



Saana Saviluoto
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Monialainen ja yhteensovittava johtaminen
Sairaanhoitaja (YAMK)
Opinnäytetyö, 2024

ZEKKI-DIGIPALVELUSTA LISÄARVOA NUORTEN PALVELUIHIN JA TIEDOLLA JOHTAMISEEN



TIIVISTELMÄ

Saana Saviluoto

Zekki-digipalvelusta lisäarvoa nuorten palveluihin ja tiedolla johtamiseen

81 sivua, 6 liitettä

Kevät, 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sairaanhoitaja YAMK

Monialainen ja yhteensovittava johtaminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten 3X10D-elämäntilannemittariin pohjautuvan Zekki-digipalvelun kautta jo saatua hyvinvointitietoa voitaisiin hyödyntää nuorten palveluissa tiedolla johtamisen näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten Zekki-digipalvelua voitaisiin hyödyntää ammattilaisten käytössä etenkin nuorten ennaltaehkäisevien palveluiden yhteydessä. Samalla tarkasteltiin, mitä etuja Zekki-digipalvelulla voisi olla hyvinvointialueella nuorten palveluissa jo käytössä oleviin erilaisiin hyvinvointi- ja elämäntilannemittareihin nähden.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Opinnäytetyön aineisto kerättiin kaksivaiheisesti syyskuussa 2023. Ensimmäinen aineisto kerättiin yksilöhaastatteluiden avulla ja niihin osallistui yhteensä neljä eri haastateltavaa. Toinen aineisto kerättiin ryhmähaastattelun avulla, johon osallistui myös neljä haastateltavaa. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoitujen haastatteluiden avulla.

Tutkimustulosten perusteella Zekin tuottamaa hyvinvointitietoa koettiin voitavan hyödyntää nuorten palveluissa niin johtamisessa kuin tiedolla johtamisessa, palveluihin ohjaamisessa, toimintojen kehittämisessä sekä resurssina. Digipalvelun hyödyntämisen mahdollisuuksina pidettiin sen kautta saatavan monipuolisen tiedon käyttämistä asiakkaan yksilöllisissä tilanteissa ja oman työn apuna, joista kerrotaan enemmän tutkimustulosten alaluvuissa. Sen käytöstä hyötyy sekä nuori että työntekijä. Etuina käytössä oleviin mittareihin nähden sen todettiin tuottavan vertailukelpoista tietoa ja laajempaa asiakaskokemustietoa sekä tietoa ennaltaehkäisevän työn ja tiedolla johtamisen näkökulmasta.

Merkittävänä huomiona tässä tutkimuksessa tuli esille asiakaskokemus- ja vaikuttavuustiedon merkittävät puutteet nuorten palveluissa tutkimushetkellä ja niiden vaikutukset tiedolla johtamiseen. Merkittävä ja huomionarvoinen asia oli myös se, miten Zekki-digipalvelun tuottaman tiedon avulla pystyttäisiin selkeästi vaikuttamaan noihin puutteisiin.

Asiasanat: tiedolla johtaminen, mittaaminen, vaikuttavuus, ennaltaehkäisevät palvelut, nuorten palvelut, 3X10D-elämäntilannemittari, Zekki-digipalvelu

ABSTRACT

Saana Saviluoto

Zekki digital service provides added value for youth services and knowledge management.

81 pages and 6 appendices

Spring, 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Social and Health Services

Master's Degree (MA) in Interdisciplinary and Collaborative Leadership

The purpose of this thesis was to investigate how well-being information obtained through the Zekki digital service, based on the 3X10D life situation assessment tool, could be utilized in youth services from the perspective of knowledge management. The study also examined how the Zekki digital service could be utilized by professionals, especially in the context of preventive services for young people. At the same time, the advantages of the Zekki digital service in the wellbeing services county were compared to various well-being and life situation indicators already in use in youth services.

The thesis was conducted as a qualitative study. The data for the thesis was collected in two stages in September 2023. The first set of data was gathered through individual interviews, with a total of four different interviewees participating. The second set of data was collected through a group interview, with four interviewees participating. The interviews were conducted using semi-structured interview questions.

Based on the research results, the well-being information produced by Zekki, were considered to be applicable in youth services for both leadership and knowledge management, service guidance, development of activities, and as a resource. The possibilities of utilizing the digital service included using the diverse information obtained through it in individual customer situations and as an aid in one's own work, as elaborated on in the sub-sections of the research results. Both young people and workers benefit from its use. Compared to existing measures, it was found to provide comparable information and broader customer experience data, especially from the perspective of preventive work and knowledge management.

A significant observation in this study was the notable lack of customer experience and impact data in youth services at the time of the research and their implications for knowledge management. Another significant and noteworthy aspect was how the information generated by the Zekki digital service could clearly address these deficiencies.

Keywords: knowledge management, measurement, efficacy, preventive services, youth services, 3X10D life situation assessment tool, Zekki digital service

Sisällys

1 JOHDANTO	5
2 TIEDOLLA JOHTAMINEN	7
3 MITTAAMINEN JA VAIKUTTAVUUS.....	10
3.1 Hyvinvoinnin mittaamisen perusteet.....	10
3.2 Vaikutukset ja vaikuttavuus.....	11
4 3X10D-ELÄMÄNTILANNEMITTARI JA ZEKKI- DIGIPALVELU.....	15
5 TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	18
6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	19
7 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS.....	20
7.1 Esikartoitus nuorten palveluissa käytössä olevista mittareista	21
7.2 Laadullinen tutkimus	23
7.3 Haastattelu ja aineiston keruu	24
7.4 Aineiston analyysi	27
8 TULOKSET	37
8.1 Yksilöhaastatteluiden tulokset.....	37
8.1.1 Opiskeluhoitopalveluissa ja sosiaalihuollossa käytettävät mittarit	37
8.1.2 Mittareiden käytön soveltuvuus ja käyttö työvälineenä	40
8.1.3 Mittareiden edut sekä puutteet ja nuoret mittareihin vastaajina	41
8.1.4 Mittareilla kerätty tieto ja sen hyödyntäminen tiedolla johtamisessa	45
8.1.5 Työn vaikutusten ja vaikuttavuuden mittaaminen.....	48
8.1.6 Mittareiden kehittäminen ja lisätiedon tarve	49
8.2 Ryhmähaastattelun tulokset.....	53
8.2.1 Tiedon tarve kehittämisen, johtamisen ja tiedolla johtamisen näkökulmasta.....	53
8.2.2 Työn tulosten ja vaikutusten seuranta.....	54
8.2.3 Zekki-digipalvelun tuottama tieto ja sen hyödyntämisen mahdollisuudet.....	55
8.2.4 Mittariston tuottama lisäarvo	56

8.2.5 Digipalvelun soveltuminen erilaisiin asiakastilanteisiin ja -ryhmiin	57
8.2.6 Digipalvelun käyttöönoton mahdollistavat ja estävät tekijät.....	59
9 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	61
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	66
10.1 Johtopäätökset.....	66
10.2 Pohdinta.....	71
LÄHTEET.....	75
LIITE 1. Esimerkkejä nuorten palveluissa käytössä olevista mittareista	82
LIITE 2. Tiedote haastateltaville.....	89
LIITE 3. Haastattelu 1 (yksilöhaastattelu) kysymykset.....	91
LIITE 4. Haastattelu 2 (ryhmähaastattelu) kysymykset.....	92
LIITE 5. Yksilöhaastatteluiden analyysitaulukko	94
LIITE 6. Ryhmähaastattelun analyysitaulukko	99

1 JOHDANTO

3x10D-elämäntilannemittari kehitettiin alun perin Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Kuopion kaupungin yhteistyön tuloksena. Kuopion kaupunki osallistui vuosina 2015 ja 2016 Valtiovarainministeriön rahoittamaan kuntakokeiluun. Tuolloin tarvittiin työvälinettä monia palveluita tarvitsevien 16–29-vuotiaiden nuorten tuen parantamiseksi. Elämäntilannemittarin avulla nuoren tilannetta voidaan arvioida kymmenellä tärkeällä elämänalueella, jonka avulla esimerkiksi erilaisia tukitoimia voidaan kohdentaa niille elämänalueille, joilla nuori vastauksiensa perusteella ilmaisee olevan tarvetta. Myönteisten kokemusten siivittämänä työvälineestä laadittiin myös versiot koululaisten (7–9-, 10–13- ja 14–17-vuotiaat) ja näiden vanhempien elämäntilanteen arviointiin erityisesti kouluterveydenhuollon tarpeisiin. (Kainulainen, 2019, s.10–11.)

Kun 3x10D-elämäntilannemittaria käytetään osana palveluprosessia, sitä voi hyödyntää eri näkökulmista: asiakkaan, työntekijän ja päätöksentekijän näkökulmista. Ammatilaisen näkökulmasta elämäntilannemittari tuottaa etukäteen tietoa siitä, kuinka keskusteluun tulee orientoitua. Se voi toimia myös seulana tai asiakasohjauksen tukena sekä moniammatillisen yhteistyön suuntaajana. Asiakkaan elämäntilannearvio auttaa suuntaamaan tukityötä ja kertoo myös työn merkityksellisyydestä silloin, kun mittarilla mitataan ajallisia muutoksia. (Kainulainen, 2019, s.12.)

Zekki on digitaalinen palvelu, jonka avulla nuori voi tarkastella elämäntilannettaan ja saada tietoa ja ehdotuksia hänelle sopivista tukipalveluista. Zekki pohjautuu 3X10D- elämäntilannemittariin, jossa kysytään nuoren tyytyväisyyttä kymmeneen kokonaishyvinvoinnin kannalta tärkeään elämänalueeseen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a)

Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista että sisäisten prosessien ja palveluiden sähköistämistä. Sähköiset palvelut voivat olla tiedottavia, vuorovai-
kutteisia tai asiointiin mahdollistavia palveluja. Huolimatta toimintaympäristön muutoksista, joissa teknologia on keskeinen muutosta tuottava tekijä, teknologiaa

käytetään sosiaalityössä edelleen vähän. Sosiaalityön tulee löytää ne asiakkaat ja asiakastilanteet, jotka parhaiten hyötyvät digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista. (Saranto & Kuusisto-Niemi, 2017, s. 179.; Kairala, 2017, s. 8; Salmela & Mämmi-Laukka, 2017, s. 168.)

Zekki-palvelun keräämää 3x10D-elämäntilannemittarin tuottamaa hyvinvointitietoa eri ikäisten nuorten elämästä ja tuen tarpeista on jo saatavilla. Saatua hyvinvointitietoa voidaan jatkossa hyödyntää myös uusilla hyvinvointialueilla monipuolisesti tiedolla johtamisen näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten Zekkiä ja sen avulla saatua 3x10D-elämäntilannemittarin hyvinvointitietoa voitaisiin hyödyntää erällä hyvinvointialueella nuorille suunnatuissa palveluissa ja tiedolla johtamisessa. Parhaimmillaan saatua tietoa voidaan hyödyntää sekä päätöksenteossa että toimintojen kehittämisessä nuorten ennaltaehkäisevissä palveluissa, joka on ollut suurimpana tavoitteellisena innoittajani tutustuttuani 3X10D-elämäntilannemittariin ja Zekki-digipalveluun.

Mittaria voidaan käyttää palveluiden alkuvaiheessa nuoren tilanteen kartoittamisessa ja myöhemmissä vaiheissa mittarina palveluiden tehokkuudesta sekä vastaavuudesta niihin tarpeisiin, joita alussa havaittiin. Samalla mittarin vastausten avulla saadaan tärkeää tietoa nuoren elämäntilanteesta mittarin kullakin elämänalueella, jolloin nähdään myös, mihin suuntaan nuoren elämä on menossa. Vastausten perusteella voidaan jo varhaisessa vaiheessa tarjota tarvittavia tukitoimia vastaamaan todellista havaittua tarvetta. (Kainulainen 2019, s.12–13.) Opinnäytetyössä näkökulmana on myös se, mitä etuja 3x10D-elämäntilannemittariin pohjatuvalta Zekki-digipalvelulla voidaan nähdä olevan muihin hyvinvointialueella jo käytössä oleviin hyvinvointi-, terveys-, elämäntilanne- ja elämänlaatumittareihin. Selvityksen myötä jatkossa voitaisiin miettiä mahdollisuutta Zekki- digipalvelun käyttöönottamiselle hyvinvointialueella systemaattisesti nuorten ennaltaehkäisevien palveluiden piirissä.

Opinnäytetyössä käytetään yhteistyötahosta ainoastaan hyvinvointialue- ilmaisu. Myöskään yhteistyökumppania kuvaavia lähteitä ei ole lähdeluettelossa. Tästä toimintatavasta on sovittu hyvinvointialueen yhteistyötahon kanssa tietosuojasäännösten mukaisesti toimimisen varmistamiseksi.

2 TIEDOLLA JOHTAMINEN

Tiedolla johtamisella tarkoitetaan ajantasaiseen ja laadukkaaseen tietoon perustuvaa päätöksentekoa. Ydinajatuksena on se, että kerätyn tiedon perusteella pystytään ennakoimaan eri toimenpiteiden ja tapahtumien syy-seuraussuhteita ja vaikutusta tulevaisuudessa. Parhaimmillaan tieto muuttuu tietämykseksi. Tiedolla johtaminen auttaa kehittämään toimintaa ja kohdentamaan voimavaroja sinne, missä niistä saadaan suurin hyöty. (Valtioneuvosto, i.a.)

Sote-uudistuksessa vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille. Jotta perustettavat hyvinvointialueet pystyvät toimimaan tehokkaasti ja tarjoamaan asukkailleen oikeantyyppisiä palveluja, ne tarvitsevat oikeaa ja ajantasaista tietoa alueen väestön hyvinvoinnista ja terveydestä sekä tarjottavien sote-palvelujen kustannuksista ja vaikuttavuudesta. Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollossa tuotetaan suuri määrä asiakas-, asukas- ja potilaskohtaista tietoa. Tätä tietoa käytetään ensisijaisessa käyttötarkoituksessa muun muassa potilaiden hoidossa ja sote-asiakaita koskevassa päätöksenteossa. (Valtioneuvosto, i.a.)

Tiedolla johtamisella pyritään sekä informaation puutteesta johtuvan epävarmuuden vähentämiseen että informaation paljoudesta ja/tai toimintatilanteen monimutkaisuudesta syntyvän monitulkintaisuuden hallintaan. Tiedolla johtaminen – erityisesti hallinnonrajat ylittävä tiedonkulku, keskenään keskustelevat tietojärjestelmät sekä julkishallinnon keräämän datan parempi hyödyntäminen – nähdään lupaavana keinona lisätä julkishallinnon ja laajemmin julkisten palvelujen tuottavuutta ja vaikuttavuutta. Optimistisimmissä arvioissa kehityksen nähdään kulkevan kohti ketterämpää julkishallintoa. Odotusarvona on, että myös julkisessa palvelutuotannossa siirrytään reaktiivisesta ja verkkaisesta toiminnasta proaktiiviseen ja tosiaikaista tapahtuma- ja prosessidataa hyödyntävään johtamiseen. Tiedolla johtamisen oikeutus syntyy sen toimintaa parantavasta vaikutuksesta. Tiedolla johtaminen tarkoittaa yksinkertaisimmillaan toiminnasta itsestään syntyvän tiedon (esim. palvelun tuotantokustannukset) ja toimintaan vaikuttavan ulkoisen tiedon (esim. palvelukysyntä) yhdistämistä toimintatilanteessa (esim.

päätöksenteko resurssien kohdentamisesta) tavalla, joka vie organisaatiota toivottuun suuntaan. Kontekstista riippumatta tiedolla johtamisen ideaalina on relevantin tiedon erottaminen epäolennaisesta informaatiosta. (Virtanen ym., 2015, s. 40–41.)

Aiempi tiedolla johtamiseen liittyvä kirjallisuus etenkin terveydenhuollossa on liittynyt tiedolla johtamisen tarkastelemiseen organisaation sisäpuolella. Hyvinvointialueille siirryttyä ja palvelurakenteen muutoksen myötä tarvitaan organisaatio- ja asiantuntijarajoja ylittävää tietoa tiedolla johtamiseen tueksi. Yhdistyneissä sosiaali- ja terveystalveissa tarvitaan monipuolista uutta tiedolla johtamiseen perustuvaa tietoa, kun julkisten palveluiden saatavuutta ja laatua pyritään parantamaan, mutta samanaikaisesti myös pyritään hillitsemään kasvavia sosiaali- ja terveystalveiden kustannuksia. Kun tiedon tuottajat ja käyttäjät pääsevät keskusteluyhteyden kautta yhteisesti rakentamaan ja toteuttamaan tiedon muodostusta prosessin eri vaiheissa, pääsee moniäänisyys toteutumaan paremmin, sitoutuminen tiedon hyödyntämiseen on todennäköisempää ja tiedon käytettävyys hyödyntäjien toiminnan arjessa on parempaa. (Hujala & Laihonon, 2023, s. 15–17.)

Käytännössä esimerkiksi yhteiskehittämisen muodot voivat olla niitä keinoja, joissa sekä tilaajan että toteuttajan edustajat ovat keskenään yhteydessä tiedon tuotannon eri vaiheissa. Tämä toimintatapa edellyttää osallistujilta aktiivista keskinäistä kommentointia ja ”pakotettua” yhteistyötä, johon tarvitaan molempien osapuolten säännöllistä panosta. (Virtanen ym., 2015, s. 83.)

Tiedolla johtamisen käsite viittaa Alavin ja Leidnerin (1999) mukaan tiedonhallinnan näkökulmasta järjestelmälliseen prosessiin, jossa sekä hiljaista että näkyvää tietoa hankitaan, järjestellään ja käytetään organisaatioiden toiminnan tehokkuuden ja tuottavuuden lisäämiseksi. Tietojohtaminen tarkoittaa Schultzen & Leidnerin (2002) mukaan tiedonhallinnan kannalta tarkasteltuna muun muassa tiedon tuottamista, esittämistä, varastoimista, siirtoa, muuntaa, soveltamista, käyttöä ja suojaamista organisaatiossa. Näiden alaprosessien kautta tieto leviää ja muuntuu näkyväksi tiedoksi. (Saranto & Kuusisto-Niemi, 2017, s. 222.) Tangin (2017) mukaan tiedolla johtamisella on merkittävä vaikutus niin organisatoriseen kulttuuriin kuin vaikuttavuuteenkin. Toisin sanoen, mitä parempaa tiedolla johtaminen

on, sitä suurempaa on organisaation vaikuttavuus. Tällä on positiivinen yhteys myös organisaatiokulttuurin ja tehokkuuden välillä. (Kosklin ym., 2023.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut valtakunnalliset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle hyvinvointialueilla. Hyvinvointialueiden on huomioitava sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet esimerkiksi palvelustrategiassaan sekä toiminnan ja talouden muutosohjelmissaan. Tietoon perustuen yhteisesti on ohjattu, että kansallisesti ja yhteistyöalueittain suunniteltu tiedonhallinta ja digitalisaatio tukevat tavoitteiden saavuttamista ja asukasläh- töistä toiminnan uudistamista. Samoin palvelujärjestelmän sekä perusterveyden- ja sosiaalihuollon palveluihin liittyvä tutkimus- ja kehittämistoiminta vahvistuu. So- siaali- ja terveydenhuollon tutkimus- ja kehittämistoiminta vahvistaa päätöksen- teon tietopohjaa ja mahdollistaa tiedon järjestelmällisen hyödyntämisen sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämisessä. Erityisesti palvelujärjestelmään ja perusta- son palveluihin liittyvän tutkimuksen ja kehittämisen vahvistaminen tukee palve- lujen yhteensovittamista, vaikuttavuutta, monialaisuutta sekä asiakas- ja potilas- turvallisuutta. Kansallisella ja alueellisella sote- tietotuotannon kehittämisellä py- ritään siihen, että se mahdollistaa viranomaisten seuranta-, arviointi-, ohjaus- ja valvontatyön sekä hyvinvointialueiden vaikuttavuusperustaisen johtamisen. Myös tämän hyvinvointialueen strategisissa tavoitteissa huomioidaan Sosiaali- ja terveysministeriön asettamat tavoitteet tiedolla johtamisen näkökulmasta palve- luiden järjestämiseksi mahdollisimman vaikuttavasti tarpeisiin vastaten. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s. 27–28; 2024, s. 8, 10, 18–19, 20.)

3 MITTAAMINEN JA VAIKUTTAVUUS

Hyvinvoinnin mittaaminen on monimutkaista, sillä tutkijatkaan eivät ole yksimielisiä siitä, mitä hyvinvoinnilla tarkoitetaan. Yhtä mieltä ollaan kuitenkin siitä, että hyvinvointi on moniulotteinen käsite, joten sitä ei voi mitata yhdellä mittarilla. Hyvinvoinnin mittaamisessa on useita tutkimusperinteitä, jossa kysymystä on lähestytty eri tavoin. Olennainen jako on niin sanottujen objektiivisten ja subjektiivisten mittareiden välillä. Objektiiviset mittarit viittaavat mitattavasta kohteesta riippumattomiin mittareihin, kun subjektiiviset mittarit ottavat huomioon mittarin kohteen. Toinen jako on myönteisen (positiivisen) ja kielteisen (negatiivisen) mittauksen välillä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2016.)

3.1 Hyvinvoinnin mittaamisen perusteet

Ihmisten kokemuksia omasta hyvinvoinnistaan voidaan tutkia monella tavalla riippuen siitä, mitä ja millaista tietoa ihmisten kokemuksista halutaan kuvata, ymmärtää ja tuottaa sekä miten kokemuksellisen tiedon perusteella halutaan kehittää hyvinvointiin liittyviä palveluja. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitteluun ja arviointiin tarvitaan tietoa väestön terveydestä ja hyvinvoinnista väestöryhmittäin. Lisäksi tarvitaan tietoa näihin yhteydessä olevista tekijöistä ja palveluista. Tietoa tarvitaan käytännössä useisiin erilaisiin tarkoituksiin ja hieman eri muodossa. (Koivisto ym., 2014, s. 43; THL, 2022a.)

Mittarin täytyy olla kohteeseensa sopiva. Valmista mittaria käytettäessä on ehdottomasti tiedettävä, miten mitattava asia on määritelty; sopiiko mittari omiin käyttötarkoituksiin. Jos vastaaja ei ymmärrä kysymystä, syntyy mittausvirheitä. Mittarin on mitattava sitä asiaa, mitä sillä halutaan mitata. Mittarin validiteetilla tarkoitetaan sen pätevyyttä eli sen hyvyttä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata - tarpeeksi kattavasti ja tehokkaasti. (Tietoarkisto, i.a.)

Mittaria on osattava käyttää oikeaan kohteeseen, oikealla tavalla ja, jotta se tavoittaa kohteen, myös oikeaan aikaan. Yksittäisen mittarin hyvä validiteetti onkin

välttämätöntä tutkimuksen kokonaisvaliditeetin kannalta. Mittarin on oltava myös luotettava mittauksia toistettaessa eli sillä on oltava pysyvyyttä. (Cramm & Nieboer, 2012.)

3.2 Vaikutukset ja vaikuttavuus

Vaikuttavuus merkitsee tavoitteen ja tuloksen välistä yhteyttä. Julkisille toimenpiteille asetetaan tavoitteita ja mikäli toimenpiteiden avulla saavutetaan tavoitteet, toiminta on vaikuttavaa. Vaikutusten arviointi on toiminnan tuottamien muutosten mittaamista ja näkyväksi tekemistä. Yleensä pyritään saamaan aikaan myönteisiä muutoksia ihmisten elämään; edistämään syrjäytymisuhan alla olevan nuoren toimintakykyä, kehitysvammaisen lapsen perheen jaksamista tai pitkäaikaistyöttömän työvalmiuksia. Vain kestävät muutokset kertautuvat vaikutuksiksi, eli laajemmalle ihmisten lähipiiriin, kuntiin, alueille ja koko yhteiskuntaan säteileväksi hyväksi. Vaikuttavuuden näkyväksi tekeminen on mahdollista vain, kun hyvin rakennettuun vaikutusketjuun on kiinnitetty arvioinnin tavoitetta tukeva mittaristo ja sille laadittu tiedonkeruusuunnitelma. (Pyykkönen ym., i.a., s. 3, 5.)

Vaikutusketjun ylin osa ”vaikuttavuus” (impact) tarkoittaa yhteiskunnan myönteistä kehitystä eli yhteiskunnallista hyötyä. Hyöty voi liittyä ihmisten hyvinvointiin, terveyteen tai yhteisöjen elinvoimaan. Jotta tavoitteena oleva yhteiskunnallinen kehitys voisi toteutua, tarvitaan konkreettisia muutoksia ihmisten käyttäytymisessä ja usein myös yhteisöjen tai yhteiskunnan rakenteissa. Näitä konkreettisia muutoksia kutsutaan ”vaikutuksiksi” (outcome). Vaikuttavuuslähtöisen toiminnan tavoitteena on aina konkreettisten muutosten aikaansaaminen. Vaikutukset määritellään tavoitteeksi asetetun yhteiskunnallisen hyödyn perusteella. Niiden tulee olla sellaisia, että muutosten voidaan perustellusti ajatella johtavan yhteiskunnallisen hyödyn syntymiseen. Usein muutokset liittyvätkin yhteiskunnallisen muutoksen taustalta tunnistettuihin juurisyihin. Vaikutukset syntyvät pääsääntöisesti keskipitkällä (3–6 vuotta) aikavälillä, ja tavoitteena olevien konkreettisten muutosten toteutuminen toimii onnistumisen mittarina. Vaikutusketjun toinen osa kattaa mittattavat tehdyt työt eli ”teot” (output), joita kutsutaan monissa yhteyksissä myös interventioiksi. Siinä missä yhteiskunnallinen hyöty edellyttää useita eri

konkreettisia muutoksia ihmisten käyttäytymisessä ja/tai yhteiskunnan rakenteissa, vaativat nämä konkreettiset muutokset useita hyvin harkittuja ja kohdennettuja tekoja. Segmentointi auttaa suuntaamaan rajalliset resurssit niin, että asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. (Heliskoski ym., 2018, s. 6.)

Käytössä olevat tietojärjestelmät mahdollistavat usein lähes reaaliaikaisen tekojen seurannan. Jos ja kun teot määritellään vaikuttavuus- ja vaikutustavoitteista käsin, voidaan niiden jatkuvalla seurannalla ennakoida keskipitkän ja pitkän aikavälin muutosten toteutumisen todennäköisyyttä. Vaikutusketjun ensimmäisessä osassa tarkastellaan tekojen vaatimia resursseja eli ”panoksia” (input). Resurssit voivat olla rahaa, materiaalia, aikaa, oikeuksia, sopimuksia, osaamista, ideoita, kontakteja jne. (Heliskoski ym., 2018, s. 6.)

Vaikuttavuus liittyy palveluiden ja interventioiden toimivuuteen. Kun toimivuus on varmistettu, voidaan palvelua tuottaa vakuuttuneena siitä, että se tuottaa juuri tavoiteltuja palveluja. Johtamisen kannalta vaikuttavuus merkitsee huomion kiinnittämistä organisaation aikaansaamiin tuloksiin. Ylimmän johdon on varmistettava se, että organisaatiohierarkian kaikilla tasoilla suoritusta johdetaan aidosti, mikä edellyttää organisaatioyksikkökohtaisten tavoitteiden asettamista ja toiminnan tulosten ja vaikutusten mittaamista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin kaikissa yksiköissä. Tarkastelemalla vaikuttavuutta, voidaan työtä painottaa tulokselliseen suuntaan. Työntekijöiden kannalta kyse on ajattelunmuutoksesta, oman työn systemaattisesta analysoinnista ja sen mukanaan tuomista hyödyistä. Suuressa osassa palveluja asiakkailla on kiinnostusta siihen, miten toiminta onnistuu. Asiakkaalla ja työntekijällä voi olla erilainen käsitys siitä, mitkä ovat onnistumisen kriteerit. Kysymys liittyy palveluiden käyttäjien tietojen hyödyntämiseen. Asiakkaat voidaan nähdä hyötyjinä, mikäli vaikuttavuuden arvioinnin kautta päästään parempiin palveluihin. (Kettunen, 2018, s. 181–182.)

Vaikuttavuuden määrittely ei vielä kerro, millainen rooli asiakkailla ja palvelun käyttäjillä on arviointi- ja vaikuttavuustiedon tuottamisessa. Vaikuttavuustiedon soveltaminen edellyttää osaamista, eikä vaikuttavimmaksi todettu työmenetelmä tai käytäntö välttämättä tuota eri konteksteissa samaa lopputulosta. Moni käytännön tarpeista lähtevä arviointihanke voidaan toteuttaa

asiantuntijalähtöisesti. Nähdään, että tieto on lopulta aina asiantuntijoilla. (Kivipelto, 2016, s. 289, 290–291.)

Vuorovaikutuksellinen ja tulkinnallinen näkökulma tarkoittaa vaikuttavuustiedon tuottamisessa sitä, että sosiaalityön asiakkaat ja palveluiden käyttäjät ovat aidosti osallisina arviointien suunnittelussa ja toteuttamisessa. Näkökulma pohjautuu osallistavan tutkimuksen ja arvioinnin periaatteisiin, jolloin ajatellaan, että tiedon tuottamista ja tietämystä ei voi erottaa toisistaan. Esimerkiksi sosiaalityön kehittämiseen vaadittava vaikuttavuustieto voidaan nostaa vain sosiaalityöstä itsestään- sitä ei voi tuottaa kukaan muu. Kaikkien näkökulmia ei pystytä ottamaan arvioinnissa huomioon, joten täytyy kyetä rajaamaan, kenen näkökulmia otetaan. Voidaan haluta saada koottua esimerkiksi sosiaalityön asiakkaitten ja palveluiden käyttäjien, käytännön sosiaalityötä tekevien ammattilaisten ja sosiaalityön päätöntekijöiden näkökulmat. Hankaluutena tässä näkökulmassa on yleensä materiaalin runsaus, jonka työstäminen vaatii aikaa ja panostusta. Etuna voidaan pitää kuitenkin sitä, että tässä näkökulmassa tietoa tuottavat ne ihmiset, joita arvioitava toiminta koskee. (Kivipelto, 2016, s. 291–292.)

Vaikuttavuuden vuosikymmentä rakentamassa, Kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon vaikuttavuuskeskus-selvitystyössä haastateltiin 42 sote-johtajaa ja -asiantuntijaa sekä kuultiin asiantuntijaryhmää ja sidosryhmiä kattaen sote-tuottajia ja -järjestäjiä, yksityisiä toimijoita, järjestöjä, tutkimustoimijoita ja yliopistoja, ministeriöitä sekä eturyhmiä vaikuttavuustoiminnan nykytilaan ja tulevaisuuden tarpeisiin liittyen valtakunnallisesti. Selvityksen tavoitteena oli arvioida tarvetta, toimintamallia, tehtäviä ja tavoitteita uudelle vaikuttavuustoimintaa koordinoivalle kansalliselle toimijalle. Tahot tunnistivat useita ongelmia nykytilanteessa vaikuttavuuden mittaamiseen liittyen: vaikuttavuuden mittaaminen ei ole yhtenäistä, tietorakenteet eivät tue vaikuttavuustiedon käyttöä, osaamisessa on kehitettävää ja ajattelutapa ei ole yhtenäinen. Vaikuttavuustiedon keräys on kansallisesti hajanaista, jolloin dataakin on liian epätarkkaa johtamiseen. Mittareiden yhtenäisyydestä – ei niinkään määrästä – on pulaa. Erityisesti sosiaalipuolella on tarvetta myös kehittää mittareita eteenpäin. Tietojärjestelmien puutteet aiheuttavat manuaalista työtä ja estävät tiedon yhdistelyä. (Vaikuttavuuskeskus, 2023a, s. 2, 5, 10.)

Suomessa ei ole kansallista toimijaa, joka systemaattisesti ja proaktiivisesti kartoittaa ja tunnistaa vaikuttavuustietotarpeita päätöksenteossa, palveluiden järjestämisessä tai palvelutuotannossa. Ehdotetussa mallissa vaikuttavuuskeskus on hyvinvointialueiden yhteydessä toimiva, mutta erillisesti johdettu itsenäinen toimija. Keskuksen kannattaa hyödyntää olemassa olevan organisaation verkostoja, osaamista ja tukipalveluita. Vaikuttavuuskeskuksen päämääränä on koota yhteen eri puolilta Suomea karttuvaa sosiaali- ja terveysalan tietoa vaikuttavuudesta, vaikuttavuuden mittaamisesta ja osaamisesta. Vaikuttavuuskeskusta valmistellaan Pirkanmaan hyvinvointialueen koordinoimana yhteistyössä Pohjois-Savon, Pohjois-Pohjanmaan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueiden ja HUS-yhtymän kanssa. (Vaikuttavuuskeskus, 2023a, s. 10, 14; 2023b.)

Sosiaali- ja terveysministeriön kirjaamissa valtakunnallisissa tavoitteissa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä hyvinvointialueilla on tavoitteellisesti ohjattu, että sosiaali- ja terveyspalvelut rakennetaan ja niitä ohjataan siten, että palvelut ovat sekä yksilön että yhteiskunnan kannalta vaikuttavia. Vaikuttavuusperustaisuudella tarkoitetaan toiminnan ohjaamista toiminnasta kerätyn tiedon avulla. Vaikuttavuusperustaista ohjausta on tarkoitus tehdä sekä kansallisella että alueellisella tasolla asiakkaan ja potilaiden kautta. Palveluiden ja muiden toimien suuntaamiseksi mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti tarvitaan jatkuvaa toimintojen ja menetelmien arviointia sekä päivittyvää tietopohjaa palveluiden ja käytettävien menetelmien vaikutuksista ja niiden aikaansaamiseksi vaadituista tarvittavista resursseista – vaikuttavuudesta ja kustannusvaikuttavuudesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s. 23; 2024, s. 16.)

4 3X10D-ELÄMÄNTILANNEMITTARI JA ZEKKI- DIGIPALVELU

3x10D-elämäntilannemittari kehitettiin alun perin Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Kuopion kaupungin yhteistyön tuloksena. Kuopion kaupunki osallistui vuosina 2015 ja 2016 Valtiovarainministeriön rahoittamaan kuntakokeiluun rakentaen hyvinvoinnin integraattori-mallia. Tuolloin tarvittiin työvälinettä monia palveluita tarvitsevien 16–29-vuotiaiden nuorten tuen parantamiseksi. (Kainulainen, 2019, s. 10.)

Kuopion kokeiluun osallistui kuntapalveluista sosiaali- ja terveystyöpalvelut, oppilashuolto, nuorisopalvelut, erikoissairaanhoidon ja kunnan yhteinen psykiatrian keskus sekä kaksi ostopalvelujen tuottajaa (VAMOS-Kuopio, Päihdepalvelusäätiö). Moniulotteisen hyvinvointinäkömyksen pohjalta syntyi jäsenyys kymmenestä keskeisestä elämänalueesta. 3X10D on itsearviointikysely, jolla voi kartoittaa elämää keskeisillä elämänalueilla. Kokonaisuudessa kymmentä elämänaluetta peilataan niiden tärkeyden, nykytilan ja tulevaisuuden toiveiden näkökulmista. Kuviossa 1 on nähtävillä elämäntilannemittarin kysymykset 14+-vuotiaille. (Kainulainen, 2019, s. 10–12., Kainulainen ym., 2023)

Tuloksena arvioinnista jää vastaajalle numeeriset arvot kymmenen elämänalueen tilanteesta ja itselle laadittu suunnitelma asioiden parantamiseksi niillä alueilla, joilla sen näkee tarpeelliseksi. Elämäntilanteen kehittymistä on helppo seurata, sillä testin tekemiseen ei yleensä kulu muutamaa minuuttia kauemmin. (Kainulainen, 2019, s.12.)

3X10D-elämäntilannemittari on rakennettu kahden periaatteen varaan: 1) se helpottaa moniammatillista yhteistyötä tarjoten eri ammattiteistä tuleville yhteisen kielen, jolla keskustella toistensa ja asiakkaan kanssa ja 2) korostaa itsearvioinnin tekemisen omaa roolia ja vastuuta sekä nostaa esiin vahvuuksia ilman diagnosointia ja ongelmia. Kun mittaria käytetään osana palveluprosessia, sitä voi hyödyntää eri näkökulmista: asiakkaan, työntekijän ja päätöksentekijän näkökulmista. Ammatillaisen näkökulmasta elämäntilannemittari tuottaa etukäteen tietoa siitä, kuinka keskusteluun tulee orientoitua. Se voi toimia myös seulana tai

asiakasohjauksen tukena sekä moniammatillisen yhteistyön suuntaajana. Sen avulla voidaan käydä kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilannetta läpi myös silloin, kun tarve ei ole ilmeinen. Mittari toimii näin myös puheeksi ottamisen välineenä lisäten työn laatua. Asiakkaan elämäntilannearvio auttaa suuntaamaan tukityötä ja kertoo myös työn merkityksellisyydestä silloin, kun mittarilla mitataan ajallisia muutoksia. (Kainulainen, 2019, s.12–13.)

Mittari

Lue ensin kysymys. Arvioi sen jälkeen jokaiselta riviltä arvioitava asia ja rastita mielestäsi sopivin numero (0–10). Nolla tarkoittaa, että olet erittäin tyytymätön, kymmenen taas, että olet erittäin tyytyväinen. Numeron viisi kohdalla et ole tyytymätön etkä tyytyväinen.

Kun ajattelet nykyhetkeä, kuinka tyytyväinen olet

1. terveydentilaasi
2. kykyysi voittaa elämässä eteen tulevia vaikeuksia
3. asumisoloihisi
4. päivittäiseen pärjäämiseesi
5. perheeseesi ja läheisiisi
6. luotettavien ystävien määrään
7. taloudelliseen tilanteeseesi
8. omien vahvuuksiesi kehittämiseen (esim. harrastamalla mieluisia asioita)
9. itsetuntoosi
10. elämäsi kokonaisuutena?

Kuvio 1. 3x10D-elämäntilannemittarin kysymykset 14+ -vuotiaille (Kainulainen ym. 2023).

Zekki-digipalvelu on kehitetty Diakonia-ammattikorkeakoulun ja yhteistyökumppaneiden kanssa osana Nuorten digitaaliset tukipolut-hanketta 1.4.2020–31.12.2022. Zekki-digipalvelun avulla nuori voi arvioida elämäänsä 3x10D-elämäntilannemittarilla. Itsearvion jälkeen nuori saa yhteenvedon omasta tilanteestaan sekä vinkkejä omaan tilanteeseensa sopivista palveluista. Testi perustuu 3X10D-elämäntilannemittariin. Itsearviointitestin rinnalla kehitettiin nuorilähtöinen digitaalisen palveluohjautumisen alusta, joka toimii asuinpaikasta riippumatta. Alustan avulla voidaan vahvistaa nuorten tietoa tukipalveluista ja tukea

ohjautumista tarkoituksenmukaisen tuen piiriin oikea-aikaisesti. Lisäksi alustalla tarjotaan nuorille tietoa kuntien, hyvinvointialueiden ja kolmannen sektorin tukipalveluista. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a; i.a.-b; i.a.-c.)

3x10D-elämäntilannemittari on tarkoitettu tuottamaan tietoa ihmisen hyvinvointiin vaikuttavista keskeisistä elämäalueista. Vastaukset toimivat oman elämäntilanteen arvioinnin pohjana tai osana asiantuntijoiden kanssa käytäviä keskusteluita. Tällöin on mahdollista keskittyä miettimään, kuinka saisi vähennettyä tyytymättömyyttä aiheuttavia ongelmia joko itse tai yhdessä asiantuntijan kanssa. (Kainulainen, 2019, s. 48–49.)

3x10D-elämäntilannemittariin perustuva Zekki-digipalvelu Zekin kehittäminen lähti liikkeelle nuorten tarpeista saada tietoa tukipalveluista sekä tukea ja apua tilanteisiin, jotka eivät useinkaan noudattele nykyisiä sektorirajoja. Monet loistavat tukipalvelut olivat nuorille tuntemattomia, ja matka nuoren tunnistamasta tuen tarpeesta tukipalveluun muodostui kovin monimutkaiseksi. Zekin avulla ammattilainen voi kuulla nuoren oman näkökulman, mutta samalla se toimii myös lisätiedon lähteenä ammattilaiselle kattavista nuorille suunnatuista tukipalveluista, joita ammattilainen voi myös tarjota nuorelle. Zekin tarjoama tieto voi toimia myös nuorten palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämisen tukena. Zekistä saadaan ajantasaista tietoa nuorten hyvinvoinnista, jota hyvinvointialueen päättäjät ja nuorten palveluista vastaavat voivat hyödyntää tiedolla johtamisen tukena. (Paananen, 2022.)

ZEKKI.FI – HELPPO JA NOPEA



1. Helppo ja nopea oman elämäntilanteen kartoitus 10 kysymyksen avulla (3X10D-elämäntilannemittari)

2/22/2024

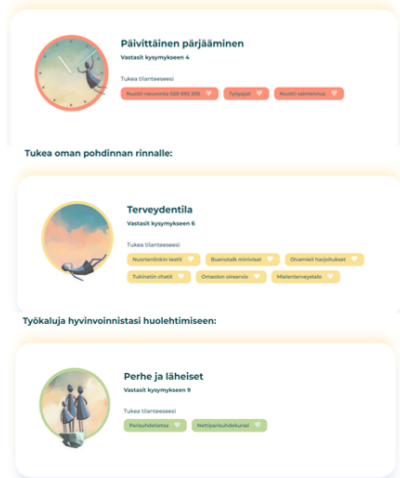
Mahtavaa, kun lähdit arvioimaan elämäntilannettasi!

Oman elämäntilanteen säälle pysähtymisen vasti rohkeutta. Sitä sinulta selviää: löytyy keikka olet nyt töissä. Elinolosuhteet on nyt sekoita, jotka aiheuttavat huolta ja ahdistusta. Tilanne saattaa näyttää sinusta huonolta, mutta kääntäkään löytyy ratkaisu.



2. Yhteenvedon avulla nuori hahmottaa elämäntilannettaan, tuen tarvetta ja voimavaroja.

Apuja nopeaan tarpeeseen:



3. Zekki suosittelee tilanteeseen sopivaa tukea. Palvelut kohdentuvat iän ja vastausten perusteella.

Kuvio 2. Zekki-digipalvelun esittely (Erityisasiantuntija Reija Paananen, henkilökohtainen tiedonanto 12.2.2024)

5 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä erään hyvinvointialueen kanssa. Hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023. Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut valtakunnalliset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle hyvinvointialueilla. Yhteisiin tavoitteisiin on kirjattuna, että hyvinvointialueiden ja kuntien sekä muiden toimijoiden välillä tulee olla toimivat yhteistyörakenteet, joissa painottuu ennaltaehkäisy. Tavoitteellisesti aiotaan vahvistaa vaikuttavia ennaltaehkäiseviä ja varhaisen vaiheen puuttumisen mahdollistavia palveluja. Digitalisaation mahdollisuuksia aiotaan myös hyödyntää. Toiminnan ohjauksessa ja johtamisessa painotetaan vaikuttavuusperustaisuutta käyttäjä- ja elämäntilannelähtöisesti. Tiedolla johtamisen näkökulmasta tavoitteena on, että sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimus- ja kehittämistoiminnan avulla vahvistetaan päätöksenteon tietopohjaa ja mahdollistetaan tiedon järjestelmällinen hyödyntäminen sosiaali- ja

terveyspalvelujen kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s. 22, 24, 27; 2024, s. 11, 18.)

Opinnäytetyön näkökulma palvelee näitä strategisia tavoitteita ja päämääriä. Hyvinvointialueen strategiset palvelulupaukset, jotka pohjautuvat Sosiaali- ja terveysministeriön laatimiin valtakunnallisiin tavoitteisiin sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä mukailevat tämän työn onnistumisen kannalta välttämättömiä periaatteita.

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten 3x10D-elämäntilannemittariin pohjautuvan Zekki-digipalvelun kautta jo saatua hyvinvointitietoa voitaisiin hyödyntää nuorten palveluissa tiedolla johtamisen näkökulmasta sekä miten Zekki-digipalvelua voitaisiin hyödyntää ammattilaisten käytössä erityisesti nuorille suunnattujen ennaltaehkäisevien palveluiden yhteydessä. Opinnäytetyössä näkökulmana oli myös se, mitä etuja Zekki-digipalvelulla voidaan nähdä olevan hyvinvointialueella nuorten palveluissa jo käytössä oleviin mittareihin nähden, jonka myötä voidaan myös arvioida digipalvelun käyttöönottamisen mahdollisuuksia.

Tutkimuskysymykset

1. Miten käytössä olevat mittarit hyödyttävät nuorten palveluiden ammattilaisten työtä?
2. Mitä uutta tietoa Zekki-digipalvelun kautta voidaan saada ja mikä mahdollistaisi palvelun käyttöönoton?
3. Millaista mittarin tuottamaa tietoa tarvitaan toiminnan kehittämiseen ja tiedolla johtamiseen?

Yhtäaikaisesti tuotiin tietoa 3X10D-elämäntilannemittariin pohjautuvaan Zekki-digipalveluun liittyen: mitä tietoa siitä on jo saatu ja miten sitä voidaan käyttää. Saadun tiedon perusteella on mahdollisuus samalla verrata Zekki-digipalvelun mahdollisia etuja hyvinvointialueella jo käytössä oleviin arviointimittareihin verrattuna. Mikäli Zekin tuottama tieto palvelisi selkeästi hyvinvointialuetta nuorten ennaltaehkäisevien palveluiden näkökulmasta, voitaisiin se mahdollisesti pilotoida jatkossa käyttöön myös hyvinvointialueella.

7 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

Lähtökohta tutkimuksen toteuttamiselle hyvinvointialueen alaisuudessa lähti liikkeelle opinnäytetyötäni ohjaavan opettajan Jari Helmisen ja hyvinvointialuetta edustavien asiantuntijoiden kesken käydyn keskustelun myötä. Opinnäytetyön aihealueesta käydyn keskustelun pohjalta hyvinvointialueen asiantuntijat toivat esille kiinnostuksensa opinnäytetyöhön liittyen ja kehottivat minua olemaan yhteydessä opinnäytetyön prosessin aloittamisesta yhteistyössä kyseisen yksikön kanssa. Yhteistyö hyvinvointialueen työelämäkumppanin kanssa aloitettiin tammikuussa 2023 käymällä keskustelua sähköpostitse yhteistyökuvion aloittamisesta ja eteenpäin viemisestä. Minulle ilmoitettiin yhteyshenkilö hyvinvointialueen yhteistyötaholta, jonka kanssa varsinainen opinnäytetyön prosessin eteenpäin vieminen alkoi helmikuussa 2023. Olemme käyneet siitä lähtien säännöllistä keskustelua opinnäytetyön prosessiin sekä etenemiseen liittyen ja tapaamisia on pidetty koko tutkimusprosessin ajan osittain lähitapaamisina sekä etätapaamisina Teams-sovelluksen kautta. Ennen tapaamiskertoja tein valmiiksi asialistan tapaamisilla käsiteltävistä asioista ja lähetin sen ennen tapaamisia hyvinvointialueen yhteistyöhenkilölle.

Tutkimusprosessi lähti liikkeelle hyvinvointialueen tutkimusprotokollan mukaisesti hakemalla tarvittavat luvat tutkimukselle. Lähetin ohjaavien opettajieni hyväksymän opinnäytetyön suunnitelmani työelämätahon yhteistyökumppanille helmikuussa 2023 ja suunnitelma hyväksyttiin myös hyvinvointialueen yhteistyötahon

puolesta. Maaliskuussa 2023 lähetin lupapalveluihin hyväksyttäväksi Tutkimuslupa-, Tieteellisen tutkimuksen tietosuojaseloste ja vaikutustenarviointi- sekä Tutkimustyön tietosuoja ja salassapitolomakkeet. Lisäksi lähetin pyynnöstä tiedotteen tutkittaville samassa yhteydessä. Tutkimuslupani vahvistettiin kesäkuussa 2023 Tutkimuspalveluista, jonka jälkeen pääsin etenemään tutkimusprosessin mukaisesti.

7.1 Esikartoitus nuorten palveluissa käytössä olevista mittareista

Kartoitin jo etukäteen nuorten palveluissa käytössä olevia mittareita. Tietoa käytössä olevista mittareista löysin esimerkiksi Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) ja nuorten eri toimijoiden sivuilta. Nuorten mielenterveyspalveluissa käytössä olevista mittareista sain tietoa nuorten mielenterveyspalveluissa työtä tekevilta kollegoilta. Näistä mittareista löytyy tarkempi taulukointi ja koonti liitteessä 1. Anonymiteettisuojaan vuoksi lähteistyksissä ei sovitusti ole käytetty sellaisia lähteitä, jotka viittaisivat suoraan yhteistyössä olleelle hyvinvointialueelle tai yhteistyötahoon.

Tutustuin kartoittamiini nuorten palveluissa käytössä oleviin mittareihin tarkemmin. Yksittäiset mittarit vaikuttivat enimmäkseen suuntautuvan jotakin tiettyä elämän- tai hyvinvoinnin osa-alueetta kartoittaviksi. Laajemmat terveystarkastuslomakkeet suuntautuivat elämäntilanteen ja voinnin kartoittamisessa monipuolisemmin useammalle eri osa-alueelle. Osa mittareista on seulovia, jolloin vastausten perusteella voidaan puuttua tarkemmin niihin elämän osa-alueisiin, jotka vastausten perusteella herättävät esimerkiksi huolta. Myös käytössä olevat mittarit toimivat näin puheeksi oton välineinä ja vastausten perusteella ohjataan tarvittaessa sopivien palveluiden piiriin, mikäli vastausten sekä keskustelun perusteella nähdään sille tarvetta.

Kouluterveydenhuollossa käytetään valtakunnallisesti Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen kehittämiä laajojen terveystarkastuksien lomakkeita, jonka vastauksien avulla kohdennetaan tarkastuksen sisältö lapsen, nuoren ja perheen

yksilöllisten tarpeiden mukaiseksi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos ohjeistaa kartoittamaan koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa päihteiden ja tupakka- ja nikotiinituotteiden käyttöä sekä rahapelaamista laajojen terveystarkastusten yhteydessä ja aina, kun huoli nuoresta herää. THL ohjeistaa kartoittamisen välineiksi esimerkiksi Adsume-mittaria alaikäisten nuorten päihteiden käytön puheeksi ottoon, joka on käytössä myös nuorten mielenterveyspalveluissa ja BBGS-kyselyä peliriippuvuuteen liittyen. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 2023b; 2023c.)

Lapset puheeksi (Lp) -keskustelu on kehitetty vahvistamaan vanhemmuutta, lapsen ja vanhemman myönteistä suhdetta sekä lapsen turvallista ja sujuvaa arkea kotona, päiväkodissa, koulussa ja vapaa-aikana. Menetelmän ensisijaisena kohderyhmänä ovat perheet, joilla on vanhemmuuteen vaikuttavia paineita. Pyrkimyksenä on tukea lapsen kehitystä ja ehkäistä häiriöitä yhteistyössä vanhempien kanssa. (Kasvun tuki, 2017.) Menetelmää voivat käyttää koulutuksen saaneet opettajat sekä opiskeluhuoltopalveluiden työntekijät.

Lasten, nuorten ja perheiden kanssa turvallisuuden ja turvattomuuden kokemuksista puhumiseen voidaan opiskeluhuoltopalveluissa käyttää Ensi- ja turvakotien liiton kehittämää Turva10-kyselyä (Ensi- ja turvakotien liitto, i.a.). Yksinäisyyteen liittyviä teemoja opiskeluhuollon kuraattori ja psykologipalveluissa selvitetään UCLA-kyselyn avulla. (Russell ym. 1980, s. 475).

Opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalveluissa kartoitetaan SRAS-R-kyselyn avulla koulupoissaoloihin liittyviä asioita ja kyselyssä on omat kysymyslomakkeistot niin lapselle/nuorelle kuin hänen vanhemmallensakin. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 2020, s. 223). ISAP-kyselyä käytetään koulupoissaolojen oireiden ja syiden kartoittamiseen opiskeluhuoltopalveluissa eli koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa sekä kuraattori- ja psykologipalveluissa (Koulupoissaolo, 2024). Oppimisvaikeuksien ja tuntityöskentelyn haasteiden yhteydessä käytetään 5-15R-kyselyä, jonka avulla kartoitetaan yksityiskohtaisemmin 5–17-vuotiaan lapsen kehitystä ja käyttäytymistä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalveluissa yhteistyössä vanhemman kanssa. (Korkman ym. i.a., s. 8; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 2020, s. 208.)

Nuorten mielenterveyspalveluiden puolella käytetään A-DES-kyselyä nuorten dissosiaatio-oireiden kartoittamiseen (Trauma- ja dissosiaatio, i.a.). Ahdistuneisuusoireiden vakavuuden arviointiin on käytössä BAI-ahdistuskysely (Mielipalvelut, i.a). Prod-mielenterveyskyselyä käytetään apuna psykoosiriskin tunnistamisessa (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2009, s. 49). Nuoren masennuksen ja ahdistuksen itsearvioinnin mittarina käytetään R-BDI-mielialakyselyä sekä nuorten mielenterveyspalveluissa että oppilashuoltopalveluissa (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2020, s. 220). SCARED-ahdistuneisuuskyselyn avulla arvioidaan 7–18-vuotiaiden lasten ja nuorten ahdistuneisuusoireita ja Spin-kyselyn avulla seulotaan sosiaalisten tilanteiden pelkoa, jotka ovat käytössä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa sekä kuraattori- ja psykologipalveluissa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2020, s. 221; Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 2013, s. 10.)

Osa käytössä olevista mittareista oli käytössä selkeästi joko opiskeluhuoltopalveluissa, ja osa vain nuorten mielenterveyspalveluissa. Lisäksi käytössä oli mittareita, jotka olivat käytössä sekä opiskeluhuoltopalveluiden että nuorten mielenterveyspalveluiden puolella.

7.2 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka aineistot kerättiin puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla. Laadullisessa tutkimuksessa tyypillisesti pyritään ymmärtämään tutkimuksessa tarkasteltavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Tämä tarkoittaa sitä, että ollaan kiinnostuneita tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemuksista, ajatuksista, tunteista ja niistä merkityksistä, joita ihmiset tutkimuksen kohteena olevalle asialle antavat. Laadullista tutkimusta voi luonnehtia prosessiksi. Kun laadullisessa tutkimuksessa aineostonkeruun väline on inhimillinen eli tutkija itse voi aineistoon liittyvien näkökulmien ja tulkintojen katsoa kehittyvän tutkijan tietoisuudessa vähitellen tutkimusprosessin edetessä. (Puusa & Juuti, 2020, s. 9; Kiviniemi, 2020, s. 62.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään paljon aineistossa esiintyviä käsitteitä ja sanoja sekä lauseita, joita haastateltavat tai havainnoinnin kohteen olevat

henkilöt ovat käyttäneet. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että siinä pyritään tuottamaan rikasta ja yksityiskohtaista tietoa jostakin ilmiöstä. Tällaista tietoa pyritään hankkimaan ihmisiltä, jotka toimivat luonnollisissa ympäristöissään. (Puusa & Juuti, 2020, s. 10.) Tämä tutkimus oli perusteltua toteuttaa laadullisen tutkimuksen keinoin, jolloin saatiin haastatteluihin osallistuneilta asiantuntijoilta mahdollisimman yksityiskohtaista ja laadukasta kokemukseen perustuvaa tietoa tutkittavaan aihealueeseen liittyen.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei säätele määrä vaan sen laatu. Tavoitteena on, että tutkimusaineisto toimii apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella yleistettävyyttä samassa merkityksessä kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tilastollisten yleistysten sijaan tavoitteena on esimerkiksi vanhojen ajatusmallinen kyseenalaistaminen ja ilmiön selittäminen ymmärrettäväksi niin, että se antaa mahdollisuuden ajatella toisin. Tähän tavoitteeseen päästään pienelläkin määrällä tutkimusaineistoa. (Vilkkä, 2021, s. 121.) Tutkimukseen liittyviin haastatteluihin osallistuneet asiantuntijat edustivat tutkimuksen asiakasryhmän kannalta oleellisia palveluita. Heidän kauttaan haastattelujen yhteydessä oli saatavissa ajantasaista asiantuntijatietoon pohjautuvaa aineistoa haastattelun tutkimuskysymyksiin liittyen.

7.3 Haastattelu ja aineiston keruu

Tutkimustyön aineiston keruun suoritin haastattelemalla asiantuntijoita hyvinvointialueen opiskeluhoitopalveluista ja nuorten sekä nuorten aikuisten sosiaalihuollon palveluista. Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa hyvinvointialueen nuorten palveluissa tällä hetkellä käytössä olevia mittareita ja niihin liittyvää tietoa sekä, miten Zekki-digipalvelun kautta jo saatua hyvinvointitietoa voitaisiin hyödyntää hyvinvointialueella tiedolla johtamisessa.

Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja. Tutkimushaastattelun tavoite on tuottaa tietoa ja aineistoa tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Tämä

tuottaa erityisen suhteen haastattelijan ja haastateltavan välille. Haastattelussa on keskeistä pyrkiä saamaan mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta ja monipuolinen kuva kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Luottamus on tärkeää haastattelututkimuksessa. Haastattelutilanteessa tutkijan tulisi sekä kyetä luomaan luottamuksellinen ilmapiiri että motivoimaan haastateltavaa osallistumaan haastattelutilanteeseen täysipainoisesti. (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s. 32; Hyvärinen ym. i.a.; Puusa, 2020, s.102–103.; Sarajärvi & Tuomi, 2018, s. 63.)

Kävimme keskustelua tutkimuksen aihealuetta ajatellen sekä tutkimusluvan mukaisesti sopivista haastateltavista hyvinvointialueen yhteyshenkilön ja ohjaavien opettajien kanssa. Tapasimme hyvinvointialueen yhteyshenkilön kanssa Teamsin kautta 3.8.2023, jolloin sain häneltä yhteystiedot sopiville henkilöille, joita voisin kutsua tutkimushaastatteluihin. Haastateltaviksi ehdotetut asiantuntijat olivat hyvinvointialueen opiskeluhoitopalveluiden sekä nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalihuollon palveluiden asiantuntijoita. Lähetin haastateltaville kutsut sähköpostitse 4.8.2023, jonka liitteenä oli lisäksi tiedote tutkittaville (liite 2). Sähköpostissa ilmoitin myös haastattelujen suorittamisen aikataulun.

Yksilöhaastattelut toteutettiin 7.-12.9.2023 välisenä aikana Teams- sovelluksen kautta ja haastatteluihin ilmoittautui alun perin kolme haastateltavaa ja osallistui lopulta yhteensä neljä haastateltavaa. Haastateltavien kanssa sovittiin henkilökohtaisesti sopivasta haastatteluajankohdasta sähköpostin välityksellä. Yksilöhaastattelut toteutuivat sovitun aikataulun mukaisesti. Ensimmäisessä yksilöhaastattelussa oli mukana kaksi opiskeluhoitopalveluiden asiantuntijaa. Toinen mukana olleista haastateltavista oli saanut kutsun haastatteluun, mutta ei ollut ehtinyt reagoimaan siihen. Kyseiset asiantuntijat olivat sopineet yhdessä osallistumisesta toistensa kanssa, ja tämä sopi myös minulle haastattelijana haastattelutilanteessa, vaikka siitä ei oltukaan sovittu ennalta. Mukaan tullut haastateltava pystyi osallistumaan ainoastaan yksilöhaastattelukerralle. Muut yksilöhaastattelut toteutuivat yksilöhaastatteluina sovitun mukaisesti.

Ryhmähaastattelun mahdolliseksi ajankohdiksi ehdotin haastateltaville etukäteen 21.9.2023 ja 22.9.2023 päiviä, jotka olin aikatauluttanut suunnitelman mukaisiksi mahdolliseksi haastattelupäiviksi ja joihin myös 3x10D-elämäntilannemittarista ja Zekki-digipalvelusta alustusta pitämään lupautuneilla opettajillani Sakari Kainulaisella ja/tai Reija Paanasella oli aikataulullisesti mahdollista osallistua. Ryhmähaastattelun ajankohdaksi valikoitui haastateltavien kanssa käytyjen sähköpostikeskusteluiden myötä 21.9.2023 ja siihen osallistui neljä haastateltavaa. Kyseiselle ryhmähaastattelun toteutumisaikakohdalle alustuksen elämäntilannemittarista ja digipalvelusta pääsi pitämään opettaja Reija Paananen.

Ryhmähaastattelu toteutettiin alkuperäisestä kasvokkain suunnitellusta ryhmäta- paamisesta poiketen Teams- sovelluksen kautta, jotta kaikkien haastatteluun ilmoittautuneiden osallistuminen mahdollistui. Ryhmähaastatteluun osallistui opiskeluhoitopalveluista toinen asiantuntija yksilöhaastattelussa mukana olleen saman osaamisalan asiantuntijan tilalla, joka ei päässyt osallistumaan tälle haastattelukerralle. Tarkistin mahdollisuuden tähän haastattelukäytäntöön vielä etukäteen opinnäytetyötä ohjanneilta opettajiltani, eikä estettä tälle nähty olevan. Osallistuva haastateltava oli saanut myös alun perin kutsun tutkimushaastatteluihin osallistumisesta, mutta ei päässyt osallistumaan yksilöhaastattelukerralle.

Tutkimukseen liittyvät haastattelut toteutin puolistrukturoituina haastatteluina. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset laaditaan ennakoon ja esitetään enemmän tai vähemmän samassa muodossa, mutta vastaamisen tapa on vapaa. Puolistrukturoitu on strukturoitua haastattelua vapaampi, mutta sillä on yhä selvät raamit. Se sopii käytettäväksi esimerkiksi asioihin, joita on tutkittu vielä suhteellisen vähän. (Hyvärinen ym., i.a.; Näpärä, 2017.)

Puusan (2020, s. 106) mukaan puolistrukturoidun haastattelun etuna on se, että tutkija saa kaikilta haastateltavilta näkemykset hänen tutkimuksessaan keskeisiin ja hänen etukäteen määrittelemiinsä aiheisiin kunkin haastateltavan itse sanoittamina. Yksilöhaastattelujen avulla keräsin tietoa hyvinvointialueella jo käytössä olevista mittareista: mittareiden käytettävyydestä, niiden tuottamasta tiedosta ja tiedolla johtamisen teemoista. Ryhmähaastattelun avulla kartoitin haastateltavien näkemyksiä 3X10D- elämäntilannemittariin pohjatuvan Zekki- digipalvelun

käytettävyydestä ja mahdollisesta lisäarvosta jo käytössä oleviin mittareihin verrattuna. Ryhmähaastattelun aluksi opinnäytetyötä ohjaava ja Zekki- digipalvelua kehittämässä ollut opettajani Reija Paananen alusti haastattelun pitämällä lyhyen noin 15 minuuttia kestävä esittelyn 3X10D-elämäntilannemittariin pohjautuvasta Zekki- digipalvelusta. Opettaja poistui ryhmätilanteesta suunnitellusti pidettyään esittelyn, jonka jälkeen toteutin ryhmähaastattelun.

Sekä yksilö- että ryhmähaastatteluihin tein valmiit haastattelukysymykset (liitteet 3 ja 4), jotka pyrin suunnittelemaan mahdollisimman hyvin tutkimuksen ja tutkimusongelman tarvetta vastaaviksi. Haastattelukysymykset käytiin myös ennen haastatteluja läpi opinnäytetyön seminaarissa ja tarkensin kysymyksiä tarvittaessa vielä ohjaavilta opettajilta saamani ohjauksen mukaisesti.

Ilmoitin haastateltaville haastattelujen teemat aina ennen haastattelua sähköpostin kautta, mutta varsinaisia haastattelukysymyksiä en lähettänyt etukäteen. Kaikissa haastatteluissa edettiin haastattelukysymysten mukaisesti ja tein haastattelujen aikana tarkentavia kysymyksiä teemoihin liittyen aina tarvittaessa.

Yksilö- ja ryhmähaastattelut toteutettiin Teams- sovelluksen kautta, jonka avulla sain tallennettua haastattelut suoraan nauhoitus- toimintoa käyttäen. Lisäksi varmistin haastatteluiden tallentumisen nauhoittamalla haastattelut myös puhelimeni sanelimen avulla. Näistä tallentamiseen liittyvistä seikoista kerroin aina haastattelun aluksi jokaiselle haastateltavalle ja nämä käytänteet sopivat haastatteluun osallistuneille.

7.4 Aineiston analyysi

Sekä yksilö- että ryhmähaastattelut toteutettiin Teams-sovelluksen kautta, jolloin tehdyn nauhoituksen avulla pystyin tallentamaan saadut aineistot suoraan tekstimuotoon word-tiedostoiksi ja aineistot olivat litteroidussa muodossa suoraan käytettävissä. Teamsin kautta suoraan kirjalliseen muotoon tallennetuissa teksteissä saattoi olla kuitenkin ohjelman väärin ymmärtämiä tai kirjoittamia sanoja sekä sanamuotoja. Kuuntelin nauhoitetut haastattelut läpi ja korjasin vielä

haastattelujen sanamuodot oikeaan muotoon valmiille word-tiedostoille ennen sisällönanalyysin aloittamista.

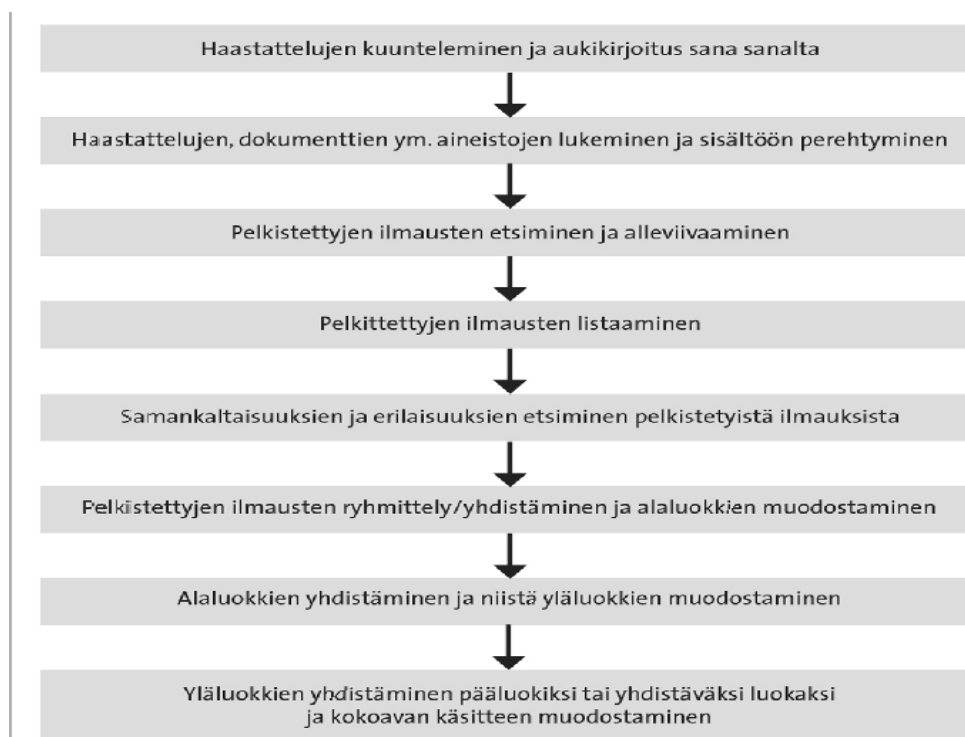
Yksilöhaastatteluihin osallistui neljä eri haastateltavaa ja yksilöhaastatteluista litemoitua aineistoa kertyi yhteensä 93 sivua, Calibri-fontti koko 12 ja riviväli 1,5. Ryhmähaastattelusta aineistoa kertyi 23 sivua, Calibri-fontti koko 12 ja riviväli 1,5 ja myös ryhmähaastatteluun osallistui neljä haastateltavaa.

Aineiston analyysi kytkeytyy laadullisessa tutkimuksessa kiinteästi aineiston hankintaan. Aineiston analyysin tavoitteena on kuvailla, tulkita ja ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Analyysin tekeminen pitää sisällään sekä osien analysointia että synteisien laatimista niistä. Analyysivaiheessa aineistoa voidaan eritellä, tiivistää ja luokitella, kun taas synteisissä tavoitteena on luoda kokonaiskuva aineistosta ja esittää tutkimuskohde uudesta näkökulmasta. Aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa & Juuti, 2020, s. 139–143; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 90.)

Aineistojen analyysissä käytin teema- ja sisällönanalyysiä, koska ne sopivat aineistojen analyysimetoiksi hyvin, kun kyseessä ovat haastatteluaineistot, jolloin keskitytään siihen mitä haastateltavat kertovat ja paikannetaan tutkimusongelman kannalta olennaisia teemoja. Laadullinen sisällönanalyysi ja teemoittelu ovat molemmat analyysitapoja, joissa keskitytään pitkälti siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto välittää tietoa: mistä haastateltavat puhuvat, mitä asioita esimerkiksi mediatekstissä käsitellään, mitä valokuva esittää ja niin edelleen. Usein niitä käytetään toistensa synonyymeinä ja onkin pitkälti makukysymys tai omalle tieteenalalle juurtunut tottumus, kumpaa termiä käyttää. (Vuori, i.a., Vaismoradi & Snelgrove, 2019.)

Laadullinen sisällönanalyysi perustuu tutkijan tekemälle koodaukselle, jossa tutkija tunnistaa ja nimeää aineistostaan löytämiä sisällöllisiä elementtejä. Koodaus on kuitenkin vasta työvaihe analyysille, eikä sen tuloksena tehty aineiston sisällön kuvaus vielä sellaisenaan kelpaa analyysiksi. Aineiston sisällöistä pyritään tekemään johtopäätöksiä, jotka kertovat jotakin tutkimuksellisesti yleisemmin kiinnostavaa. Tässä vaiheessa tutkimusongelmakin yleensä täsmentyy. Miten tahansa

sisällönanalyysia tehdäänkin, sen pohjalla olevan koodauksen on oltava systemaattista. Toisin sanoen kaikista aineistoteksteistä, kuvista, haastatteluista jne. etsitään samoja seikkoja ja aineisto käydään huolella läpi. Toimiva koodausrunko rakentuu yleensä vasta, kun aineistoa on käyty useamman kerran huolella läpi. (Vuori, i.a.) Kuvio 1 selkeyttää aineiston analyysin prosessimaista etenemistä, jonka mukaan aineiston analyysissä etenin.



Kuvio 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Yksilöhaastattelujen aineistoja lähdin käymään systemaattisesti läpi haastattelukysymys kerrallaan. Kun tutkimusaineistot alkoivat käymään sisällöllisesti tutuiksi niitä toistetusti läpikäymällä, aineistosta alkoi löytyä selkeitä yhteyksiä ja teemoja haastateltavien eri haastattelukysymyksiin antamissa vastauksissa. Yksilöhaastattelujen vastaukset käsittelin sisällönanalyysin prosessin mukaisesti siten, että pysyin analyysiprosessin läpi lähellä sitä, miten ja mitä haastateltavat puhuivat. Analyysissä ei pyritty abstraktiin kuvaukseen ilmiöstä eli tässä tutkimuksen osassa hyvinvointialueella käytössä olevien mittareiden käytettävyydestä, niiden tuottamasta tiedosta ja tiedolla johtamisen teemoista, vaan pikemminkin kartoitettiin kyseisiä aihealueita haastatteluiden avulla. (Vuori, i.a.) Vastauksia

analysoidessani käytin eri värejä koodeina vastauksissa tiettyyn kysymykseen nousseista samankaltaisista teemoista, joiden perusteella yksilöhaastatteluiden avulla kertyneestä tietopohjasta oli helpompi muodostaa kirjallinen raporttikokous.

Aineiston analysoin *haastattelukysymys kerrallaan* niin, että keräsin jokaiseen esitettyyn kysymykseen vastaavat haastatteluvastaukset haastateltava kerrallaan alkuperäisessä muodossaan. Tämän jälkeen pelkistin vastaukset poistamalla niistä täytesanat sekä muutin murre sanat kirjakieliseen muotoon. Havainnollistan taulukossa 1 alkuperäisilmausten muuntamista pelkistettyyn muotoon.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu
H1: Varmaan se motivaatio on tässäkin se suurin tekijä, että jos tuntuu että no miksi mun tällöinen pitää tai en halua niin sitten se ei onnistu	H1: Motivaatio suurin tekijä, mikä vaikuttaa mittariin vastaamiseen
H2: Mä ajattelen, että nykypäivän nuoret ja lapset on supertaitavia ja ne eri tuota yhteyksissä harjoittelee niinku tavallaan semmoista itsetuntemusta, omia vahvuuksia, omia kehittämiskohteita ja ajattelin että he on taitavia.	H2: Nykypäivän nuoret on supertaitavia vastaamaan mittareihin H2: Nykypäivän nuoret harjoittelevat eri yhteyksissä itsetuntemusta H2: Nykypäivän nuoret harjoittelevat eri yhteyksissä omia vahvuuksia H2: Nykypäivän nuoret harjoittelevat eri yhteyksissä omia kehittämiskohteita
H3: ja siitä on nimenomaan tullut siitä täytettävyydestä semmoista positiivista palautetta	H3: Täytettävyydestä tullut positiivista palautetta
H4: nuorten lisääntyneet ongelmat niinku just keskittymisessä ja hahmottamisessa niin se oikeasti asettaa sille mittarille aika isot vaatimukset	H4: Nuorten lisääntyneet ongelmat keskittymisessä ja hahmottamisessa asettavat mittarille isot vaatimukset

Taulukko 1. Yksilöhaastattelun aineiston pelkistämisen havainnointi

Vastausten pelkistämisen jälkeen aineisto saatiin selkeämpään muotoon, josta oli helpompaa lähteä luomaan teemojen mukaisia ala- ja yläluokkia, jotka yhdistyivät aineiston kokoavaan pääluokkaan. *Haastattelukysymykset* toimivat *tutkimuksen teemoina*.

Yksilöhaastattelun aineisto oli lopulta laaja kokonaisuus ja yhden haastattelukysymyksen alle muodostui useita ala- ja yläluokkia. Haastattelun kysymykset toimivat teemoina tässä tutkimuksessa. Esimerkiksi haastattelukysymykseen 7 osaavatko nuoret vastata mittareiden kysymyksiin, alaluokiksi muodostuivat mittarin mielekkyys ja motivaatio täyttämiseen, motivointi keskustellen, nuoret taitavia mittareiden täyttäjiä ja keskittymisen ja hahmottamisen haasteet mittarin täyttämässä. Yläluokiksi muodostuivat motivaatio ja mittarin ominaisuudet, motivoinnin keinot, nuoret mittareiden täyttäjinä ja haasteet mittareiden täyttämässä. Ala- ja yläluokkien yhdistävä pääluokka on Nuorten palveluissa käytössä olevat mittarit, niiden tuottama tieto ja käyttöominaisuudet. Havainnollistan ala- ja yläluokkien muodostamista edellä mainittuun tutkimuskysymykseen taulukossa 2. Yksilöhaastattelujen kautta saadusta aineistosta luotiin selkeä sanallinen kuvaus, jossa aineisto tarjoaa näkymän aihealueeseen. (Vuori, i.a.)

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
H1: Motivaatio suurin tekijä, mikä vaikuttaa mittariin vastaamiseen H1: Jos mittari koetaan mielekkäänä, niin vastaaminen onnistuu H1: Jos ymmärretään, miksi mittariin vastataan, niin vastaaminen onnistuu	Mittarin mielekkyys ja motivaatio täyttämiseen	Motivaatio ja mittarin ominaisuudet	Nuorten palveluissa käytössä olevat mittarit, niiden tuottama tieto ja käyttöominaisuudet
H1: Esimerkiksi nuorisobarometriin vastaamisessa ammattikoulussa vastausprosentti on pieni ja vaatisi, että siitä kerrotaan H1: Nuorisobarometrin täyttämisen motivoimiseksi pitäisi kertoa sen hyödyistä ja miten se voi palata vastaajalle itselleen hyvänä asiana	Motivointi keskustellen	Motivoinnin keinot	
H2: Nykypäivän nuoret on supertaitavia vastaamaan mittareihin H2: Nykypäivän nuoret harjoittelevat eri yhteyksissä itsetuntemusta H2: Nykypäivän nuoret harjoittelevat eri yhteyksissä omia vahvuuksia H2: Nykypäivän nuoret harjoittelevat eri yhteyksissä omia vahvuuksia H3: Täytettävyydestä (Kykyviisarin) on tullut positiivista palautetta H4: Mittari (Kykyviisari) on toiminut ilmeisen hyvin	Nuoret taitavia mittareiden täyttäjiä	Nuoret mittareiden täyttäjinä	
H4: Nuorten lisääntyneet ongelmat keskittymisessä ja hahmottamisessa asettavat mittarille isot vaatimukset	Keskittymisen ja hahmottamisen haasteet mittarin täyttämässä	Haasteet mittareiden täyttämässä	

Taulukko 2. Ala-, ylä- ja pääloukkien muodostaminen yksilöhaastatteluaineistosta

Liitteeseen 3 on kerätty kokonaisuudessaan yksilöhaastatteluiden haastatteluaineiston sisällönanalyysin pohjalta muodostuneet ala- ja yläluokat taulukoituna. Haastattelukysymykset ja pelkistetyt vastaukset, joiden mukaisesti ala- ja yläluokat muodostettiin eivät näy analyysitaulukossa. Eri teema-alueet luokitteluihin esitetään taulukossa järjestyksessä haastattelukysymyksittäin. Ne on erotettu toisistaan paksunnetulla viivauksella, jotta on helpompi hahmottaa haastattelukysymyksittäin tehdyt luokittelut. Yksilöhaastattelun tuloksista kerron tarkemmin luvussa 8.1, jossa kerron myös muodostuneista ala- ja yläluokista tulosluku kerrallaan.

Ryhmähaastattelun aineiston analyysin tein teemoittelun avulla. Teemoittelussa on kyse siitä, että aineistosta paikannetaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat. Teemat syntyvät analyysin tuloksena – eivät niin että tutkijalla on ennakoita mielessään teemat, joihin hän sitten sijoittelee aineistonsa palasia. Teemojen muodostamisessa apuna voidaan käyttää koodausta. Esimerkiksi taulukointien avulla voidaan havainnoida sitä, mitkä seikat aineistossa ovat keskeisiä ja näille voidaan sitten miettiä yhdistäviä nimittäjiä, teemoja. Teemoja muodostetaan useimmiten aineistolähtöisesti etsimällä esimerkiksi haastatteluista yhdistäviä tai erottavia seikkoja. (Juhila, i.a.; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Aineiston tultua tutuksi toistetusti aineistoa läpi käymällä *yksittäisten haastattelukysymysten* vastauksista alkoi löytymään samankaltaisuutta teemoissa. Lähdin etsimään haastatteluaineistosta ensin eri vastaajien samaan haastattelukysymykseen antamista vastauksista nousevia samanlaisia teemoja koodaamalla aineistoa värikoodein, jonka jälkeen muutin alkuperäisilmaisut pelkistettyyn muotoon sekä taulukoin. Teemat nousivat näin ollen haastattelukysymyksittäin siten, että *haastattelukysymys toimi teemana* ja siihen tulleista vastauksista muodostettiin ala- ja yläluokat. Pelkistetyt teemat jaoin vastausten perusteella sopiviin samanlaisia teemoja sisältäviin lokeroihin taulukossa. Taulukossa 3 havainnollistan alkuperäisilmauksien muuntamista pelkistettyyn muotoon.

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu
H3: Jää ehkä sitten semmoiseksi niinku yksilökohtaiseksi, että kukin työntekijä huomaa niitä edistysaskeleita ja muutoksia omien asiakkaitensa kohdalla, mutta että sitä jotenkin systemaattisesti tai laajemmin tarkasteltaisiin niin ei ole kyllä tiedossa selaista.	<ul style="list-style-type: none"> - Tieto jää yksilökohtaiseksi - Työntekijä huomaa edistysaskeleita ja muutoksia omien asiakkaidensa kohdalla - Ei ole systemaattista tarkastelua - Ei ole laajempaa tarkastelua
H2: Ennemminkin tavallaan niitä kävijämääriä kyllä niinku lasketaan ja ehkä suhteessa lastensuojeluilmoituksia niitä saatetaan verrata, mutta mitä siinä välillä tapahtuu ja ja mitä siinä on tehty niin niitähän me ei tavallaan sitten millään mittareilla saada tietoomme.	<ul style="list-style-type: none"> -Enemmän mitataan kävijämääriä -Verrataan kävijämääriä suhteessa lastensuojeluilmoituksiin -Ei mitata mitä tapahtuu -Ei mitata mitä on tehty

Taulukko 3. Esimerkki alkuperäisilmausten pelkistämisestä haastattelukysymyksen

Valli ym. (2018, s. 68) painottavat, että keskeistä on löytää synteisiä luova teemaattinen kokonaisrakenne, joka kannattaa koko aineistoa. Aineiston analysoinnin eräänä ydintavoitteena on löytää keskeiset ydinkategoriat, perusulottuvuudet, jotka kuvaavat tutkittavaa kohdetta ja joiden varaan tutkimustulosten analysointi voidaan rakentaa. Tutkijan tehtävänä on löytää ne keskeisimmät käsitteet, joiden valossa runsastakin aineistokokonaisuutta voidaan tarkastella ja tutkimustehtävän kannalta epäolennaisia voidaan karsia pois.

Pelkistettyjen ilmauksien kautta oli helpompi alkaa keräämään samankaltaisia ja eriäviä ilmauksia sekä jättää huomiotta tutkimusongelman kannalta epäolennaiset asiat. Pelkistystyksiä tehdessäni saman haastateltavan antamasta yksittäisestä vastauksesta saattoi muodostua useampi pelkistetty ilmaus.

Ryhmittely ja luokittelu vaiheessa lähdetään vertailemaan muodostettuja pelkistettyjä ilmaisuja keskenään ja etsimään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Analyysi etenee viemällä samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaisut samaan alaluokkaan ja alaluokka nimetään. (Elo ym., 2022, s. 220.) Seuraavaksi aloin ryhmittelemään värikoodattuja pelkistettyjä ilmauksia ja muodostamaan niistä alaluokkia. Pyrin löytämään jokaiselle alaluokalle teemaa mahdollisimman hyvin kuvaavan nimen.

Analyysi etenee vertailemalla muodostettuja alaluokkia keskenään ja yhdistämällä samansisältöiset alaluokat keskenään ryhmäksi eli yläluokaksi. (Elo ym., 2022, s. 220). Alaluokkien muodostamisen jälkeen aloin muodostamaan samankaltaisista teemoista yläluokkia, joille myös pyrin löytämään mahdollisimman hyvin aineistoa kuvaavat nimet.

Yläluokat yhdistyivät käsittelyn jälkeen yhtenäiseen lopulliseen kokoavaan pääluokkaan. Pelkistysten kautta ala- ja yläluokkien muodostamisen koin kohtalaisen helpoksi vaiheeksi. Haastattelukysymysten aihealueet ohjasivat hyvin vastaukset aina tiettyyn haastattelukysymyksen teemaan liittyen, jonka perusteella luokitte-
lu oli kohtalaisen vaivatonta tehdä. Alla olevassa taulukossa 4 havainnollistan analyysin kautta ala- ja yläluokkien muodostamista ja sen perusteella lopulliseen pääluokkaan päätymistä.

Esimerkkejä alkuperäisilmauksista	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
H1 Tietoa johtamisen näkökulmasta H4 Saa tiedolla johtamisen työkaluja kuten tilastotietoa	Tiedolla johtaminen	Tietoa tuottava	Zekki-digipalvelusta lisäarvoa nuorten palveluihin ja tiedolla johtamiseen
H1 Tietoa minkälaisiin asioihin nuoret tarvitsevat apua H1 Tietoa minkälaisiin asioihin nuoret tarvitsevat palveluja H2 Vahvuuksien huomioiminen H2 Hyvin olevien asioiden huomioiminen H2 Vahvuuksien vahvistaminen H2 Hyvin olevien asioiden vahvistaminen H3 Arjen palveluiden järjestämisen tueksi	Tietoa nuorten elämässä hyvin olevista asioista sekä palveluiden tarpeesta	Tietoa tuottava	
H1 Valmiiksi täytetty mittari helpottaa suoraan asiaan pääsemistä H2 Työntekijöiden yhteisöllisessä työssä hyödyntäminen H3 Arjen eri osa-alueista keskustelun tueksi H4 Työntekijälle toimiva keskustelunavaaja	Keskustelunavaaja	Kommunikointia tukeva	
H4 Asiakkaalle tietoa tuova H4 Työntekijälle tietoa tuova	Tietoa tuova	Tietoa tuottava	

Taulukko 4. Esimerkki analyysin taulukoinnista ja luokittelemisesta Word-taulukointityökalun avulla

Analyysin tuloksena alaluokiksi esimerkiksi ryhmähaastattelun ensimmäiseen haastattelukysymykseen muodostuivat tiedolla johtaminen, tietoa nuorten elämässä hyvin olevista asioista sekä palveluiden tarpeesta, keskustelunavaaja ja tietoa tuova. Yläluokiksi tässä teemassa nousivat tietoa tuottava ja kommunikointia tukeva, joiden yhteiseksi pääluokaksi tiivistyy Zekki-digipalvelun tuottama

lisäarvo nuorten palveluihin ja tiedolla johtamiseen. Tämä luokittelu on havainnollistettu taulukossa 4.

Ryhmähaastattelun aineiston analyysin seurauksena muodostuneista ala- ja yläluokista tehty koonti taulukointina löytyy tämän työn liitteestä 4. Haastattelukysymykset ja pelkistetyt vastaukset, joiden mukaisesti ala- ja yläluokat muodostettiin eivät näy analyysitaulukossa. Eri teema-alueet luokitteluineen esitetään taulukossa järjestyksessä haastattelukysymyksittäin. Ne on erotettu toisistaan paksunnetulla viivauksella, jotta on helpompi hahmottaa haastattelukysymyksittäin tehdyt luokittelut. Ryhmähaastattelun lopullisista tuloksista kerron tarkemmin tuloluovussa 8.2. Tuloluovussa on nähtävillä luokittelun yhtymäkohdat saatuihin tuloksiin nähden teemoittain.

8 TULOKSET

8.1 Yksilöhaastatteluiden tulokset

8.1.1 Opiskeluhoitopalveluissa ja sosiaalihuollossa käytettävät mittarit

Yksilöhaastatteluihin osallistuneet opiskeluhoitopalveluiden asiantuntijat kertoivat heidän erikoisosaamisalueellaan olevan käytössä *THL:n laajojen kouluterveyskyselyiden ja kouluterveysdenhuollon lomakkeiden* lisäksi terveystarkastuksien yhteydessä *Audit- kysely päihteidenkäytön kartoittamiseen* liittyen tarvittaessa.

Mielialan kartoittamiseen oli käytössä nuorten mielialakysely *R-BDI*. Yksilöllisen tarpeen mukaan käytetään myös *GAD- ahdistuneisuuskyselyä* ja omalla

kyselyllään kartoitetaan *sosiaalisten tilanteiden pelkoa*. Lisäksi käytetään *omaa kyselyä viiltelyyn liittyen* nuorille, joilla esiintyy viiltelyä. Opiskeluhoitopalveluiden puolella kerrottiin *käytettävän paljon Mielenterveystalon sekä Nyytin sivuilta löytyviä oirekartoituksia* tarpeen mukaan.

SCOFF- *syömishäiriökyselyä* sekä *BES-* *syömistapakyselyä* käytetään yksilöllisesti silloin, kun *syömiseen liittyvää ongelmatilannetta* tulee esille esimerkiksi terveystarkastuksiin liittyvissä kartoituksissa. *SCOFF-* kysely on tarkoitettu pääasiassa normaali- ja alipainoisille henkilöille, jotka haluavat arvioida suhtautumistaan omaan kehoonsa ja ruokaan. *BES-* *syömistapakyselyllä arvioidaan ahmi-* *mistaipumusta* ja se on tarkoitettu ylipainoisille henkilöille. (Mielenterveystalo.fi, i.a.-a., i.a.-b.)

Satunnaisesti yksittäisellä työntekijällä eräässä nuorten ohjaamossa tiedetään olevan käytössä *Zekki-digipalvelu*, jolla kartoitetaan *nuoren elämäntilannetta* ja jonka kautta saa tietoa sekä *ehdotuksia sopivista tukipalveluista*. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a).

Lisäksi *työntekijät etsivät itse aktiivisesti sivustoja* sekä *lähteitä* työnsä avuksi sekä *jakavat tietoa toisilleen hyvistä mittareista*. Tarvittaessa niin sanotusti *rää- tälöidään itse tilanteeseen sopivat kyselyt tai mittarit* ja näin sovelletaan sopivien mittareiden löytämiseksi.

Koulupoissaolojen kartoittamisessa käytetään SRAS-R- *kyselyä*, jossa on omat osionsa lapselle/nuorelle sekä vanhemmalle. *Neuropsykiatrisissa oirekuvissa* tehtiin kohdennettuja kyselyitä *kuten ADD- ja ADHD-* *kyselyitä* sekä *AQ- ja ASSQ-* *seulontakyselyt autismikirjon oirekuvissa*. Samassa yhteydessä kerrottiin tietyllä opiskeluhoitopalveluiden alueella pilotoitavan parhaillaan nepsy- polkua, jossa on käytössä oma lomakkeistonsa ja esikartoitus ennen lääkärille menoa.

Lisäksi *kriisityössä oli käytössä TRT-* *menetelmään liittyvä kysely*, joka tehtiin hoidon alussa sekä lopussa. *TRT-* *menetelmä on ennaltaehkäisevän mielenterveys-* *työn ryhmäinterventio traumalle altistuneille lapsille ja nuorille* sekä heidän *van-* *hemmilleen*. Menetelmän tavoitteena on opettaa lapsille keinoja, jotka vähentävät

heille kehittyneitä stressireaktioita. Menetelmä perustuu traumakeskeiseen kognitiivisen käyttäytymisterapian malliin. (Kasvun tuki, 2020.)

Kouluissa kerrotaan tehtävän yhteisöllisen työn näkökulmasta *kyselyitä luokille esimerkiksi luokan ilmapiiriin tai kiusaamiseen liittyen*. Perusasteella opiskeluhoitopalveluissa käytetään *hymynaama- arviointia*. Opiskeluterveydenhuollossa on asiakkaana myös nuoria aikuisia ja aikuisia, joiden terveystarkastuksissa tehdään *armeijaan lähteville kutsuntatarkastuksia ja siihen liittyen kartoituksia*. Aikuisopiskelijoiden terveystarkastuksissa tehdään esimerkiksi *astmaan ja diabetekseen liittyviä kyselyitä*. Lisäksi terveystietojen kartoitukseen liittyen tuli esille *Finriski- laskurin käyttö*. Opiskeluhoitopalveluiden asiantuntijat kertoivat, että *pakollisia kuten kouluterveydenhuollon kartoituksiin liittyviä mittareita lukuun ottamatta muita mittareita käytetään satunnaisesti ja osin työntekijäkohtaisesti*.

Nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalihuollon asiantuntijat kertoivat nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalihuollon puolella olevan vain vähäisesti mittareita käytössä, eikä niiden käyttö ole systemaattista, vaan niiden käytössä on isoja työntekijäkohtaisia eroja. Nuorten aikuisten sosiaalihuollon erikoisosaamisalueella käytössä on *Kykyviisari*. *Kykyviisari on itsearviointikysely*, jonka avulla työikäinen henkilö voi *arvioida omaa työ- ja toimintakykyään*. Verkkopalvelussa täytettynä *Kykyviisari antaa vastaajalle palautteen, joka on laadittu sisällöltään yleisluonteiseksi, kannustavaksi ja turvalliseksi vastaanottaa*. Palautteen avulla vastaaja saa tietoa itsestään ja voi pohtia omaa sen hetkistä tilannettaan työ- ja toimintakykyyn liittyvien vahvuuksien ja haasteiden näkökulmasta. (Työterveyslaitos, 2023, s. 5.)

Alle- ja yli 30- vuotiaiden sosiaalihuollon palveluissa ei ole tällä hetkellä käytössä säännöllisesti mitään mittaria. Työttömien monialaisissa palveluissa *Kykyviisarin käyttöönottoa oli suunniteltu jossain vaiheessa, mutta lopulta käyttöönotto ei koskaan toteutunut*. Tiedossa kuitenkin on, että aikuissosiaalityössä toisen tiimin alaisuudessa yksittäisillä työntekijöillä oli mittareista käytössä *Kykyviisari*. Mittareiden käytön kerrotaan olevan hyvin pistemäistä ja niiden käyttö riippuu työntekijän omasta kiinnostuksesta.

8.1.2 Mittareiden käytön soveltuvuus ja käyttö työvälineenä

Opiskeluhoitopalveluiden asiantuntija toi esille, että asiakkaan kanssa työskennellessä *käsiteltävä asia esimerkiksi stressi voidaan laittaa janalle, jolloin se saadaan mitattavaan muotoon*. Asiakas laittaa tällöin janalle, millä tasolla stressi on ollut, jolloin *jana toimii havainnollistamisen työkaluna* niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin. *Jana ei ole virallinen mittari*, mutta työskentelyssä käytössä oleva työväline, jonka avulla minkä tahansa käsiteltävän asian saa mitattavaan muotoon.

Tiettyyn aiheeseen kohdistuva spesifi mittari kuten Audit, mieliala- tai ahdistuneisuuskyselyt antavat tietoa sen hetkisestä tilanteesta juuri kyseisellä tietyllä mitattavalla osa-alueella toimien kartoittamisen välineenä tilanteessa. Mittarin avulla voidaan myös havainnollistaa oppilaalle ja perheelle esimerkiksi huolen tasoa jollakin osa-alueella ja sen perusteella voidaan miettiä jatkoa ja että tarvitaanko esimerkiksi jonkinlaista jatkohoitoa. Koulupoissaolokyselyn perusteella taas voidaan selvittää, mihin elämän osa-alueelle poissaolon syyt enemmän viittaavat. TRT-menetelmän kohdalla pisteytyksen mukaan voidaan arvioida, onko menetelmästä ollut hyötyä ja sen perusteella esimerkiksi mahdollisen jatkohoidon tarvetta.

Kyselyitä tehdään *niillä välineillä, joita kuhunkin mittariin on käytössä*. Paljon käytetään *muiden palveluiden alaisuudessa olevia sähköisiä lomakkeita*, kuten Mieli ry:n ja Mielenterveystalon verkkosivustoilla olevia materiaaleja. Osa kyselyistä toteutetaan *myös paperilomakkeilla*.

TRT-menetelmä niin siinä sitten kuuluu siihen itse menetelmään, että on aina se kysely alussa ja lopussa, että onko siitä menetelmästä ollut hyötyä. Onko ne lähtenyt laskuun tai onko ne tietyn tason alapuolella ne pisteet ja sen perusteella sitten mietitään myös sitä jatkoa, että tarvitaanko jonkinlaista jatkohoitoa.

Tää jana, että aseta tähän millä tasolla se sun stressi on ollut nyt sen jälkeen, kun me ollaan viimeksi tavattu, tai hyvin yksinkertaisesti mikä se asia ikinä onkaan, niin tavallaan semmoiseen mitattavaan muotoon. Havainnollistamaan sille oppilaalle, perheelle, että mikä se huolen taso teillä nyt on, miten te asettuisitte.

Kyllä meillä paljon mennään sinne Mielenterveystalon sivuille.

Sosiaalihuollon palveluissa käytössä oleva *Kykyviisari kertoo asiakkaan toimintakyvystä* ja sitä *voidaan käyttää tukena*, kun lähdetään tekemään sosiaalihuoltolain mukaista *palvelutarpeen arviota*. Kykyviisaria käytetään palvelutarpeen arvioinnissa säännönmukaisena työkaluna. Kyselylomake voidaan lähettää asiakkaalle jo *etukäteen täytettäväksi* ennen sosiaalityöntekijän tapaamista *käsiteltävien asioiden tueksi*. Kun palveluita on käynnistynyt ja asiakas lähtee esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan tai johonkin muuhun vaikkapa asumisen palveluun, johon tehdään määräajaksi päätös, voidaan määräajoin palata Kykyviisariin, jonka kautta sekä asiakas että työntekijä saavat näkemystä, *onko toimintakyvyssä tapahtunut muutosta*. Näin käytettynä Kykyviisari *toimii myös arvioinnin välineenä*. Kykyviisarille on *oma nettiosoitteensa*, jonka kautta se on ollut käytettävissä. Kykyviisari on saatavilla *myös paperisena lomakkeena*.

Asiakas lähtee vaikkapa kuntouttavaan työtoimintaan tai johonkin muuhun meidän vaikkapa tuetun asumisen palveluun. Se päätös sitten on tarkistettu tavallaan palattu siihen Kykyviisariin aina määräajoin, että asiakaskin on saanut sellaista näkemystä ja työntekijä siitä, että onko tapahtunut muutosta tai jotakin, niinkö sen toimintakyvyn suhteen.

8.1.3 Mittareiden edut sekä puutteet ja nuoret mittareihin vastaajina

Opiskeluhoitopalveluiden asiantuntijat kertoivat, että osaa mittareista käytetään *valtakunnallisesti* ja niiden hyvänä puolena pidettiin sitä, että mittarit *tuottavat laaja-alaisesti vertailukelpoista yksilöllistä tietoa* kuten TEAviisari. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos kerää kahden vuoden välein tietoja kunnan eri toimialojen hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyöstä. TEAviisari tarjoaa tukea ja tietoa kunnille ja hyvinvointialueille kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveydenedistämistoiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Työkalun avulla voi hakea tietoja ja vertailla kunnan tai hyvinvointialueen tilannetta koko maahan kaikkiaan seitsemällä eri toimialalla. (THL, 2023a.)

Valtakunnallisesti vertailukelpoisen tiedon etuna nähtiin tietoisuuden lisääntyminen erilaisista ilmiöistä ja asioista, jotka alkavat nousemaan mittarin kautta. Tiedetään esimerkiksi, että yleisesti mielenterveysongelmat ja ahdistuneisuus ovat

yleistyneet nuorten keskuudessa, eikä se ole pelkästään tietyn alueen asia. *Asioita osataan laittaa laajempaan kontekstiin.* Etunsa on myös *oman alueen kokemuksellisella hyvinvointitiedolla*, joka keskittyy tietyn alueen, tietyn koulun lasten ja perheiden asioista. Kouluterveyskyselyistä saadaan myös *kokemuksellista hyvinvointitietoa* ja sen tiedolla käsittelyyn on oman prosessinsa, kuinka alueellista saatua tietoa käsitellään tietyllä koululla tai alueella. *Saadusta tiedosta tehdään poiminnat* ja sen perusteella *päätetään mahdollisista toimenpiteistä.*

No Teaviisari, laajempialaista tietoa myös kestoltaan, että vertailukelpoista myös valtakunnan tasolla.

Opiskeluhoitopalveluiden puolella haasteena nähtiin, että *joissakin mittareissa vastaaja tulkitsee eri tavoin kysymyksiä.* Esimerkiksi koulupoissaolokyselyssä vaikuttaa selkeästi vastaajan ikä siihen, miten kysymykset ymmärretään ja etenkin nuoremmat *vastaavat eivät välttämättä hahmota, mitä kysymyksellä tarkoitetaan.* Myös *aikamääreet kysymyksissä voivat aiheuttaa haasteita* silloin, jos mittarissa kysytään esimerkiksi jonkun tietyn asian esiintymistä viimeisen kahden viikon aikana. Asian esiintyvyyttä on *helpompi ymmärtää ja havainnoida sen hetkisen tilanteen mukaisesti.*

Vastaaja tulkitsee eri tavoin eikä oikein välttämättä tiedä. Se alkaa muistaakseni yhdestätoista vuodesta vasta, mitä sitä suositellaan, niin nää just, jotka on juuri sen ikärajan sisällä olevia niin saattaa niinku jotenkin, että he ei hahmota ihan niitä, että mitä tässä nyt oikein tarkoittaa.

Ja miten pystyy hahmottamaan vaikkapa tuossa parin viimeisen viikon aikana. Mietin vaikka tota BDI:tä että niinku miten sä pystyt sen hahmottamaan, että OK, mä yritän katsoa tästä keskiarvoa.

Jos koettiin, että jotakin tietoa puuttuu ja käytetystä mittarista ei nouse tarpeeksi laaja-alaisesti tietoa, niin *opiskeluhoitopalveluiden työntekijät räätälöivät luovasti tilanteeseen sopivan mittarin.* He kertoivat, että silloin täytyy luoda sellainen paketti, mistä saa sen hyödyn, jonka ajattelee asiakkaan tarvitsevan siinä hetkessä. *Yksilökohtaisten ratkaisujen tärkeyttä painotettiin* ja koettiin, että *ei ole olemassa yhtä ja kaiken kattavaa mittaria*, jonka tekemällä kaikkiin asioihin saataisiin vastaus.

Että kyllä ne on sitten niitä, mitä etsitään niinku netistä, mitä kyselään kavereilta ja räätälöidään siihen tilanteeseen sopivaksi.

Sosiaalihuollon asiantuntijoiden mukaan käytössä olevan *Kykyviisarin etuna on mittarin käytettävyys*. Sen koettiin antavan *laajasti tietoa arjesta, hyvinvoinnista, terveydestä ja toimintakyvystä*, vaikka mittari on sinänsä lyhyt ja suppea täytettäväksi. Sen kysymysten koettiin palvelevan *lisätiedon antajana sekä puheeksioton välineenä*. Toisaalta *käytettävyyden todettiin kärsivän* silloin, kun mittaria käytettiin *paperisena lomakkeena*. *Haasteena* pidettiin myös sitä, *miten asiakas itse lukee ja ymmärtää kysymykset*. *Yhteisen keskustelun asiakkaan ja työntekijän välillä* mittarin kysymyksiin ja vastauksiin liittyen *koettiin olevan tarpeellista*, koska koettiin, *ettei mittarin tulokset kaikilta osin sellaisenaan kuvanneet välttämättä todellisuutta*. Keskustelun kautta asiakas on pystynyt kuvaamaan vielä tarkemmin vastauksiaan.

Ehkä just se käytettävyys, että se tuota antaa kuitenkin siitä arjesta ja hyvinvoinnista terveydestä niinku toimintakyvystä semmoisesta aika laajastikin, vaikka se on aika suppea ja lyhyt täytettäväksi.

Ehkä se haaste on siinä, että miten asiakas itse tavallaan lukee sitten ne kysymykset, että mä jotenkin koen, että monesti tarvitsee semmoisen yhteisen keskustelun kautta kuitenkin ehkä sitten tarkentaa sitä.

Sekä opiskeluhoitopalveluiden että sosiaalihuollon asiantuntijat kokivat käytössä olevissa *mittareissa puutteena sen, etteivät ne olleet suoraan siirrettävissä mihinkään tietojärjestelmään* ilman, että tehdyt mittarit kirjoitetaan auki tai skannataan sinne erikseen. Asiakastietojärjestelmiin toivottiin sellaista ominaisuutta, jolla mittareista saadut *tulokset tallentuisivat suoraan järjestelmään* niin, että tietyn spesifin mittarin *tulokset olisivat suoraan nähtävillä, kun nuori menee prosessin mukaisesti esimerkiksi lääkärin vastaanotolle*, jossa olisi tarkoitus hyödyntää tuloksia tai käydä niitä läpi. Esimerkiksi *koulupoissaolokyselyn tulokset* toivottiin saatavan *suoraan sosiaalihuollon asiakasjärjestelmään*, ettei tietoa tarvitsisi kaivaa arkistosta. Opiskeluhoitopalveluissa *toivottiin avattavan järjestelmään kirjoitettuna, mitä asioita ja keskusteluja esimerkiksi Audit-kyselyyn liittyen on käyty* ja mahdollisesti ohjattu eteenpäin. *Muuten tieto ei siirry mitään kautta eteenpäin*

seuraavalle työntekijälle. Opiskeluhoitopalveluiden asiakkuuden päättyessä tiedot siirtyvät paperisena arkistoon.

Mutta meidän asiakastietojärjestelmä ei tue minkään mittariston käyttöönottoa. Se on ehkä niinku semmoinen iso ongelma ja mikä pitäisi myös ratkaista, jotta saadaan tällöinen mittaristo kiinteäksi osaksi.

Olisi kiva jos tämän saisi suoraan asiakastietojärjestelmään. Että olisi vaikka lääkärikäynnillä hyvä, että lääkäri näkisi tämän, että mä saisin tämän tänne jotenkin suoraan linkitettyä tästä niin sen tyyppiä kaivataan.

Vaikka joku koulupoissaolokysely olisi kiva sosiaalihuollon asiakasjärjestelmään silleen, että sä saisit sen sinne suoraan, ettei sun niinku tarvitse kaivella sitä jostain arkistosta sitten.

Salovaaran ym. (2023, s. 46) tekemässä tutkimuksessa Tietojärjestelmistä ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtamisesta tehtiin samanlaisia havaintoja sosiaalipalveluiden puolella käytössä olevista tietojärjestelmistä. Tutkimuksessa todettiin Suomessa käytettävien sosiaalihuollon tietojärjestelmien käytettävyydessä olevan tuotemerkkikohtaista vaihtelua ja paikoitellen runsaasti kehittämisen varaa. Kehityksen näkökulmasta todettiin voivan olla haasteellista, mikäli tietokantojen ja -järjestelmien rakenteet ovat kovin joustamattomia, sillä se hankaloittaa muuttuviin tietotarpeisiin vastaamista. Informaatioteknologian hyödynnettävyys tiedon saatavuuden edistämiseksi ei tutkimuksen mukaan ollut itsestään selvää ja siitä syystä tiedon tallennusmuotoon, järjestämiseen ja yhdenmukaisuuteen kannattaisi kiinnittää huomiota.

Nykynuorten koettiin olevan taitavia mittareihin vastaamisessa. Heillä koetaan olevan hyvin itsetuntemusta, tietoa omista vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Mittarin helppokäyttöisyys lisää selkeästi motivaatiota sen käyttöön. Nykyään tiedetään nuorilla olevan myös lisääntyvästi ongelmia keskittymisen ja hahmottamisen suhteen, jolloin monimutkainen ja laaja mittaristo aiheuttaa haasteen ja asettaa mittarille vaatimuksia.

Mä ajattelen, että nykypäivän nuoret ja lapset on supertaitavia. Ja ne eri yhteyksissä harjoittelee niinku tavallaan semmoista itsetunte-
musta, omia vahvuuksia, omia kehittämiskohteita ja ajattelin että he
on taitavia.

Vaikka nuorten koetaan olevan taitavia mittareiden täyttäjiä, niiden *täyttäminen*
vaatii myös motivointia. Kun *mittari koetaan mielekkäänä ja ymmärretään, minkä*
takia sitä tehdään, se tehdään tosissaan. Esimerkiksi nuorisobarometriin vas-
tausprosessi ammatillisen toisen asteen koulutuksen puolella on alhainen ja koe-
taan, että kyseisestä mittarista täytyisi kertoa opiskelijoille vielä enemmän: miksi
siihen kannattaa vastata ja miten nuori hyötyy itsekkin vastaamisesta. *Mihin ke-*
rätty tieto menee ja miten se voi palata nuorelle itselleen takaisin hyvänä asiana.

Esimerkiksi mietin tota nuorisobarometriä esimerkiksi sillä, että siinä
on niinku ammattikoulussa vastausprosentti tosi pieni, että se vaatisi
kovasti sitä, että kerrottaisiin ammattikoulussa. Miksi näitä kannattaa
tehdä ja mitä hyötyä siitä on ja mihin tää kaikki tieto menee ja miten
se voi sitten palata sinulle itselle niinku hyvänä asiana.

Tiettyihin mittareihin liittyen käydään taas jo aiheeseen liittyen paljon yhteistä
keskustelua nuoren ja työntekijän kesken kuten syömishäiriökyselyä täytettä-
essä. Samassa yhteydessä kerrotaan, miksi kyselyä täytetään ja miten mittarin
kautta saatua tietoa hyödynnetään nuoren tilanteessa, jolloin *mittarin täytön mo-*
tivointi tulee samassa yhteydessä.

Varmaan se motivaatio on tässäkin se suurin tekijä, että jos tuntuu,
että no miksi mun tällöinen pitää tai en halua niin sitten se ei on-
nistu.

8.1.4 Mittareilla kerätty tieto ja sen hyödyntäminen tiedolla johtamisessa

Opiskeluhoitopalveluiden puolella käytettävien mittareiden avulla saadaan tie-
toa niin fyysisestä kuin psyykkisestä terveydestä. Samoin tietoa kertyy elämänti-
lanteesta, perheestä ja ystävistä sekä vuorovaikutussuhteista, miten nuori kokee
oman tilanteensa. Mittarien tulokset kertovat myös itsetuntemukseen liittyvistä
asioista, omista vahvuuksista ja siitä, mitä voisi lähteä vahvistamaan. Mittareiden
avulla saatua tietoa käytetään tilanteen arvioinnin ja jatko-ohjauksen apuna,

työskentelyn tukena. Saatua tietoa käytetään myös arvioinnin välineenä: onko tehty oikeita päätöksiä tilanteen paranemiseksi, vai mitä pitäisi korjata.

Terveysasioista, niin psyykkisistä kuin fyysisistä. Elämäntilanteesta. Vuorovaikutussuhteista. Perheet, ystävät. Miten kokee oman tilanteensa niinku ylipäänsä siinä hetkessä.

Mitkä ovat ne sinun vahvuudet ja mitä sä voisit sitten mahdollisesti lähteä vahvistamaan.

Ollaanko me tehty oikeita toimenpiteitä tässä kohtaa, että se tilanne lähtisi paranemaan.

Sosiaalihuollon puolella käytettävä Kykyviisari tuo tietoa kattavasti asiakkaan toimintakyvystä. Kykyviisari antaa tietoa yleisesti arjen sujumisesta ja onko siellä jollakin osa-alueella huolta, johon asiakas tarvitsisi tukea tai apua. Mittari antaa tietoa sosiaalisista kyvyistä, miten vastaaja pystyy toimimaan sosiaalisissa tilanteissa ja miten kyseinen osa-alue toteutuu vastaajan elämässä tällä hetkellä. Tietoa saadaan myös terveydentilasta ja olisiko siinä jotakin, johon olisi hyvä panostaa. Mittari tuo yleisesti ottaen asiakkaan oman "äänen" ja näkemyksen esille, jolloin on mahdollisuus tuoda itselle tärkeitä ja ajankohtaisia asioita esille. Kykyviisarin avulla saatua tietoa käytetään niin sanotusti lisäarvona asiakasprosessissa: miten asiakkaan kuntoutuminen ja toimintakyky näyttäytyvät, kun mietitään jatkoja. Jatkuuko esimerkiksi joku palvelu tai onko syytä miettiä jotakin muuta. Jos arjessa nousisi esimerkiksi edelleen paljon haasteita, niin se nousee keskusteluun ja osaltaan ohjaa sitä. Kykyviisaria käytetään palvelutarpeen arvion tukena, jolloin saadaan parempi käsitys ihmisen tilanteesta ja niistä palveluista, joilla häntä voitaisiin mahdollisesti tukea.

Saako hän asiat arjessa hoidettua? Tarvitseeko niihin apua, onko huolissaan jotenkin unirytmistä tai jostakin semmoisesta arjen asioista eli kattavasti jotenkin sitten niinku toimintakyvystä se antaa.

Nostaneet nimenomaan sitä niinkuin ihmisen omaa ääntä ja mahdollisuutta tuoda niitä itselle tärkeitä ja ajankohtaisia asioita.

Opiskeluhoiltopalveluiden asiantuntijoiden näkemyksen mukaan mittareista kertynyttä tietoa voidaan hyödyntää tiedolla johtamisen näkökulmasta siten, että tiedetään minkä tyyppistä koulutusta henkilökunnalle tarvitaan, mihin osaamista

pitää suunnata. Kun uutta työntekijää ollaan palkkaamassa, niin tiedetään minkälaisista osaamista hänellä, olisi hyvä olla.

No esimerkiksi sitten tietää, että minkä tyyppistä koulutusta henkilökunnalle tarvitaan, mihin pitää suunnata sitä osaamista.

Jos uutta henkilöä ollaan palkkaamassa niin minkälaisista osaamista hänellä olisi hyvä olla.

Kun tiedetään esimerkiksi tutkitusti jonkun menetelmän olevan hyvä, se on valtakunnallisesti käsitelty, koetaan sen tuovan työhön rakennetta. Tiedetään, että menetelmän käyttöön kannattaa kouluttaa ja sitä kannattaa levittää. Kertynyt tieto voi toimia myös ennakoinnin välineenä siten, että jos nähdään jonkun ilmiön olevan nousemassa, niin voidaan alkaa jo varhaisessa vaiheessa miettimään, mitä voidaan tehdä, ettei se nousisi. Johtamisen näkökulmasta esihenkilöiden tehtävänä olisi siihen puuttua varhaisessa vaiheessa, kun huomataan omalla erikoisosaamisalueella ilmiön tulevan esille.

Jos tietää, että valtakunnallisesti tämä on käsitelty jossakin STM:n tasolla, tutkittu ja todettu, että tämä on semmoinen menetelmä, jota kannattaa käyttää. Koska on tutkittu, että tämä on nyt toimiva menetelmä nii helpottaahan se. Ei tarvitse miettiä, että kannattaako tähän kouluttaa, vaan se on jo tutkittu.

Kykyviisari tehdään palvelutarpeen alussa ja sitä käytetään myös *arvioinnin välineenä tilannetta tarkistettaessa* nuorten aikuisten sosiaalihuollon palveluissa. Sen avulla saadaan *arvokasta asiakaslähtöistä kokemuksellista tietoa asiakailta*, jotka ovat tiettyjen palveluiden asiakkuudessa ja joilla pyritään auttamaan asiakasta tilanteessa. Mittarin avulla *voidaan arvioida, miten mahdollinen muutos asiakkaan tilanteessa näkyy*. Keskustelu asiakkaan kanssa tuo tätä tietoa vielä paremmin esille. *Kykyviisarin kautta saatua arvokasta asiakkaan näkemystä työn vaikuttavuudesta voitaisiin käyttää myös vaikuttavuuden mittaamisen välineenä, jos sitä hyödynnettäisiin tarpeeksi. Alle ja yli 30-vuotiaiden sosiaalihuollon palveluissa mittarien käyttö on hyvin vähäistä ja työntekijäkohtaista ja tällä hetkellä niiden käytön ei koeta palvelevan tiedolla johtamista lainkaan.* Tieto jää yksittäisen ihmisen palveluarvioon, eikä nouse sieltä siten, että se palvelisi tiedolla johtamista.

Välillisesti jotenkin siitä, että ne asiakkaiden kokemukset on arvokkaita ja jotenkin se, että miten vaikkapa tilanne, olet tiettyssä palvelussa ja oot asiakkuudessa, pyritään olemaan avuksi, että jotenkin miten sitten sieltä mittareista näkyy vaikkapa se muutos.

Sehän se olisi arvokasta, että sieltä tulisi jotenkin sitä vielä enemmän sitä asiakkaan näkökulmaa siitä vaikuttavuudesta ja niistä palveluista.

Niinku mä sanoin, niin tää on tosiaankin aivan pistemäistä ja täysin satunnaisena tämä. Tällä hetkellä se ei palvele tiedolla johtamista yhtään.

Se tieto jää niinkun siihen yksittäisen ihmisen palvelutarpeen arvioon ja tietysti totta kai niin kun sen perusteella sitten myönnetään palveluita ja näin, niin nämähän jää siis tilastoihin ja näin, mutta tavallaan että ei se nouse se tieto sieltä millään tavalla, että se palvelisi tiedolla johtamista. Niin sehän vaatisi sen, että se olisi systemaattinen ja tosiaankin osana sitä tietojärjestelmää, mitä muutenkin käytetään, jotta sieltä saisi nostettua niitä tilastoja esille.

8.1.5 Työn vaikutusten ja vaikuttavuuden mittaaminen

Sekä opiskeluhuoltopalveluiden että sosiaalihuollon asiantuntijat toivat esille, *ettei* heidän erikoisosaamisalueilleen *mitata* työn vaikuttavuutta tällä hetkellä *mitenkään*. Vaikuttavuuden mittaamiseen *ei ole selkeää mittaristoa tai asiakaspalautejärjestelmää*. Opiskeluhuoltopalveluiden puolella kerrottiin tällä hetkellä mitattavan enemmän sitä, *onko kulut vähentyneet kalliissa korjaavissa palveluissa* eli *onko perustasolla onnistuttu tekemään jotakin, ettei korjaaviin palveluihin ohjaudu niin paljon asiakkuuksia*. Yksittäisen ihmisen kokemusta siitä, miten hän kokee tulleen autetuksi *ei mitata tällä hetkellä millään tavalla*. Tilastotietoa saadaan siitä, että *tehdäänkö työkentällä sitä, mitä ja miten laki ohjaa tekemään*.

No tähän minun varmaan pakko suoraan valitettavasti sanoa, että meillä ei ole ihan semmoista selkeää mittaristoa tähän.

Että esimerkiksi meillä ei ole nyt tällä hetkellä asiakaspalautejärjestelmää, mikä nyt ehkä on semmoinen ihan perusasia, mikä pitäisi olla jonkinlainen.

Niin sitä ehkä nyt tällä hetkellä arvioidaan vähän semmoisesta näkökulmasta, että onko kulut vähentyneet tuolla korjaavissa ja niinku kalliimmissa palveluissa, että onko perustasolla onnistuttu tekemään jotain niin, että sinne ei ohjaudu niin paljon asiakkuuksia. Onko huostaanotot vähentynyt? Onko kodin ulkopuoliset sijoitukset vähentynyt? Onko koulun keskeytykset vähentynyt, niinku tämmöisiä asioita.

Sosiaalihuollon asiantuntijat kertovat, ettei heidän asiakastietojärjestelmänsä saada vaikuttavuustietoa ulos. Se vaatisi ihan systemaattista tarkastelua. Vaikuttavuustieto on lähinnä työntekijäkohtaista omiin asiakkuuksiin perustuvaa tietoa, johon ei ole mitään yhtenäistä mittaria tai välinettä sen arviointiin. Enemmän seurataan palvelun laatua määräaikojen kautta.

Meidän järjestelmästä ei sillä tavalla saada semmoista tietoa ulos ja sitten se, että se vaatisi jonkunlaista semmoista ihan systemaattista tarkastelua.

Että se ei ehkä oikein tue nämä meidän tietojärjestelmät, nimenomaan sen vaikuttavuustiedon keräämistä.

Ne on sitten niitä tavallaan työntekijäkohtaisia tietoja, mitä tulee niistä omista asiakkuuksista.

Enemmän seurataan palvelun laatua niinku määräaikojen kautta.

Myös Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen-tutkimuksessa tehtiin samanlaisia havaintoja sosiaalihuollon palveluissa käytössä oleviin järjestelmiin ja vaikuttavuustiedon saamiseen liittyen. Johtajien mukaan tietojärjestelmistä ei saa tarvittavaa tietoa johtamisen tueksi vaan johtaja joutuu itse laskemaan lukuja yhteen tarpeellisen tiedon tuottamiseksi. Lisäksi johtamisen tietotarpeiden riittämätön tunnistaminen ja tietotuotteiden puutteellisuus ilmenevät siitä, ettei järjestelmästä saa tukea prosesseille, eikä myöskään palveluiden vaikuttavuuden arviointiin. (Salovaara ym., 2023 s. 53.)

8.1.6 Mittareiden kehittäminen ja lisätiedon tarve

Käytössä olevia mittareita toivottiin kehitettävän niin, että niihin saataisiin tekninen ominaisuus, jolloin mittarin vastaukset olisivat suoraan siirrettävissä

asiakkaan tietoihin ja käytettävissä sieltä. Keskustelussa tuotiin esille jo olemassa olevia digipalveluja, joissa ensin itse täytetään netissä mielenterveyspuolella esimerkiksi tiettyjä kyselyitä ja sitten sen perusteella ohjaututaan itsehoitoon tai psykiatriselle sairaanhoitajalle. Sen uskottiin lisääntyvän tulevaisuudessa myös opiskeluhuoltopalveluiden työkentällä.

No nyt tää mistä oikeastaan puhuttiin se tekninen ominaisuus just että sen saisi jotenkin liitettyä niin sitä.

Onhan meillä siis joitakin näitä digipalveluja, missä ensin itse täytetään netissä mielenterveyspuolella esimerkiksi tiettyjä kyselyjä ja sitten sen perusteella ohjaututaan itsehoitoon tai psykiatriselle sairaanhoitajalle tai näin, että se on varmaan semmoinen tulevaisuuden juttu.

Jatkossa toivottiin, että *mittareita otettaisiin laajemminkin käyttöön*. Sitä varten *pitäisi käydä yhteistä keskustelua ja pitäisi yhteisesti sopia, mikä mittari/mitä mittareita otettaisiin käyttöön* ja missä kohtaa asiakasprosessia niitä käytettäisiin. Tällä *vältettäisiin se, että niitä ei käytettäisi satunnaisesti ja työntekijäkohtaisesti*. Toiveena oli, että *ylhäältä päin ohjattaisiin yhteisen keskustelun pohjalta, mitä mittaria tai mittareita yhteneväisesti käytettäisiin* niin, että siitä tulisi *yksi työväline*.

Mittareiden toivottiin olevan sellaisia, joista on jo *olemassa olevaa tutkittua tietoa ja ne olisivat hyväksi havaittuja*. Mittareiden käyttämiseen koettiin tarvittavan *motivointia, näkökulman muutosta rakenteellisen työhön ja lisäksi myös henkilökunnan hyvän kouluttamisen niiden käyttämiseen*. Motivoinnin yhteydessä pitäisi tuoda esille, *mitä helpotuksia se voisi tuoda työhön*, jonka vuoksi mittarin pitäisi olla vaivaton käyttää.

Kouluttamista toivottiin myös esihenkilöille siitä, millaista tietoa mittarit voisivat tuottaa ja miten saatua tietoa voitaisiin hyödyntää. Arvokasta tietoa olisi myös *asiakkaiden palveluista tuoma kokemustieto ja miten vaikuttavana palvelut koetaan- vaikuttavuuden mittaaminen*.

No minä ajattelisin, että ne voisi olla laajemmin käytössä niinku sanoinikin tuossa ja sitten sillain, että sehän vaatisi semmoisen

yhteisen keskustelun ja ihan, että nyt otetaan käyttöön ja tuota sitä niinku pohjustamista.

Pitäisi sitten tavallaan sopia, että missä kohtaa sitä asiakasprosessia aina niitä käytettäisiin, että se ei jäisi sellaiseksi, että no silloin tällöin joskus jossakin. Se olisi sitten semmoinen yks työväline.

Just se asiakkaitten palveluistakin sen kokemuksen esiintuominen ja jotenkin just se niinku, että kuinka vaikuttavana nämä palvelut koetaan ja muuta, niin se olisi arvokasta.

Se vaatisi työntekijöille huolelliseen kouluttamiseen ja tavallaan vähän semmoista, no ainakin jonkinlaista näkökulman muutosta siihen niinku rakenteelliseen työhön.

Käytössä olevien mittarien tuottaman tiedon lisäksi koettiin tarvittavan *enemmän asiakkaan ja perheen omaa kokemustietoa*, jota tarvittaisiin siihen, että *työtä voitaisiin suunnata* siten, että asiakkaat kokisivat siitä olevan oikeasti heille hyötyä. Tällä hetkellä tietoa kerätään esimerkiksi siitä, onko pystytty tarjoamaan ensikäynti seitsemän päivän sisällä, mikä ei kuitenkaan kerro mitään ensikäynnin laadusta. Toiveena oli, *ettei kerättäisi tietoa vain lakisääteisistä asioista vaan enemmän kokemustietoa*.

Mahdollisen uuden mittarin toivottiin olevan sellaisen, että se *olisi helposti löydettävissä, helppo käyttää ja tulokset olisivat helposti saatavissa ja siirrettävissä* Kantaan tai sosiaalihuollon järjestelmään sekä myös asiakkaalle itselleen annettavissa. *Lisäarvoa* toisi se, että mittariston kautta oli *helposti jatkot saatavissa* siten, että se vastausten perusteella ehdottaisi ja tarjoaisi tiettyjä palveluita.

Palataanko me nyt taas, että tarvittaisiin sitä asiakkaan omaa näkemystä, asiakkaan omaa ja perheitten omaa kokemustietoa ja sitä pitäisi käyttää siihen, että sitä työtä suunnattaisiin niin, että he kokisivat että siitä oikeasti on heille hyötyä.

Helposti löydettävissä, helposti käytettävissä, helposti tulokset järjestelmään siirrettävissä ja helposti asiakkaalle itselle kätehen annettavissa. Ja sitten siihen vielä, jos saa jotkut helpot jatkot.

Sosiaalihuollon puolella käytettävän Kykyviisarin koettiin sinänsä olevan hyvä mittari, mutta *sen ei koettu olevan kovin kattava*. Sen rinnalla olisi hyvä olla *jotakin lisää*, mikä vaatisi yhteistä keskustelua. Kaivattiin myös *lisää laadullista ihmisen*

omasta kokemuksesta nousevaa tietoa, jolloin sitä pystyttäisiin käyttämään hyödyksi myös ennaltaehkäisevästä näkökulmasta ja estämään ongelmien pahenemista.

Mittareiden käyttäminen on tällä hetkellä aikuisten sosiaalityön puolella satunnaista ja työntekijäkohtaista pistemäistä käyttöä. Tarvittaisiin *mittari rakenteellisen sosiaalityön työkaluna tuottamaan tietoa kuntien ja hyvinvointialueen tietoon, ettei tieto jäisi vain sosiaalihuollon ammattilaisille* siitä, mitä on meneillään alueen asiakkaiden elämässä. Tiedon nostaminen olisi tärkeää myös, kun mietitään *enaltaehkäiseviä asioita*: on aina rahan säästöä, kun palveluita kohdennetaan oikein. Mittarin pitäisi olla riittävän laaja elämäntilannemittari, joka *mittaa laajempaa elämäntilannetta* ja jota *voitaisiin käyttää myös arviointivälineenä asiakkuuden eri vaiheissa*. Lisäksi tuotiin esille, että *tarvittaisiin mittari, jonka avulla saataisiin konkreettisesti vaikuttavuustietoa ja jota säännönmukaisesti kaikki käyttäisivät*.

Eihän tämä käytössä oleva mittari ole mitenkään sillä lailla hirveän kattava. Ja niinku mä sanoinkin, että vaatii semmoisen yhteisen keskustelun, että varmastikin jotakin olisi hyvä olla rinnalla.

Sen tiedon pitäisi olla enemmän laadullista tietoa. Ja siis nimenomaan sieltä niinku ihmisten omasta kokemuksesta nousevaa, jolloin sitä pystytään käyttämään ongelman pahenemista ehkäisevässä mielessä ja mä itse näen sen semmoisena niinku rakenteellisen sosiaalityön työkaluna.

Se on kuitenkin myös aina rahan säästöä, että me osattaisiin kohdentaa meidän palveluita oikein. Kun kuitenkin kaikkien yhteinen pyrkimys on ehkä niinku estää sitä asiakkaan tilanteen pahenemista ja sitten toisaalta myös raskaiden palveluiden tarvetta.

Plus se vaikuttavuustieto ihan oikeasti se, että me myönnetään tämöinen palvelu, että missä se vaikuttavuus näkyy.

8.2 Ryhmähaastattelun tulokset

8.2.1 Tiedon tarve kehittämisen, johtamisen ja tiedolla johtamisen näkökulmasta

Toiminnan kehittämiseen, johtamiseen ja tiedolla johtamiseen koettiin tarvittavan *eri menetelmien arviointia* systemaattisesti. Yhteisenä näkemyksenä oli, että *vaikutus- ja vaikuttavuustietoa* tarvittaisiin systemaattisesti siitä, mistä annetuissa palveluissa on hyötyä ja mistä ei sekä *työn kehittäminen saadun tiedon perusteella*. Sen perusteella voitaisiin arvioida, mitä toimintaa ja palveluita on hyvä jatkaa.

Kyllä me tarvittaisiin eri menetelmien arviointia aika systemaattisesti, että mistä meillä meidän palveluissa on hyötyä ja mistä ei.

Asiakaskokemustiedon kautta saataisiin informaatiota *asiakkaiden tilanteissa tapahtuvista muutoksista* ja samalla *työn vaikutukset tulisivat näkyväksi* työntekijöille. *Vaikuttavuuden* perustelemisen todettiin olevan olennaista myös resurssien kannalta, kun rahat ovat tiukalla hyvinvointialueella, jolloin pystyttäisiin käyttämään *resurssit mahdollisimman tehokkaasti*. Vaikuttavuuden perustelemisen on olennaista, kun mietitään mihin satsataan. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja erojen kaventaminen säästää rahaa. Jos kansanterveys kehittyy myönteisesti ja terveyserot väestöryhmien välillä kapenevat, on tällä merkittävä myönteinen vaikutus terveydenhuollon menokehitykseen tulevaisuudessa. (THL 2022b.)

Ei vähäisin ole kyllä vaikuttavuuden perustelemisen myös, kun on hyvinvointialueella koko ajan rahat tiukilla ja mietitään mihin satsataan ja mihin ei, niin se on myös sitä kautta ihan hirveän tärkeä kysymys.

Systemaattisesti tietoa keräämällä saataisiin paljon *tietoa nuorten elämästä* ja siinä *tapahtuvista muutoksista*. *Palveluita* voitaisiin myös sen perusteella *suunnata* tarpeita vastaaviksi. Systemaattisesti kerätyn tiedon avulla voitaisiin *toimia* myös *ennaltaehkäisevästä näkökulmasta*, kun nähtäisiin jonkun asian olevan nousussa.

Se toimii myöskin ennaltaehkäisevänä, tai voisi toimia, että nyt kun tämä asia on selkeästi rupeamassa nousemaan, että voidaanko me satsata tähän jotenkin, että tää ei muodostu isommaksi ongelmaksi.

8.2.2 Työn tulosten ja vaikutusten seuranta

Työn tuloksia ja vaikutuksia kerrottiin seurattavan tällä hetkellä *enimmäkseen numeerista vaikutus- ja vaikuttavuustietoa* keräämällä. Kävijämäärien mittaamisen lisäksi verrataan niitä suhteessa esimerkiksi lastensuojeluilmoituksiin. Aikuissosiaalityössä todettiin mitattavan lähinnä *käsittelyajoissa pysymistä ja myönnettäviä palveluita*.

Aikuissosiaalityössä on aika sellaista numeerista mittaamista, seurataan lähinnä esimerkiksi käsittelyajoissa pysymistä.

Kautta linjan todettiin, ettei tehdyn työn ja asiakkaiden elämässä tapahtuneiden muutosten seurantaan työn vaikuttavuudesta seurata säännönmukaisesti. Seurannan koettiin jäävän lähinnä yksilökohtaiseksi tiedoksi niin, että kukin työntekijä huomaa edistysaskeleita ja muutoksia asiakkaidensa kohdalla, mutta niitä ei systemaattisesti tarkastella.

Jää ehkä yksilökohtaiseksi, että kukin työntekijä huomaa edistysaskeleita ja muutoksia omien asiakkaittensa kohdalla. Mutta että sitä jotenkin systemaattisesti tai ja laajemmin tarkasteltaisiin, niin ei ole kyllä tiedossa sellaista.

Elämäntilanteessa tapahtuneita muutoksia saatetaan kartoittaa satunnaisesti jonkin tietyn menetelmän käyttämisen yhteydessä kuten TRT-menetelmän yhteydessä. Asiakkuuden alkamisen ja päättymisen välisenä aikana tapahtuneista muutoksista ei saada tietoa minkään mittarin kautta. Sellaista mittaria ei ole tällä hetkellä käytössä, jolla systemaattista seuranta voitaisiin tehdä.

Ehkä enempi liittyy johonkin tiettyyn menetelmän käyttämiseen. Saatetaan kartoittaa, että onko siinä elämäntilanteessa tapahtunut muutosta esimerkiksi just TRT.

Mutta mitä siinä välillä tapahtuu ja mitä siinä on tehty niin niitähän me ei tavallaan sitten millään mittareilla saada tietoomme.

8.2.3 Zekki-digipalvelun tuottama tieto ja sen hyödyntämisen mahdollisuudet

Ryhmähaastattelun aluksi pidettiin lyhyt esittely 3X10D-elämäntilannemittarista ja elämäntilannemittariin pohjautuvasta Zekki-digipalvelusta. Esittelyn perusteella mittaristosta koettiin saatavan *tietoa johtamisen näkökulmasta* siitä, minkälaisiin asioihin nuoret tarvitsevat apua ja palveluja sillä hetkellä. Mittarin koettiin tuovan *monipuolisesti hyödyllistä tietoa niin nuorelle kuin työntekijällekkin. Tiedolla johtamisen näkökulmasta* mittarin todettiin tuovan esimerkiksi hyvää *tilastotietoa laajasti kunnittain*. Mittarin avulla saadaan *tietoa arjen eri osa-alueista* niin keskustelun kuin palveluiden järjestämisenkin tueksi. Sen todettiin olevan *toimiva keskustelunavaaja*.

Just johtamisen näkökulmasta, että sieltä tulee sitä tietoa, että minkälaisiin asioihin nuoret tarvitsee apua ja palveluja tässä hetkessä.

Nostaa monipuolisesti asioita esille.

Tiedolla johtamisen työkaluja just siis tuommoista tilastotietoa otettua myös kunnittain, niin se kuulosti kyllä tosi kiinnostavalta.

Mittarin hyvänä puolena koettiin, että se nostaa esille *nuoren vahvuuksia* ja nuoren *elämässä hyvin olevia asioita*. Työntekijä pystyy tarttumaan myös näihin nuoren elämässä hyvin oleviin asioihin, vahvistamaan ja korostamaan niitä. Samalla näiden näkökulmien todettiin *auttavan työntekijöitä myös yhteisöllisessä työssä*. Mittarin *ominaisuushyötynä* koettiin sen *helppokäyttöisyys ja kevytrakenteisuus* niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin. Näiden ominaisuuksien vuoksi mittaristo on asiakkaalle mielekäs täytettäväksi.

Tuossa niitä myöskin semmoisia vahvuuksia ja hyvin olevia asioita pystyy bongaamaan ja sitten jotenkin niitä vahvistamaan ja korostamaan.

Asiakkaalle itsellensä mielekkäitä ja semmoisia helppokäyttöisiä ja tietoa tuovia, mutta myöskin meidän työntekijöille semmoisia kevytrakenteisia. Niin tää kyllä siis vaikuttaa esittelyn perusteella täyttävän.

8.2.4 Mittariston tuottama lisäarvo

Mittarin *digitaalista muotoa* pidettiin *etuna* aiemmin käytössä oleviin mittareihin nähden, joista suurin osa on ollut paperilomakkeena täytettäviä. *Tulokset* voisivat olla näin *suoraan käytettävissä* jo ensimmäisellä vastaanotolla, jolloin *päästäisiin suoraan asiaan*. Mittari nähtiin näin ollen *resurssina*. Samoin digipalvelun avulla *tavoitetaan helposti isoja määriä nuoria* kerralla. Mittarin todettiin antavan *laajasti ja tasapuolisesti tietoa* sekä olevan *helppokäyttöinen niin asiakkaalle kuin työntekijällekin*. *Sähköisenä palveluna* sen uskottiin olevan *nuorelle mielekkäämmän* täyttää esimerkiksi kännykällä kuin paperisen kyselyn.

Niin nythän nää mittarit, mitä me käytetään niin nehän on ihan paperilomakkeita pääsääntöisesti. Kun nuori on ehkä jo itse sitten käynyt siellä täyttämässä sen, niin onhan se tällainen niinku resurssi. Päästään heti asiaan.

Ja tuolla tavoitetaan aika helposti ja nopeastikin, niin aika isokin määrä nuoria niinku kerrallakin. Jos halutaan sillä lailla hyödyntää.

Nuorille voisi kuitenkin ehkä olla sillä lailla kivempi täyttää tällainen sähköinen kysely kännykällä, kun sitten semmoinen paperi.

Uutena tietona aiemmin käytössä olleisiin mittareihin nähden 3X10D-elämäntilannemittariin pohjatuvan Zekki-digipalvelun koettiin antavan *hyvin vertailukelpoista tietoa*, jos sitä käytettäisiin säännönmukaisesti alkukartoitusten yhteydessä. Systemaattinen käyttöönotto vaatisi *yhteisen tahtotilan sekä yhteisen keskustelun* siitä, voisiko digipalvelu olla se väylä, miten saataisiin tietoa suhteellisen kevyellä menettelyllä sekä asiakastyöhön että tiedolla johtamiseen. *Ennaltaehkäisevän työn näkökulmasta* mittarin kautta nousisi niin pinnalla olevia asioita kuin ilmiöitäkin. Kiinnostusta herätti *mittarista saatava alueellinen tieto*: miltä jotkin asiat alueellisesti näyttäytyvät sekä *laajemman asiakastiedon saaminen*, kun sitä on saatavissa alueellisesti.

Että jos se olisi sovittu, että sitä käytetään esimerkiksi tietyn tyyppisissä asiakkuuden alkukartoituksiin joka paikassa säännönmukaisesti, niin kyllähän se antaisi hyvästikin semmoista vertailukelpoista tietoa.

Lyhyesti sanottuna ehkä laajemman kuvan antaa kuin mitä nykyisellään käytössä olevat.

Kiinnostus heräsi siitä, että kun siinä saadaan alueellisesti tai muutenkin, että miltä jotkin asiat vaikka alueellisesti näyttäytyy.

Mittarista ei koettu puuttuvan mitään olennaista elämäneluetta. Harrastusten to-dettiin olevan tärkeä kantava tekijä nuoren elämässä ja sen sijoittumista mittarissa pohdittiin. Myöskään mitään turhaa osa-alueita mittarista ei koettu löytyvän.

8.2.5 Digipalvelun soveltuminen erilaisiin asiakastilanteisiin ja -ryhmiin

Digipalvelun käyttämiselle soveltuvia palveluita uskottiin olevan suoraan niin *matalan kynnyksen nuorten palvelut* kuin *opiskeluhoitopalveluiden eri palvelut*. Näissä palveluissa digipalvelua voisi käyttää kartoitustyökaluna.

Sopisi omille ammattiryhmille kaikille semmoiseksi kartoitustyökaluksi.

Sosiaalihuollon puolella digipalvelua voitaisiin käyttää laajasti puheeksi oton välineenä sekä kokonaistilanteen kartoittamisessa. Asiakkaan asian tullessa käsiteltäväksi olisi Zekin kautta saadusta tiedosta hyötyä työskentelyyn sekä asiakkaalle että työntekijälle.

Laajasti semmoisena puheeksioton välineenä ja sen kokonaistilanteen kartoittamisessa niin myös täällä sosiaalipalveluiden puolella.

Nuorten aikuisten sosiaalihuollon palveluiden näkökulmasta *palvelua voi kokeilla nuorelle*. Muita estäviä tekijöitä digipalvelun käytölle ei nähty olevan kuin sen, että *nuoren täytyisi olla sellaisessa kunnossa, että hän pystyy vastaamaan siihen*. Välillä palveluissa kerrottiin olevan hyvin huonossa toimintakyvyssä olevia

nuoria, jolloin vastaaminen ei onnistu. Todettiin kuitenkin, että palvelua voi nuorelle kokeilla ja mikäli se ei olisikaan nuorelle sopiva, niin panoskaan ei ole kovin suuri.

Ei tässä nyt oikein tule semmoisia estäviä tekijöitä, kunhan nuori olisi semmoisessa kunnossa, että pystyy ylipäättään vastaamaan johonkin, että meillähän on välillä hyvinkin huonossa toimintakyvyssä olevia nuoria.

Digipalvelun käytöstä uskottiin hyötyvän esimerkiksi sellaisen nuoren, jolle on vaikeaa sanoittaa tilannettaan. Nuori, jolle on vaikea tietää, mistä lähtisi puhumaan, tai hän ei tiedä, miten lähtisi tilanteestaan puhumaan. Digipalvelun kautta saadut omat tulokset olisi helppo esittää työntekijälle. Nuorten itsensä todettiin ylipäänsä hyötyvän palvelun käytöstä. Tulokset auttavat nuorta hahmottamaan, mistä hänen tilanteessaan on kyse ja myös sen, mitkä asiat ovat hyvin ja ne toimivat hyvänä pohjana keskustelulle.

Tulee mieleen, että semmoinen nuori, jonka on jotenkin vaikea sanoittaa ja vaikea tietää, että mistä se lähtisi puhumaan tai miten se lähtisi kertomaan sitä omaa tilannetta.

Nuori voi hyötyä, että eihän monesti nuori itse tosiaan hahmotakaan sitä, että mistä kaikesta hänen tilanteessaan on kyse.

Työntekijät hyötyvät digipalvelun käytöstä puheeksi oton välineenä sekä resursseina. Kun oppilas- ja asiakasmäärät ovat suuria, digipalvelun kautta saadut tulokset auttavat työntekijää tarttumaan suoraan asioihin, jotka ovat tietyn nuoren kohdalla tärkeitä ja pinnalla. Sen todettiin olevan suoraan ajansäästöä.

Tässä ajassa, kun oppilasmäärät on suuret ja asiakasmäärät on todella suuret, niin kyllähän se auttaa työntekijää tavallaan tarttumaan sitten niihin asioihin. Mitkä juuri tämän nuoren kohdalla on tärkeitä ja pinnalla.

8.2.6 Digipalvelun käyttöönoton mahdollistavat ja estävät tekijät

Zekki-digipalvelun käyttöönotto vaatisi *työntekijöiden motivointia*. Motivoinnin avulla tuotaisiin esille, miten mittarin käyttö voisi *helpottaa omaa työtä sekä palvelee asiakasta* hyvin. Motivaatiota lisäisi myös työntekijän *kokemus mittarin työvälineenä käyttämisestä tulevasta hyödystä*- miten työntekijä hyötyy siitä. Mittarin käyttöominaisuuksilla koettiin myös olevan vaikutusta käyttöönottamisen motivaatiolle siten, että *sähköisen digipalvelun tulokset saataisiin lähetettyä suoraan työntekijälle* valmiiksi. Sen uskottaisiin edistävän käyttöönottoa.

Semmoinen motivointityö pitäisi tehdä ensin, että miksi kannattaa ottaa tämä käyttöön, miten se helpottaa sitä omaa työtä.

Se nyt ainakin olisi semmoinen, että jos se olisi niin näppärä, että se menisi suoraan työntekijälle siitä, ja työntekijälle tulisi jotenkin siitä info. Se nyt ainakin edistäisi sitä sen käyttöönottoa.

Käyttöönottamisen pohjaksi ehdotettiin *määräaikaista kokeilujaksoa*, jonka jälkeen tarkastellaan mitä tuloksia kokeilujakson ajalta nousee. Myös *organisaatiojohdon tuki* nähtiin tärkeänä tekijänä digipalvelun käyttöönotolle. Tarvitaan näkymä siitä, *mitä kerätyllä tiedolla tehdään, mihin kerätty tieto voisi vaikuttaa ja milloin kerättyä tietoa tarkastellaan*, jolloin sen todettiin tukevan myös rakenteellisen sosiaalityön näkökulmaa.

Kokeilujakso, niin voisi olla, että määräaikaisesti vaikka otetaan käyttöön, kokeillaan ja sitten tarkastellaan.

Organisaatiojohdon tuki ja semmoinen näkymä siitä, että, milloin sitä kerättyä tietoa tarkastellaan ja mitä sillä tehdään ja mihin se voisi mahdollisesti vaikuttaa eli myös rakenteellinen näkökulma siihen.

Esteenä digipalvelun käyttöönotolle koettiin yhtä lailla olevan *työntekijöiden motivaation*. Mittarin käyttöönotto vaatisi *työntekijöiden sitoutumista* ja sitouttamista käyttämiselle. Työntekijöiden todettiin tälläkin hetkellä käyttävän valikoiden kyselyitä ja lomakkeita. Oleellisena pidettiin myös *mahdollisuutta siirtää tulokset suoraan asiakkaan tietoihin*. *Tietojen siirrettävyys* asiakastyössä on *olennainen tekijä* mittareiden käytön motivaatiolle ja mahdollisuudelle vertailla tuloksia

asiakassuhteen eri vaiheissa. Tällä hetkellä *työntekijöiden jaksamisen ja voimavarojen uusiin asioihin perehtymiseen* todettiin olevan *koetuksella*, koska työtä on paljon. *Mittarin käytön täytyisi olla mahdollisimman helppoa*, jotta sen käyttöönotto mahdollistuu.

Motivaatio sen käyttöönotossa. Että työntekijät jo nyt vähän valikoiden käyttää erilaisia kyselyitä ja lomakkeita.

Kunhan vaan tosiaan saataisiin sitouduttua tai sitoutettua työntekijätkin.

Että, miten ne tulokset tavallaan siirtää sen asiakkaan tietoihin on oleellinen kysymys. Semmoinen siirrettävyys on kyllä asiakastyössä ja just tämmöisten mittareiden kanssa, se lisää sitä motivaatiota.

Työntekijöiden jaksaminen ja mahdollisuudet ja voimavarat myös perehtyä uusiin asioihin on tällä hetkellä oikeasti aika koetuksella.

Organisaation tuen merkitystä korostettiin myös tässä tilanteessa. Organisaation tulisi *sitoutua kouluttamaan* sekä myös *seuraamaan tuloksia*, koska sekin motivoi työntekijöitä, kun tiedetään, mitä saadulla datalla tehdään ja mitä sillä voisi saada aikaan. Digipalvelun käyttämisen avulla uskottiin lähtökohtaisesti tulevan hyviä tuloksia. *Digipalvelun käyttöönoton* koettaisiin olevan mahdollista ainakin *alkuun osassa nuorten palveluita*. Mahdollisuutena nähtiin myös käytön laajentaminen asteittain jatkossa. Aluksi *tarvittaisiin yhteinen keskustelu, motivointi ja sitoutuminen* palvelun käyttöön ottamiseksi.

Organisaatio myös sitoutuu kouluttamaan ja sitoutuu esimerkiksi seuraamaan näitä tuloksia, koska sekin motivoi työntekijöitä, että mitä sillä datalla tehdään, mitä sillä voi saada aikaan.

Olisi helppo sitten laajentaakin, koska oletettavasti kuitenkin hyviä tuloksia tulisi.

9 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen tekeminen kietoutuu monella tavalla tutkimuseetiikkaan eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Tutkimuseetiikka kulkee mukana tutkimusprosessin ideointivaiheesta tutkimustulosten kautta tiedottamiseen. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen velvoittaa kaikkia tutkimuksen tekijöitä samalla tavalla. Tutkimuseetiikalla tarkoitetaan yleisesti sovittuja pelisääntöjä suhteessa kollegoihin, tutkimuskohteeseen, rahoittajiin, toimeksiantajiin ja suureen yleisöön. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitetaan, että tutkijat noudattavat eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä. Käytännössä tämä merkitsee, että tutkija käyttää tutkimuksessaan sellaisia tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä, jotka tiedeyhteisö on hyväksynyt. (Vilka, 2021, s. 37.; Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023, s. 13–14.)

Tutkimus toteutettiin alusta loppuun saakka eettisten ohjeiden mukaisesti. Ennen työn aloittamista hain hyvinvointialueen tutkimusprotokollan mukaisesti tarvittavat luvat tutkimukselle hyvän tieteellisen käytännön HTK-prosessin ohjeistusten mukaisesti. Yhteistyötahon kanssa sovittiin tietosuojalain toteutumisen turvaamiseksi, että kaikki suorat yhteydet yhteistyötahoon liittyen jätetään mainitsematta. Tämän vuoksi myöskään kirjallisia lähteitä yhteistyötahoon liittyen ei käytetä tässä työssä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, s.13).

Tiedotteessa tutkittaville (liite 2) kerrottiin mahdollisille haastatteluun osallistuville haastatteluiden suoritustavasta sekä tallentamisesta nauhoitettuna, haastatteluaineiston säilyttämisestä tietosuojakäytänteiden mukaisesti sekä hävittämisestä aineiston käsittelyn jälkeen. Tiedotteessa kerrottiin myös tutkimustulosten raportoinnista niin, että osallistujien anonymiteetti säilyy. Kaikkea tähän työhön liittyvää dataa olen käsitellyt tutkimustyötä ohjaavien tietosuojasäännösten mukaisesti niin, että haastatteluihin osallistuneiden asiantuntijoiden anonymiteetti säilyy tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Haastateltavien nimiä eikä tarkkoja työalueita tuoda esiin tutkimuksessa. Haastatteluiden tallenteet hävitin tutkimussopimusten mukaisesti, kun olin saanut ne litteroitua kirjalliseen muotoon. Kaikki opinnäyte-työhön liittyvä kirjallinen materiaali on säilytetty tietosuojasäännösten mukaisesti

noudattaen hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä salassapittoa, luottamuksellisuuteen ja vaitioloon liittyviä velvoitteita. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, s. 13–14.)

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkija osoittaa tehdyllä tutkimuksellaan tutkimusmenetelmien, tiedonhankinnan ja tutkimustulosten johdonmukaista hallintaa. Tutkimustulosten on myös täytettävä tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset. Tutkimuksen on siten tuotettava uutta tietoa, tai esitettävä miten vanhaa tietoa voidaan hyödyntää tai yhdistellä uudella tavalla. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että tutkijan on noudatettava rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä ja tutkimustulosten esittämisessä. Hyvä tieteellinen käytäntö myös edellyttää, että tutkijan on toimittava vilpittömästi ja rehellisesti toisia tutkijoita kohtaan. Rehellinen ja vilpitön toiminta tarkoittaa, että tutkijan tulee kunnioittaa toisten tutkijoiden työtä ja saavutuksia. Toisten tutkijoiden saavutusten huomioon ottaminen osoitetaan tarkoin lähdeviittein tekstissä ja esittämällä omat ja toisten tutkijoiden tulokset oikeassa valossa. (Vilka 2021, s. 37.)

Tutkimus oli perusteltua toteuttaa laadullisena tutkimuksena, kun tarkoituksena oli tuottaa mahdollisimman hyvää ja yksityiskohtaista tietoa tutkimuskysymyksiin vastaten ja tietoa hankittiin haastattelemalla asiantuntijoita, jotka toimivat tutkimuksen kannalta optimaalisilla työalueilla. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmissä olen noudattanut eettisesti kestäviä valintoja.

Kirjallisessa tutkimusraportissani olen edennyt loogisesti laadullisen tutkimuksen prosessin mukaisesti niin, että taustoitan ensin tutkimusaiheeni sitä tukevalla teorialiedolla, jonka jälkeen kirjoitan auki opinnäytetyöni tutkimuksellisista- sekä analyysimenetelmistä. Tämän jälkeen seuraa tulososio sekä tutkimuksen eettiset ja luotettavuuden näkökulmat. Viimeisenä raportissa on kirjattuna johtopäätökset ja pohdintaosio. Kaikissa opinnäytetyöni osioissa käyttämäni lähdeaineisto on kirjattu lähdeviitteineen Diakonia-ammattikorkeakoulun (2020) Osallistavan ja tutkivan kehittämisen oppaan 2.0 ohjeiden mukaisesti HTK-prosessin säännöksiä noudattaen.

Aaltion & Puusan (2020, s. 169–170) mukaan tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan tutkimustulosten riippumattomuutta satunnaisista ja epäolennaisista tekijöistä. Tutkimusraportin tulee vakuuttaa lukija siinä kuvattujen tulkintojen osuudesta, mikä liittyy myös tutkimustulosten uskottavuuteen. Arvioitavuus liittyy siihen, että lukija kykenee seuraamaan tutkijan päättelyä. Tutkijan käsitteellistäminen ja tutkijan tekemät tulkinnat vastaavat tutkittavan käsityksiä sekä halutesaan asettaa sen kritiikin kohteeksi. Laadullisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu yleisesti, että tutkimusta voidaan lukea ymmärtäen sen perustana olevat tutkijan ratkaisut, totuuden tavoittelun luonne sekä vakuuttua tutkijan vilpittömyydestä tiedonhankinnassa ja tulkinnoissa. Viime kädessä laadullisella menetelmällä tehdyssä tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena ovat tutkijan tutkimuksessaan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Tutkijan tulee näin ollen arvioida tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla. Luotettavuuden arviointia tehdään läpi koko tutkimusprosessin. (Vilka 2021, s. 155–156.)

Olen toiminut koko tutkimustyön prosessin ajan laadulliselle tutkimukselle asetettujen luotettavuuden kriteerien mukaisesti. Haastattelu oli tutkimuksen luotettavuuden kannalta perusteltu valinta tutkimusaineiston hankkimiseksi, jolloin haastateltaviksi pyydettiin henkilöitä, joilla tiedettiin jo etukäteen olevan tietoa tutkittavasta ilmiöstä ja aiheesta. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, jolloin haastateltavat olivat halukkaita osallistumaan oman mielenkiintonsa pohjalta haastatteluihin. Haastatteluun osallistuneita asiantuntijoita en tuntenut henkilöinä aiemmaltaan esimerkiksi työn kautta, vaan haastateltavat valikoituivat puhtaasti osaamisalansa ja oman halukkuutensa perusteella.

Haastatteluiden kysymykset oli pyritty muodostamaan siten, että niiden avulla saatiin mahdollisimman paljon olennaista tietoa tutkimuskysymyksiin nähden haastatteluihin osallistuneilta asiantuntijoilta. Sekä yksilö- että ryhmähaastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina, jonka etuna on, että sen avulla saadaan haastateltavilta näkemykset tutkimuksen aiheisiin liittyen haastateltavan itse sanoittamana, kun haastattelun kysymykset esitetään samassa muodossa jokaiselle haastateltavalle (Puusa, 2020, s.106).

Luotettavuuden kannalta yksilöhaastattelu oletettavasti mahdollistaa yksityisemmän tilanteen jakaa avoimesti tietoa haasteltaviin aihealueisiin liittyen, jolloin vastauksiin ei vaikuta esimerkiksi ryhmädynamiikka. Ryhmähaastattelun avulla taas sain haastateltavilta asiantuntijoilta yhteisen näkökannan ja monipuolisesti tietoa tutkittavaan aihealueeseen liittyen.

Yksilöhaastattelun yhteydessä erään haastateltavan vastauksia läpi käydessäni huomasin, että olin jostakin syystä hypännyt yhden haastattelukysymyksen yli kokonaan, enkä näin ollen saanut vastausta kysytyyn kysymykseen häneltä ollenkaan. Ohitettu kysymys olisi ollut: mitä käyttämäsi mittarit mittaavat? Toinen asiantuntija, joka käytti työssään tuota samaa Kykyviisari-mittaria vastasi kuitenkin omassa haastattelussaan kyseiseen kysymykseen. Kyseiseen mittariin liittyen vastauksessa ei oletettavasti olisi voinut olla suurta variaatiota, koska kyseessä oli mittari, joka oli tarkoitettu yksilöllisen toimintakyvyn mittaamiseen. Näin ollen tutkimuskysymyksen ohittaminen ei oleellisesti vaikuttanut aineiston luotettavuuteen nähden heikentävästi.

Haastattelijana en ole vielä kovin kokenut, jolla voisi olla kriittisesti ajateltuna vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen. Yksilö- ja ryhmähaastatteluissa vallitsi kuitenkin hyvä ja avoin keskusteluilmapiiri kautta linjan ja jokainen haastateltava osallistui kattavasti haastatteluihin. Ensimmäisen yksilöhaastattelun toteutuminen parihaastatteluna ei kokemukseni perusteella vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen tai aineiston saamiseen heikentävästi. Haastateltavat olivat sopineet asiasta yhteisesti toistensa kanssa, jolloin ajattelen heidän välillään vallitsevan sellaisen luottamuksen, että haastatteluun oli heidän puolestaan luontevaa osallistua yhdessä. Haastattelussa vallitsi hyvä ja avoin ilmapiiri. Tutkijan näkökulmasta koin saavani tutkimuskysymyksiä ajatellen rikasta aineistoa sekä yksilö- että ryhmähaastatteluiden avulla. Prosessin etenemisen luotettavuutta kokonaisuudessaan tarkastelin Puusan (2020, s. 102, 107, 110) näkemyksiin peilaten.

Aineiston analyysitapoina käytettiin sisällönanalyysiä ja teemoittelua. Luvussa 7.3 kerroin jo tarkemmin haastatteluiden aineiston analyysiprosessista. Sisällönanalyysin avulla sain muodostettua yksilöhaastatteluista selkeän kokonaisuuden ja kirjallisen raportin. Ryhmähaastattelun analyysikeinona teemoittelu

osoittautui luotettavuuden kannalta optimaaliseksi menetelmäksi. Pelkistämisen jälkeen teemoittelun kautta sain muodostettua selkeät ja haastatteluaineistoa vastaavat ala- sekä yläluokat ja lopuksi niitä kuvaavan pääluokan, jota havainnollistan taulukossa 3 tarkemmin. Luotettavuuden kannalta niin yksilö- kuin ryhmähaastatteluidenkin avulla nousi samanlaisia teemoja eri vastaajien antamissa vastauksissa. Ryhmähaastattelun yhteydessä haastateltavat tunnistivat samanlaisia asioita toistensa antamissa vastauksissa ja myös tukivat toistensa näkemyksiä haastateltaviin teemoihin liittyen. Haastateltavat vaikuttivat puhuvan niin sanotusti samaa kieltä toistensa kanssa, eikä selkeästi toisistaan eriäviä näkemyksiä haastatteluissa eri haastateltavien välillä tullut esille minkään aihealueen kohdalla, mikä tukee myös tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimustulokset olen esittänyt ja raportoinut siten, kuin ne tutkimusaineiston mukaan ovat olleet.

Opinnäytetyön prosessin ajan olen toiminut läpinäkyvästi ja rehellisesti tutkimuksen työstämisessä. Olen osallistunut säännöllisesti opinnäytetyön seminaareihin, joissa olen saanut ohjausta sekä tukea ohjaavilta opettajilta sekä oponoijalta tutkimustyön eri vaiheissa. Hyvinvointialueen yhteyshenkilön kanssa olen pitänyt säännöllisesti yhteyttä koko yhteistyön ajan opinnäytetyön eri etenemisvaiheissa. Prosessin eri vaiheet olen kuvannut työn etenemisen mukaisesti.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

10.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Zekki-digipalvelua ja sen avulla saatua 3x10D-elämäntilannemittarin hyvinvointitietoa voitaisiin hyödyntää eräällä hyvinvointialueella nuorille suunnatuissa palveluissa ja tiedolla johtamisessa. Opinnäytetyössä näkökulmana oli myös se, mitä etuja 3x10D-elämäntilannemittarilla voidaan nähdä olevan muihin hyvinvointialueella jo käytössä oleviin hyvinvointi-, terveys-, elämäntilanne- ja elämänlaatumittareihin.

Pohjatiedoksi keräsin tietoa hyvinvointialueella nuorten palveluissa jo käytössä olevista mittareista: mittareiden käytettävyydestä, niiden tuottamasta tiedosta ja tiedolla johtamisen teemoista yksilöhaastatteluiden avulla. Johtopäätöksissä peilaan tuloksia sekä tutkimuksen alkuperäiseen tarkoitukseen ja tavoitteisiin että tutkimuskysymyksiin nähden.

Tällä hetkellä käytössä olevat mittarit tuottavat tietoa asiakkaan terveydellisestä tilanteesta, asiakkaan yksilöllisestä elämäntilanteesta, sosiaalisista suhteista sekä vahvuuksista. Käytettyjen mittareiden avulla saadaan tietoa ajankohtaisesta sekä yksilöllisestä tilanteesta. Osa mittareista huomioi myös kokonaisuutta ja perhettä, osan todettiin toimivan herättelijöinä. Mittareiden avulla saatua tietoa käytetään kokonaistilanteen arviointiin, sopivien palveluiden piiriin ohjaamiseen, seurantavälineenä ja muutosten hahmottamisen välineenä. Kertynyttä tietoa hyödynnetään tiedolla johtamisen näkökulmasta osaamisen suuntaajana kouluttamalla henkilökuntaa osaamisen vaatimuksiin nähden. Uutta henkilöä palkatessa tiedetään millaista osaamista työntekijällä tulisi olla. Tutkittua tietoa pyritään hyödyntämään työssä esimerkiksi niin, että otetaan käyttöön sellaisia menetelmiä, jotka ovat havaittu tutkitusti toimiviksi. Tutkitun tiedon hyödyntäminen mahdollistaa myös ennakoimisen. Valtakunnallisesti käytössä olevat mittarit tuottavat valtakunnallisesti vertailukelpoista tietoa erilaisista ilmiöistä.

Käytössä olevat mittarit soveltuivat tilanteessa tapahtuneen muutoksen ja jatko-palveluiden arviointivälineeksi, diagnosoinnin, toimintakyvyn, terveydentilan ja yksilöllisen tilanteen kartoittamisen työkaluksi sekä havainnollistamisen väli-neeksi asiakkaalle ja työntekijälle. Käytössä olevien mittareiden hyvinä puolina pidettiin joidenkin mittareiden tuottamaa yksilöllistä tietoa asiakkaasta tai tietyltä alueelta ja valtakunnallisten mittareiden tuottamaa valtakunnallista vertailukel-poista tietoa. Mittarin hyvät käyttöominaisuudet tuotiin esille Kykyviisariin liittyen.

Nykyisten käytössä olevien mittareiden avulla saadaan jonkin verran asiakasko-kemustietoa palveluiden vaikuttavuudesta. Vaikuttavuustieto on tällä hetkellä enimmäkseen numeerista sekä työntekijäkohtaista omiin asiakkuuksiin liittyvää vaikuttavuustietoa. Toisaalta etenkin sosiaalihuollon alle ja yli 30-vuotiaiden pal-veluissa todettiin, ettei mittarin tuottama tieto palvele tiedolla johtamista ollen-kaan, koska mittarin käyttö on pistemäistä ja täysin satunnaista. Tieto jää yksit-täisen henkilön palvelutarpeen arvioon ja lisäksi myös tilastoihin, mutta ei nouse sieltä millään tavalla, koska mittari ei ole osana käytössä olevaa tietojärjestelmää, jonka kautta tilastoja saataisiin nostettua esille.

Haastattelujen eri vaiheissa keskusteluun nousi toistuvasti asiakastietojärjestel-män tekniset puutteet, jonka vuoksi niiden kautta ei ole saatavissa asiakaskoke-mustietoa tai tietoa palveluiden vaikuttavuudesta: asiakastietojärjestelmät eivät tue minkään mittariston käyttöönottoa, eikä mittareiden tuloksia ole myöskään mahdollista siirtää suoraan asiakkaan tietoihin.

3X10D-elämäntilannemittariin pohjautuvan Zekki-digipalvelun koettiin tuottavan paljon tasapuolista tietoa niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin. Digipalvelun kautta koettiin saatavan tietoa nuoren elämässä hyvin olevista asioista ja vahvuuksista sekä minkälaisiin asioihin nuori tarvitsee apua ja palveluita. Lisäksi tietoa koettiin kertyvän arjen eri osa-alueista niin keskustelun kuin palveluiden järjestämisenkin tueksi ja sen todettiin olevan toimiva keskustelunavaaja. Vastausten mukaisesti digipalvelun kautta koettiin saatavan tietoa tiedolla johtamisen tueksi siitä, min-kälaisiin asioihin nuoret tarvitsevat apua ja palveluita ajantasaisesti. Tiedolla joh-tamisen näkökulmasta mittarin todettiin tuovan myös esimerkiksi hyvää tilastotie-toa laajasti kunnittain.

Lisäarvona käytössä oleviin mittareihin nähden Zekin todettiin olevan helppokäyttöinen yhtä lailla asiakkaalle kuin työntekijällekin ja helpottavan työtä. Mittarin digitaalista muotoa pidettiin etuna aiemmin käytössä oleviin mittareihin. Sen avulla tavoitetaan laajasti suuria määriä nuoria kerrallaan ja etukäteen täytettynä mittari toimii suoraan resurssina, kun käsiteltäviin asioihin päästään suoraan kiinni. Vastausten mukaisesti Zekin kautta olisi saatavilla hyvin vertailukelpoista tietoa, laajasti tietoa asiakkaan tilanteesta sekä alueellista tietoa, jos se olisi säännönmukaisesti käytössä. Digipalvelu voisi toimia ennaltaehkäisen työn välineenä, koska se toisi esille ilmiöitä ja pinnalla olevia asioita, joihin olisi helppo tarttua.

Kaiken kaikkiaan digipalvelun käytölle ei nähty suoranaisia esteitä missään nuorten palveluissa vaan sen koettiin olevan mittarin, jota voitaisiin ainakin koittaa minkä tahansa nuorten palveluiden asiakkuuden yhteydessä. Nuorten itsensä koettiin suoraan hyötyvän siitä keskustelun avaajana ja helpottajana. Sen avulla nuoren itsensä on myös helpompi hahmottaa tilannettaan. Työntekijät hyötyisivät digipalvelun käytöstä siten, että sen avulla voitaisiin suunnata tukea yksilöllisesti ja se toimisi myös selvänä resurssina nykytilanteessa, kun asiakas- ja oppilasmäärät ovat suuria.

Zekin käyttöönottoaminen vaatisi motivoinnin mittarin käyttämiselle, pitäisi tehdä näkyväksi mittarin käytön hyödyt. Näkyväksi pitäisi tehdä myös, mitä kerätyllä tiedolla tehdään ja mihin sitä käytetään. Mittarin käyttöominaisuutena vastausten lähettämisen sähköisesti jo valmiiksi ennen vastaanotolle tulemistä todettiin lisäävän motivaatiota digipalvelun käyttöönotolle. Oleellisena mittarin käyttöominaisuutena pidettiin myös tiedon siirrettävyyttä mittarista asiakastietojärjestelmiin, minkä todettiin lisäävän motivaatiota mittarin käyttämiselle.

Toiminnan kehittämiseen ja tiedolla johtamiseen koettiin tarvittavan vaikuttavuustietoa palveluiden hyödyistä, menetelmien arviointia systemaattisesti sekä mitä toimintaa ja palveluita on hyvä jatkaa. Nuorten palveluissa käytössä olevien mittareiden tuottaman tiedon lisäksi koettiin tarvittavan enemmän tietoa laajasti asiakkaan tilanteesta ja toimintakyvystä sekä niissä tapahtuvista muutoksista asiakaskokemustietona sekä perheen kokemustietona.

Vaikuttavuustietoa tarvitaan niin resursseja ohjaavana tekijänä, palveluiden suuntaamisen ja kehittämisen välineenä kuin työn vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin välineenäkin. Kokemustietoa voitaisiin käyttää myös ennaltaehkäisevästi ja ongelmien pahenemista ehkäisevästi. Tällä hetkellä tietoa menetelmien ja palveluiden vaikuttavuudesta ei aktiivisesti kerätä tai tarkastella, eikä siihen ole selkeää mittaristoa käytössä. Vaikuttavuustiedon koettiin jäävän työntekijäkohtaiseksi tiedoksi omiin asiakkuuksiin liittyen.

Todettiin, että asiakaskokemustietoa sekä laadullista tietoa pitäisi tuottaa myös kuntien ja hyvinvointialueiden tietoon, jotta tieto ei jäisi esimerkiksi pelkästään sosiaalihuollon ammattilaisille asiakkaiden erilaisista tilanteista. Vastausten mukaisesti mittareissa lähdetäisiin kehittämään mittarin käyttöominaisuuksia: mittareiden toivottiin olevan helppokäyttöisiä ja teknisenä ominaisuutena tulisi olla mahdollisuus siirtää mittarin tiedot suoraan asiakastietojärjestelmään. Mittari/mittareita toivottiin otettavan laajemmin ja säännönmukaisesti käyttöön yhdeksi työväliseksi. Mittarin kautta toivottiin saatavan laajasti asiakaskokemustietoa palveluiden vaikuttavuudesta ja näin toimivan vaikuttavuuden arvioinnin välineenä.

Ainoina esteinä mittarin käyttöönotolle nähtiin työntekijöiden motivaation ja sitoutumisen puute. Mittareiden käyttö on tälläkin hetkellä satunnaista ja työntekijäkohtaista. Myös työntekijöiden jaksamisen haasteet nähtiin tällä hetkellä esteenä yhtenäiselle käyttöönotolle, kun työtä on paljon ja jaksamista uusiin asioihin pehkeytykseen on vähän. Yhtenäinen käyttöönotto vaatisi motivointia, yhteistä keskustelua ja sitouttamista. Lisäksi tarvittaisiin organisaatiojohdon tukea siten, että organisaatio sitoutuisi kouluttamaan, mutta myös seuraamaan tuloksia.

Vaikuttavuuden vuosikymmeniä rakentamassa (Vaikuttavuuskeskus, 2023a, s. 2) on vuonna 2023 toteutettu Kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon vaikuttavuuskeskus-selvitys, jonka avulla saadut tulokset vaikuttavuustiedon nykytilasta sekä tulevaisuuden tarpeista ovat hyvin samankaltaisia tässä tutkimustyössä saatujen tulosten kanssa. Vaikuttavuuskeskus-selvityksessä tunnistettiin useita ongelmia vaikuttavuuden mittaamiseen liittyen: vaikuttavuuden mittaaminen ei ole yhtenäistä, tietorakenteet eivät tue vaikuttavuustiedon käyttöä, osaamisessa

on kehitettävää ja ajattelutapa ei ole yhtenäinen. Tarkemmin selvityksen tuloksista kerroin 3.2 Vaikutukset ja vaikuttavuus- luvussa.

Yhteneväisyyksiä löytyi myös Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen-tutkimuksen (Salovaara ym., 2023, s. 46, 57) kanssa, jossa todettiin sosiaalihuollon tietojärjestelmien käytettävyydessä olevan tuotemerkkikohtaista vaihtelua ja paikoin runsaasti kehitettävää. Kehittämisen kannalta haasteellista on, mikäli järjestelmien rakenteet ovat kovin joustamattomia. Myöskään informaatioteknologian hyödynnettävyys tiedon saatavuuden edistämiseksi ei ole itsestään selvää. Tutkimuksessa todettiin olevan tärkeää myös huolehtia siitä, että henkilöstö tietää miksi tietoa kerätään ja miten tietoa hyödynnetään tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi järjestelmien helppokäyttöisyyteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Tutkimuksessa tuotiin esille myös tärkeä havainto tietojärjestelmän käytettävyyden ja tiedolla johtamisen tuen välillä, joka korostaa käytettävyyden merkitystä tietojärjestelmien kehittämisessä ei vain ammattilaisten vaan myös johtamisen näkökulmasta. Kyseisen tutkimuksen yhteneväisyyksistä tämän tutkimuksen kanssa kerroin myös luvussa 8.1.3 Mittareiden edut sekä puutteet ja nuoret mittareihin vastaajina.

Merkittävänä tuloksellisena huomiona tässä tutkimustyössä voidaan pitää sen vastaamista tämänhetkisiin tarpeisiin nuorten palveluissa. Tutkimustulosten perusteella 3X10D-elämäntilannemittariin perustuva Zekki-digipalvelu vastaa suurelta osin suoraan siihen, millaisia ominaisuuksia käyttöön otettavalta mittarilta odotetaan sekä tällä hetkellä oleviin lisätiedon tarpeisiin. Se tuottaa halutun kaltaista ajankohtaista vertailukelpoista tietoa yksilöllisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti. Sen avulla saadaan laajasti ja monipuolisesti asiakaskokemustietoa sekä arvokasta tietoa työn vaikuttavuudesta.

Digipalvelu on helppokäyttöinen ja se ohjaa vastausten perusteella yksilöllisesti nuoren oman alueensa tarpeen mukaisesti palveluihin. Mittarin käytöstä hyötyy niin nuori itse kuin työntekijäkin. Zekki tuottaa ajantasaista tietoa nuorten hyvinvoinnista. Palvelussa kerättyä tietoa voi hyödyntää johtamisessa, tiedolla johtamisessa ja nuorten palvelujen sekä palvelujärjestelmän kehittämisessä. Tiedolla johtamisen näkökulmasta digipalvelun käyttö näin ollen tukisi ja mahdollistaisi

suoraan ajantasaiseen ja laadukkaaseen tietoon perustuvaa päätöksentekoa (Marttila, 2023; Paananen, 2022; Valtioneuvosto, i.a.)

10.2 Pohdinta

Tutkimustyöni aiheen koin alusta saakka mielenkiintoiseksi ja aihealue onkin toiminut suurena innoittajana osin haastavankin prosessin läpiviemisessä. Aiheen valintaan vaikutti vahvasti pitkä ja monipuolinen sairaanhoitajan työkokemukseni, jonka aikana olen käyttänyt paljon ja säännönmukaisestikin erilaisia mittareita. Olen päässyt näkemään mittareiden käytön erilaisia hyötyjä hoitotyön yhteydessä: niiden tuottaman lisätiedon arvon konkreettisesti potilastyössä, mahdollisuuden potilaan tilanteessa ja voinnissa tapahtuvien muutosten arviointiin hoitoprosessin eri vaiheissa ja sen myötä mahdollisuuden arvioida hoidon vaikutuksia ja vaikuttavuutta yksilöllisesti. Hyväksi havaittujen mittareiden säännöllisellä käyttämisellä saatiin myös laajempaa tietopohjaa hoidon vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointiin siitä, mistä potilas/potilaat hyötyvät.

Mittareiden käytölle ja mittaamiselle on kokemukseni perusteella selkeästi perusteita. Toisaalta olen myös nähnyt toimimattomia käytäntöjä mittaamiseen liittyen esimerkiksi niin, että jotakin tiettyä mittaria käytetään järjestelmällisesti jokaisen potilaan kanssa hoitajakson aikana ilman perusteellista arviointia sen hyödyllisyydestä. Tätä sanoitetaan usein ”mittaamiseksi mittaamisen ilosta”, jolloin mittaaminen ei esimerkiksi tuota välttämättä sellaista tietoa, jota voitaisiin käyttää hyödyksi jokaisen asiakkaan hoitoprosessissa. Mittareiden valinta ja käyttäminen vaatiikin sekä yksilöllistä että yleistä arviointia: valittujen mittareiden täytyy olla perustellusti hyödyllisiä asiakas- ja potilastyössä. Tällä on myös selkeä yhteys työntekijöiden motivaatiolle mittareiden käyttöön.

Tämän laadullisena tutkimuksena toteutetun opinnäytetyön avulla olen pyrkinyt tuomaan esille, millaista lisäarvoa 3X10D-elämäntilannemittariin pohjautuva Zekki-digipalvelu voisi tuoda nuorten palveluihin sekä tiedolla johtamiseen. Tutkimusprosessi eteni suunnitelman mukaisesti ja se toteutettiin yhteistyössä erään hyvinvointialueen kanssa.

Tutkimushaastatteluihin osallistuneiden asiantuntijoiden avulla sain laadukasta, opinnäytetyöni tavoitteisiin sekä tutkimusongelmaan vastaavaa ajankohtaista tietoa. Olen kiitollinen heidän panoksestaan tälle tutkimustyölle tämänhetkisessä kiireisessäkin tilanteessa hyvinvointialueille järjestymisen jälkeen.

Saatua tietoa voitaisiin käyttää päätöksenteossa niin johtamisessa kuin tiedolla johtamisessakin. Saadun datan avulla voitaisiin myös kehittää palveluita sekä suunnata niitä asiakkaan kannalta optimaalisesti. Zekki toimisi suoraan resursseina sekä ajankäytöllisesti että taloudellisesti. Sen käytön todettiin hyödyttävän nuorta itseään samoin kuin työntekijää ja olevan molemmille helppokäyttöinen. Aiemmin käytössä oleviin mittareihin nähden sen kautta koettiin saatavan monipuolisesti asiakaskokemustietoa myös vaikuttavuuden näkökulmasta, vertailukelpoista tietoa sekä tietoa ennaltaehkäisevän työn näkökulmasta. Lisäksi sen todettiin tuottavan tietoa tiedolla johtamisen tueksi.

Tutkimustulosten voidaan todeta vastaavan niihin tiedon tarpeisiin, joita tälle tutkimustyölle oli tavoitteellisesti asetettu. Tämä tutkimustyö tuottaa hyvinvointialueen yhteistyötaholle tietoa mittaamisen ja vaikuttavuuden nykytilaan sekä jatkumona tiedolla johtamiseen liittyen. Tutkimuksen merkittävänä huomiona voidaan pitää vaikuttavuustiedon ja asiakaskokemustiedon merkittäviä puutteita tutkimus- hetkellä sekä niiden vaikutuksia tiedolla johtamiseen.

Vaikuttavuuskeskus-selvitystyön yhteydessä tehtiin hyvin samankaltaisia havain- toja vaikuttavuuden mittaamiseen liittyviin useisiin ongelmiin ajankohtaisesti. Tieto- järjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen-tutkimuksessa tuotiin esille tämän tutkimuksen kanssa yhteneväisiä näkemyksiä sosiaalihuollon tieto- järjestelmien käytettävyyteen ja niiden kehittämisen haasteisiin liittyen. Näistä kerroin tarkemmin luvussa 10.1. Yhteneväiset tulokset edellä mainittujen valta- kunnallisten tutkimusten ja tämän tutkimustyön välillä tukevat tutkimustulosten luotettavuutta. Tutkimustulosten voitaisiin ajatella myös tämän perusteella olevan hyödynnettävissä laajemminkin eri hyvinvointialueiden nuorten palveluissa.

Zekki-digipalvelu kehitettiin alun perin vastaamaan ongelmaan, joka tänä päivänä oleellisesti vaikeuttaa nuorten tuen saamista: nuoret eivät tiedä tarjolla olevista

tukipalveluista eivätkä löydä niitä. Digipalvelun avulla nuori voi arvioida ”miten mulla menee”. Palvelu on kehitetty nuorilähtöisesti, yhteistyössä nuorten kanssa heidän tarpeitaan kuunnellen. Kehittämisessä hyödynnettiin myös nuorten kanssa työtä tekevien ammattilaisten asiantuntemusta. Ammattilaiselle Zekki toimii lisätiedon lähteenä: sen kautta on saatavilla kattava valikoima erilaisiin tilanteisiin sopivista tukipalveluista sekä lisätietoa hyvinvoinnin tekijöistä. Zekin kautta saatavaa tietoa voidaan käyttää lisäksi nuorten palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämisen tukena. Sen avulla saatavaa ajantasaista tietoa nuorten hyvinvoinnista voidaan hyödyntää tiedolla johtamisessa hyvinvointialueilla. (Paananen, 2022.) Voidaankin todeta, että Zekki on kehitetty lähtökohtaisesti vastaamaan niihin tarpeisiin nuorten palveluissa, jotka nousivat olennaisina tiedontarpeina esille myös tässä tutkimuksessa. Yhteyttä voidaan tulosten perusteella pitää merkittävänä.

Opinnäytetyön tekeminen lisäsi osaamistani ja antoi laajasti uutta tietopohjaa tiedolla johtamiseen ja vaikuttavuuden mittaamisen aspekteihin liittyen. Jo aiempi kiinnostukseni mittaamiseen ja sen avulla saatuun olennaiseen tietoon vahvistui entisestään. Samalla koin oppimisen iloa siitä kokonaisvaltaisesta ymmärryksestä, joka muodostui mittaamisen, vaikuttavuuden ja tiedolla johtamisen yhteyksistä toisiinsa. Se tieto oli olemassa jo niin sanotusti pohjatietona, mutta näin perusteellisesti en ole siihen aiemmin perehtynyt, eikä sen vuoksi myöskään kokonaisvaltaista ymmärrystä ole päässyt syntymään.

3X10D-elämäntilannemittari ei ollut minulle aiemmaltaan tuttu mittari. Jo ihan prosessin alussa tutustuessani elämäntilannemittariin ja loogisena jatkumona siihen pohjautuvaan Zekki-digipalveluun näin sen laaja-alaisen potentiaalin, mikä myös innosti minua tutustumaan kyseiseen kokonaisuuteen paremmin. Tämän tutkimustyön tekemisen kautta saatu syvälinen tieto Zekki-digipalvelun käytön mahdollisuuksista ja ominaisuuksista vahvistivat digipalvelun monipuoliset vahvuudet nuorten palveluissa käytettävyyden näkökulmasta.

Kokonaisvaltaisesti prosessia on tukenut opinnäytetyötä ohjaavilta opettajilta saatu laadukas ja ensiluokkainen ohjaus koko prosessin ajan, samoin kuin

opiskelijakollegoiden tuki ja opponointi opinnäytetyöseminaarien yhteydessä ja osin ulkopuolellakin.

Tutkimustyön tulokset vahvistavat Zekin monipuoliset hyödyntämisen mahdollisuudet nuorten ennaltaehkäisevissä palveluissa. Zekki-digipalvelu vastaa suurelta osin siihen, millaisia ominaisuuksia käyttöön otettavalta mittarilta odotetaan sekä ajantasaisiin lisätiedon tarpeisiin vaikuttavuuden arviointiin ja tiedolla johtamiseen liittyen. Jatkotutkimuksen ja -kehittämisen näkökulmasta toivoisinkin mahdollisuutta Zekki-digipalvelun pilotoimiselle säännönmukaiseen käyttöön ensin esimerkiksi jollekin tietylle nuorten palveluiden sektorille hyvinvointialueella. Tietyn käyttöajan jälkeen Zekin tuottamaa laajaa hyvinvointitietoa ja tuloksia tarkisteltaisiin, jonka myötä käyttöä mahdollisesti laajennettaisiin siitä saatujen laatu- ja vaikuttavuusnäyttöjen perusteella.

LÄHTEET

- Aaltio, I., & Puusa, A. (2020). Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (s. 169-180). Gaudeamus Oy.
- Cramm, J. M., & Nieboer, A. P. (2012). Differences in the association of subjective wellbeing measures with health, socioeconomic status, and social conditions among residents of an Eastern Cape townshipInternational. *Journal of Wellbeing*, 2(1), 54-67.
<https://doi.org/10.5502/ijw.v2i1.4>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-a.). *Nuorten digitaaliset tukipolut- 3X10D*. Saatavilla 1.2.2023 (Diak hankkeet). <https://www.nuortenpalveluop-lut.fi/hanketietoa/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-b.). *Zekki ammattilaisille*. Saatavilla 1.2.2023 <https://www.zekki.fi/ammattilaisille/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-c.) *Zekki esite*. [Esite]. Saatavilla 16.10.2023 https://www.zekki.fi/ammattilaisille/Zekki_infoteksti%20dijen%20tueksi.pdf
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (2020). *Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0*. <https://libguides.diak.fi/oskeopas/lahteet>
- Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., & Kääriäinen, M. (2022). Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede*, 34(4), 215–225. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=05af1019-08b4-4b6a-97c2-ea19fe928772%40redis>
- Ensi- ja turvakotien liitto. (i.a.). *Turva10 Nuoren turvallisuus puheeksi*. Saatavilla 28.2.2024 https://ensijaturvakotienliitto.fi/wp-content/uploads/2020/06/Turva10_nuoret_2020.pdf
- Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., & Tykkyläinen, S. (2018). *Vaikuttavuuden askelmerkit Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille*. (Sitran selvityksiä 130).
<https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Oy.
- Hujala, T. & Laihonon, H. (2023). Knowledge management in a regional integrated health and social care system. *Journal of integrated care, Brighton*. Vol. 31, Iss. 5, 15-28. <https://doi.org/10.1108/JICA-06-2022-0032>
- Hyvärinen, M., Suoninen, E., & Vuori, J. (i.a.). Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 13.11.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>
- Juhila, K. (i.a.). Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 13.11.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>
- Kainulainen, S. (2019). *3x10D-elämäntilannemittarin kehitystyö 2015–2019*. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak puheenvuoro 28). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-344-5>
- Kainulainen, S., Paananen, R., Ketola, R., & Porko, P. (2023). *Osallisuutta ja vaikuttavuutta vahvistavat 3X10D-elämäntilannemittarit*. (Diak Puheenvuoro 44). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023041236130>
- Kairala, M. (2017). Alkusanat. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (Toim.), *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. (7–10). Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>
- Kasvun tuki. (9.6.2017). *Toimiva lapsi & perhe -menetelmät: Lapset puheeksi -keskustelu*. <https://kasvuntuki.fi/menetelmat/lapsetpuheeksi/>
- Kasvun tuki. (25.5.2020). *TRT – Teaching recovery techniques*. <https://kasvuntuki.fi/menetelmat/trt/>
- Kettunen, P. (2018). Vaikuttavuusarvioinnin kytkeminen osaksi johtamista. *Hallinnon tutkimus*, 3(37), 176–

186. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/download/98210/56110/167789>
- Kiviniemi, K. (2020). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.), Aaltola, J., Laajalahti, A. & Herkama, S. (2018). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos.). PS-kustannus
- Kivipelto, M. (2016). Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa M, Törrönen, K., Hänninen, P., Jouttamäki, T., Lehto-Lundén, P., Salovaara ja M., Veistilä, (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. (s. 285–296). Gaudeamus.
- Koivisto, K., Sandelin, P., Perttula, J. (2014). Hyvinvointi subjektiivisena kokemuksena- fenomenologisen erityistieteen näkökulma. Teoksessa A, Nieminen., A.Tarkiainen & E. Vuorio (toim.), *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus* (s. 43). Turun Ammattikorkeakoulu. (Turun Ammattikorkeakoulun raportteja 177). <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>
- Korkman, M., Kadesjö, B., Trillingsgaard, A., Janols, L-O., Michelsson, K., Strand, G. & Gillberg, C. (i.a.). *Viivi(5-15)-käsikirja, Kyselylomake vanhemmille 5-15 -vuotiaiden kehityksestä ja käyttäytymisestä*. ADHD-liitto ry. Saatavilla 28.2.2024 https://www.5-15.org/pdf/manuals/515_fi-FI.pdf
- Kosklin, R., Lammintakanen, J & Kivinen, T. (2023). Knowledge management effects and performance in health care: a systematic literature review. *Knowledge management research & practice* 2023, 21 (4), 738-748. <https://doi.org/10.1080/14778238.2022.2032434>
- Koulupoissaolo. (2024). Koulupoissaolojen kartoitukseen. *ISAP Koulupoissaolojen oireet ja syyt -kartoituslomake*. <https://koulupoissaolo.fi/koulupoissoalojen-kartoitukseen/>
- Mielenterveystalo.fi. (i.a.-a.). *Syömishäiriökysely (SCOFF)*. Saatavilla 16.10.2023 <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/oirekyselyt/syomishairiokysely-scoff>
- Mielenterveystalo.fi. (i.a.-b.). *Syömistapakysely (BES)*. Saatavilla 16.10.2023 <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/oirekyselyt/syomistapakysely-bes>

- Mielipalvelut. (i.a.). *Ahdistustesti / Ahdistuskysely (BAI)*. Saatavilla 28.2.2024
<https://mielipalvelut.fi/testit/ahdistustesti-ahdistuskysely-bai/>
- Marttila, M. (15.3.2023). *Hyvä käytäntö-palkinto nuorten hyvinvointia tukevalle Zekki-digipalvelulle*. <https://innokyla.fi/fi/ajankohtaista/hyva-kaytanto-palkinto-nuorten-hyvinvointia-tukevalle-zekki-digipalvelulle>
- Näpärä, L. (12.4.2017). *Haastattelun lajityypit*. <https://spoken.fi/haastattelun-lajityypit/>
- Paananen, R. (13.4.2022). *Zekki tarjoaa apua nuorille ja heidän kanssaan työtä tekeville*. <https://dialogi.diak.fi/2022/04/13/zekki-tarjoaa-apua-nuorille-ja-heidan-kanssaan-tyota-tekeville/>
- Puusa, A. & Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Pyykkönen, J., Lipponen, K. & Björklund, L. (i.a.). Hyvän mitta. *Vaikuttavuusketju*. Saatavilla 1.12.2023
https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2018/09/OSA-2_Hyv%C3%A4n-mitta_Vaikuttavuusketju.pdf
- Russell, D., Peplau, L.A. & Cutrona, C.E. (1980). The Revised UCLA Loneliness Scale: Concurrent and Discriminant Validity Evidence. *Journal of Personality and Social Psychology* 1980, Vol. 39, No. 3, 472-480. <https://peplau.psych.ucla.edu/wp-content/uploads/sites/141/2017/07/Russel-Peplau-Cutrona-80.pdf>
- Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. (2006). *Teemoittelu*. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Salmela, M. & Mämmi-Laukka, L. (2017). Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Teoksessa M. Kivistö & K. Pyykkönen (Toim.), *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. (161–168). Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf#page=42
- Salovaara, S., Surakka, A., Silén, M. & Lääveri, T. (2023). Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen. *Focus Localis* 51 (2023):

- 2, 43–6. <https://journal.fi/focuslocalis/article/view/122193/78880>
- Saranto, K. & Kuusisto-Niemi, S. (2017). Tiedon hallinta johtamisessa. Teoksessa S. Rissanen & J. Lammintakanen (toim.) *Sosiaali- ja terveysjohtaminen* (3. uud. p., s. 217–233). Sanoma Pro Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (1.12.2022). *Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023–2026*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5427-4>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (26.1.2023). *Hyvinvointialueet vastaavat sote-palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä 1.1.2023 lähtien*. <https://stm.fi/hyvinvointialueet>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (25.1.2024). *Valtakunnalliset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5424-3>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2009). *SIHTI-interventio Nuoren ongelmien ja elämäntilanteen kokonaisvaltainen arviointi perustason ja erikoissairaanhoidon yhteistyönä*. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80229/6d08bdc9-d676-4821-9a37-03caf1d42835.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (22.2.2016). *Hyvinvoinnin mittaaminen*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/hyvinvoinnin-mittaaminen>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2020). *Kouluikäisten mielenterveysongelmien tuki ja hoito perustason palveluissa. Opas tutkimiseen, hoitoon ja vaikuttavien menetelmien käyttöön*. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140590/OHJ2020_006%20verkko%20u.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (18.8.2022a). *Tilastoja ja indikaattoreita suunnittelun ja arvioinnin tueksi*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/tieto-ja-toimintamallit/tilastoja-ja-indikaattoreita-suunnittelun-ja-arvioinnin-tueksi>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (4.5.2022b). *Vaikuttavuus ja kustannukset*.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/seuranta-ja-vaikuttavuus/vaikuttavuus-ja-kustannukset>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (30.8.2023a). *TEAviisari*. <https://teaviisari.fi/teaviisari/fi/tiedonkeruut>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (11.12.2023b). *Terveystarkastukset*.
<https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/opiskeluhoolto/kouluterveydenhuolto/terveystarkastukset>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (7.12.2023c). *Välineitä nuoren tilanteen kartoittamiseksi*. <https://thl.fi/aiheet/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihdeyto/ehkaiseva-paihdeyto-sosiaali-ja-terveyspalveluissa/valineita-nuoren-tilanteen-kartoittamiseksi>
- Tietoarkisto. (i.a.). *Mittaaminen*. Saatavilla 14.10.2023
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/mittaaminen/mittaaminen/>
- Trauma- ja dissosiaatio. (i.a.). Nuorten poikkeuksellisten tajunnantilojen asteikko. *Adolescent Dissociative Experiences Scale-II (A-DES)*. Saatavilla 28.2.2024 <https://traumajadissosiaatio.fi/lasten-dissosiativisten-oireiden-arviointilista/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- Työterveyslaitos. (2023). *Kykyviisari käsikirja. Kykyviisari-itsearviointimenetelmän hyödyntäminen asiakastyössä ja toiminnan vaikutusten arvioinnissa*. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146807/TTL-978-952-391-118-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö. (2013). *Jännittäminen osana elämää – opiskelijaopas*. (2. korjattu painos). Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön oppaita 7. Brand ID Oy
- Vaikuttavuuskeskus. (31.10.2023a). *Vaikuttavuuden vuosikymmeniä rakentamassa*. <https://vaikuttavuuskeskus.fi/kaikki/jaettu-julkaisu-pohja-2/>

- Vaikuttavuuskeskus. (2023b). *Vaikuttavuuskeskus auttaa parantamaan ihmisen elämänlaatua*. <https://vaikuttavuuskeskus.fi/tietoa-meista/>
- Vaismoradi, M. & Snelgrove, S. (2019). Theme in Qualitative Content Analysis and Thematic Analysis. *Forum, qualitative social research*, 20(3). <https://doi.org/10.17169/fqs-20.3.3376>
- Valtioneuvosto. (i.a.). *Sote-uudistus. Tiedolla johtaminen on avain toimiviin ja laadukkaisiin sote-palveluihin*. Saatavilla 1.2.2023 <https://soteuudistus.fi/tiedolla-johtaminen>
- Valli, R., Aaltola, J., Laajalahti, A. & Herkama, S. (2018). Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin (5., uudistettu ja täydennetty painos.). PS-kustannus.
- Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä* (5. päiv. p.). PS-kustannus.
- Virtanen, P., Stenvall, J. & Rannisto P-H. (toim). (2015). *Tiedolla johtaminen. Teoriaa ja käytäntöjä*. Saatavilla 9.4.2023 https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100694/Virtanen_ym_Tiedolla_johtaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vuori, J. (i.a.). *Laadullinen sisällönanalyysi*. Saatavilla 14.10.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

LIITE 1. Esimerkkejä nuorten palveluissa käytössä olevista mittareista

Mittari	Käyttötarkoitus	Palvelu, jossa mittaria käytetään	Mittarin kehittäjä + lähde mittariin	Mittarin tavoite
A-DES	nuorten dissosiaatiokysely	-mielenterveyspalvelut	Judith Armstrong PhD, Eve Bernstein Carlson PhD, on, PhD Frank Putnam, MD (Trauma- ja dissosiaatio, i.a.)	Nuorten dissosiaation arvioiminen
Adsume	nuorten päihdemittari	-mielenterveyspalvelut -koulu- ja opiskeluterveydenhuolto -opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Marjatta Pirskanen, Kuopion Yliopisto THL (2020, s. 214; 2023c)	Nuoren oman päihteiden käytön arviointi ja riskien tunnistaminen
BAI	ahdistuskysely	-mielenterveyspalvelut	Beck, A. T., Epstein, N., Brown, G., Steer, R. A. (1988). An inventory for measuring	Ahdistuneisuusoireiden vakavuuden arviointi

			<p>clinical anxiety: Psychometric properties. <i>Journal of Consulting and Clinical Psychology</i>, 56, 893–897.</p> <p>(Mielipalvelut, i.a.)</p>	
BBGS-kysely	peliriippuvuus	<p>-koulu- ja opiskeluterveydenhuolto</p> <p>-opiskeluhuollon psykologija kuraattoripalvelut</p>	<p>Gebauer, L., Labrie, R. A., Shaffer, H. J. (2010). Optimizing DSM IV classification accuracy: a brief bio-social screen for detecting current gambling disorders among gamblers in the general household population. <i>Canadian Journal of Psychiatry</i>, 55(2), 82-90.</p>	Rahapeliongelman tunnistaminen

			(THL, 2023c.)	
ISAP-kysely	poissaolojen syitä kartoittava kysely lapsi/nuori	-koulu- ja opiskeluterveydenhuolto -opiskeluhuollon psykologija kuraattoripalvelut	Knollman, M., Reissner, V., & Hedebrand, J. (2022). Inventory of School Attendance Problems (ISAP). Koulupoissaolo (2024)	Koulupoissaolojen oireet ja syyt
Laajat terveystarkastuslomakkeet	oppilaan ja koko perheen hyvinvoinnin kartoittaminen	kouluterveydenhuolto valtakunnallisesti	THL THL (2023b)	Auttavat kohdentamaan tarkastuksen sisällön lapsen, nuoren ja perheen yksilöllisten tarpeiden mukaiseksi
Lapset puheeksi-kysely	arjen hallinnan haasteet, perhedynamiikan haasteet	-opettaja -kouluterveydenhuolto -opiskeluhuollon psykologija kuraattoripalvelut	Stakes/THL 2001-2014 Kasvun tuki (2017)	Tavoitteena psykiatristen ongelmien ylisukupolvisuuden ehkäisy
Prod-kysely	mielenterveyskysely psykoosiriskin tunnistamiseksi	-mielenterveyspalvelut	Heinimaa M, Huttunen J, Ristkari T, Suomela T ja Salokangas RKR THL, (2009, s. 49)	Psykoosien esioirekysely

R-BDI	nuorten mielialakysely	-mielenterveyspalvelut -koulu- ja opiskeluterveydenhuolto -opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Raitasalo, R THL, (2020), s. 220	Nuoren masennuksen ja ahdistuksen itsearvioinnin mittari
SCARED-kysely	ahdistuneisuuskysely	-koulu- ja opiskeluterveydenhuolto -opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Birmaher et al. (1999). Psychometric Properties of the Screen for Child Anxiety Related Emotional Disorders (SCARED): a replication study. J Am Acad Child Adolesc Psychiatry, 38(10), 1230–1236. THL, (2020), s. 221	Arvioidaan 7–18-vuotiaiden lasten ja nuorten ahdistuneisuusoireita
Spin-kysely	sosiaalinen jännittäminen	-koulu- ja opiskeluterveydenhuolto -opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Connor, K. M., Davidson, J. R. T., Churchill, L. E., Sherwood, A., Foa, E., & Weisler, R. H.	Sosiaalisten tilanteiden pelon seulonta

			(2006). <i>Social Phobia Inventory (SPIN)</i> YTHS (2013, s.10)	
SRAS-R	koulupoissaolokysely lapsi/nuori	-opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Kearney C.A. 2002. The School Refusal Assessment Scale – Revised (SRAS-R) Suomennettu tekijän luvalla: Klaus Ranta, Niklas Granö & Marjaana Karjalainen. 2018. THL, (2020, s. 223)	Kysely koulupoissaolosten kartoitukseen lapselle/nuorelle
SRAS-R	koulupoissaolokysely vanhemmille	-opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Kearney C.A. 2002. The School Refusal Assessment Scale – Revised (SRAS-R) Suomennettu tekijän luvalla: Klaus	Kysely koulupoissaolosten kartoitukseen lapsen/nuoren vanhemmille

			Ranta, Niklas Granö & Marjaana Karjalainen. 2018. THL, (2020, s. 223)	
UCLA-kysely	yksinäisyys	-opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Russell, D., Peplau, L. A., & Cutrona, C. E. (1980). The revised UCLA Loneliness Scale: Russell ym. (1980), s. 475	Yksinäisyysmittari
5-15R	pohjoismainen kyselylomake lapsen kehityksestä ja käyttäytymisestä vanhemmille	-opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut -lääkärit -kouluterveydenhuollon työryhmät ->tulkinta tehtävä yhteistyössä työryhmän lääkäreiden ja psykologien kanssa	Kadesjö, B., Janols. L-O, Korkman, M., Mickelson, K., Strand, G., Trillingsgaard, A., Lambek, R., Øgrim, G., Bredesen, A. M., & Gillberg, C. (2017)	Kyselylomake pyrkii kartoittamaan yksityiskohtaisesti 5-17-vuotiaan lapsen kykyjä ja käyttäytymistä

			THL, (2020), s. 208, Korkman ym. (i.a.), s. 8	
Turva10	Lasten, nuorten ja perheiden kanssa turvallisuuden ja turvattomuuden kokemuksista puhumiseen	-koulu- ja opiskeluterveydenhuolto -opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalvelut	Ensi- ja turvakotien liitto Ensi- ja turvakotien liitto (i.a.)	Tueksi keskustelun aloittamiseen, kun nuoren kanssa puhutaan turvallisuuden ja turvattomuuden kokemuksista

LIITE 2. Tiedote haastateltaville

TIEDOTE HAASTATELTAVILLE

Teitä pyydetään osallistumaan tutkimukseen liittyvään haastatteluun, jonka tarkoituksena on selvittää, miten 3x10D-elämäntilannemittarin avulla kerättyä tietoa voitaisiin hyödyntää *** hyvinvointialueella tiedolla johtamisessa nuorten ennaltaehkäisevissä palveluissa.

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa, miten elämäntilannemittarista jo saatua dataa voitaisiin hyödyntää hyvinvointialueella tiedolla johtamisessa. Yhtäaikaisesti tuon tietoa elämäntilannemittariin liittyen: mitä tietoa siitä on jo saatu, miten sitä on käytetty sekä miten sen käyttäminen mahdollistuisi tiedolla johtamisen näkökulmasta *** hyvinvointialueella. Mikäli elämäntilannemittarin tuottama tieto palvelisi selkeästi hyvinvointialuetta nuorten ennaltaehkäisevien palveluiden näkökulmasta, voitaisiin se pilotoida jatkossa käyttöön myös *** hyvinvointialueella.

Tutkimukseen liittyvään haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voitte keskeyttää tutkimukseen osallistumisen koska tahansa, mutta siihen asti kertynyttä aineistoa voidaan käyttää tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuja osallistuu yhteen yksilöhaastatteluun ja yhteen ryhmähaastatteluun tutkimuksen aikana. Yksilöhaastattelu voidaan suorittaa joko kasvokkain tai etätapaamisena siitä yhteisesti sopien. Ryhmähaastattelu suoritetaan lähitapaamisena. Haastattelut nauhoitetaan osana tutkimusaineiston hankintaprosessia. Tutkimuksen tekijä säilyttää haastatteluaineiston salassapitosopimuksessa sovittujen käytänteiden ja tietosuojasopimuksen mukaisesti. Kun haastatteluaineisto on litteroitu kirjalliseen muotoon, nauhoitettu haastatteluaineisto hävitetään. Haastatteluaineisto raportoidaan siten, ettei vastauksista voida tunnistaa yksittäisen haastateltavan vastauksia.

Opinnäytetyön tekijä kokoaa tutkimustulokset YAMK-opinnäytetyöhön, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Tutkija on sitoutunut suorittamaan tutkimuksen *** hyvinvointialueen Tutkimuslupahakemuksen, Tietosuoja- ja salassapitosopimuksen sekä Tieteellisen tutkimuksen tietosuojaseloste ja vaikutustenarviointi- sopimuksen mukaisesti.

Tutkimukseen osallistuja voi tarvittaessa esittää tutkimuksen tekijälle tarkentavia kysymyksiä tutkimuksen tekemiseen liittyen.

Tutkimuksen tekijä:

Saana Saviluoto, sairaanhoitaja YAMK-opiskelija

p. xxx-xxxxxxx, saana.saviluoto@***

Opinnäytetyön ohjaajat, Diakonia-ammattikorkeakoulu:

jari.helminen@***

sakari.kainulainen@***

reija.paananen@***

LIITE 3. Haastattelu 1 (yksilöhaastattelu) kysymykset

1. HAASTATTELU (yksilöhaastattelu): käytössä olevat mittarit. Haastateltavat saavat kertoa erikoisosaamisalueellaan käyttämistään elämäntilanne/hyvinvointimittareista:

- Mitä mittareita käytät työssäsi?
- Minkälaisiin tilanteisiin käyttämäsi mittarit soveltuvat?
- Millä välineillä (asiakastietojärjestelmä, erillinen ohjelma, paperi tms.) käytät mittaria/mittareita ja miten mittarin käyttö sujuu sen kautta?
- Mitkä ovat mielestäsi käytössä olevien mittareiden hyvät ja huonot puolet?
- Mitä käyttämäsi mittarit mittaavat?
- Puuttuuko käyttämästäsi mittareista jotakin ja/tai palvelevatko mittarin kysymykset työtä?
- Osaavatko nuoret vastata mittareiden kysymyksiin?
- Mistä asioista käyttämiesi mittareiden avulla kertyy tietoa?
- Mihin mittareilla kerättyä tietoa käytetään?
- Miten kertynyt tieto palvelee tiedolla johtamista?
- Millä tavalla toimialueesi työn vaikutuksia ja vaikuttavuutta tällä hetkellä arvioidaan?
- Mitä lähtisit muuttamaan/kehittämään mittareissa?
- Mitä tietoa nykyisillä mittareilla kerätyn lisäksi tarvitaan ja mihin tätä tietoa käytettäisiin?

LIITE 4. Haastattelu 2 (ryhmähaastattelu) kysymykset

2. HAASTATTELU (ryhmähaastattelu): 3x10D-elämäntilannemittarin ja Zekki-palvelun esittely alkuun (opettajat, jotka kehittäneet mittarin/ etukäteismateriaali haastateltaville). Millaisia ajatuksia mittari herättää?

- Mitä mieltä olet 3x10D-elämäntilannemittariin ja Zekki-digipalveluun tutustuttuasi, tuottaisivatko elämäntilannemittari ja digipalvelu sellaista tietoa, mitä tarvitset työssäsi?
- Tuottaisiko 3X10D- elämäntilannemittariin pohjautuva Zekki-digipalvelu jotakin lisäarvoa jo käyttämiisi mittareihin nähden? Millaista?
- Millä tavalla teette näkyväksi työnne tuloksia ja vaikutuksia? Millä tavalla työnne tuloksia ja vaikutuksia tällä hetkellä seurataan?
- **Mitä** uutta mittari toisi/ **mikä** on samaa, jota aiemmissa mittareissakin on jo ollut?
- Tuntuuko, että joku elämän osa-alue jää puuttumaan, josta olisi olennaista saada tietoa?
- Onko mittarissa joku osa-alue, joka tuntuu turhalta?
- Millaisissa asiakastilanteissa tai millaiselle asiakasryhmälle digipalvelua voisi lähteä käyttämään?
- Kuka voisi mielestäsi hyötyä Zekin käytöstä?

- Millaisia esteitä näet Zekki-digipalvelun käyttöönotolle työssäsi? Koetko, että Zekki- digipalvelun käytölle olisi jonkinlaisia esteitä työssäsi?

- Mikä mahdollistaisi Zekin käyttöönoton hyvinvointialueella?

- Minkälaista tietoa mielestäsi tarvittaisiin:
 - toiminnan kehittämiseen ja johtamiseen?
 - tiedolla johtamiseen?

LIITE 5. Yksilöhaastatteluiden analyysitaulukko

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Nuorten ja nuorten aikuisten oppilashuollon ja sosiaalihuollon palveluissa käytettävät mittarit	Käytössä olevat mittarit	Nuorten palveluissa käytössä olevat mittarit, niiden tuottama tieto ja käyttöominaisuudet
Sopivien mittareiden soveltaminen käyttöön	Soveltaminen mittareiden käyttämisessä	
Tilanteessa tapahtuneen muutoksen ja jatkopalveluiden arviointityökalu	Arviointiväline	
Diagnosoinnin, toimintakyvyn, terveydentilan ja yksilöllisen tilanteen kartoittamisen työkalu	Tilanteen kartoittamisen väline	
Havainnollistamisen työkalu asiakkaalle ja työntekijälle	Havainnollistamisen väline	
Sähköisten palveluiden kautta	Sähköinen väline	
Paperilomakkeina ja kyselylomakkeistoina	Paperinen väline	
Asiakastietojärjestelmä ei tue mittareiden käyttöä	Mittareiden käytön välineelliset esteet	
Mittarin käyttö selkeää	Hyvä käytettävyys	
Mittarin täytön mahdollistaminen ja vaivattomuuden huomiointi	Mittarin vaivattomuus välineenä	

Kysymysten tulkitsemisen ja hahmottamisen haasteet	Tulkinnalliset haasteet kysymyksenasetteluissa
Mittarin täyttäminen vaatii apua/tukea	Mittarin täytön haasteet
Numeerinen data ei kuvaa kokonaistilannetta	Kokonaisvaltaisen tiedon tarve
Yksilöllisen tiedon tuottaminen asiakkaasta tai tietyltä alueelta	Yksilöllisesti tietoa tuottava
Valtakunnallisesti vertailukelpoisen tiedon tuottaminen	Valtakunnallista vertailukelpoista tietoa tuottava
Mittarin hyvä käytettävyys	Käyttöominaisuudet
Mittarilla saatu tieto ei vastaa todellista tilannetta	Puutteelliset käyttöominaisuudet
Käyttöväline heikentää käytettävyyttä	Puutteelliset käyttöominaisuudet
Mittaa sen hetkistä tilannetta	Ajankohtaisen tilanteen mittari
Herättelijänä toimiminen	Herättelijä
Asiakkaan tilanteen, terveyden ja toimintakyvyn mittari	Yksilöllisen tilanteen mittari
Perheen ja kokonaisuuden huomioiminen	Perhettä ja kokonaisuutta huomioiva
Tilanteeseen sopivan kyselyn/mittarin luominen	Sopivan mittarin luominen tilannekohtaisesti
Hyödyllisten mittareiden valitseminen yksilökohtaisesti	Yksilökohtainen harkinta

Nuorten palveluissa käytössä olevat mittarit, niiden tuottama tieto ja käyttöominaisuudet

Puutteelliset tiedot asiakastietojärjestelmässä	Asiakastietojärjestelmän puutteelliset tiedot ja tekniset ominaisuudet
Lisätiedon antaja ja puheeksi oton väline	Lisäinformaation tuoja
Mittarin mielekkyys ja motivaatio täyttämiseen	Motivaatio ja mittarin ominaisuudet
Motivointi keskustellen	Motivoinnin keinot
Nuoret taitavia mittareiden täyttäjiä	Nuoret mittareiden täyttäjinä
Keskittymisen ja hahmottamisen haasteet mittarin täyttämässä	Haasteet mittareiden täyttämässä
Fyysisestä ja psyykkisestä terveydestä	Terveydellinen tilanne
Asiakkaan arjesta, elämäntilanteesta ja toimintakyvystä tietoa tuova	Asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne
Vuorovaikutus- ja sosiaaliset suhteet	Sosiaaliset suhteet
Vahvuuksia esiin tuova	Vahvuudet
Kokonaistilanteen arviointiin	Kokonaistilanteen arvioinnin väline
Tulosten kautta ohjaus sopivien palveluiden piiriin	Palveluihin ohjaamisen väline
Seurantaväline	Seuranta
Muutosten hahmottamisen väline	Hahmottamisen väline
Koulutuksen ja osaamisen tarpeisiin vastaava	Osaamisen suuntaaja
Tutkitun menetelmän hyödyntäminen	Tutkitun tiedon hyödyntäminen työssä

Nuorten palveluissa käytössä olevat mittarit, niiden tuottama tieto ja käyttöominaisuudet

Ennakoinnin mahdollistaja	Tutkitun tiedon hyödyntäminen työssä
Ilmiöiden vertaileminen	Vertailukelpoisen datan tuottaja
Asiakaskokemustietoa osittain tuottava	Asiakaskokemustieto
Ei palvele tiedolla johtamista	Ei tue tiedolla johtamista
Vaikuttavuustietoa ei aktiivisesti hyödynnetä	Vaikuttavuustiedon saamisen esteet
Vaikuttavuuden mittaaminen numeerisesti ja lakiin perustuvana tietona	Numeerinen vaikuttavuustieto
Omiin asiakkuuksiin liittyvä vaikuttavuustieto	Työntekijäkohtainen vaikuttavuustieto
Helppokäyttöisyys ja tekniset ominaisuudet	Mittarin käytön ominaisuudet
Asiakaskokemusta esiin tuova	Vaikuttavuuden arvioinnin väline
Käyttöönotto yhdeksi työvälineeksi	Käytön yhtenäistäminen
Tutkitusti toimivan mittariston systemaattinen käyttöönotto	Käytön yhtenäistäminen
Yhteisen keskustelun pohjalta mittarin käyttöönottaminen	Käytön yhtenäistäminen
Mittarin käytön kouluttaminen systemaattisesti	Työtä helpottava väline
Asiakkaan tilanteesta ja toimintakyvystä tietoa tuova	Asiakastietoa elämäntilanteesta
Asiakaskokemuksesta tietoa tuova	Asiakkaan/perheen kokemustieto
Kerättävän tiedon optimoiminen	Laaja-alainen tieto
Tiedon helppo siirrettävyys	Laaja-alainen tieto

Nuorten palveluissa käytössä olevat mittarit, niiden tuottama tieto ja käyttöominaisuudet

Palveluiden kohdentamisen työväline ja taloudellinen resurssi	Palveluiden suuntaamisen apuväline	
---	------------------------------------	--

LIITE 6. Ryhmähaastattelun analyysitaulukko

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Tiedolla johtaminen	Tietoa tuottava	Zekki-digipalvelusta lisäarvoa nuorten palveluihin ja tiedolla johtamiseen
Tietoa nuorten elämässä hyvin olevista asioista sekä palveluiden tarpeesta	Tietoa tuottava	
Keskustelunavaaja	Kommunikointia tukeva	
Asiakkaalle ja työntekijälle tietoa tuova	Tietoa tuottava	
Helposti käytettävissä oleva	Helppokäyttöisyys	
Työn sujuvoituminen	Työtä helpottava mittari	
Tavoitettavuuden helpottuminen	Työtä helpottava mittari	
Tiedon tuottaminen	Tietoa tuottava	
Vaikutusten arvioinnin työkalu	Työtä helpottava mittari	
Elämäntilanteen muutokset	Vaikutus elämäntilanteeseen	
Numeerinen mittaaminen	Numeerinen vaikuttavuustieto	
Systemaattisen työn vaikutustiedon puuttuminen	Vaikutustiedon puutteet	
Systemaattinen asiakaskokemus työn vaikutuksista puuttuu	Vaikutustiedon puutteet	

Asiakastiedon tuottamisen väline	Laajan asiakastiedon väline	Zekki-digipalvelusta lisäarvoa nuorten palveluihin ja tiedolla johtamiseen
Pinnalla olevien asioiden ennakointi	Ennaltaehkäisevän työn väline	
Matalan kynnyksen palvelut	Matalan kynnyksen työväline	
Kartoitustyökaluna laajasti nuorten palveluissa	Kartoitustyöväline	
Aloitustyökaluna	Aloitustyöväline	
Esteetön työväline	Matalan kynnyksen työväline	
Keskustelunavaaja nuorelle	Asiakashyöty	
Nuoret hyötyjinä	Asiakashyöty	
Yksilöllisen tuen suuntaamisen apuväline	Työntekijähyöty	
Hahmottamisen väline nuorelle	Asiakashyöty	
Resurssi työntekijälle	Työntekijähyöty	
Motivaation ja sitoutumisen puute	Työntekijäesteet	
Valikoiva mittareiden käyttö	Työntekijäesteet	
Työssä jaksamisen haasteet	Työhyvinvoinnin esteet	
Mittarin käytettävyyssominaisuudet	Mittariin liittyvät esteet	

Organisaation tuki	Organisaatio mahdollistajana	Zekki-digipalvelusta lisäarvoa nuorten palveluihin ja tiedolla johtamiseen
Datan käytön näkyväksi tekeminen	Organisaatio mahdollistajana	
Mittarin sähköiset ominaisuudet	Mittarin käyttöominaisuudet	
Motivointi mittarin käyttöön	Mittarin käytön hyötyjen näkyväksi tekeminen	
Mittarin testaaminen kokeilujakson avulla	Testaaminen	
Datan hyödyntämisen näkyväksi tekeminen	Mittarin käytön hyötyjen näkyväksi tekeminen	
Palveluiden hyötyjen arviointi	Vaikutustieto	
Asiakkaan tilanteeseen liittyvä systemaattinen tieto	Asiakaskokemustieto	
Työn vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi	Vaikutustieto	
Vaikutavuustieto resurssina	Tieto resurssin ohjaajana	
Asiakasdata palveluiden suuntaamisen ja työn kehittämisen välineenä	Tieto resurssin ohjaajana	