

# FIT auttaa kuulemaan kaikkia perheenjäseniä ja kohdentamaan työtä oikein

Kokemuksia FIT:n käytöstä Helsingin lapsiperhepalveluista

Oliwia Sarmaste, Maria Isoaho



Euroopan unionin  
rahoittama  
NextGenerationEU

# Palautetietoisen työskentelyn eteneminen Helsingin kaupungilla

## Yksittäisiä kokeiluja

- 2018-2019
- Pariterapia
  - Lastensuojelun jälkihuolto

## Pilotointivaihe

Tulevaisuuden sotekeskushanke 2021-2022: yhteiskehittäminen lastensuojelu & perhepalvelut

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

## Laaja käyttöönotto palvelutasolla

Kestävän kasvun hanke 2023-2025  
Palautetietoisen työskentelyn käyttöönottokoulutukset, tukirakenteiden luominen ja kouluttajakoulutus. Mukana tässä vaiheessa

- Perheneuvolat
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut
- Keskitetyt perheiden erityispalvelut
- Lasten erityisvastaanotto
- Lastensuojelun jälkihuolto jälkihuolto
- Asumisen tuki digihanke RRP
- Lasten ja nuorten vastaanotot
- Perhesosiaalityö

Hankkeen aikana on mahdollista kouluttaa laajasti sosiaali- ja terveydenhuollon työryhmiä

## Palautetietoinen työskentely osana perustyötä 2025 →

- Vaikuttavuutta seurataan reaaliaikaisesti ja vahvistetaan osana asiakastyötä sekä työryhmätasolla
- Työskentelyn tueksi on olemassa selkeitä rakenteita
- Työotteen käyttöönoton myötä asiakkaan osallistaminen on vahvistunut ja palveluissa korostuu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen

Tällä hetkellä  
FIT:iä käyttää yli  
450 ammattilaista

# Palautetietoinen työskentely - FIT

- Näyttöön perustuva lähestymistapa, joka perustuu asiakastyön **jatkuvaan seurantaan reaaliajassa ja dialogissa** asiakkaan kanssa ja auttaa työntekijää **muokkaamaan työskentelyä asiakkaalle sopivammaksi**
- Työskentelyssä mitataan asiakkaan **hyvinvointia** sekä **kokemusta palvelusta** jokaisella tapaamiskerralla
- Työskentelyn avulla on mahdollista **mitata, ymmärtää ja parantaa työskentelyn tuloksia**
- **Auttaa tunnistamaan asiakastyön prosesseja, jotka eivät etene ja joissa tarvitaan muutosta**
- **Auttaa ehkäisemään asiakkaiden ennakoimattomia keskeyttämisiä**
- **Osallistaa asiakkaat työskentelyyn ja työn seuraamiseen**



# Yksi työote kattaa vaikuttavuuden kaksi ulottuvuutta

- PROM eli Patient Reported Outcome Measure eli **voitimittarit** ovat standardoituja kyselyitä, joilla kerätään asiakkaan itsensä raportoimaa laatu- ja vaikuttavuustietoa.
- Kuinka hyvin ihminen oman arvionsa mukaan pärjää haasteensa kanssa.

FIT:ssä ORS-mittari

Minkälaista muutosta tavoitteet ja millä tavoin?  
•Mikä meidän työskentelyssä auttaa eniten ja mikä ei?  
•Ketkä muut voivat tukea asiakkaita tavoitteiden saavuttamisessa?

- PREM = Patient Reported Experience Measures **asiakaskokemus** keskittyy työskentelysuhteeseen. Jokaisen tapaamisen päätteeksi palaute työtavasta **Vahvistuva suhde työntekijän ja asiakkaan välillä vahvistaa positiivista lopputulosta**

FIT:ssä SRS-mittari

# ORS\* muutosarviointiasteikko

*Auta meitä ymmärtämään, miten olet voinut kuluneen viikon aikana, tämä päivä mukaan lukien. Mieti alla olevia elämänalueita, ja laita merkki sille kohdalle, millä tunnet olevasi. Janan vasen reuna merkitsee alemmaa ja oikea reuna korkeampaa tasoa*

Osa-alueet:

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

Auta meitä ymmärtämään, miten olet voinut kuluneen viikon aikana, tämä päivä mukaan lukien. Mieti alla olevia elämänalueita ja laita merkki sille kohdalle, millä tunnet olevasi. Janan vasen reuna merkitsee alemmaa ja oikea reuna korkeampaa tasoa

Potilas - x x Ohita

**Yksilöllisesti**  
(Henkilökohtainen hyvinvointi)

**Läheisten ihmissuhteiden osalta**  
(Perhe ja muut läheiset ihmissuhteet)

**Sosiaalisesti**  
(Työ, koulu, ystävyysuhteet)

**Yleisesti**  
(Yleinen tunne hyvinvoinnista)

Syötä tulos Peruuta

Poista

PROM

# SRS\* Tapaamisen arviointiasteikko

PREM

Potilas - x x Ohita Ohita kaikki

Suhde Tulin kuulluksi, minua ymmärrettiin ja kunnioitettiin.

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

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

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

Syötä tulos Peruuta Poista

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

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

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

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

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

# Mittarit yksin ei auta, vaan dialoginen suhde asiakkaan kanssa

# Palautetietoinen työskentely sisältää auttamistyön vaikuttavuutta lisääviä tekijöitä



Allianssi eli yhteistyösuhde



Palautteen kerääminen ja sen perusteella työskentelyn muuttaminen



Työskentelyn muokkaaminen ja sovittaminen asiakastekijöiden mukaan



Asiakkaan sitouttaminen prosessiin



Aikainen muutos



Asiakkaan vointi työskentelyn alussa



# Palautetietoinen kulttuuri

- Asiakkaalle palautteen antaminen voi olla vaikeaa – työntekijä on auktoriteettiroolissa ja asiakas voi olla huolissaan siitä, miten palaute vaikuttaa hänen palveluunsa. Hän voi myös pelätä työntekijän loukkaamista ja omaa tai työntekijän nolostumista
- Saadakseen palautetta työntekijän on luotava psykologisesti turvallinen tila palautteelle ja auttaa asiakasta ymmärtämään minkälaista palautetta toivoo ja miksi.
- Dialogisen keskustelun merkitys korostuu vrt. väittely tai yksimielisyyden hakeminen. Dialogissa pyritään parempaan ymmärrykseen käsiteltävästä asiasta, toisista ihmisistä ja itsestä.



# ”No on tämä se kohta kun voi miettiä että mitä voisi tehdä toisin-kumpikin”

- FIT:n yhtenä tarkoituksen on lisätä asiakkaan osallisuutta. Lastensuojelun kokemusasiantuntijaraadin näkemykset FIT:stä vahvistaa sitä kokemusta, että FIT:n käyttö lisää asiakkaan osallisuutta.

No kyllä tää on mulle ollut hyvä kun vuoden täyten niin näin ne muutokset silmieni edessä ja niistä oli hyvä puhua. Että tuolla olin ihan pohjalla ja mitä silloin tapahtui ja miten mä pääsin ylös ja hommat alkoi taas rullaan.

Annoin kritiikkiä tai palautetta – työntekijä sanoi, että tähän palaamme. Me puhuimme. Ja silleen että mun työntekijä kysyi mitä mun nuori haluaa tehdä, se vastasi että pelataan, niin ne sitten seuraavalla kerralla myös pelasivat.

Niin tämä on työntekijälle hyvä työvälinen reagoida – jos vaikka olisi paljon kaikkea niin jos ei reagoitaisi niin kyllä se tuntuisi ihan kauhealta. Nyt tähän on niinko joutuu pysähtymään ja miettimään. Mutta sanoisin että pitää olla aikaa, miettiä ja keskustella että miksi on näin laittanut

# ”Joissakin tilanteissa työskentely onnistuu aivan mainiosti. Osa asiakkaista innostuu.”

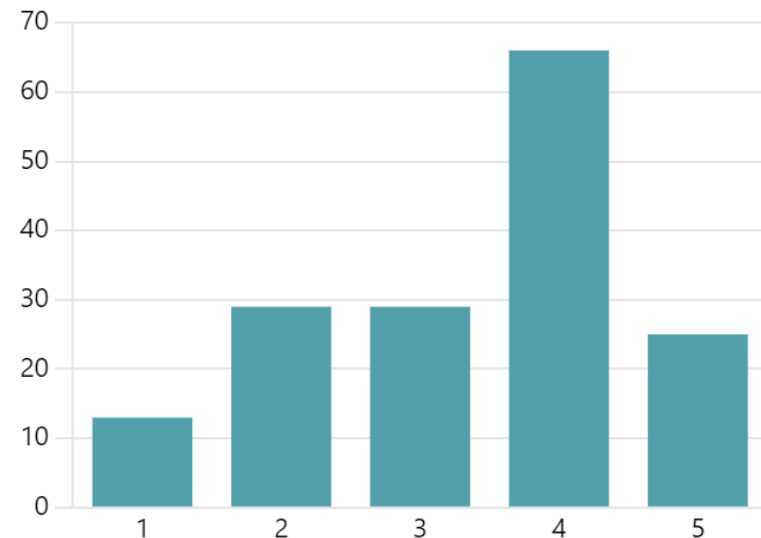
Ammattilaisten kokemuksia:

- Auttaa ammattilaista jäsentämään tapaamista ja asiakkaan tilannetta. Auttaa seuraamaan pieniä edistys- ja takapakkiaskelia, joita ei ilman mittareita huomaisi.
- Lasten kanssa etenkin ORS:n mittaustulokset saattaa vaihdella paljon kerrasta toiseen ja heittelehtii. Tällöin koettu tärkeäksi seurata vanhemman rinnakkaisarviota lapsen voinnista
- Miten käyttää isojen perheiden kanssa? Kokeillaan toimivia käytäntöjä.
- Systemaattisuuden vaikeus ja vaikeus luottaa siihen, että FITiä voi käyttää kaikkien kanssa ja kaikenlaisissa tilanteissa
- Koneen mukaan ottaminen tapaamiseen tuntuu vieraalte
- Tapaamisissa ei tunnu olevan ole aikaa ors- ja srs -mittareille

Jalkauttamisen seuraaminen Nomad-kyselyllä:

Pystyn näkemään palautetietoisien työskentelyn potentiaalisen arvon työni kannalta

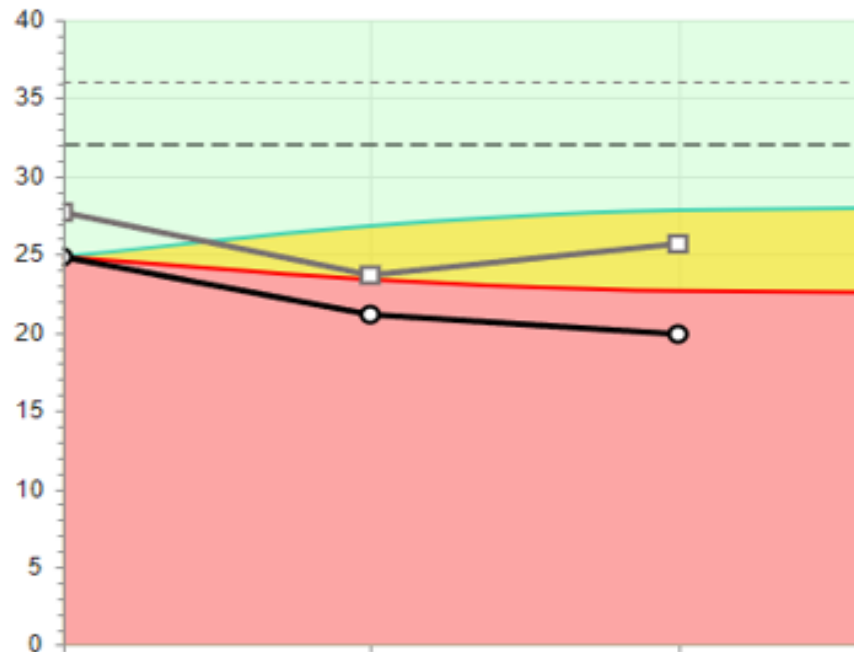
(1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)



# Raporttien hyödyntäminen asiakastyössä ja työn kehittämisessä

# Asiakkaiden kokemus datan muodossa

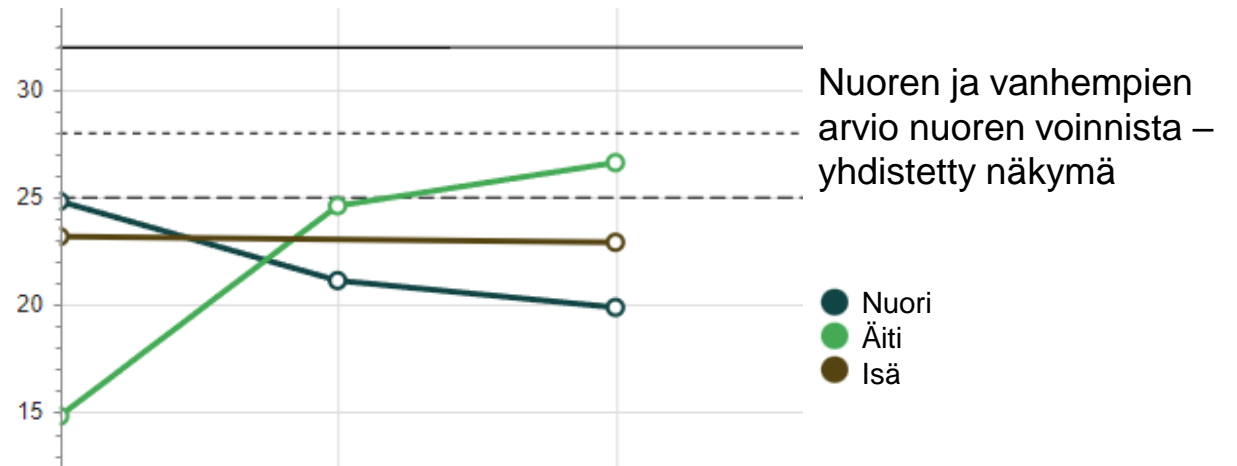
## Yksilötyössä käyrän seuraaminen



Nuoren arvio omasta voinnista ja kokemuksestaan tapaamisista

## Havaintoja lapsiperheiden sosiaaliohjauksen ja perheneuvolan tiimeistä:

- Rinnakkaisarvioinnin käyttö tuo nuoren arviointiin laajemman näkökulman



Nuoren ja vanhempien arvio nuoren voinnista – yhdistetty näkymä

# Ilmiöiden havaitseminen asiakastyössä

General	
Client	642
Adults	325
Adolescents (13-18)	109
Children (0-12)	208

Havaintoja lapsiperheiden sosiaaliohjauksen ja perheneuvolan tiimeistä:

- Vanhemmat tyytyväisempiä palveluun kuin lapset?

	Total	Open	Closed - Planned	Closed - UnPlanned
Average Intake ORS	27.60	27.56	27.36	29.88
Adults	26.33	26.57	25.14	28.70
Adolescents (13-18)	27.75	26.80	31.32	30.58
Children (0-12)	30.07	30.22	29.54	31.36
Average Intake SRS	34.07	34.21	33.27	35.83
Adults	35.71	36.07	34.22	36.34
Adolescents (13-18)	32.93	32.78	31.88	37.38
Children (0-12)	30.65	29.75	32.04	34.04
Expected Treatment Response				
Reaching target	212 (70 %)	146 (66 %)	61 (82 %)	5 (50 %)
No Change	47 (15 %)	39 (18 %)	6 (8 %)	2 (20 %)
Reaching Negative Zone	45 (15 %)	35 (16 %)	7 (9 %)	3 (30 %)
Clinically Significant Change	52 (8 %)	32 (7 %)	18 (13 %)	2 (6 %)
Relative Effect Size	-0.10	-0.12	0.00	-0.21
Severity Adjusted Effect Size (SAES)	0.66	0.64	0.77	0.34

\*Keskimääräisten SRS-aloituspisteiden viitearvo = 35, viittaa siihen, että asiakkailta saadaan rehellistä palautetta

# Palvelun vaikuttavuuden tutkiminen

■ General	
Client	648
Adults	648
Adolescents (13-18)	0
Children (0-12)	0
Collateral Raters	-
Cases	327

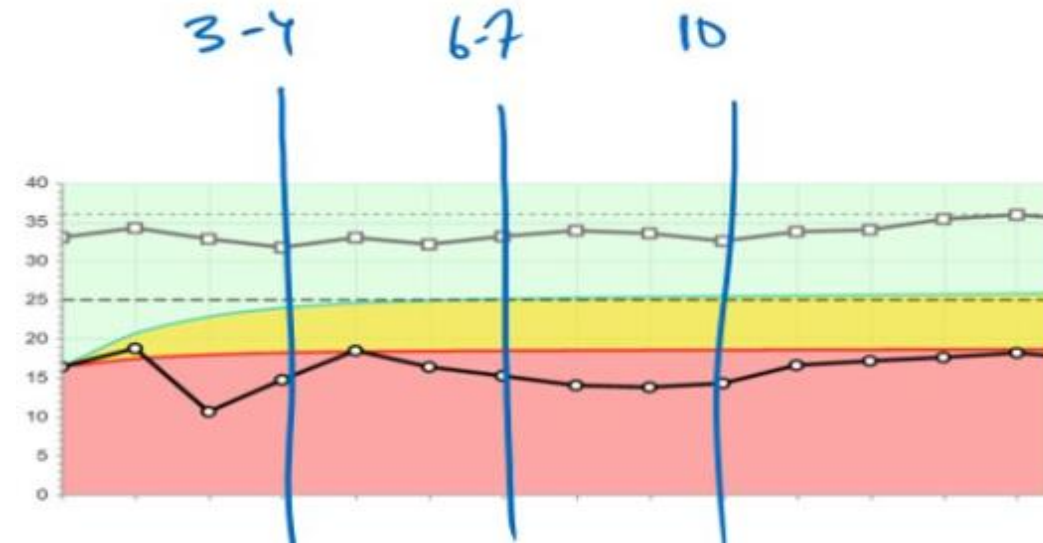
## Havainnointia pariterapiasta:

- Eroa avointen ja suljettujen tapausten välillä (57%/78%)
- 34% asiakkaista saavuttaneet kliinisesti merkittävän muutoksen työskentelyn loppuessa

	Clients			
	Total	Open	Closed - Planned	Closed - UnPlanned
<b>Average Intake ORS</b>	23.70	23.60	23.76	23.84
Adults	23.70	23.60	23.76	23.84
Adolescents (13-18)				
Children (0-12)				
<b>Average Intake SRS</b>	34.56	34.42	34.93	33.63
Adults	34.56	34.42	34.93	33.63
Adolescents (13-18)				
Children (0-12)				
<b>Expected Treatment Response</b>				
Reaching Target	384 (68 %)	123 (57 %)	225 (78 %)	36 (60 %)
No Change	115 (20 %)	57 (26 %)	44 (15 %)	14 (23 %)
Reaching Negative Zone	65 (12 %)	37 (17 %)	18 (6 %)	10 (17 %)
<b>Clinically Significant Change</b>	163 (25 %)	45 (17 %)	100 (34 %)	18 (22 %)
<b>Relative Effect Size</b>	-0.13	-0.20	-0.02	-0.33
<b>Severity Adjusted Effect Size (SAES)</b>	0.63	0.55	0.74	0.38

# Mistä pitää kiinnostua?

- Työskentelyn tulosten seuraaminen niin työntekijä kuin tiimi tasolla lisää kiinnostusta kehittää työtä ja auttaa näkemään osa-alueita, joita voi kehittää.
- Tulosten seuraamisen avulla löydetään ne asiakkuudet, joissa ei tapahdu muutosta ja joissa on riski palvelusta pois putoamiseen
  - Hyvin toimivat asiakasprosessit saavat kulkea omaa tahtiaan ja ammattilainen löytää ne asiakkaat, jotka tarvitsevat sillä hetkellä enemmän
  - Tiimitasolla pystytään seuraamaan ennakoimattomasti keskeytyneiden asiakkaiden määrää. Mitä se kertoo? Mitä muutoksia pitää tehdä?





# Kiitos!

**Yhteystiedot**

[Charlotte.wieliczko@hel.fi](mailto:Charlotte.wieliczko@hel.fi)

[Maria.isoaho@hel.fi](mailto:Maria.isoaho@hel.fi)

[oliwia.sarmaste@hel.fi](mailto:oliwia.sarmaste@hel.fi)