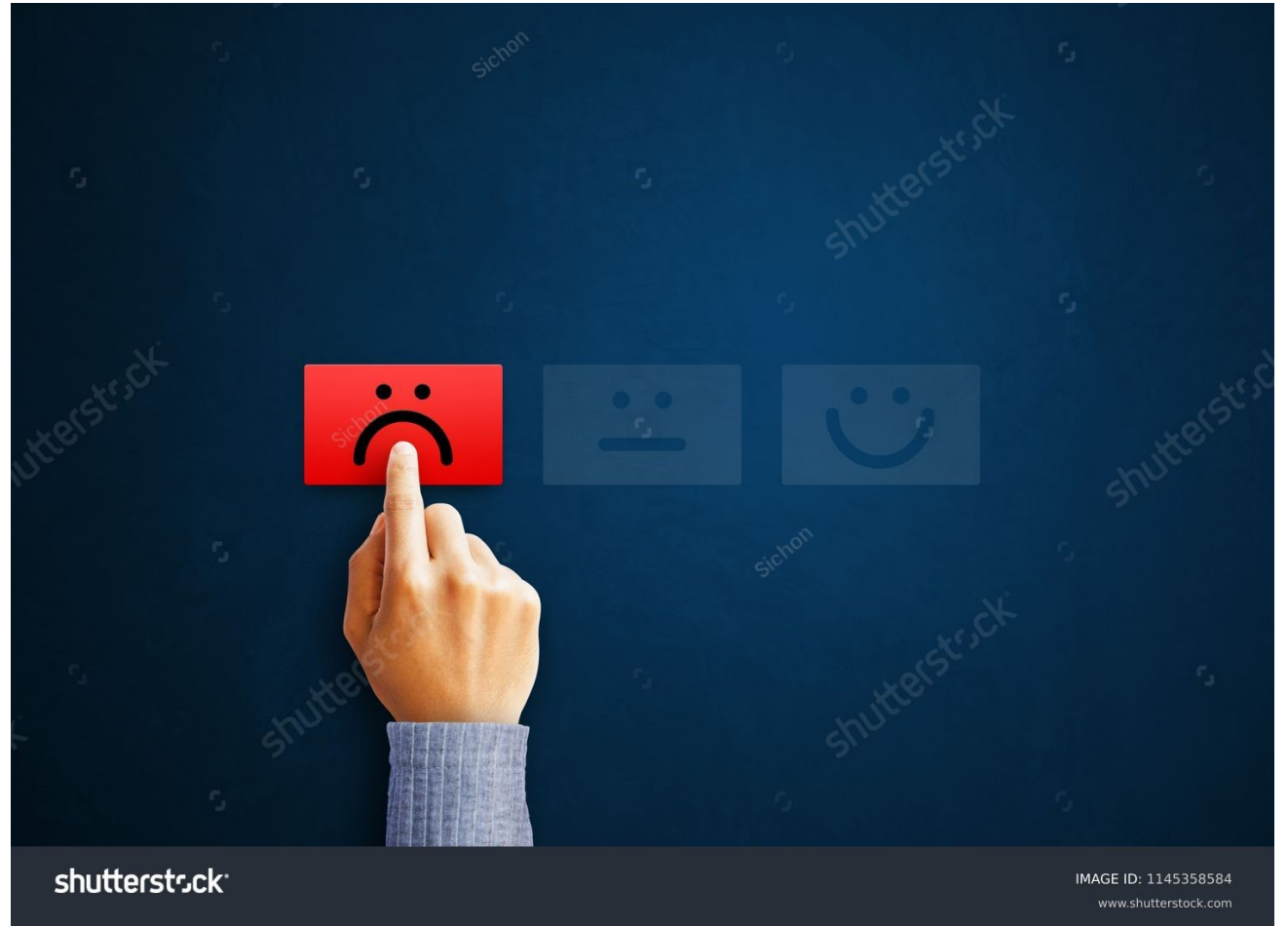
*”Palautetta on tärkeää kuulla ja
lapsen osallisuutta huomioida, ihan
pienenkin lapsen jollain lailla, että
me saisimme meidän lapsille ja
nuorille sitä viestiä, että kerro sinun
ajatustasi nyt tässä.”*



Palautekulttuurin muodostuminen

- Sosiaalityöntekijän kiitollinen suhtautuminen asiakkaalta saatua palautetta kohtaan.
- Rehellinen palaute on osoitus turvallisen ja luottamukseen perustuvan suhteen muodostumisesta.

”perheen äiti antaa reilummin meille palautetta... hän itse on varmempi siinä, että hän voi sanoa, toivon, että FIT-mittari on auttanut siinä, että hän reilusti laittaa sitä omaa vointiaankin aika huonoksi...eihän me pystytä auttaa mitenkään, jos asiakas vaan laittaa viivaa, että hyvin on asiat, vaikei ne olisi.”



FIT-mittarin sovittaminen systeemiseen toimintamalliin

- *”Systeemisessä työskentelyssä ollaan samassa veneessä sen perheen kanssa ja siinä yhdessä yritetään miettiä, et mikä heitä auttaa ... Ja kun mietittiin, että onko FIT tuonut muutoksia, niin kyllä on tullut enemmän sitä, että tämä on nyt tämä tapaaminen tässä hetkessä ja mitä tänä päivänä on hyvä puhua, että ei mennä sellaisella automaatiolla, että nyt meidän pitää näitä ja näitä puhua, kun asiakashan voi olla ihan eri tilanteessa.”*
- *”Joo se on just se, että se hetki siinä saa isomman huomion ja kun tulee tutuksi sen perheen kanssa, niin asiakkaan on helpompi myöntää sitä omaa tilaa, kertoa siitä omasta toiminnasta ja mikä ei toimi ja mikä toimii.”*
- *”Inhimillisuus, me olemme siinä hetkessä, ja me aidosti pahoittelemme... ja ollaan anteeksi pyydetty asiakkaalta niissä hetkissä, että nöyrästi menty, mutta jos asiakas pahoittaa mielensä, niin olemme sanoneet, että nämä huolet pitää silti puhua ja käsitellä, että ei se estä asioiden hoitamista.”*
- *”kun on luotu se suhde... minä ajattelen, että asiakas kestää paremmin vaikeista asioista puhumisen, kun ne huolet täytyy käsitellä, mutta asiakas kestää sen tilanteen paremmin.”*
- *”Ja kun kysytään palautetta ja sitä kautta, että ollaan tosi aidosti ja reilusti niissä tilanteissa”*

Palautetietoisen FIT-työskentelyn tuomat hyödyt – tiimi B

FIT-mittarin käyttö nivoutui yhteen systeemiseen toimintamalliin toisiaan täydentävällä tavalla.

FIT-mittarin käyttö vahvisti asiakaslähtöistä vuorovaikutusta.

FIT-mittarin käyttö ilmeni sosiaalityöntekijöiden lisääntyneenä läsnäolona ja virittäytymisenä asiakkaan tilaan.

Asiakas tuli kohdatuksi siinä hetkessä, missä hän kulloinkin on.

Asiakkaan kohtaamisista tuli aidompia ja rehellisempiä.

FIT-mittarin koettiin soveltuvan hyvin lastensuojelun kontekstiin.

FIT-mittari lisäsi lapsen turvallisuutta, koska luottamuksellisessa suhteessa perheen elämää kuormittavista asioista puhuminen tulee mahdolliseksi.



Tutkimuksen johtopäätökset ja FIT-mittarin jatkokehittäminen

- FIT-mittari soveltuu palautetietoisien kulttuurin kehittämiseen lastensuojelussa, mikä rohkaisee jatkamaan FIT-mittarin jalkauttamista.
- Kiinnostavaa on se, mitä voimme FIT-mittarin avulla oppia siitä, miten lastensuojelussa tulee työskennellä, jotta tarjottu tuki on asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa ja vaikuttavaa.
- FIT-työskentely mahdollisuutena ammatillisen osaamisen kehittämiseen yksilön ja koko organisaation yhteisenä tavoitteena.

