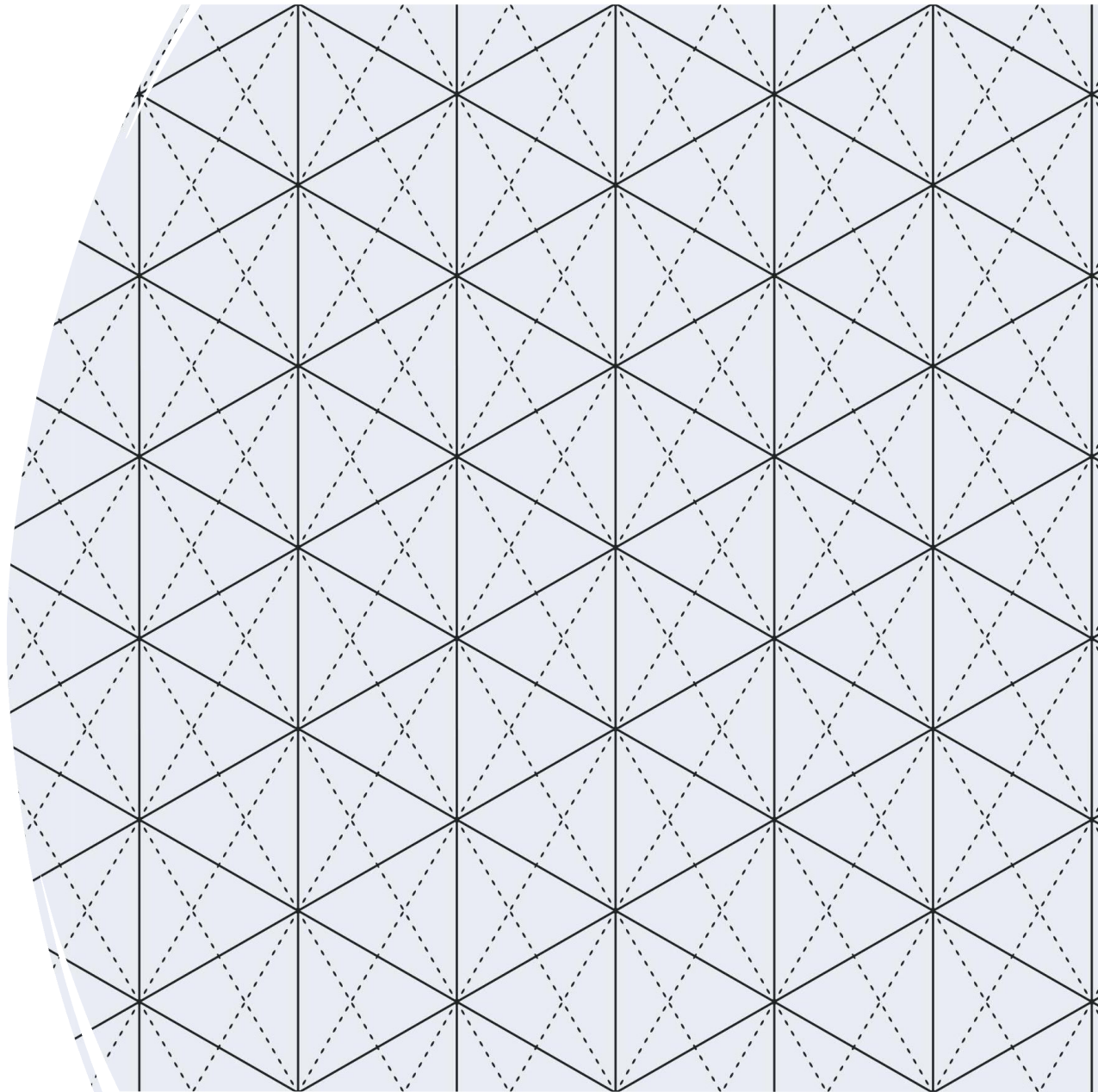


Kohti palautetietoista organisaatiota

**Kansallisen FIT-verkoston
yhteiskehittämispäivä
15.5.2025**



FIT-VERKOSTO, PALAUTETIETOISEN TYÖSKENTELYN KANSALLINEN VERKOSTO

- Verkoston tarkoituksena on vahvistaa palautetietoisen työotteen juurtumista osaksi palvelujärjestelmää. Verkosto jakaa tietoa ja kokemuksia ammattilaisille ja edistää aiheeseen liittyvää tutkimusta ja tutkimustiedon jakamista.
- Verkosto on julkisten ja kolmannen sektorin toimijoiden perustama, koostuu organisaatioista ja perustuu jäsenyyteen. Verkosto järjestää kaikille avoimia tilaisuuksia ja ylläpitää kouluttajapankkia. Jäsenyyttä voi hakea olemalla yhteydessä verkoston puheenjohtajaan.
- Verkoston tarkoituksena on vahvistaa palautetietoisen työotteen juurtumista osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon ja sivistystoimen palveluita. Jäsenyyttä voi hakea organisaatiot, joissa palautetietoistatyöskentelyä käytetään asiakastyössä. Lisäksi jäsenyyttä voivat hakea julkishallinnon organisaatiot, joissa opetetaan tai tutkitaan palautetietoista työotetta.
- Tavoitteena on vahvistaa toimijoiden välistä yhteistyötä ja osaamista FIT:iin liittyen.

Ohjelma

- 9.00-9.10 **Tapahtuman avaus** Markus Salonen, Kansallisen FIT-verkoston puheenjohtaja
- 9.10-9.35 **Riittävän hyvät mittarit**, Tiina Timperi, FITFUTURA-hanke
- 9.35-10:00 **Havaintoja kustannusvaikutuksista**, Maria Isoaho ja Charlotte Wieliczko, Helsingin kaupunki
- TAUKO 10 min
- 10:10-10.45 **Ylläpitämisen avaimet**, Heidi Nygård-Michelsson ja Taina Salovuori, HelsinkiMissio
- 10:45 - 11:10 **Johtamisen rooli implementoinnissa**, Krista Iivonen, Diak YAMK
- 11:10 - 11:40 **Paneelikeskustelu**, Laura Yliruka fasilitoi. Paneelissa mukana Tuomas Kurttila (Helsingin ensikoti), Heidi Rouhiainen (HelsinkiMissio), Mikko Oranen (Hoivatie), Ann-Mari Tippet (FITFUTURA/ Eloisa), Heidi Hakanen (Helsingin kaupunki)
- 11:40-12.00 **Päivän koonti**

Jokaiseen esitykseen on varattu n. 5 min aikaa keskusteluille ja kysymyksille. Kysymyksiä voi esittää chatin kautta tai pyytämällä puheenvuoroa.

Esityksen diat lisätään Innokylän FIT-verkoston sivuille

ORS- JA SRS-MITTARIT

- MITTARIEN LUOTETTAVUUS JA ARVIOINTI

PALAUTETIETOINEN TYÖSKENTELYTAPA

- TYÖSKENTELYTAVAN TOIMIVUUDEN
ARVIOINTI

Kansallinen FIT-verkoston webinaari 15.5.2025

Tiina Timperi, projektitutkija, Itä-Suomen
yliopisto ©



UNIVERSITY
OF EASTERN
FINLAND

MITTARIN LUOTETTAVUUDEN TUTKIMINEN

Keskeiset käsitteet:

1. Validiteetti = mittari mittaa, mitä sen on tarkoituskin mitata -> FITin kohdalla asiakkaan psykososiaalista toimintakykyä neljällä eri osa-alueella ja asiakkaan kokemusta työskentelysuhteesta neljällä eri osa-alueella
2. Reliabiliteetti = mittari tuottaa systemaattisia tuloksia (ei sattumanvaraisuutta) -> FIT-työskentelyn kohdalla ongelmallinen: mistä tiedämme, että tulokset eivät vaihtelee sattumanvaraisesti ja kerro virheellisesti, missä mennään... (esimerkkinä äärivastaajat).



”Mittaria on osattava käyttää oikeaan kohteeseen, oikealla tavalla, jotta se tavoittaa kohteen, myös oikeaan aikaan”

Erotettava toisistaan mittari ja työskentelytapa!

Yhdessä tutkimuksessa **voidaan arvioida joko** ORS- ja SRS-mittareiden **luotettavuutta TAI** palautetietoisien **työskentelytavan toimivuutta**.

Kumpi on asiakkaan toimintakyvyn kannalta olennaisempi?

Tiina Timperi 15.5.2025 ©

MITTARIN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Mittarin pätevyyden eli käyttö- tai toimintavarmuuden arvioinnissa tarkastellaan:

- 1) luotettavuutta
- 2) pysyvyyttä
- 3) johdonmukaisuutta
- 4) ennustuskykyisyyttä
- 5) tarkkuutta

Tutkitaan samaa asiaan eri näkökulmista: kriteerivaliditeetti, samanaikaisvaliditeetti, ennustevaliditeetti, sisältövaliditeetti

Erilaisia tilastollisia testejä: muun muassa testi-uusintatesti, split-half, sisäisen konsistenssin menetelmä (reliabiliteettikerroin (r), Khiin neliö (X^2), Cronbachin Alpha (α))



Mittarin luotettavuustarkastelussa tulee ottaa huomioon:

- 1) **ei ole tarkasti määriteltyä raja-arvoa** (sisäisen konsistenssin kannalta keskenään korkeat korrelaatiot parempia)
- 2) mittarin **luotettavuudella on vain välinearvo**, mutta tärkeä (saadaan esille se, mitä tavoitellaankin)
- 3) **tärkeää tarkastella mittarin luotettavuutta siitä tehtyihin tulkintoihin, sillä**

mittarin validiteetti on aina riippuvainen siitä, mihin tarkoitukseen mittaria käytetään.

”Mittaria on osattava käyttää oikeaan kohteeseen, oikealla tavalla, jotta se tavoittaa kohteen, myös oikeaan aikaan”

(Field 2024; Metsämuuronen 2006; Nummenmaa 2023; Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2020)

Tiina Timperi 15.5.2025 ©

ORS- JA SRS-MITTAREIDEN LUOTETTAVUUDESTA

Samanaikaismittauksessa todettu luotettavuus: ORS-mittarin ja muiden vastaavien toimintakykyä mittaavien mittareiden mittausten välillä oli kohtalainen tai voimakas yhteys. HUOM! Konteksti.

Meier 2020: Metatutkimus (n = 24) **ORS**-mittarin muutosherkkyydestä eli ORS-mittarin kyvystä havaita muutos verrattuna muihin vastaaviin mittareihin:

1. OQ-45 (*Outcome Questionnaire*) mittaa oireita, ihmissuhteiden toimivuutta ja toimintakykyä
2. PHQ-9 ja PHQ-2 (*Patient Health Questionnaire*) ovat lyhyitä masennuskyselyjä
3. QOLS (*Quality of Life Scale*) mittaa kroonisesti sairaiden elämänlaatua
4. DASS-21 (*Depression Anxiety Stress Scale*) mittaa psykologista oireilua

	OQ-45	PHQ-9	PHQ-2	DASS-21	QOLS
ORS	($r = .74$, $p < .01$)	($r = .72$, $p < .01$)	($r = .70$, $p < .01$)	($r = .71$, $p < .01$)	($r = .71$, $p < .01$)

Campbell & Hemsley 2009: ORS-osiot korreloivat tilastollisesti merkitsevästi DASS-mittarin kanssa. Voimakkain korrelaatio löytyi DASS-mittarin masennus- ja stressiosioden ja ORS-mittarin yleisen ja yksilöllisen ulottuvuuden välillä ($r = -.76, -.67, p < .01$). **DASSin ahdistusosio korreloi kohtalaisesti kaikkien muiden ORS-osioiden paitsi sosiaalisen hyvinvoinnin ($r = -.22$) kanssa.**

Samanaikaismittauksessa todettu luotettavuus: SRS-mittarin validiteetti verrattuna muihin työliittoa mittaaviin mittareihin oli vaihteleva (heikko, kohtalainen tai voimakas tutkimuksesta riippuen).

Campbell & Hemsley 2009: SRS-osiot korreloivat vain kohtalaisesti allianssia mittaavan WAI-asteikon kanssa ($r = .37-.63$). SRS:n ja muiden mittareiden välillä löytyi vain heikko yhteys ($r = -.27- -.36$). SRS:n yhtäpitävyys muihin työliittoa mittaaviin mittareihin (esim. WAI = *Working Alliance Inventory*) on tyydyttävällä tasolla. **Andrade-Gonzales ym. 2021:** SRS-mittarin pisteet korreloivat positiivisesti työliittoa mittaavaan espanjankielisen lyhyen WAI-S-P-mittarin pisteisiin kolmannella ja kahdeksannella työskentelykerralla ($r = .61$ ja $r = .59, p < .001$) ja terapeuteille tarkoitetun WAI-S-T-mittarin pisteisiin ($r = .35$ ja $r = .35, p < .001$).

Tiina Timperi 15.5.2025 ©





Mittarin tarkkuus:

Casey ym. 2020 tutkivat **CORS**-mittarin psykometrisia ominaisuuksia ja toimivuutta 10-15-vuotiaiden lasten ja nuorten hoidossa vertailemalla ei-kliinistä otosta ($n = 7822$) ja kliinistä otosta ($n = 2604$).

CORS-mittari on kohtalaisen herkkä erottelemaan psykososiaaliseen toimintakykyyn heijastuvia mielenterveyden haasteita sekä kliinisissä otoksissa että ei-kliinisessä otoksessa olettaen, että ei-kliinisessä otoksessa esiintyy merkittäviä mielenterveyden haasteita. $AUC = 0.78$ ($SE\ 0,01$, $CI\ 95\ \% 0.76\text{--}0.79$). Erotteleva kynnysarvo 28 pistettä (sensitiivisyys = 0.73, spesifisyys = 0.70). **HUOM! CORS-mittari kykenee erottelemaan psykososiaaliseen toimintakykyyn heijastuvia mielenterveyden haasteita pääasiassa terveyspalveluja käyttävien joukossa.**

Tiina Timperi 15.5.2025 ©

Mittarin tarkkuus ja kyky erotella muutosta:

Redmayne, Reese, Zetzer ym. 2023: Vertailututkimus kahden toimintakykymittarin **ORS:n** ja **OQ-45:n** kyvystä erotella luotettavasti ja kliinisesti merkittävää muutosta samoilla asiakkailla hoidon aikana. Osallistujat ($N = 290$) olivat psykologian tohtoriohjelmassa kuuluvan harjoitteluklinikan asiakkaita. Tutkimuksessa **ORS-toimintakykymittari** osoitti parempaa erottelukykystä kuin validoitu OQ-45 ja pystyi luokittelemaan luotettavan muutoksen $X^2(1, N = 255) = 34.70$, $p < .001$ sekä kliinisesti merkittävän muutoksen $X^2(1, N = 255) = 25.704$, $p < .001$ useimpien hoidon loppuunsaattaneiden asiakkaiden kohdalla kuin OQ-45, vaikka lähtötilanteessa mittarit korreloivat voimakkaasti keskenään ($r = .73$).

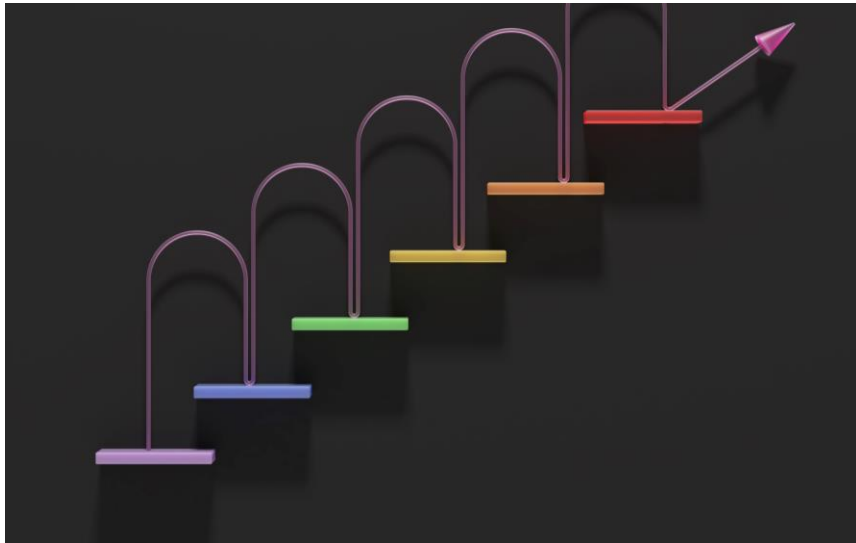
ORS-pisteissä luotettavan muutoksen kokeneiden osuus 46.9 % ja OQ-45-pisteissä 36.2 % ($p < 0.001$). ORS-mittarin täyttäneiden asiakkaiden kohdalla kliinisesti merkittävän muutoksen ilmoitti jokaisella istunnolla suurempi prosenttimäärä (39.6 % - 81.5 %) kuin OQ-45-mittarin täyttäneiden asiakkaiden (16.9 % - 62.5 %) kohdalla. **Tulokset indikoivat sekä ORS:n kykyä tunnistaa kliinisesti merkittävän muutoksen aikaisemmin ja useammin työskentelyn aikana kuin mitattuna pitemmällä mittarilla.** Saman verran asiakkaita kuitenkin ilmoitti hoidon huononemisesta molempien mittareiden kohdalla (8.3 %).

Sisäinen yhdenmukaisuus todisteena tarkkuudesta:

Caseyn ym. 2020: Tutkimus **CORS**-mittarin psykometrisista ominaisuuksista. **Mittarin osa-alueet latautuivat voimakkaasti yhdelle faktorille (EFA ja CFA).** Kahtia jaetussa aineistossa saatiin seuraavat tunnusluvut: Eksploratiivisen faktorianalyysin tunnusluvut: (CFI = 0.99; TLI = 0.97; RMSEA = 0.08; SRM = 0.02). Kaikki faktorilataukset olivat suurempia kuin 0.60 ja tilastollisesti merkitseviä $p < 0.001$. (Ominaisarvo = 2.60) ($n = 3911$). Konfirmatorisen faktorianalyysin tunnusluvut: (CFA) (CFI = 0.98; TLI = 0.96; RMSEA = 0.07; SRS = 0.02) ($n = 3911$).

Koko **CORS**-mittarin sisäinen johdonmukaisuus oli hyvä (**Cronbachin α 0.81 ja McDonaldin ω 0.82**) ($n=7822$). Kaikki osioiden väliset korrelaatiot olivat tilastollisesti merkitseviä ($p < .001$). Väittämät 1 ja 4 korreloivat vahvasti keskenään (**$r = .68$**), mikä voi kertoa päällekkäisyydestä osioissa. Väittämiä ei voi kuitenkaan vähentää, koska mittarin tarkkuus ja luotettavuus heikentyy oleellisesti.

ORS-mittari toimii kohtalaisen tarkkana subjektiivisen toimintakyvyn mittarina yksiulotteisuudesta huolimatta.



Mittarin ennustuskyky pitkällä aikavälillä:

Malins, Moghaddam, Morriss & Schröder 2020 toteuttivat pitkittäistutkimuksen **ORS**-mittarin kyvystä ennustaa muutosta pitkällä aikavälillä verrattuna yksittäisiin ja riippumattomiin, sokkoutettuihin mittareihin: (SHAI), (GAD-7), (PHQ-15 and PHQ-9), (WSAS), (EQ5D-5L) ja (VAS). Tutkimuksessa arvioitiin, ennustivatko **ORS:n** kokonaispistemäärät viimeisellä tapaamiskerralla asiakkaan toimintakykyä 12 kuukauden päästä. Tutkimus toteutettiin etävastaanottona. Osallistujat (N = 79) perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon asiakkaita.

Viimeisen tapaamiskerran ORS-pisteet ennustivat toimintakykyä pitkällä aikavälillä huolimatta siitä, kuinka montaa kertaa tapaamiskertoihin oli osallistuttu. Tulos oli samansuuntainen eri mittareilla mitattuna. **Nopean positiivisen muutoksen kokeneiden joukossa hyvinvointi parani merkittävästi terapian aikana** ($B = 4.38$, $SE = 1.36$, $p = 0.002$). **He saavuttivat merkittävän toimintakyvyn paranemisen** (WSAS; $B = -4.38$, $SE B = 1.84$, $p = .021$) ja masennuksen oireiden vähenemisen (PHQ-9; $B = -2.54$, $SE B = 1.20$, $p = .039$) 12 kuukauden seurantajaksolla.

PALAUTETIETOISEN TYÖSKENTELYN TOIMIVUUS

Hyvinvoinnin muutos:

- **Duncan ym. 2021** tutkivat asiakkaan hyvinvoinnin edistymistä psykoterapiassa tavanomaisessa työskentelyssä ($n = 133$) verrattuna palautetietoiseen työskentelyyn ($n = 147$) mitattuna samanaikaisesti **ORS**-toimintakyky- ja **PHQ-9** -mittareilla. Osallistujien ikä vaihteli 18-79 vuotta.
- Lähtöoletuksen mukaisesti **hyvinvoinnin edistyminen oli parempaa palautetietoisessa työskentelyssä** kuin tavanomaisesti työskennellen molemmilla toimintakykymittareilla mitattuna (**ORS**: ($X^2 [1, N = 211] = 12.03, p < .01$) ja **PHQ-9**: $X^2 (1, N = 204) = 4.45, p = .03$). Standardoitu keskimääräinen efektikoko: Cohenin d **ORS** = 1.12 ja **PHQ-9** = .56.
- **Suurempi osa (55.1 %) palautetietoiseen työskentelyyn osallistuvista koki kliinisesti merkittävemmän muutoksen hyvinvoinnissa kuin tavanomaiseen työskentelyyn osallistuvista (31.2 %).**



Muutoksen (toimintakyvyn paranemisen) todennäköisyys:

- **Hauber & Boon 2022:** Tutkimus, miten asiakkaan ensimmäisellä tapaamiskerralla antamat **CSRS**-pisteet ovat yhteydessä asiakkaan hoidon lopputulokseen (toimintakyvyn, **CORS**-pisteet). Tutkimukseen osallistui (N = 92) nuoria (17.7 vuotta (SD = 1.18, vaihteluväli 15–22 vuotta), jotka olivat hoidossa (DSM-III luokitus). Keskimääräinen hoitojakson pituus oli 219 d (SD = 100.8, vaihteluväli 21-640).
- **Tutkimus osoitti, että todennäköisyys toimintakyvyn paranemiselle on yhteydessä lapsen ja nuoren tekemään arvioon työskentelysuhteesta ensimmäisellä tapaamiskerralla - erityisesti ”korkean riskin” lasten ja nuorten kohdalla.**
- **Todennäköisyys toimintakyvyn paranemiselle kasvaa kaksinkertaiseksi, mikäli nuori arvioi työliiton myönteisesti ensimmäisellä tapaamiskerralla (OR = 2.152, 95 % CI 0.931-4.976). Todennäköisyys toimintakyvyn paranemiselle (OR = 4.231, 95 % CI 1.550-11.546) kasvaa jopa nelinkertaiseksi, mikäli työliittoa kehitetään työskentelyn aikana.** Sen sijaan kielteinen arvio työliitosta ensimmäisellä tapaamiskerralla heikentää todennäköisyyttä (OR = 1.167, 95 % CI 0.862-1.579) toimintakyvyn paranemiseen huolimatta työskentelyn aikana työskentelyyn tehdyistä parannuksista. **CORS-toimintakykypisteet** (*t1*: M = 16.00, SD = 6.19; *t2*: M = 23.01, SD = 9.76) ja CSRS-työskentelysuhdepisteet (*t1*: M 26.50, SD = 7.23; *t2*: M = 31.49, SD 10.23; *t* = 4.14, *p* < .001; *r* = .253) paranivat huomattavasti verrattaessa lähtötilannetta työskentelyn loppuvaiheeseen. Työskentelysuhteen pysyessä muuttumattomana vain 28,3 % hoitoa saaneista päätyi parempaan lopputulokseen, kun taas **työskentelysuhdetta parannettaessa 63 % päätyi parempaan lopputulokseen hoidon lopussa.**

Kolmen eri toimintamallin vertailua:

Owen ym. 2016 tutkivat toimintakyvyn (ORS-pistemäärä) ja työliiton (SRS-pistemäärä) välistä yhteyttä vertailemalla kolmea eri terapiamallia: “mono”menetelmä, kokonaisarviomenetelmä ja muutokseen perustuva menetelmä. Tutkimukseen osallistui sotilastukikohdassa asuvia nuoria (N = 2990; ikä ka 14.91 vuotta, SD = 1.79).

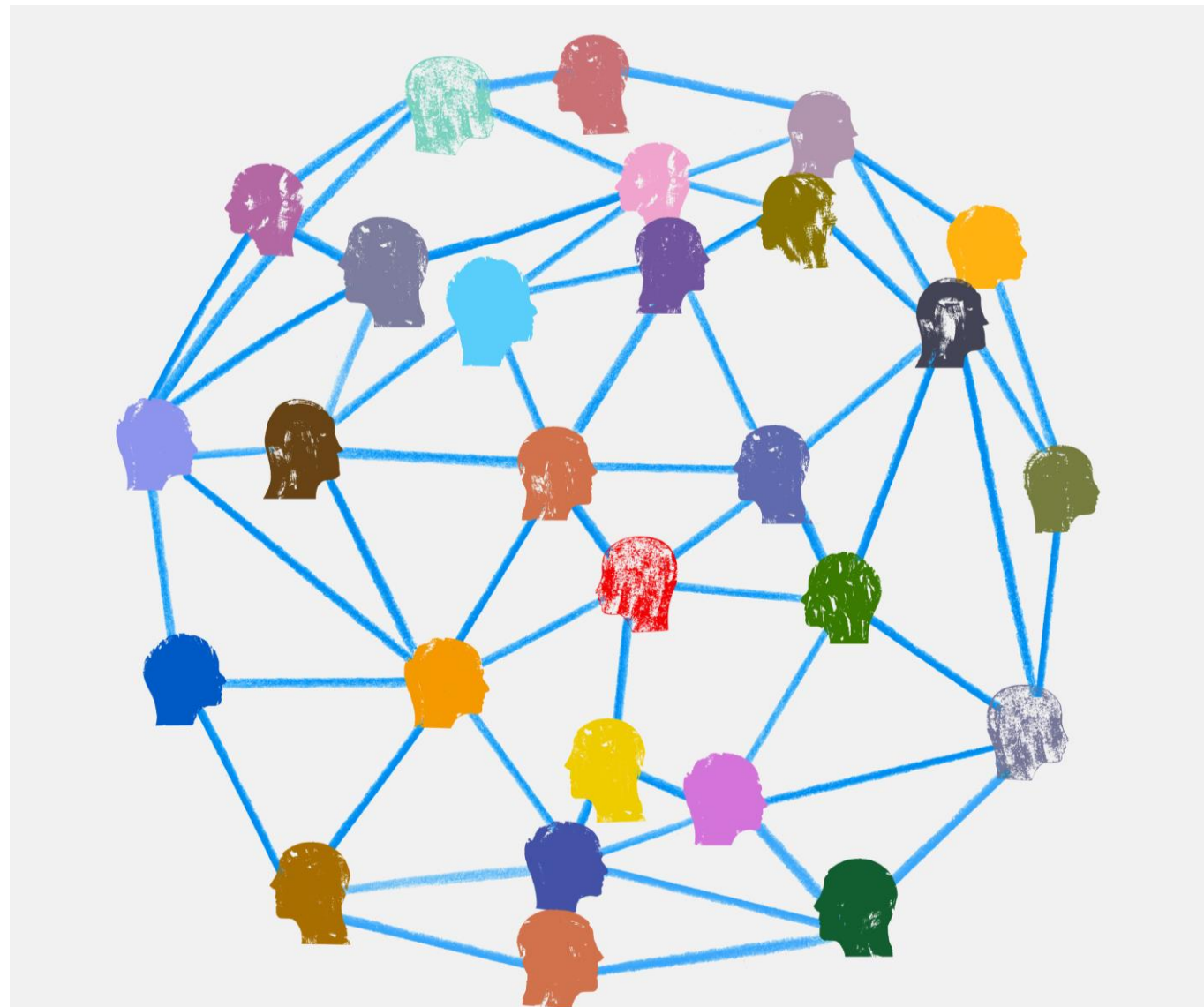
Keskimääräiset **ORS** -lähtöpisteet työskentelyn alussa olivat 24.96 (SD = 8.04) ja työskentelyn lopussa 33.97 (SD = 7.26), Cohenin $d = 1.12$. Tutkimuksessa raportoitiin luotettava muutos nuorista 64.4 % kohdalla (**ORS**-pisteiden kasvu viidellä tai enemmän). **Muutokseen perustuva terapiamalli** selitti suurimman osuuden nuorten **ORS**-pistemäärän vaihtelusta, noin 10 %. Nuoret, joiden arviot työliitosta (työskentely saman ammattilaisen kanssa) paranivat työskentelyn aikana, arvioivat hyvinvointinsa paremmaksi kuin alhaisia arvioita antaneet. **Tutkimus indikoi hoidon/työskentelyn lopputuloksen yhteyttä muutokseen työskentelysuhteessa.**

Työskentelystä annettujen SRS-pisteiden avulla voidaan ennustaa työskentelyn lopputulosta? Yhteistyöliiton kehittäminen ennustaa asiakkaan psykososiaalisen toimintakyvyn edistymistä.

ORS-mittarin käytön merkitys palautetietoisessa työskentelyssä:

Meier 2020: Keskimääräinen vaikutuskoko (ES) heijastaen työskentelyn vaikutusta **ORS**illa mitattuna oli .98 (SD = .28). Keskimääräinen vaikutuskoko mitattuna kahtena eri ajankohtana oli .81 (SD = .81). ORS- mittarin käytön vaikutus oli suuri masennuspotilaiden ryhmässä, jossa korrelaatiot muihin vastaaviin mittareihin (PHQ, DASS-21, OQ-45) olivat yli .60 (suuri vaikutus). **HUOM! ORS-mittari on tehokas väline kliinisissä olosuhteissa, jossa työskentely on suhteellisen lyhytaikaista ja kliiniset ongelmat ovat heterogeenisia. (Vaikutuskokoon (ES) vaikuttaa otoskoko ja otoksen homogeenisuus).**

Kiitos mielenkiinnosta,
tiina.timperi@uef.fi



-
- Andrade-Gonzales N, Rodrigo-Holgade I, Fernandez-Rozas J, ym.. Spanish version of the Outcome Rating Scale and the Session Rating Scale: normative data, reliability, and validity. *Frontiers in Psychology* 2021; 12(8), 663791-663791.
- Casey P, Patalay P, Deighton J, Miller S, Wolpert M. The Child Outcome Rating Scale: Validating a four-item measure of psychosocial functioning in community and clinic samples of children aged 10-15. *European Child and Adolescent Psychiatry* 2020; 29(8): 1089–1102.
- Campbell A, Hemsley S. Outcome Rating Scale and Session Rating Scale in psychological practice: Clinical utility of ultra-brief measures. *Clinical Psychologist* 2009; 13(1), 1-9.
- Duncan B, Reese R, Lengerich A, ym. Measurement-Based care in integrated health care: a randomized clinical trial. *Families, Systems, & Health* 2021; 39(2): 259–268.
- Field, A. *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. 2024. London: Sage, 868-873.
- Hauber K, Boon A. First-session therapeutic relationship and outcome in high-risk adolescent intensive group psychotherapeutic programme. *Frontiers in Psychology* 2022; 13/2022.
- Malins S, Moghaddam N, Morriss R, Schröder T. Extending the use of routine outcome monitoring: Predicting long-term outcomes in cognitive behavioral therapy for severe health anxiety. *Psychotherapy Research* 2020; 30(5): 662–674.
- Meier S. Construct validity of Outcome Rating Scale (ORS) scores in clinical samples: Extension of Harris, Murphys, and Rakes´ (2019) narrative review. *Journal of Evidence-Based Social Work* 2020; 17(6), 648–661.
- Metsämuuronen, J. *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. 2006. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 115-123, 128-143, 493-498.
- Nummenmaa, L. *Käyttätymistieteiden tilastolliset menetelmät*. 2023, 346-366.
- Owen J, Miller S, Seidel J, Chow C. The Working alliance in treatment of military adolescents. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 2016; 84(3): 200–210.
- Redmayne K, Reese R, Zetzer H, Conoley C, Owen J. Do routine outcome monitoring measures tell the same story? Evaluating outcome trajectories and clinical outcomes for the outcome rating scale and outcome questionnaire – 45. *Psychotherapy research* 2020; 34(2): 195–204.
- Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. *Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita*. 2020. Turku: Turun kasvatustieteellisen laitoksen julkaisuja, 84-90.

Havaintoja kustannusvaikutuksista

Maria Isoaho & Charlotte Wieliczko

15.5.2025



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Mitä tuloksia FIT:in keinoin toivotaan?

ORS- ja SRS-mittarit arvioitiin Substance Abuse and Mental Health Services Administrationin (SAMHSA) kansallisessa rekisterissä vuonna 2013, ja niille myönnettiin näyttöön perustuvan käytännön status. Käypä hoito on antanut vuonna 2020 palautejärjestelmien käytölle psykoterapiassa näytön asteen A: vahva näyttö. Duodecimin TOIMIA-tietokantaan ORS-mittari lisättiin vuonna 2025.



Useat tutkimukset ja meta-analyysit ovat osoittaneet, että asiakkaiden hyvinvointitulosten ja palautteen säännöllinen seuranta ja hyödyntäminen palvelun muokkaamisessa tuottaa hyötyä. FIT voi:

Parantaa asiakastuloksia

**Lisää asiakkaiden
pysyvyyttä palvelussa**

**Vähentää hyvinvoinnin
heikkenemisen riskiä
palvelun aikana**

**Lyhentää hoitajaksojen
kestoa**

**Auttaa tunnistamaan
asiakkaita, jotka eivät
hyödy palvelusta**



FIT:in positiivisia vaikutuksia on osoitettu useissa palveluympäristöissä, mukaan lukien avo- ja laitoshoidossa, neuvontapalveluissa, yliopistojen harjoittelukeskuksissa, yksilö- ja ryhmäterapioissa sekä erikoistuneissa hoito-ohjelmissä. FIT:istä on osoitettu alustavaa kustannustehokkuutta kustannusarvioinnin mukaan.

Asiakkaan kokemus osallisuudesta vahvistuu

”Lapsen osallisuuden kasvu näkyy prosessin aikana ja yllättää myös vanhempia siinä, että lapsi haluaa osallistua ja lapsella on sanottavaa.”

Kaksi vaikuttavuuden ulottuvuutta:

- **vointimittari ja**
- **asiakaskokemus**



Asiakasprosessin seuraaminen tehostaa työskentelyä ja vähentää hukkakäyntejä eli säästää euroja.

Datan tulkinta vaatii pitkäjänteisyyttä

- Palautetietoisien työskentelyn täysi jalkauttaminen kestää käytännössä vähintään kolme vuotta, toimintaympäristöstä riippumatta (Miller & Bertolino 2018)
- Jalkauttamisen alussa palautetietoisien työskentelyn vaikutukset voivat olla pieniä, jalkauttamisen edetessä vaikutus kasvaa (Brattland, 2018)
- Jalkauttamisen alussa kerätyn datan luotettavuudessa on haasteita
 - **Suljettujen tapausten** määrä kasvaa hitaasti
 - **Kattavuus ja johdonmukaisuus** ovat usein matalia (kenen kanssa käytetään/ei käytetä, muistetaanko tehdä mittauksia joka tapaamisessa/joka viikko)
 - **Tekniset virheet** ohjelmaa opetellessa



Jalkautumisen aste

- Vaikka tieto ei ole jalkauttamisen alkuvaiheessa vielä tilastollisesti luotettavaa, dataan tutustuminen kannattaa aloittaa aikaisessa vaiheessa – muuten ei huomata asioita, joihin tarvitsee tarttua, jotta datan kerääminen vahvistuu. Kuten kattavuus ja hyvät käytännöt työskentelyjaksojen sulkemiseen liittyen
- Helsingissä jalkauttamista on seurattu säännöllisesti NOMAD-kyselyn avulla. Jalkautumista arvioidaan kokonaisuuden ja tiimien näkökulmasta.
- ”Milloin omaa epämukavuutta se, ettei ota FIT:iä käyttöön? Voi kokeilla erilaisissa tilanteissa ja kokeilla asiakas kerrallaan fit:n käyttöä tilanteissa, joissa se voi tuntua epämukavalta”
 - > Mittarien käyttö dialogissa asiakkaan kanssa ei näy, jos seurataan ainoastaan sitä, kuinka monen asiakkaan kanssa mittarit on käytössä

Vaikuttavuuden arvioinnin logiikkaketju

Panos

- Asiakkaan tarve
- Resurssit, kuten henkilöstö, osaaminen, rahoitus, työvälineet, verkostot
- FIT-koulutus ja ohjaus: työntekijöiden sekä kouluttajien työaika, OpenFit-lisenssit, tapaamisen yhteydessä käytetty mittausaika

Tuotos

- ORS ja SRS-mittarit mittaavat hyvinvointia ja palvelukokemusta
- NOMAD-kysely mittaa työntekijäkokemusta ja tarpeita tukeen/koulutukseen
- Koulutetaan tiimejä uuteen työotteeseen
- Luodaan rakenteet ja ohjeistukset työotteen tueksi
- Tehdään tarvittavat kilpailutukset ja tietosuoja-arviot elektronisen datan keräämiseksi ja hyödyntämiseksi
- Kerätään alustavaa vaikutus- ja vaikuttavuustietoa palveluista

Vaikutus / hyöty

- Hyötymittarit: ORS ja SRS-mittarit antavat tietoa asiakkaan kokemasta hyödystä
- Tieto laadusta: SRS-mittari antaa tietoa asiakkaan kokemasta työskentelyn laadusta ja palvelukokemuksesta
- Mittaritietoa käytetään hyödyksi dialogisesti asiakkaan kanssa yhteistyössä tunnistaakseen muutostarpeita työskentelyssä → asiakkaan hyöty kasvaa
- Asiakastyössä korostuu asiakkaan osallisuus ja näkökulma

Vaikuttavuus

- Asiakkaat saavat oikea-aikaista, heidän tarpeisiin kohdistuvaa apua elämän eri tilanteissa ja haastekohdissa. Mittarit: ORS ja SRS-mittarit
- Työn laatu ja vaikuttavuus tulevat näkyviksi ja palvelun sisäinen kehittäminen voidaan kohdistaa reaaliaikaisten tarpeiden mukaan. Yhteinen työote tehostaa yhteistyötä eri palveluiden välillä. Työskentelyn tulokset paranevat. Mittarit: työskentelyn pituus, tapaamisten määrä, jatkopäätökset, peruuntuneet tapaamiset, ORS-mittari, työntekijävaikutukset. 9

Havaintoja palautetietetoisen työskentelyn hyödyistä Helsingissä

Aineiston kuvaus



Helsinki

16.5.2025

4 tiimiä sosiaalihuollon lapsiperhepalveluista, joissa jalkauttaminen on edennyt hyvin ja FIT ollut käytössä 1,5 - 4 vuotta

Tiimien tilastollinen data Openfit-ohjelmasta

1,5h ryhmäkeskustelu tiimin omasta datasta, jossa kirjattiin tiimin huomiot FIT:in vaikutuksista työhön

Asiakastietojärjestelmästä (Apotti) data, jota peilattiin OpenFit-dataan

Jalkauttamisen tila Helsingissä arvioitu implementointitutkimusten malleja soveltaen

Dialogisesti käytettyinä mittarit toimivat keinona päästä lähemmäksi asiakkaan kokemusta

- Ammattilaisilla eniten havaintoja ja huomioita vuorovaikutuksen parantumisesta

Symbioottinen äiti-lapsisuhde, jossa nuori oppii tulemaan mukaan. Aluksi nuoren vaikea edes hahmottaa olevansa erillinen äidin voinnista. Loppuvaiheessa nuori täytti itsenäisesti kyselyitä. Sekä nuori että vanhempi pysähtyvät siihen, että ovat erillisiä. Hyödyttää molempia. Päästään keskustelemaan erillisyydestä.

Puhumaton lapsi, mutta täyttää FIT:n. Saadaan jotain tietoa, minkälaiset asiat ovat nuorelle mieluisia ja mitkä ei. Tapaamiset, jossa ei ole tehty vain asioita, jossa nuori tykkää on käyrä alempi. Tämän tiedon avulla pystytään arvioimaan sitä kuinka paljon harjoitellaan ikävien asioiden kestämistä.

Parantaa asiakastuloksia

- Ammattilaiset kaikista tiimeistä huomanneet asiakkaan osallisuuden lisääntyneen FIT:n käyttämisen myötä. Aineistossa Ei olla seurattu yksittäisiä asiakkaita asiakasprosessin ulkopuolelta, mutta kokemustieto aiheesta vahvaa.
 - tutkimusten perusteella vuorovaikutus ja yhteistyösuhde on yhteydessä parempiin asiakastuloksiin

Fokusointi

”Vanhemmat halusi lapsille apua, lapset palauttivat asian siihen, että ongelma on vanhempien parisuhde. Vanhemmat alkoivat käsittelemään omia parisuhdeongelmia. Työskentelyn lopussa lapset huomasivat, että vanhempien vointi oli parantunut ”

Helsinki

16.5.2025

Vuorovaikutus ja yhteinen reflektio

”Ollaan tyytyväisiä tapaamisiin, mutta vanhemmalla voi olla toiveena, että muutos olisi suurempi. Joskus vanhemmalla voi olla toiveena, ettei nuorella olisi esim. autismia ja tämä toive näkyy kriittisyytenä. Kuitenkin voidaan yksittäisten tapaamisten onnistumisten kautta tuoda toivoa, että voidaan oireita helpottaa”

Osallisuus

”Lapsi, joka oli vähäpuheinen. ORS auttoi lasta kertomaan omasta voinnista. vaikka tilanne ei muuttunut juurikaa, oli tärkeää, että lapsi pystyi kertomaan siitä huolimatta näkemyksen. SRS notkahdukset pystyttiin huomioimaan ja kokeilla lapsen sietoikkunaa siinä, minkälaisia asioita voi tehdä”

Lisää asiakkaiden pysyvyyttä palvelussa

Apottidatasta:

- Poisjääntien väheneminen näkyy viitteitä joissakin tiimeissä
- Tulevaisuudessa kiinnostavaa seurata prosessien kestoa ja tapaamiskertoja: pystytäänkö vähentämään yhden kerran prosesseja?

”Kokemus, että keskeytykset on vähentynyt, mutta ei pysty sanomaan kuinka paljon ”



Vähentää hyvinvoinnin heikkenemisen riskiä palvelun aikana

- Tärkeitä asiakkaan hyvinvointiin liittyvät muutokset tulevat näkyväksi ORS-käyrän notkahdusten kautta ja työntekijä voi ottaa ne huomioon työskentelyssä.



"Äiti, joka kertoo, että lapsi kertoo äidille avoimesti asioitaan. ORS:n osioissa tuli perheelle yllätyksiä siitä, mitä lapselle koulussa kuuluu. Mittarien avulla pääsee paremmin kiinni lapsen vointiin."

"Asiakkaalla tunne, että kaikki menee pieleen, kun yksittäinen riita laskee vointia. asiakkaan kanssa voi kuitenkin käyrän avulla katsoa kokonaisuutta ja helpottaa asiakkaan kokemusta siitä, ettei mene niin paljon pieleen vaan voinnin lasku yksittäinen ja muuten menee hyvin. "

"Lapsen käyrä vaihtelevampi kun vanhempien kokemus lapsen voinnista: päästiin keskustelemaan siitä, että lapsi kokee, että joku ikävä tapahtuma vaikuttaa lapsen vointiin pitkään - vanhemmat eivät olleet huomioineet asiaa aiemmin"

Lyhentää hoitojaksojen kesto

- Prosessin lyhentäminen ei ole itseisarvo
- Tavoitteena oikea-aikaisuus ja riittävyys
- Tulevaisuudessa kiinnostavaa seurata, pystytäänkö vähentämään hyvin pitkien prosessien osuutta?

"Palvelu kohdentuu oikein ja prosessin muutoksen perusteella voi pohtia, milloin on hyvä kohta lopettaa työskentely"



Auttaa tunnistamaan asiakkaat, jotka eivät hyödy palvelusta

- Kaikissa tiimeissä tunnistettiin asiakkaita, jotka eivät hyötäneet palvelusta. FIT:n avulla asiaa päästiin käsittelemään yhteisymmärryksessä.
- Parantaa asiakasvirtausta palvelussa – auttaa jonojen hallinnassa

Tilanne, jossa lapsi ei yhtään halunnut edes valmennusta, eikä suostunut täyttämään kyselyitä - työntekijä pystyi käymään keskustelua vanhemman kanssa, että pakottaminen työskentelyyn ei vie asiaa eteenpäin.

Perhe saanut palvelua ”kokeilumielessä”. FIT-näytti käyrällä, että ei ole se mitä halusivat. Odottivat jotain muuta, kuten konkreettista apua esimerkiksi kotipalvelua. Perhetyö lopetettiin, koska se koettiin vääräksi palveluksi.

Prosessia seuraamalla säästetään euroja

- ”Nuoreen ei saatu yhteyttä ja vanhemmat tyytymättömiä. Nuorta ei saatu mukaan työskentelyyn. FIT:n avulla saatiin kättä pidempään siihen, että työskentelyä ei kannattanut jatkaa jaksoa loppuun. Käyrät tarjosi mahdollisuuden keskustelemaan siihen, miksi työskentely ei toimi eikä löydetty keinoja siihen, mitä olisi voitu tehdä toisin.”
 - ➔ lopetettiin 4 kk jälkeen 6 sijasta
 - ➔ Nuori pääsi oikea-aikaisemmin osastohoitoon
- Hehku- palvelu on moniammatillista, intensiivistä työskentelyä. Yhden jakson laskennallinen keskimääräinen hinta on työparinen kokoonpanosta riippumatta 8664€/lapsi
- Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen neuropsykiatrinen valmennus noin 10 tapaamisen interventio.
- Tiimin työntekijöillä kokemuksia, että FIT:n avulla saatu ensimmäisillä tapaamisilla näkyväksi, onko koko perhe sitoutumassa palvelujaksoon. Kun lasta ei ole saatu osallistumaan, on voitu keskeyttää jakso muutaman tapaamisen jälkeen ja ohjata perhe toisen palvelun piiriin, jota perhe on valmis vastaanottamaan.
- Yksi sosiaaliohjaajan kotikäynti maksaa noin 345€, kuntoutusjakso noin 3450€, jos voidaan keskeyttää toimimaton prosessi ajoissa, on tiimissä tilaa uusille asiakkaille ja jokainen vaikuttamaton käynti jätetään tekemättä

Kokonaisuus on osiensa summa

Yksi ongelma palvelujärjestelmässä on kiire ja palvelujen pirstaloituminen. Esimerkki on kuvaus siitä, että rauhoitetaan asiakas ja edetään tutkimusten kanssa oikea-aikaisesti, ei reaktiivisesti.

Kokonaiskustannusten vaikutukset:

Tanskalaisen Gladsaxen kunnan sosiaalipalveluissa (Vuodet 2017-2020)

- Asiakkaiden valitukset vähentyneet (n 30/vuosi → muutama/vuosi)
- Tahdonvastaiset sijoitukset vähentyneet n. 50%
- Työntekijöiden sairauspäivät vähentyneet (4,4% → 2,2%)
- Työntekijöiden vaihtuvuus pienentynyt (muutama/kk → muutama/vuosi)

➔ Helsingissä ei ole tehty vastaavaa hankkeen aikana.

Tulevaisuudessa tutkimusaihioiden mahdollisia – tutkimusta ennen tärkeää, että kattavuus vahva

”Lapsi, josta päiväkodissa oltu todella huolissaan, ja haluttu nopeuttaa tutkimuksiin pääsyä. FIT seurannan avulla pystyttiin katsomaan ajallisesti sitä, että huolenaiheet eivät olleet olleet yhtä pitkäkestoisia ajallisesti kuin siinä hetkessä tuntui”

Kustannusvaikutusten havainnointi tulevaisuudessa

- Digitaaliset ohjelmat mahdollistavat tulosten ja efektikoon seuraamisen.
- Kun kattavuus on hyvällä tasolla ja oma data on tuttua, muutokset tuloksissa auttavat tunnistamaan kehitysalueita ja muutoksia toimintaympäristössä
- Kun palautetietoisesta työskentelystä tulleita tuloksia voi peilata hyvälaatuiseen muuhun dataan, saadaan monipuolista tietoa palvelujen tuloksista

	Clients				Collateral		
	Total	Open	Closed - Planned	Closed - UnPlanned	Total	Open	Closed
	21.82	22.84	21.76	12.93	22.24	23.43	21.82
	34.83	34.83	0.00	0.00		0.00	
	21.24	22.69	20.92	12.93	21.69	23.43	21.82
	31.97	0.00	31.97	0.00	32.73	0.00	31.97
	32.84	30.34	33.90	37.76	35.33	33.57	32.84
	27.16	27.16	0.00	0.00	28.21	28.21	27.16
	32.95	30.43	34.04	37.76	35.35	33.69	32.95
	30.93	0.00	30.93	0.00	36.40	0.00	30.93
	23.00 (62%)	6.00 (50%)	16.00 (67%)	1.00 (100%)	37.00 (54%)	11.00 (50%)	25.00 (67%)
	6.00 (16%)	2.00 (17%)	4.00 (17%)	0.00 (0.0%)	15.00 (22%)	5.00 (23%)	8.00 (22%)
	8.00 (22%)	4.00 (33%)	4.00 (17%)	0.00 (0.0%)	16.00 (24%)	6.00 (27%)	10.00 (27%)
	10.00 (20%)	1.00 (5.9%)	8.00 (27%)	1.00 (50%)	12.00 (26%)	3.00 (19%)	8.00 (22%)
	-0.16	-0.24	-0.14	0.01	-0.18	-0.13	-0.16
	0.52	0.33	0.58	1.15	0.49	0.54	0.52

Minkälaisia ilmiöitä löytyy vihreistä käyristä?

Minkälaisia ilmiöitä löytyy keltaisista käyristä?

Minkälaisia ilmiöitä löytyy punaisista käyristä?

Kiitos!

Yhteydenotot: sotepe.fit@hel.fi

Helsinki

Lähteet

- Brattland mm.** 2018. The Effects of Routine Outcome Monitoring (ROM) on Therapy Outcomes in the Course of an Implementation Process: A Randomized Clinical Trial
- De Jong mm.** 2021. Using progress feedback to improve outcomes and reduce drop-out, treatment duration, and deterioration: A multilevel meta-analysis
- Delgadillo mm.** 2021 Cost-effectiveness of feedback-informed psychological treatment: evidence from the IAPT-FIT trial.
- Gondek mm.** 2016. Feedback from Outcome Measures and Treatment Effectiveness, Treatment Efficiency, and Collaborative Practice: A Systematic Review
- Lindfors.** 2020 Näytönasteen katsaus: Palautejärjestelmä terapeutin ja muun hoitoa koordinoivan tahon kanssa
- Miller mm.** 2006. Using Formal Client Feedback to Improve Retention and Outcome: Making Ongoing, Real-time Assessment Feasible
- Norcross what works in Psychotherapy – Charlotte lisää lähteen**
- Redmayne mm.** 2023. Do routine outcome monitoring measures tell the same story? Evaluating outcome trajectories and clinical outcomes for the outcome rating scale and outcome questionnaire
- Timperi, Yliruka, Similä.** 2025. ORS muutosarvioasteikko. TOIMIA-tietokanta
- Whipple & Lambert.** 2011. Outcome Measures for Practice

FIT YLLÄPITÄMISEN AVAIMET

Esitys kansallisen FIT verkoston yhteiskehittämisen päivässä 15.5.2025

”Kohti palautetietoista organisaatiota”

Heidi Nygård-Michelsson & Taina Salovuori



FIT HELSINKIMISSIOSSA VUONNA 2025



- 2025 on meille juhlavuosi - 10 vuoden käyttökokemus palautetietoisesta työskentelytavasta
- FIT on käytössä meidän ammattiavun ja auttamisen työalalla, aktiivisia käyttäjiä 21
- Ammattiapua on tarjolla nuorille, perheille, aikuisille ja senioreille – yksilöllisesti, pareina ja perheinä sekä ryhmämuotoisena
- Tänä päivänä dataa lähes 9000 asiakkaasta
- Dataa hyödynnetään aktiivisesti tiedolla johtamiseen ja työn kehittämiseen: seuraamme - opimme - kehitämme
- Seuraamme ja tutkimme dataa yhdessä, kuukausittain yksilötasolla, kvartaaleittain tiimitasolla, puolivuositain työalatasolla ja vuosittain koko organisaation tasolla
- ICCE-sertifioituja FIT-kouluttajia on kaksi: kehittämisspäällikkö ja ammattiavun johtaja
- Palautetietoisuus ja palautetietoinen kulttuuri on kuitenkin meidän koko organisaation asia

PALAUTETIETOISUUS HELSINKIMISSIOSSA

- Työn ja toiminnan kehittäminen asiakaspalautteiden avulla (FIT, asiakaskyselyt, muut mittarit)
- Avun saajat, vapaaehtoiset, sidosryhmät, lahjoittajat,...

PALAUTETIETOINEN ASIAKASTYÖ

ETEENPÄIN VIEVÄ PALAUTE

KASVUN ALUE

OPPIVA ORGANISAATIO

PALAUTETIETOINEN TIIMITYÖ

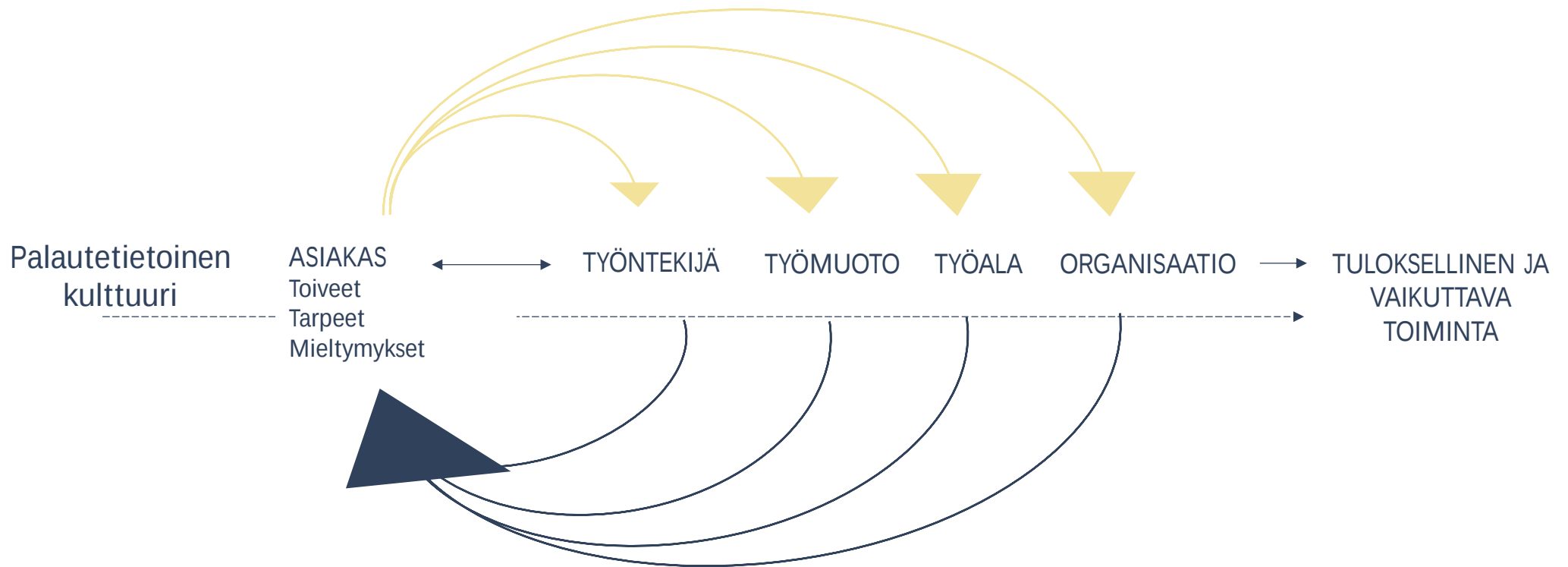
- Tiimien sisäinen ja tiimien välinen vuorovaikutuksen ja toimivuuden vaaliminen ja kehittäminen palautteiden avulla
- Tiimien omat palautteenantostruktuurit

PALAUTETIETOINEN ESIHENKILÖTYÖ

- Vahvaan yhteistyöhön perustuva, vuorovaikutteinen esihenkilötyö
- Systemaattinen tapa kasvattaa osallisuutta ja yhdessä oppimista

PALAUTETIETOINEN TAPA TYÖSKENNELLÄ (FIT)

Systemaattinen ja säännöllinen tuloksellisuuden ja palautteen seuranta



Työn muokkaaminen ja kehittäminen asiakastyön tulosten, asiakaspalautteiden, tavoitteiden ja tarpeiden pohjalta

10 VUODEN FIT POLKUMME

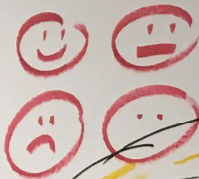
Miltä se on näyttänyt ja mitä se on edellyttänyt?



FIT POLKUMME

- | | |
|------|---|
| 2013 | Innostuimme palautetietoisesta työtavasta Kööpenhaminan opintomatalla |
| 2015 | FIT:n pilotointi nuorten keskusteluavun tiimeissä
Organisaation sisäinen koulutus alkaa |
| 2017 | Ensimmäinen sertifioitu kouluttajapätevyys
Muiden organisaatioiden konsultoinnin ja kouluttamisen aloittaminen
OpenFIT ohjelman alustava suomentaminen ja käyttöönotto
FIT käyttöönotto yksinäisyystyön tiimeissä |
| 2018 | Manuaalit suomenkieliseksi kirjaksi
FIT käyttöönotto senioreiden keskusteluavussa
Toinen sertifioitu kouluttajapätevyys |
| 2019 | Palautetietoinen kulttuuri osaksi HelsinkiMission strategiaa |
| 2020 | Vertaisoppimisen vahvistaminen |
| 2021 | Kolmas sertifioitu kouluttajapätevyys
Palautetietoinen yksinäisyyden kohtaaminen
Palautetietoinen työkulttuuri tiimi- ja esihenkilötyössä osana Work to belong -ohjelmaa
FIT pilotointi nuorten kriisimentoritoiminnassa |
| 2022 | FIT käyttöönotto perheiden keskusteluavussa
Määrätietoinen harjoittelu |
| 2023 | FIT pilotointi vapaaehtoistoimintaan (nuorten tukihenkilötoiminta ja perhementoritoiminta) |
| 2024 | Kansallisen FIT-verkoston jäsen |
| 2025 | Tiimikohtaisten FIT käytäntöjen yhtenäistäminen ammattiavussa |

Ajassa Kiinni



ONNEA
JATKOON!
Marko

LIITOS
0 + 1



HSE

SULJETTU
MIELI

AVOIN MIELI
AVOIN SYDÄMELLÄ
AVOIN PÄÄ

OPPIMINEN
KASVUN
ASENNE

DIALOGI!

HEIKKIMISSIO
KULSIRISTE &
KESJOURN

HM

Yhteisöllisyys
Yhdessä tekemistä
Yhdessä oppimista

TOLSEN

Ympäristö
Maailma

OVANHA
LUPAINEU

Turvallisuus

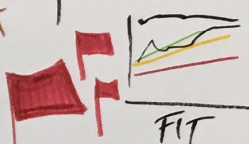
EESTIS
DIALOGISUUS

LUOTTAMUS

LÄPÄKYVYYS



VAU! PYSTYIN
KETI VALKUTAMAA
OHJAA TUNNI!
JA ASIAKKAAT
ETENEKE!!



RED
FLAGS

"Eteneekö hoito?"

KUULAMINEN
KÄYNTI
EHTOJEN TOIMINTA

AJATELU, OIVALLUS
LÄMPÖ



ALKUVAIHEESTA YLLÄPITOVAIHEESEEN

FIT implementointi = organisaatiokulttuurin muutos, joka etenee asteittain

- **Alkuvaiheessa** tarvitaan
 - selkeä ja suunnitelmallinen **päätös**
 - **resurssien osoittaminen**
 - **käytännön tuki** yksilöille ja tiimeille→ On tärkeää rakentaa **perusta: välineet, osaaminen ja rakenteet**.
- **Ylläpitovaiheessa** painopiste siirtyy
 - **toimintatapojen ja käytäntöjen seurantaan**
 - **datan säännölliseen tarkasteluun ja arviointiin**
 - **jatkuvaan kehittämiseen**→ On tärkeää **vahvistaa** hyväksi havaittuja **toimintatapoja** ja **varmistaa datan hyödyntämistä**

FIT ei ole lyhytkestoinen projekti, vaan **toimintatavan jatkuva ylläpito ja vahvistaminen**, johon tarvitaan sekä arjen rakenteita että strategista johtamista.

IMPLEMENTOINNIN ETENEMINEN ERI TASOILLA

TASO	ALKUVAIHE –KÄYNNISTÄMISEEN	KÄYTTÖVAIHE – SIIRTYMÄ KÄYTÄNNÖKSI	YLLÄPITOVAIHE – VAKIINTUNUT TOIMINTATAPA
YKSIÖ	- Motivaatio ja koulutus - Tekniset apuvälineet ja käyttötuki - Esihenkilön ja tiimi-/ryhmävastaavan tuki - Aikaa harjoitteluun - Mentorointi ja kollegiaalinen tuki	- FIT käytön rutiinit alkavat muodostua - Reflektio omasta osaamisesta - Tarvittaessa lisätuki	- Sitoutumisen ja motivaation ylläpitäminen - Datan käyttö osana ammatillista kehittymistä, esim. kehityskeskustelut - FIT osaamisen päivittäminen - Mahdollisuus jatkuvaan käyttötukeen
TIIMI	- Yhteinen sitoutuminen - Keskustelu ja oppiminen - FIT esillä asiakaskokouksissa - Mentorit nimettyinä	- Käyttö yleistyy tiimitasolla - Tiimit tarkastelevat tuloksia yhdessä - Itsenäinen soveltaminen vahvistuu	- FIT sisäänrakennettu tiimin säännöllisiin käytäntöihin - Kvartaaliarvioinnit - Datan yhteinen tarkastelu ja yhdessä oppiminen - Boostikoulutuksia, ohjauksia ja konsultaatioita
PALVELU	- FIT-pelissäännöt ja tukirakenteet - Käytönoton päätös: FIT vallitseva vai vullinnainen käytäntö	- Käytäntöjä arvioidaan ja päivitetään - Tarpeita tunnistetaan datan avulla	- Käytäntöjen, tukirakenteiden ja pelisääntöjen päivittäminen - FIT-dataan perustuva jatkuva kehittäminen - Vertaisoppimisen vahvistaminen
ORGANISAATIO	- Ohjaus- ja implementointiryhmät - Eettisten periaatteiden määrittely ja kirjaaminen - Implementaatio suunnitelma	- Jalkauttamisen etenemistä arvioidaan - Tukiresurssien riittävyyttä tarkastellaan	- Ohjausryhmän ylläpitäminen - Jalkauttamisen arviointi (esim. GAP) - Koulutus- ja tukiresurssien varmistaminen - Vaikuttavuusviestintä

Muista implementoinnista vastaavien henkilöiden työn tärkeys!

PALAUTETIETOISEN ASIAKASTYÖN (FIT) TUKIRAKENTEIDEN TAVOITTEET & KEINOT

PEREHDYTYS / PERUSKOULUTUS / KONSULTAATIO

- Opitaan palautetietoisen työskentelyn periaatteet ja mittarit
- Harjoitellaan käyttöä asiakastyössä
- Koulutusta, ohjausta ja vertaisoppimista

ASIAKASTYÖN KONSULTAATIO

- Kehitetään asiakastyötä tapaus kerrallaan
- Harjoitellaan tulosten tulkintaa ja yhteistyötaitoja
- Käytetään tuolimallia, fasilitointia ja vertaisoppimista

MÄÄRÄTIETOINEN HARJOITTELU

- Kehitetään omaa työtä kerätyn asiakasdatan pohjalta
- Laaditaan kehittämissuunnitelma ja harjoitellaan tavoitteellisesti
- Tuki mentoroinnin, vertaisoppimisen ja Q&A-tapaamisten avulla

YKSILÖLLINEN TUKI

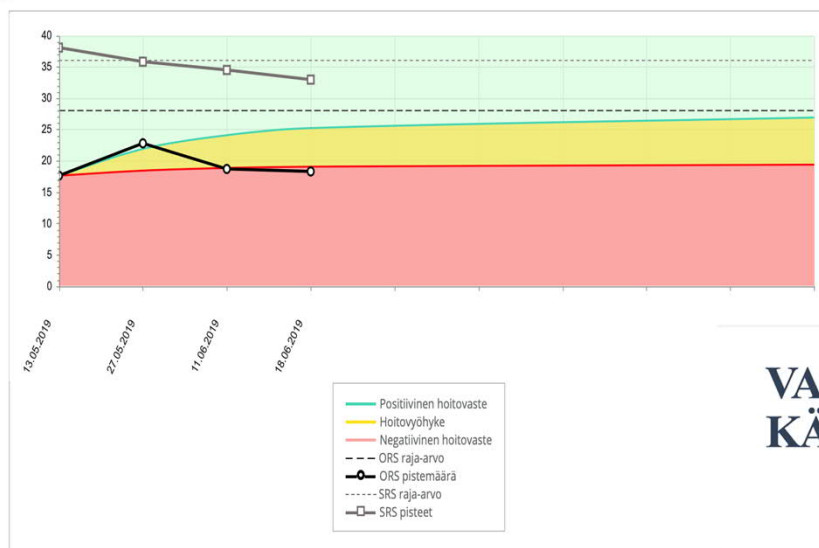
- Apua oman työn tulosten ja palautteiden ymmärtämiseen
- Tietoa hyödynnetään työn kehittämisessä
- Tarjolla yksilöllistä ohjausta ja valmennusta

SOVELLUSTEN KÄYTTÖTUKI

- Apua ohjelmien käyttöön ja ongelmiin
- Kehitysehdotusten kerääminen ja viestintä kehittäjille

FIT INTEGRAATIO

ORS & SRS



Palautetietoisien työotteen eteenpäin kuljettaminen edellyttää monenlaista integraatiota

- Eri mittareiden integraatio
- Integraatio eri työmuotoihin
- Integraatio työntekijöiden erialaisiin taustakoulutuksiin ja totuttuihin työtapoihin

VALOKEILAN KÄÄNTÄMINEN

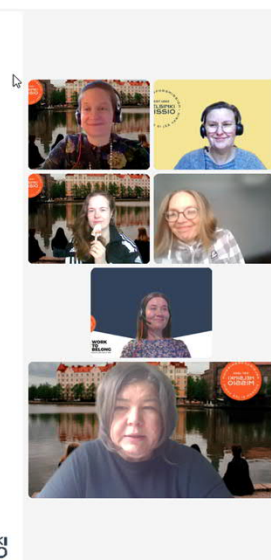


Kaisa Tuuteri



Terapeuttisen yhteistyösuhteen laatu ja vahvuus (Norcross, J. 2010)

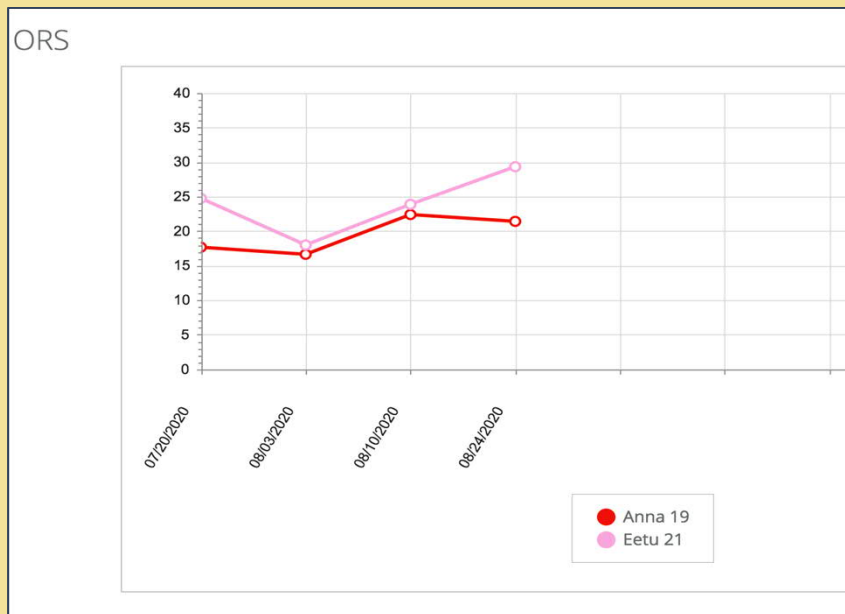
HELSINKI
MISSIO



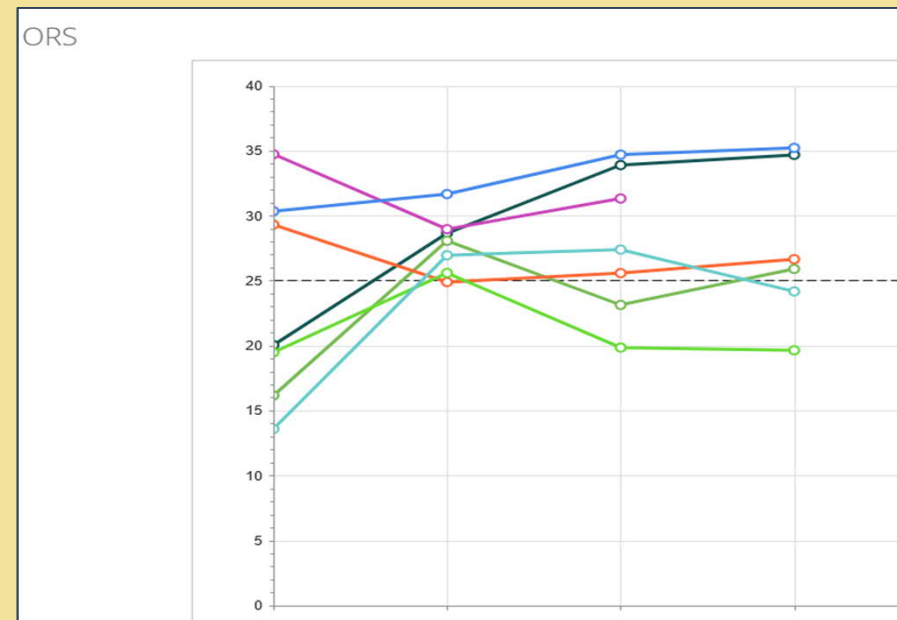
HELSINKI
MISSIO

PALAUTTEEN TARKASTELU USEAMPIEN ASIAKKAIDEN KANSSA

PARISKUNNAN ARVIO

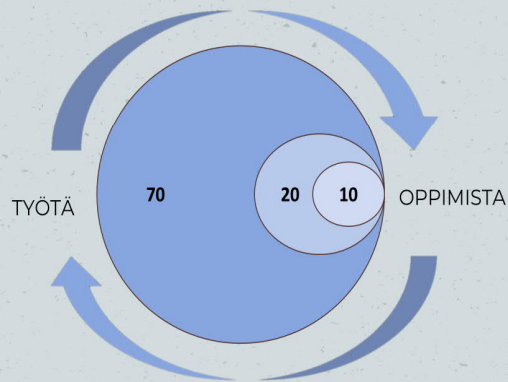


RYHMÄN ARVIO



OSAAMISEN SYVENTÄMINEN

70-20-10 -OPPIMISMALLI



70 % oppimisesta tapahtuu työtä tekemällä

20 % oppimisesta tapahtuu vuorovaikutuksessa muilta oppimalla

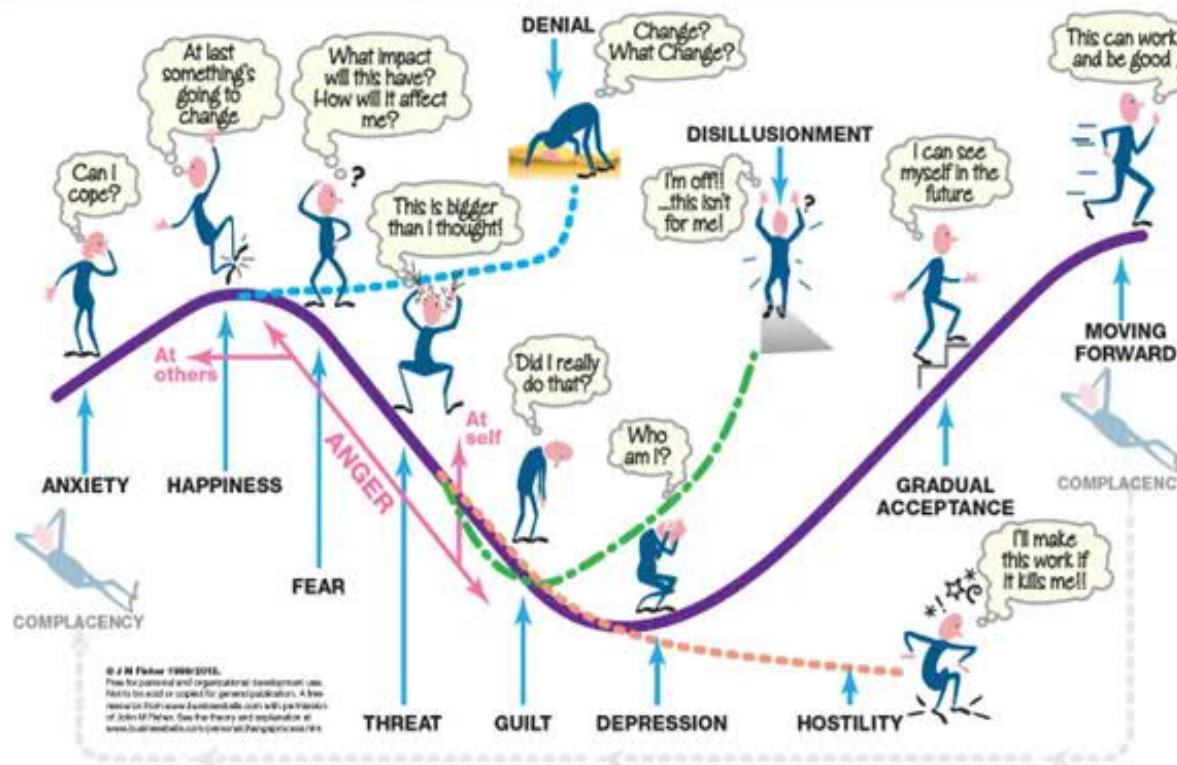
10 % oppimisesta tapahtuu muodollisen koulutuksen kautta

OSAAMISEN SYVYYDEN HAVAINNOINTI

- Riittävän hyvän osaamisen tason tunnistaminen ja määrittely FIT roolista riippuen
- Peruskäytön osaaminen kaikilla, syventyminen tapahtuu asiakastyön suuntaan kytkeytyen omaan dataan
- Kaikilla ei tarvitse olla yhtä syvä osaaminen!

YKSILÖ MUUTOKSESSA

The Process of Transition - John Fisher, 2012 (Fisher's Personal Transition Curve)



TYÖRYHMÄTASO

- Jatkuva eritahtoisuus osaamisessa
- Jatkuvaa tukea, toistuvaa perehdyttämistä, ajoittain myös osaajista ja vastuunkantajista luopumista → nivelkohdat, jotka voivat vaarantaa implementoinnin
- Ympäristön muutokset, kuten koronavuodet → niistä selviytyminen edellyttää muutosvalmiutta ja ketteryyttä

KOHTAAMISEN KOKEMUKSIA

Ilmapiiri tapaamisissa oli turvallinen, vaikka myös vaikeita asioita käsiteltiin. Työtapa oli onnistunut: saimme jokaisella kerralla puhua haluamistamme asioista, mutta saimme myös näkökulmia ja ohjeita tilanteiden ja tunteiden käsittelyyn

Helsinki Missiolla on tapana käydä ennen kohtaamistamme läpi eri elämän osa-alueet ja tehtävänäni on arvioida miten voin kunkin alueen kohdalla. Tämän jälkeen useimmiten pureudutaan siihen, mikä painaa siinä hetkessä eniten. Asiakkaani koen sen tärkeäksi, sillä kohtaamiseemme varattu aika käytetään silloin siihen, mikä minua siinä tilanteessa auttaa eniten.

Keskustelujen alku ja loppu rutiinit myös auttoivat pääsemään aiheiden pariin ja jälkeenpäin oli helppo jatkaa päivää.

Tärkeintä oli se että minut kohdattiin yksilönä ja sain apua minulle tärkeisiin asioihin ja ongelmiin. Joskus tuntuu siltä, että yhteiskunta kohtelee meitä kuin ongelmina jota pitää ratkaista ja se ratkaisu löytyy kirjasta tai on jokaiselle sama. Koen kuitenkin, että tämä puheapua oli minulle suunnattoman tärkeää, koska se oli monipuolista ja räätälöityä!

Kohtaamisemme lopussa minulta kysytään palautetta tulinko nähdyksi, kuulluksi ja kohdatuksi. Koen tämän joka kerta ja toki siihen vaikuttaa isosti se, miten energiamme kohtaavat ammattilaisen kanssa, mutta uskon, että myös se, että keskusteluissa on aina alku ja loppu, jonka aikana ehdimme käydä minulle tärkeät asiat läpi.

AMMATTIIVUN AVAINTULOKSET 10 V. JÄLKEEN (OPENFIT)

8 883 asiakasta

4,87

käyntiä
keskimäärin
/ asiakas

66 %:lla

hyvinvointi on vahvistunut
luotettavasti lyhyen
keskusteluavun aikana

0,71

Palvelumme
on vaikuttavaa –
efektikoko on 0,71

MITÄ OLEMME OPPINEET?

Opit implementoinnista ja ylläpitämisestä

IMPLEMENTOINNISTA OPITTUA

1. Aloita yhdessä

Sitouta sekä johto että työntekijät alusta alkaen. Tarvitaan sekä visio että käytännön kokeiluja, jotta koko organisaation oppimiskulttuuri voi kehittyä.

2. Etene vaiheittain ja suunnitelmallisesti

Älä kuormita organisaatiota liialla yhtäaikaaisella muutoksella. Laadi konkreettinen muutossuunnitelma ja seuraa sen etenemistä henkilö-, tiimi- ja organisaatiotasolla.

3. Luota prosessiin – siedä keskeneräisyyttä

Muutoksessa tarvitaan kärsivällisyyttä, luottamusta ja kykyä sietää epävarmuutta. Anna tilaa oppimiselle ja erehdyksille.

4. Dokumentoi ja huomioi tunteet

Kirjaa ylös myös pienet asiat ja kiinnitä huomiota kokemuksiin, tunnelmiin ja palautteeseen. Ne ohjaavat kehittämistä oikeaan suuntaan.

5. Jätä tilaa uudelle – myös luopumalla

Muista, että poisoppiminen ja vanhoista toimintatavoista luopuminen on yhtä tärkeää kuin uuden omaksuminen.



3 VINKKIÄ ONNISTUNEeseen JA PYSYVÄÄN KÄYTTÖÖNOTTOON



🔑 Juurruta FIT arjen rakenteisiin

Tee palautetietoisuudesta osa tiimikokouksia, kehityskeskusteluja ja arjen työryhtiä – pysyvyys syntyy toistosta.

🔑 Tunnista ja tue vastuunkantajat

FIT-mentorien ja vastuuhenkilöiden toiminta on avain jatkuvuuteen – varmista, että heillä on aikaa ja tukea.

🔑 Tee vaikuttavuus näkyväksi

Hyödynnä dataa kehittämisessä ja viestinnässä – kun työ näkyy ja vaikuttaa, sitoutuminen syvenee.

Lähijohdon, esihenkilön, tiimi-/ryhmävastaavan rooli erittäin tärkeä näissä kaikissa!

A photograph showing the lower halves of five people sitting on a dark, tiered stone ledge. From left to right: a person in dark pants and sneakers, a person in light-colored pants and sneakers, a person in light-colored pants and white sneakers, a person in blue jeans and black sneakers, and a person in light-colored pants and black sneakers. The foreground is filled with a variety of tulips in shades of yellow, red, and orange, growing in a dark, mulched area.

KIITOS!

Heidi Nygård-Michelsson
kehittämispäällikkö, FIT-kouluttaja
p. 050 517 9900

heidi.nygard-michelsson@helsinkimissio.fi

Taina Salovuori
keskusteluavun ammattilainen, ryhmävastaava
p. 045 855 0945

taina.salovuori@helsinkimissio.fi

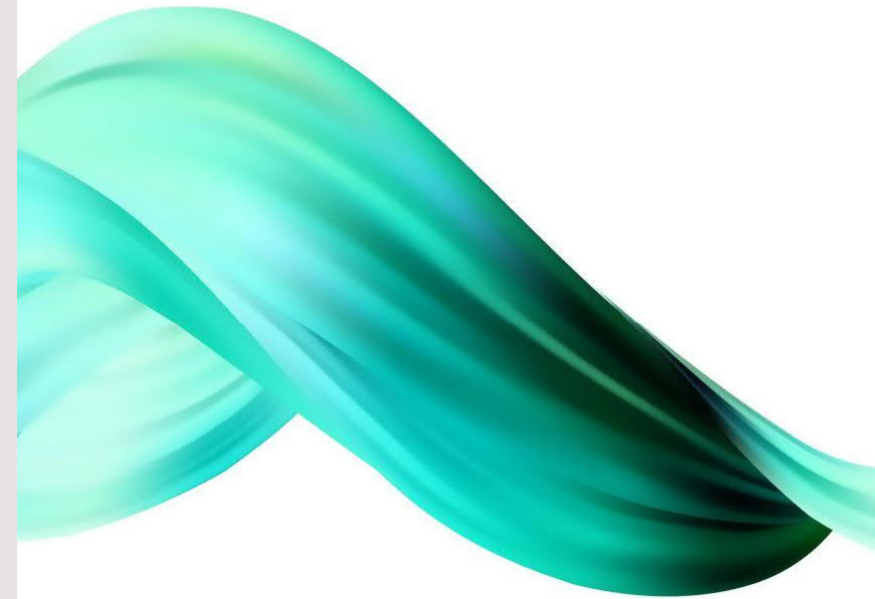
Yhdessä yksinäisyys voitetaan.
helsinkimissio.fi

JOHTAMISEN ROOLI IMPLEMENTOINNISSA

Palautetietoisien työskentelytavan implementointi
Helsingin kaupungin perheiden erityispalveluissa

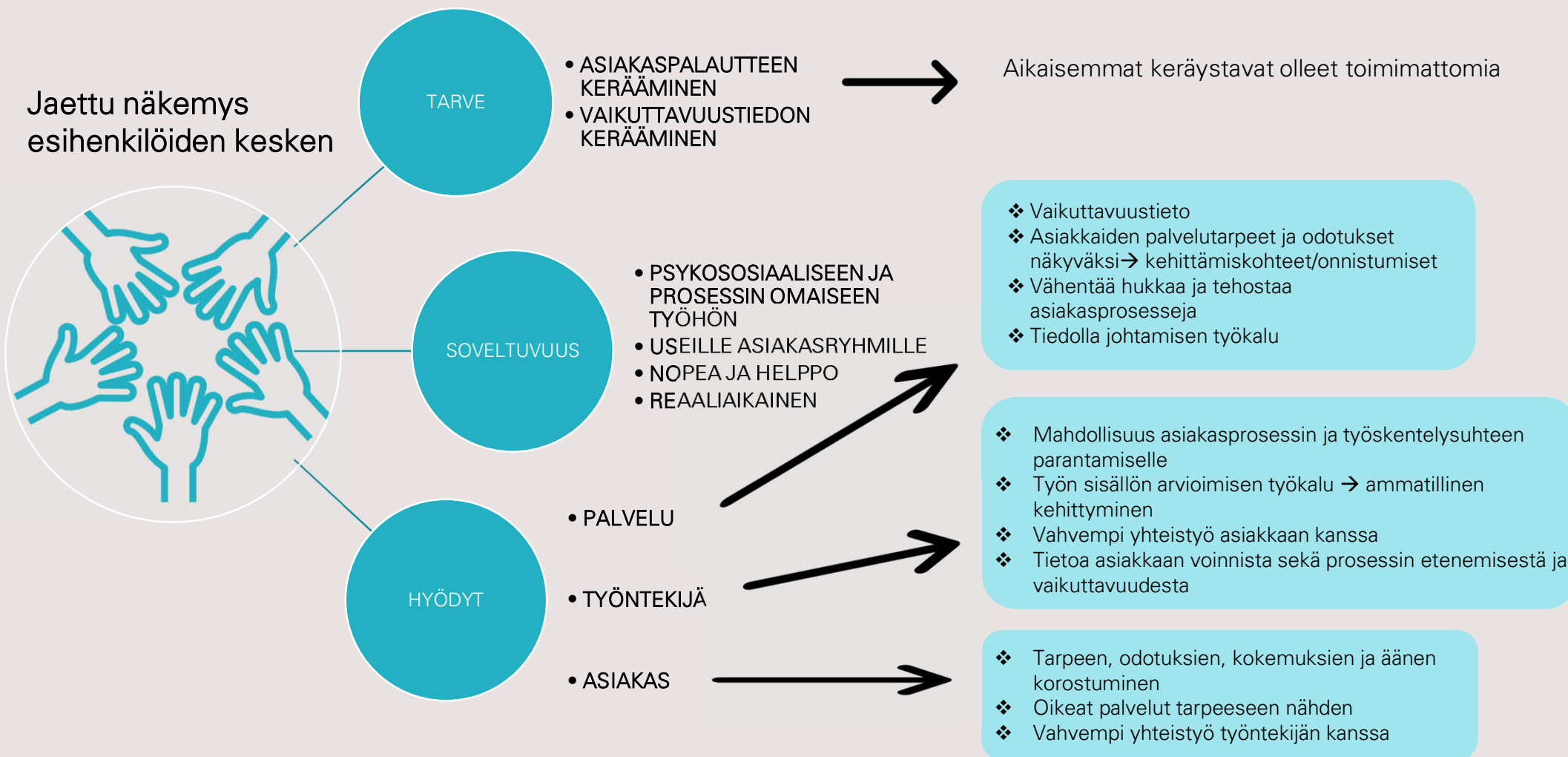
Krista Iivonen
Sosionomi YAMK
Monialainen ja yhteensovittava johtaminen
Diakonia ammattikorkeakoulu

15.5.2025



TUTKIMUSORGANISAATION NÄKEMYS FITISTÄ

Jaettu näkemys
esihenkilöiden kesken



ESIHENKILÖIDEN NÄKEMYS ROOLEISTAAN PALAUTETIETOISEN KULTTUURIN SYNTYMISSÄ



JOHTAMISEN ROOLIT IMPLEMENTOINNISSA

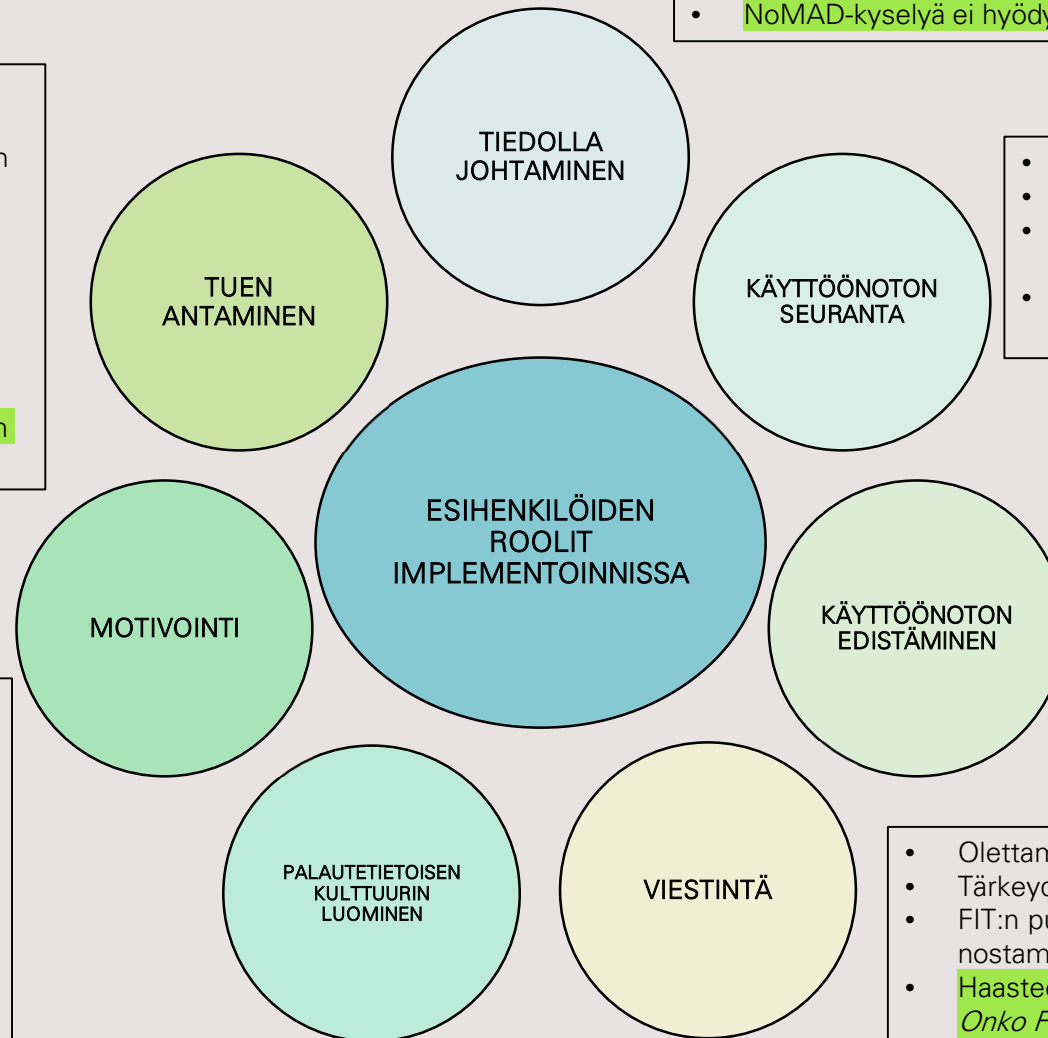
- Asiantuntemus ja osaaminen
- Koulutuksien käyminen
- Osaamisen lisääminen yhdessä tiimin kanssa
- Emotionaalinen tuki: rauhoittelu, kuuntelu, empatia
- Vastustuksen vastaanotto
- Haasteena, ettei esihenkilöiden osaaminen FIT:n osalta ole riittävää tuen antamiseen
- Esihenkilöiden resurssit rajalliset tuen antamiseen

- Seurantatiedon ja vaikuttavuustiedon hyödyntäminen johtamisessa
- Haasteena, ettei seurantaa tehdä säännönmukaisesti
- NoMAD-kyselyä ei hyödynnetä johtamisessa

- Käytön seuranta
- Käytön edellyttäminen tiimeissä
- Haasteena seurannan heikko toteutuus ajan- ja osaamisenpuutteen vuoksi
- Seurannalle ei ole yhteistä linjausta/tavoitetta

- Toimeenpano ja ohjaaminen
- Tavoitteiden asettaminen
- Esimerkkinä toimiminen
- Esteiden raivaus
- Resurssien mahdollistaminen
- Haasteena päällekkäiset implementoitavat menetelmät, ajanpuute → FIT on itsestään selvyyttä
- Implementointisuunnitelma ei ole tuttu

- Olettamuksien oikaisu
- Tärkeyden korostaminen
- FIT:n puheissa pitäminen ja esille nostaminen
- Haasteena, ettei viestintä ole riittävä → Onko FIT tärkeää organisaatiolle?

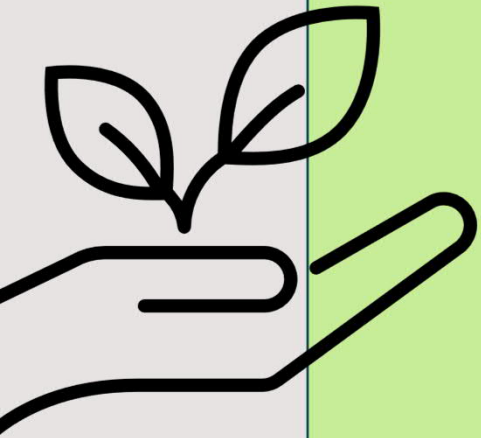


- Kannustaminen
- Palkitseminen onnistumisista ja tavoitteiden saavuttamisesta
- Innostajana ja rohkaisijana toimiminen
- Asenteiden johtaminen
- Yksilökeskustelut työntekijöiden kanssa
- Haasteena, ettei tavoitetilä ole selkeä → ei anna työkalua esihenkilöille motivointityöhön ja sitouttamiseen

JOHTAMISEN TOIMENPITEITÄ FIT:N IMPLEMENTOINNIN TUKEMISEKSI OPINNÄYTETYÖN POHJALTA

- Tavoitteen ja tarkoituksen selkeyttäminen → yhteisen näkemyksen vahvistaminen koko organisaation tasolla oleellista
- Vahvaa viestintää johdolta Fitin merkityksellisyydestä, sekä palautetta implementoinnin edistymisestä ja tuloksista → motivoi ja sitouttaa henkilöstöä
- Yhteinen linjaus esihenkilöille käytön seurannasta tarpeen
- Yhteiset rakenteet tiimeihin → yhdenmukaisempi tuki henkilöstölle ja pohja palautetietoisien kulttuurin syntymiselle
- Sisäisten resurssien käytön selkeyttämistä: mentorien ja sisäisten kouluttajien roolit, esihenkilön rooli
- Vahvempi palveluiden välinen yhteistyö ja kokemusten jakaminen tukisi käyttöönottoa → vähentää muutosvastaisuutta
- Organisaation panostaminen rakenteiden ja resurssien ylläpitämiseen pitkäjänteisesti





- Laajempi esihenkilöiden keskinäinen tuki/mentorointi tarpeen → yhdenmukaisempaa johtamista menetelmän osalta
- Monitahoinen implementointiprosessi: mittaristot, asiakastyö, johtaminen, kulttuurin syntyminen, tiedon hyödyntäminen (asiahallinta vs. mielenjohtaminen) → seuranta
- Henkilöstön sisäisen motivaation herättäminen ja ylläpito iso osa johtamista implementointiprosessissa, jossa tulokset ja hyöty eivät näy heti
 - Työhyvinvoinnin johtaminen
 - Valmentava johtaminen
- Esihenkilöiden motivaation ylläpitäminen tärkeää (lisäkouluttautuminen, työnohjaus, työryhmytyöskentely, mentori-aktori-työskentely)
- Lähiesihenkilöiden rooli alun jälkeen merkittävä, joten heidän FIT- sekä muutosjohtamisen osaamistaan, tehtäviään ja rooliaan tulee tarkastella säännöllisesti
- Esihenkilöiden itsereflektointi ja palautteen saaminen tukee muutosjohtajana kehittymistä

“PALAUTETIETOINEN TYÖSKENTELYTAPA
VOI MUUTTA KOKO
AUTTAMISKULTTUURIMME”

Opinnäytetyön linkki:
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202503244829>