

KUULUUKO IHMISEN ÄÄNI?

Sosiaalisen tilinpidon pilotointi
Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskuksen
Way-hankkeessa

Vepsäläinen Elina
Opinnäytetyö, syksy 2010
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Etelä, Järvenpää
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK) + kirkon diakonin
virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Vepsäläinen, Elina. Kuuluuko ihmisen ääni? Sosiaalisen tilinpidon pilotointi Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskuksen Way-hankkeessa. Järvenpää, syksy 2010, 80 s., 4 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Tutkimustehtävä oli sosiaalisen tilinpitoprosessin käynnistäminen Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskuksen Way-hankkeessa. Tehtävä rajattiin alkuvaiheessa asiakkaan näkökulmaan, koska koko sosiaalinen tilinpito on laaja kokonaisuus. Lisätavoite oli kehittää, pilotoida ja suunnitella mittareita, joilla arvioidaan Way-hankkeen sosiaalisten tavoitteiden toteutumista.

Tutkimusmateriaali kerättiin Way:n työntekijäkokouksista, yhteistyötahojen kokouksista ja asiakkaiden kanssa keskustelemalla. Lisäksi materiaalia kerättiin aiheeseen liittyviltä Internet sivuilta, konsultoimalla asiantuntijoita ja ammattikirjallisuudesta. Hyvinkään kaupungin sekä Way-hankkeen raportit olivat tärkeitä lähteitä materiaalin keräämisessä.

Tämä opinnäytetyö koostuu produktiosta ja raportista. Produktio sisältää sosiaalisen tilinpidon suunnitelman, alku- ja loppukyselyn, ohjeistuksen casekuvausten keräämiseen sekä ohjeet muiden tietojen keräämiseen. Raportti on kuvaus sosiaalisen tilinpidon mallista, tutkimusympäristöstä sekä sosiaalisen tilinpidon pilotoinnista Way-hankkeessa.

Sosiaalinen tilinpito on ajankohtainen useissa sosiaalisesti työllistävissä organisaatioissa, koska vaikutusten arviointimenetelmiä tarvitaan työn näkyväksi tekemisessä. Asiakkaan kokemat sosiaaliset hyödyt eivät näy tilastoissa ja taloudellisissa mittareissa, joten täytyy löytää vaihtoehtoisia tapoja saada ne näkyväksi. Ihmisen kokemus on ainutlaatuinen, mutta kokemukset ovat usein myös kollektiivisia ja niitä voidaan mitata sosiaalisen tilinpidon viitekehysten menetelmillä.

Avainsanat: sosiaalinen tilinpito, sosiaaliset vaikutukset, työelämävalmennus, aikuisten pajatoiminta, sosiaalinen mittari.

ABSTRACT

Vepsäläinen, Elina

Social accounting in Way project.

80 p., 4 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, Autumn 2010.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Christian Diaconal Work. Degree: Bachelor of Social Services.

Aim of the study was to start social accounting in Way project. There are different perspectives of social accounting, but this study was limited to the customer perspective. Another aim of the research was to design and develop some indicators which would be used to evaluate the Way project.

As a result of the research, an instruction for social accounting was created. The thesis consists of a production and a report. The production consist of the actual social accounting and the report is representation of the process. The production consists of a questionnaire, instructions on making a case study and instructions on collecting statistics of the participation of the customers.

One part of the data for this study consisted of notes collected in meetings with the employees in Way project. The data which was used to create the questionnaire was collected by interviewing the customers. Other organisations' social accountings were also examined for this project. The rest of the data was collected from professional literature, Internet, articles in professional magazines and by consulting experts.

The social accounting is topical in social work. Customers' experiences are important. Statistics- or economic indicators don't highlight customers' experiences. People's experiences are unique, but often of a collective nature. Social accounting is a frame of reference of the social influences' measuring device.

Keywords: social accounting, social effects, work preparation, adults workshop, social barometer

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA KONTEKSTI	7
3 SOSIAALINEN TILINPITO	9
3.1 Sosiaalinen tilinpito viitekehyksenä	9
3.2 Sosiaalisen tilinpidon käsitteiden määrittelyä	10
3.3 Tilinpidon prosessi.....	11
3.4 Muiden organisaatioiden sosiaalisia tilinpitoja	13
3.5 Vaikutusten osallistava arviointi.....	14
4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	17
4.1 Hyvinkään työllisyystilanne.....	17
4.2 Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskuksen Way-hanke	18
4.3 Way:n asiakkaat	20
4.4 Työnhakuvalmennus	21
4.5 Aikuisten pajatoiminta.....	22
4.6 Tehostettu työnetsintä	23
4.7 Way:n yhteistyötahot	23
5 PROSESSIN KUVAUS	25
5.1 Sosiaalisen tilinpidon menetelmään perehtyminen.....	25
5.2 Prosessin käynnistäminen.....	25
5.3 Aineiston kerääminen	27
5.4 Sosiaalisen budjetin kokoaminen	31
5.5 Erilaisia tiedonkeräysmenetelmiä	33
5.5.1 Alku- ja loppukysely	33
5.5.2 Case-kuvaukset	35
5.5.3 Muita tiedonkeräysmenetelmiä	36
5.6 Sosiaalisen tilinpidon käytettävyyden arviointi.....	37
6 DIAKONINEN IHMISKÄSITYS JA VAIKUTUSTEN ARVIOINTI KIRKOSSA .	40
6.1 Ihmisen kohtaaminen ihmisenä	40
6.2 Tilastot ja toiminnan arviointi diakoniatyössä.....	41
7 IHMISEN ÄÄNI JA MUITA TULOKSIA.....	46
8 POHDINTA	49

LÄHTEET	52
LIITTEET	57
Liite 1 Way:n palvelutuotekuvaukset	
Liite 2 Sosiaalinen budjetti	
Liite 3 Alku- ja loppukyselykaavake	
Liite 4 Swot-analyysi	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävä oli pilotoida sosiaalinen tilinpito Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskuksen Way-hankkeessa. Way-hanke on työllisyyttä edistävä hanke Hyvinkäällä. Tarkoitus oli myös luoda sosiaalisten vaikutusten arviointiin soveltuvia mittareita. Koko sosiaalinen tilinpito on laaja aihe, joten tämän opinnäytetyön tavoitteeksi asetin asiakkaan näkökulman. Opinnäytetyö koostuu sosiaalisen tilinpidon käsitteiden määrittämisestä, tutkimusympäristön kuvauksesta ja prosessin raportoinnista. Liitteinä ovat Way:n palvelutuotekuvaukset, sosiaalisen tilinpidon suunnitelma eli budjetti, mittaamismenetelmien ohjeistukset, kyselykaavake ja swot-analyysi.

Sosiaalinen tilinpito on melko uusi ja tuntematon käsite sosiaalialalla. Se on tapa kerätä tietoa sosiaalisista vaikutuksista organisaatiossa. Vaikutusten arviointi on ajankohtainen aihe, mutta sosiaalialan kentällä on olemassa vain hajanaista tietojen keräämistä. Menetelmiä on olemassa monenlaisia, mutta niiden tuloksia on vaikea vertailla keskenään. Sosiaalinen tilinpito viitekehystenä antaa tilaa erilaisille, organisaation tarpeista kehitetyille menetelmille, mutta se antaa myös selkeät raamit, joiden mukaan toimitaan. Tiedon kerääminen saadaan systemaattiseksi ja luotettavaksi, kun on olemassa suunnitelma, jonka pohjalta arviointityötä tehdään.

Kiinnostuin sosiaalisen tilinpidon menetelmästä, kun olin työharjoittelussa Way-hankkeessa syksyllä 2009. Organisaatiossa oli käytössä useita arviointiin tarkoitettuja työkaluja, kuten asiakasarviot ja tyytyväisyyskyselyt. Ne eivät ole varsinaisesti sellaisia menetelmiä, jotka mittaisivat sosiaalisia vaikutuksia asiakkaan elämässä. Way-hankkeen työntekijät halusivat aloittaa sosiaalisen tilinpidon prosessin organisaatiossa ja sille löytyi myös Hyvinkään kaupungin johdon tuki. Sosiaalinen tilinpito sanana kuulostaa kaupalliselta termiltä, mutta se on nimestään huolimatta asiakkaan asialla ja sen toteuttaminen on käytännönläheistä työtä. Inhimillinen ihmisen kuuleminen ja asiakkaan äänenä oleminen ovat mielestäni tärkeitä yhteiskunnassa, jossa usein mitataan vain taloudellisia vaikutuksia.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA KONTEKSTI

Produktion tilaaja on Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskuksen eli Typ:n Way-hanke. Way tuotteisti keskeiset palvelunsa syksyn 2009 ja kevään 2010 aikana. Tuotteistamisen yhteydessä Way-hankkeessa syntyi tarve laadulliselle arvioinnille ja tätä varten projektipäällikkö ja vastaava yksilövalmentaja ehdottivat opinnäytetyöni aiheeksi sosiaalisen tilinpidon pilotointia. Olin Way-hankkeessa työharjoittelussa syksyllä 2009 ja tein organisaation palvelutuotekuvaukset tuotteistamista varten. Palvelutuotekuvauksia varten keräsin tietoa esitteistä ja raporteista sekä havainnoin olemassa olevaa toimintaa. Way työnhakuvalmennus ja aikuisten pajatoiminta ovat melko uusia toimintamuotoja Hyvinkäällä, joten toiminnan kuvauksia ei oltu vielä kokonaan tehty. Osa oli valmiina ja osan tein itse. Kokosin toiminnan kuvaukset yhteen. Toiminta kehittyi jatkuvasti harjoitteluni aikana ja tieto oli hajallaan. Opinnäytetyön aihe kehittyi syksyn 2009 aikana Way:n tarpeista saada näkyväksi tehty työ ja asiakkaiden kokemuksia hankkeesta.

Kaksi Way:n työntekijää oli ollut sosiaalisen tilinpidon koulutuksessa ja he olivat kiinnostuneita aloittamaan sen suunnittelun Way-hankkeessa. Sosiaalisen tilinpidon suunnittelu, budjetointi sekä varsinainen kirjanpito ja tilinpäätös ovat kolme vuotta kestävä projekti. Opinnäytetyöni tarkoitus oli selvittää sosiaalisen tilinpidon mahdollisuuksia Way-hankkeessa ja aloittaa sen suunnitteluprosessi yhdessä Way-tiimin kanssa.

Rajasin työni koskemaan vain asiakasnäkökulmaa. Työn suunnittelu oli rajattava riittävän suppeaksi, jotta se soveltuu opinnäytetyön aiheeksi. Sosiaalisen tilinpidon käsite oli itselleni tuntematon, joten aiheen tietojen omaksuminen vei minulta aluksi paljon aikaa. Tässä raportissa kerron ensin sosiaalisesta tilinpidosta ja Way-hankkeesta, koska ne ovat monelle sosiaalialalla työskentelevälle uusia asioita.

Way-hankkeessa oli hyvä mahdollisuus kehittää uusia menetelmiä, koska hankkeena sen toimintaa kehitettiin jatkuvasti. Työntekijät olivat asennoituneet

hyvin muutoksiin sekä toiminnan kehittämiseen. Asiakkaat olivat innostuneita Way-hankkeen uudesta tavasta huomioida työttömien yksilöllisiä tarpeita. He olivat myös aktiivisia osallistumaan Way:n toiminnan arvioimiseen ja kehittämiseen.

Oma roolini sosiaalisen tilinpidon prosessissa oli perehdyttää Way:n ja Typ:n työyhteisö ja Typ:n ohjausryhmä aiheeseen, kirjoittaa sosiaalinen budjetti ja tehdä alustavat ohjeet mittaamismenetelmien käyttöön sekä tehdä alku- ja loppukyselykaavake. Yksilövalmentajien tehtävä oli testata alku- ja loppukysely työnhakuvalmennusryhmissä, kerätä case-kuvauksia sekä kertoa kokouksissa ideoita ja kehittämissuhteita sosiaalisen tilinpidon budjettiin ja menetelmiin.

Lisäksi tarkoitukseni oli etsiä tietoa evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyön vaikutusten arvioinnista ja pohtia sosiaalisen tilinpidon käytettävyyttä diakoniatyössä.

3 SOSIAALINEN TILINPITO

3.1 Sosiaalinen tilinpito viitekehyksenä

Sosiaalinen tilinpito on viitekehys, joka sisältää erilaisia mittareita, joilla arvioidaan yrityksen tai organisaation sosiaalisia vaikutuksia. Näkökulmia on yleensä neljä; vaikutukset asiakkaan, yhteistyötahojen ja työyhteisön näkökulmasta sekä vaikutusten arviointi yhteiskunnallisella tasolla. Näkökulmia kutsutaan sosiaalisessa tilinpidossa tililuokiksi. Sosiaalinen tilinpito koostuu yrityksen perustiedoista, kirjanpitosuunnitelmasta eli budjetista ja vastuunjaosta. Lopullinen tulos on sosiaalinen tilinpäätöskertomus, johon on koottu vuoden aikana kerättyä tietoa erilaisista vaikutuksista organisaatiossa. (Syfo Oy.i.a.)

Sosiaalinen tilinpito on tullut Suomeen Skotlannista. Sen juuret ovat Iso-Britanniassa. John Pearce on yksi menetelmän kehittäjistä ja hän on kirjoittanut kirjan, jossa hän on kuvannut menetelmän. Kirjan nimi on Social Auditing for Small Organisations, A workbook for trainers and practioners. Sosiaalisen tilinpidon menetelmä otettiin käyttöön Ruotsissa 1990-luvun lopussa. Siellä menetelmää oli kehittämässä Håkan Björk, CB Support Nordik AB yrityksessä. Suomessa sosiaalisen tilinpidon ensimmäisinä toteuttajina olivat Suomen Kylätoiminta (SYTY) ry ja Svenska Studiecentralen (SCC) vuosina 2004–2005. Sot-käsikirja julkaistiin vuonna 2005. Sen julkaisijana toimi Kylätalous-EQUAL-projekti ja kirjoittajina olivat Håkan Björk ja Tytti Siltanen. (Merenmies & Sevón 2007, 10.)

Helsingin yliopiston Ruralia-instituutti valitsi vuonna 2006 Responce-projektin yhteisövaikutusanalyysimenetelmäksi sosiaalisen tilinpidon ja asiantuntijana toimi Develooppi oy. Vastuunkantaja malli on kehitetty Sot-käsikirjan mukaan. Responce-projekti toteutti sosiaalista tilinpitoa kuudessa organisaatiossa, joiden perusteella on kehitetty Vastuunkantaja malli. (Merenmies & Sevón 2007, 11.)

Sosiaalinen tilinpito tekee organisaation toiminnasta läpinäkyvää. Tiedottaminen keskeisille sidosryhmille sosiaalisen tilinpidon eri vaiheissa on tärkeä osa

sosiaalisen tilinpidon prosessia. Sosiaalinen tilinpito tukee organisaatiota toiminnan kehittämisessä, koska jo suunnitteluvaiheessa joudutaan tarkastelemaan tavoitteita ja niiden toteutumista seurataan prosessin aikana. (Merenmies & Sevòn 2007, 13.)

Sosiaalista tilinpitoa voidaan käyttää monenlaisiin tarkoituksiin. Se antaa organisaatiolle välineen raportoida tuloksista ja sidosryhmille konkreettisen tiedon organisaation lupaamista sosiaalisista ja yhteiskunnallisista tavoitteista. Sosiaalinen tilinpito tuo näkyviin organisaation arvot. Se antaa johdolle mahdollisuuden seurata, ohjata ja kehittää toimintaa sekä varmistaa sen laatua. Menetelmän avulla sidosryhmillä on mahdollisuus osallistua toimintatavoista päättämiseen ja tavoitteiden luomiseen. (Björk & Siltanen 2009, 7.)

3.2 Sosiaalisen tilinpidon käsitteiden määrittelyä

Sosiaalisessa tilinpidossa käytetään useita sosiaalialalle vieraita käsitteitä. Rahoittajat ja useat sidosryhmät toimivat kaupallisella alalla, joten käsitteiden ymmärtäminen on helpompaa, kun käytetään kirjanpidosta tuttuja käsitteitä. Määrittelen tässä joitakin keskeisiä käsitteitä, joita sosiaalisessa tilinpidossa käytetään. Määritelmät ovat vastuunkantaja mallin mukaisia.

Sosiaalinen tilinpito on etukäteen määritellyn ajanjakson tavoitteiden toteutumisen järjestelmällinen seuranta ja raportointi. Sosiaaliselle tilinpidolle tehdään aina tilintarkastus. *Budjetti* on organisaation etukäteen määrittelemät tililuokat, tavoitteet ja indikaattorit. *Indikaattori* tarkoittaa sosiaalisen tavoitteen saavuttamisen todentamiseksi seurattua asiaa ja sille määriteltyä tasoa. Yhden tavoitteen saavuttamisen osoittamiseen on yleensä useita erilaisia mittareita. Budjettiin liitetään *kirjanpidon suunnitelma*, jossa määritellään mittausvälineet, mittauksien aikataulut ja vastuuhenkilöt. *Kirjanpito* on vuoden kestävä työvaihe, jossa mitataan asioita ja kerätään tietoa yhteen. *Kirjanpitoaineisto* on kerätty materiaali, kuten kyselyjen vastaukset ja tilastotiedot. *Kirjanpitäjä* on vastuuhenkilö, joka kokoaa sosiaalisen tilinpäätöksen ja huolehtii, että kirjanpito toteutetaan suunnitelman mukaan. (Merenmies & Sevòn 2007, 14–15.)

Mittaaminen on kirjanpidon mukaista tiedon keräämistä. *Mittausväline* voi olla haastattelu, kysely, tilastotieto, tapauskuvaus tai joku muu organisaation määrittelemä menetelmä, jolla kerätään tietoa sosiaalisista vaikutuksista. *Sidosryhmä* on yhteistyötaho, jolle organisaation toiminnalla on merkitystä. (Merenmies & Sevón 2007, 14–15.) Sidosryhmä on henkilö tai ryhmä, joka on kiinnostunut organisaation menestymisestä ja tuloksista. Sidosryhmällä on yleensä taloudellinen, juridinen tai sopimukseen perustuva yhteys organisaatioon. Sidosryhmä voi olla työntekijä, rahoittaja, johto, asiakas tai viranomainen. (Björk & Siltanen 2009, 2.) *Tililuokka* on toisiinsa liittyvien sosiaalisten tavoitteiden kokonaisuus. *Tilinpäätös* on budjetin mukainen raportti tilikauden sosiaalisista tuloksista. *Tilinpäätöskertomus* koostuu sosiaalisesta tilinpäätöksestä ja sitä täydentävistä tiedoista. Kertomus sisältää aina tilintarkastajan lausunnon. *Tilintarkastaja* on organisaation ulkopuolinen henkilö, jonka tehtävä on tarkastaa tilinpäätös sekä laatia tilintarkastuslausunto. *Vastuunkantajatiimi* tarkoittaa organisaation nimeämiä vastuuhenkilöitä, joita ovat kirjanpitäjä, koordinaattori sekä tiedonhankinnasta vastaavat henkilöt. (Merenmies & Sevón 2007, 14–15.)

3.3 Tilinpidon prosessi

Sosiaalisen tilinpidon suunnitteluvaiheessa selvitetään organisaation arvot, missio, visio ja strategia. Niiden pohjalta määritellään sosiaaliset tavoitteet. (Merenmies & Sevón 2007, 23). Keskeisten sidosryhmien määrittäminen on tärkeää budjetointivaiheessa, koska se vaikuttaa tavoitteisiin, joita halutaan seurata. (Merenmies & Sevón 2007, 27.) Samaan aihealueeseen liittyvät tavoitteet ryhmitellään tililuokkiin ja niille annetaan asiakokonaisuutta kuvaavat nimet. Seuraavaksi määritellään indikaattorit ja tavoitetasot. Samalle tavoitteelle asetetaan sekä laadullisia että määrällisiä indikaattoreita. (Merenmies & Sevón 2007, 29.) Tavoitteiden asettaminen on tärkeää, koska silloin työntekijät tietävät, mitä ollaan tekemässä ja organisaation johto voi toteuttaa tavoitteellista johtamista. Sosiaalisen tilinpidon tarkoitus on suunnitella ja tehdä yhdessä näkymättömät tulokset näkyviksi. (Björk & Siltanen 2009, 3.)

Budjettiluonnos esitetään organisaation johdolle ja siihen pyydetään palautetta sidosryhmiltä. Näin varmistetaan, että sosiaalinen tilinpito tuo esille sidosryhmien kannalta tärkeät tulokset. Kirjanpidon suunnitelma sisältää mittausvälineet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Jokaiselle mitattavalle asialle valitaan mittausväline tai tietolähde. Näitä ovat kyselyt, haastattelut, tilastotieto tai tapauskuvaus. (Merenmies & Sevón 2007, 29.)

Seuraava vaihe on varsinainen kirjanpito, joka suoritetaan ennalta sovitun tilikauden aikana. Tositteita kerätään sovitulla menetelmällä tilikauden ajan. Se on yleensä yksi kalenterivuosi. Ulkopuolinen tilintarkastaja tarkistaa kirjanpidon. (Merenmies & Sevón 2007, 37.) Kirjanpitovaihe aloitetaan ensimmäisen tilinpitokauden alusta. Siinä kerätään järjestelmällisesti tietoa tavoitteiden toteutumisesta kirjanpitosuunnitelman mukaisesti. Kirjanpidon tarkastaa ulkopuolinen tilintarkastaja.

Tilinpäätösvaiheessa organisaation johto hyväksyy kirjanpidon, jonka jälkeen tilintarkastaja tarkistaa ja hyväksyy sen kirjoittamalla tilintarkastuslausunnon. Lopuksi organisaation päättävä elin hyväksyy vielä tilinpäätöksen. Tulosten viestintä on tärkeä osa prosessissa. Viestintää varten tehdään tilinpäätös-kertomus, joka välitetään sidosryhmille ja tarpeen mukaan erilaisille yhteistyötahoille. Toiminnan kehittäminen on mahdollista sosiaalisessa tilinpidossa esille tulleiden tulosten pohjalta. Sosiaaliseen tilinpitoon tehdään muutoksia jatkuvasti. Sosiaalinen tilinpito on johtamisen väline. (Merenmies & Sevón 2007, 18–19.)

Tilinpäätös tehdään tilikauden jälkeen. Siinä kuvataan miten tiedot on kerätty, esitetään saadut tulokset ja liitteeksi laitetaan budjetti ja kirjanpidon suunnitelma. Tilinpäätökseen liitetään tilintarkastuslausunto. Lopuksi tilinpäätös hyväksytetään organisaation johdolla. (Merenmies & Sevón 2007, 39.)

Tuloksista viestitään keskeisille sidosryhmille. Viestintä suunnitellaan jo tilikauden aikana. Tuloksista voidaan tiedottaa erikseen tiedotustilaisuudessa, organisaation verkkosivuilla tai lehdissä. Sosiaalinen tilinpito voi olla myös osana raporttia tai hakemusta, joka toimitetaan rahoittajille. Sosiaalinen tilinpito

on väline, jolla voidaan arvioida ja kehittää organisaation toimintaa. Sosiaalisen tilinpidon prosessin kehittäminen jatkuu koko tilikauden ajan. (Merenmies & Sevón 2007, 43–49.)

3.4 Muiden organisaatioiden sosiaalisia tilinpitoja

Useat organisaatiot ovat tehneet sosiaalista tilinpitoa ja tutustuin aiheeseen niitä tarkastelemalla. Muiden valmiit budjetit ja suunnitelmat selkeyttivät sosiaalisen tilinpidon menetelmän hahmottamista. Budjeteista opin, kuinka tililuokat ja tavoitteet, indikaattorit ja mittarit sekä mittausvälineet sijoitetaan budjettiin. Tässä olen kirjoittanut organisaatioista, joiden sosiaalisen tilinpidon materiaaliin tutustuin.

Silta-valmennus ry on vuonna 2000 perustettu tamperelainen kansalaisjärjestö. Se on aloittanut sosiaalisen tilinpidon prosessin yhteistyössä kahden muun tamperelaisen järjestön kanssa. Sosiaalista yrittäjyyttä tukeva Sys-projekti koordinoi prosessia ja konsulttina toimii Syfo oy. (Silta-valmennus ry. i.a.). Minulla oli käytettävissä vuoden 2009 lopussa tehty yhteenveto perustiedoista sosiaalista tilinpitoa varten ja sosiaalisen tilinpidon budjetti. Katsoin mallia perustietojen kirjaamiseen Silta-valmennus ry:n sosiaalisesta tilinpidosta, kun suunnittelin Way-hankkeen vastaavaa materiaalia. Way:n sosiaaliseen tilinpidon budjettiin otin mallia muun muuassa tililuokista. Silta-valmennuksen tililuokka 100 oli *asiakkaan voimaantumisen ja elämäntaitojen tukija*. Way:n tililuokka 100 on *asiakkaan elämäntaitojen ja voimaantumisen tukija sekä valmentaja*. Siltavalmennuksen budjetissa tililuokka 200 on *asiakkaan työelämä-, opiskelu- ja asumisvalmiuksien vahvistamisen valmentaja*. Way:n tililuokka 200 on *asiakkaan työelämävalmiuksien tukija ja valmentaja*. (Silta-valmennus ry 2009.)

Pesula Omaoksa on Järvenpäässä toimiva osuuskunta, jossa toimii pesula sosiaalisen yrityksen tavoin. Organisaation Internet sivuilla on sosiaalinen tilinpäätös, joka sisältää sosiaalisen budjetin vuodelle 2006. Sosiaalinen tilinpito on tehty osana Responce-projektia, jossa valmistui useita sosiaalisia tilinpitoja

eri organisaatioille. Tilinpäätöksestä opin näkemään mikä on sosiaalisen tilinpidon tavoite ja mihin kirjanpidolla tähdätään. (Pesula Omaoksa. i.a.) Pesula Omaoksan lisäksi Responce-projektiin osallistuneita organisaatioita, joille tehtiin sosiaalinen tilinpito ja tilinpäätös olivat Helsingin kaupungin Uusix-verstas, Sosiaalitalkkarit projekti, Meriko-Tehdas, SPR:n kontti-ketju ja Taitojen talo. (Suomen punainen risti. Responce-kumppanit. i.a.)

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on Tampereella toimiva yhdistys, joka tuottaa sosiaali- ja terveysalan erityispalveluita. (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry. i.a.) Organisaatiossa on tehty sosiaalisen tilinpidon budjetti vuonna 2009. Minulla oli käytettävissä organisaation sosiaalinen budjetti, versio 8.0 vuodelle 2010. Siinä tililuokka 100 eli *asiakkaan elämäntaitojen ja voimaantumisen tukija ja valmentaja*, oli mielestäni hyvä, joten muokkasin sitä vain vähän. Tililuokka 200 oli sama kuin Way.n sosiaalisen tilinpidon vastaava tililuokka. (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2009.)

3.5 Vaikutusten osallistava arviointi

Sosiaalinen tilinpito on toiminnan arvioinnin väline. Siihen voidaan soveltaa osallistavan ja valtaistavan arvioinnin teoriaa. Kivipelto kirjoittaa osallistavasta arvioinnista Stakesin julkaisussa. Jos halutaan arvioida vaikutuksia, on tärkeää tietää mitä halutaan arvioida. Kun halutaan saada kokemukseräistä tietoa, on kerättävä asiakkaiden subjektiivisia kokemuksia. Kvantitatiivisen eli määrällisen tiedon keräämiseen tarvitaan erilaisia menetelmiä, jos halutaan kerätä objektiivista tietoa vaikutuksista. (Kivipelto 2008, 15.) Sosiaalisessa tilinpidossa on kyse sekä määrällisten että laadullisten tietojen keräämisestä. Kivipellon mukaan osallistavassa arvioinnissa ollaan kiinnostuneita osallistujien kokemuksista. Arvioinnin suunnittelussa ja toteutuksessa ovat mukana kaikki toimijat, joiden asioita tutkitaan ja kehitetään. Osallistavassa arvioinnissa käytetään usein määrällisiä ja laadullisia menetelmiä. (Kivipelto 2008, 15.)

Osallistava arviointi tuo esille esimerkiksi hankkeissa tuotetun tiedon vaikutuksia. Kerättyä tietoa voidaan käyttää eettisesti oikein, kun se palvelee

asiakkaalle tuotetun toiminnan kehittämistä. Jos vaikutusten arvioinnilla pyritään hyödyttämään vain viranomaisia ja ammattilaisia, se ei ole eettisesti kestävää toimintaa. Sosiaalialan sisältä nousevat tarpeet tulevat esille osallistavalla arvioinnilla. Kun kaikki osapuolet otetaan mukaan arviointiin, saadaan näkyviin asiakkaiden, yhteistyötahojen ja yhteisön tarpeet. (Kivipelto 2008, 23.)

Osallistavassa arvioinnissa pyritään valitsemaan sellaisia menetelmiä, joita käyttämällä asiakkaat voivat vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Osallistava arviointi on sosiaalialalla tarpeellista, koska silloin saadaan kaikki toimijat osallistumaan heitä koskevan toiminnan kehittämiseen. (Kivipelto 2008, 24.) Sosiaalisessa tilinpidossa kaikki toimijat, kuten asiakkaat, yhteistyötahot, viranomaiset ja työntekijät pyritään ottamaan mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Näin saadaan selkeä kuva siitä mitä ollaan tekemässä ja mitkä ovat arvioinnin tavoitteet. Kivipellon mukaan osallistavassa arvioinnissa on tärkeää dokumentoida tietoa ja sen ei välttämättä tarvitse olla aina kirjallista tietoa. Arvioinnissa voidaan käyttää myös kuva- ja äänimateriaalia. Osallistavassa arvioinnissa tehdään aluksi suunnitelma, jossa määritellään arvioinnin tarpeet, menetelmät, vastuut ja aikataulut. (Kivipelto 2008, 26.)

Sosiaalisen tilinpidon asiakasnäkökulmassa on tarkoitus kerätä asiakkaiden kokemusperäistä tietoa ja lisäksi tilastotietoa. Kivipellon mukaan kokemusperäistä tietoa on usein vaikea saada yksittäisiltä toimijoilta, joten ryhmämuotoiset menetelmät voivat soveltua paremmin. On hyvä pohtia myös sitä millä menetelmillä hiljaista tietoa saadaan kerättyä. (Kivipelto 2008 s 26.) Tiedon kerääminen on vain yksi osa arviointiprosessia ja sen jälkeen kerättyä tietoa käytetään toiminnan kehittämiseen. On tärkeää, että kaikki osapuolet osallistuvat toiminnan kehittämiseen yhdessä. Osallistavaan arviointiin kuuluu myös tiedottaminen. (Kivipelto 2008, 26–27.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa on erilaisia näkemyksiä siitä, mitkä ovat vaikutuksia ja mikä vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden mittaamisessa on löydettävä syy-seuraussuhde, joka voidaan tieteellisesti todentaa. On olemassa määrällisiä eli kvantitatiivisesti mitattavia syy-seuraussuhteita ja laadullisia eli kvalitatiivisia mittaustapoja. Laadullista vaikuttavuutta voi olla esimerkiksi asiakkaiden

kokemukset toiminnan vaikutuksista heidän elämäänsä. Usein vaikuttavuudessa on kyse pitkän ajan vaikutusten seuraamisesta. (Kivipelto 2008, 35.)

Sosiaalisen tilinpidon keinoin tuotettu tieto on vaikutusten arviointia, mutta pidemmän ajan kuluessa voidaan saada näkyviin vaikuttavuutta, kun aletaan mitata toiminnan vaikutuksia yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Asiakasnäkökulmasta katsottuna ei voida puhua vaikuttavuudesta, koska asiakkaan tilannetta seurataan vain lyhyen aikavälin jaksoissa. Asiakkaan tilanteen arvioiminen esimerkiksi vuoden kuluttua arvioinnin aloittamisesta voi olla vaikeaa. Sosiaalinen tilinpito mittaa vain tietyn jakson aikana saavutettuja muutoksia ja vaikutuksia asiakkaan elämässä.

Vaikutusten arviointia tehdään usein numeraalisin perustein, lasketaan suoritepäiviä ja taloudellisia saavutuksia. Sosiaalisten tavoitteiden asettaminen on haasteellista, koska asiakkaan ja työntekijän tavoitteet saattavat olla erilaisia keskenään. Asiakas kokee saavansa hyötyjä, joita ei voida mitata suoritepäivinä tai rahassa. Työntekijältä vaaditaan tuloksia, joilla saavutetaan säästöjä organisaatiossa tai yhteiskunnassa. Suora taloudellinen vaikutus asiakkaalle voi olla työllistyminen, mutta esimerkiksi työelämävalmiuksien tai elämänhallinnan paraneminen saattavat olla asiakkaan kannalta keskeisiä saavutuksia, vaikka hän ei työllistyisikään. Tästä voi seurata yhteiskunnan kannalta välillisiä taloudellisia vaikutuksia, kuten asiakkaan elämänhallinnasta johtuva sosiaalipalveluiden käytön väheneminen, asiakkaan perheen tuen tarpeen tai sosiaalisten tukien käytön pienentyminen. Esimerkiksi mielenterveysongelmat, päihdeongelmat ja muut syrjäytymisen riskitekijät vähenevät ja asiakkaan elämänlaatu paranee.

Vaikutuksien arviointiin käytetään eri organisaatioissa erilaisia menetelmiä. Organisaatioilla on omia itse kehitettyjä tai kaupallisia menetelmiä, joilla vaikutuksia mitataan. Niitä voivat olla esimerkiksi asiakasraati ja asiakastytyväisyyskysely. Sosiaalinen tilinpito on viitekehys, joka voi sisältää useita erilaisia vaikutusten arviointimenetelmiä. Organisaation olemassa olevat menetelmät on hyvä ottaa mukaan mikäli ne soveltuvat sosiaalisten vaikutusten mittaamiseen.

4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

4.1 Hyvinkään työllisyystilanne

Kun Way-hanke aloitettiin, työttömyysaste oli korkea. Hyvinkäällä oli 1300 työtöntä työnhakijaa vuonna 2008. Hyvinkään työttömyysaste oli vuoden 2008 lopussa 7,1 prosenttia. Se on korkeampi, kuin muissa pääkaupunkiseudun kehyskunnissa ja Uudenmaan ELY-keskuksen alueella. Koko Suomen työttömyysaste oli 8,8 prosenttia ja Uudellamaalla 5,5 prosenttia. Vuonna 2008 työttömistä 46 prosenttia oli yli 50-vuotiaita. Nuorten työttömyys oli kasvussa ja yli 50-vuotiaiden työttömien määrä oli vähentynyt. Hyvinkään kaupunki oli järjestänyt pitkäaikaistyöttömille kuntouttavaa työtoimintaa, työharjoittelua ja työelämävalmennusta. Uusia työpaikkoja oli tullut palvelusektorille ja rakennusalan työpaikat olivat vähentyneet. (Hyvinkään kaupunki. Talousosasto 2008, 5–6.) Kuntouttava työtoiminta on lakisääteinen palvelu, jota kaupungin on järjestettävä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) velvoittaa kunnan sosiaalitoimen ja TE-toimiston tekemään aktivointisuunnitelman yhteistyössä työttömän työnhakijan kanssa. Vuoden 2010 alusta kunnalla on velvollisuus järjestää kuntouttavaa työtoimintaa kaikille aktivointivelvoitteen täyttävälle. (Hyvinkää Perusturvakeskus 2010, 3.)

Hyvinkäällä työttömyysaste on keskimääräistä korkeampi kuin muualla Uudellamaalla. Työttömiä oli vuonna 2009 heinäkuun lopussa 2141 henkilöä ja Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston asiakkaista 984 oli vaikeasti työllistyviä työnhakijoita. (ESR-projektihakemus 2010, 2.) Syyskuun 2010 tiedotteen mukaan Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston alueella oli työttömänä 2 677 henkilöä ja työttömyysaste oli 6,3 prosenttia. Työttömyysaste oli koko Suomessa 9,1 prosenttia ja Uudellamaalla 6,9 prosenttia. Hyvinkäällä oli työttömiä vuoden 2010 syyskuun lopussa 1796 henkilöä. (Työ- ja elinkeinotoimisto. Työllisyyskatsaus 2010).

4.2 Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskuksen Way-hanke

Sosiaalisen tilinpidon tilaaja oli Typ:n Way-hanke, joka toimii Hyvinkäällä. Hankkeen tarkoitus on auttaa pitkäaikaistyöttömiä ja vastata sesonki-, pätkä- ja osa-aikatyön haasteisiin. Hyvinkäällä on vaikeasti poistettavaa pitkäaikais- ja rakennetyöttömyyttä. Rakennetyöttömyys on seurausta koulutuksen puutteesta sekä ammattitaidon vanhentumisesta työelämän vaatimusten muuttuessa työelämässä. (ESR-projektihakemus 2010, 2.)

TE-toimistot ovat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnon alla. Ely-keskukset eli elinkeino-, ympäristö- ja liikennekeskukset hoitavat alueellista työvoimapolitiikkaa. TE-toimistoilla on laaja palveluvalikoima työnhakijoille ja työnantajille. Toimipisteitä on koko Suomessa yhteensä 200. Typ:t ovat elinkeinohallinnon, kuntien ja Kelan yhteisiä pisteitä. Ne palvelevat työnhakijoita, joilla on työllistymisvaikeuksia. (Työ- ja elinkeinotoimisto. Työnhakijan palvelut. i.a.)

Way-hankkeen taustalla on Sesonkipaja-projekti, joka käynnistyi heinäkuun alussa vuonna 2007. Projektin lähtökohta oli Hyvinkään Typ:n alueella oleva rakennetyöttömien suuri määrä. Sesonkipajan avulla oli mahdollista antaa työttömille kohdennettua ryhmä- ja yksilövalmennusta. Tarkoitus oli saada sesonkityöt ja työntekijät kohtaamaan. (Issakainen, Leinonen, Mäkelä ja Nummenpää 2008, 4.)

Way on Hyvinkään kaupungin sosiaalipalvelun alainen ja se toimii välityömarkkinoilla Hyvinkään talousalueella. Hanke on aloittanut toimintansa vuonna 2008. (ESR-projektihakemus 2010, 9). Se tarjoaa työllistymismahdollisuuksia, tukea työelämään siirtymiseen, erilaisia polkuja kohti työelämää sekä yhteistyöverkostoja työnhakijoille. Tavoitteena on tukea työelämästä syrjäytyneiden paluuta työelämään, työttömien kouluttautumista sekä työllistää pitkäaikaistyöttömiä, vajaakuntoisia ja maahanmuuttajia. Työn etsintä ja yhteistyö erilaisten yritysten kanssa on tärkeä osa Way:n toimintaa. Kohderyhmän asiakkaita valmennetaan kohti työelämää työnhakuvalmennuksen ja aikuisten pajatoiminnan avulla. (ESR-projektihakemus 2010, 3.)

Way-hankkeen tärkein tavoite on löytää työnhakijalle työpaikka, mutta myös kaikki erilaiset keinot parantaa työnhakijan työnhakuvalmiuksia sekä mahdollisuudet päästä työmarkkinoille selvitetään. Palkkatuki- tai työelämävalmennuspaikka, oppisopimuskoulutus sekä opiskelun aloittaminen ovat joidenkin asiakkaiden kohdalla saavutettu tavoite. (ks. liite 1.) (ESR-projektihakemus 2010, 7.) Muita vaihtoehtoja ovat työkokeilu, terveydentilan selvittäminen sekä kuntouttava työtoiminta (ESR-projektihakemus 2010, 8).

TE-toimisto, Typ tai sosiaalitoimisto ohjaavat asiakkaita Way:n toiminnan piiriin. (ks. liite 1). Way:ssa työskentelee projektipäällikkö, vastaava yksilövalmentaja, kaksi yksilövalmentajaa työnetsinnässä, kaksi yksilövalmentajaa työnhakuvalmennuksessa, kaksi yksilövalmentajaa aikuisten pajalla sekä neljä työvalmentajaa aikuisten pajalla.

Työelämävalmennus tai työharjoittelu on työnhakijalle mahdollisuus saada työkokemusta ja yhteys työnantajiin. Se on yritykselle maksutonta. Harjoittelu- tai työelämävalmennuspaikan työnhakija voi etsiä itse, mutta niitä on myös työ- ja elinkeinotoimiston rekisterissä. TE-toimisto tarkistaa aina onko kyseisellä paikalla edellytykset toimia harjoittelu- tai työelämävalmennuspaikkana. (Työ- ja elinkeinotoimisto. Työharjoittelu ja työelämävalmennus. i.a.)

Työharjoittelua ja työelämävalmennusta ohjaavat useat lait. Niitä ovat muun muassa laki julkisesta työvoimapalvelusta (1295/2002), työttömyysturvalaki (1290/2002) ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Asetuksia ovat asetus julkiseen työvoimapalveluun kuuluvista etuuksista (1346/2002) ja asetus julkisen työvoimapalvelun toimeenpanosta (1347/2002). Lisäksi on olemassa työministeriön ohje 28/2003, lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. (Työ- ja elinkeinotoimisto. Työharjoitteluun ja työelämävalmennukseen liittyvät säädökset. i.a.).

4.3 Way:n asiakkaat

Way:n asiakkaina ovat pääsääntöisesti 28–55 -vuotiaat Hyvinkääläiset työttömät työnhakijat sekä alueen yritykset ja muut työnantajat, joille Way etsii työntekijöitä sekä antaa tukea ja neuvoja työttömien työllistämiseen. (ESR-projektihakemus 2010, 5). Arvioitu asiakasmäärä vuodelle 2008 oli työttömiä työnhakijoita 24 ja yrittäjiä 21, vuonna 2009 työttömiä 108 ja yrittäjiä 14 sekä vuosina 2010–2012 työttömiä vuosittain 186 ja yrittäjiä 15. Asiakasarvio koko hankkeen aikana oli työttömiä 690 ja yrittäjiä 80. (ESR-projektihakemus, 7.) Way:n tavoitteena on valmentaa asiakkaita avoimille työmarkkinoille, sesonki-, pätkä- ja osa-aikatyöhön sekä edistää asiakkaiden elämäntilannetta. (Hyvinkään kaupunki. Perusturvakeskus 2010, 10.)

Reetta Pietikäinen on tutkinut muun muassa työpajojen asiakkaiden tilanteen haasteellisuutta ja tarpeiden moninaistumista. Useat asiakkaat ovat olleet pitkään työttömänä ja puhutaan rakennetyöttömyydestä sekä työttömyyden kovasta ytimeistä. Terveysongelmat, heikko koulutustaso ja vanhentunut ammattitaito haittaavat työllistymistä. Vaikeasti työllistyvien osuus on kasvanut ja tarvitaan elämänhallinnan tukemiseen liittyviä tukitoimia. Työn tarjoaminen ei riitä, vaan tarvitaan yksilövalmennusta ja kuntoutusta. Tilaajat, eli palvelun maksajat, eivät ymmärrä asiakkaiden tarpeita ja riittävästä palveluntarjoajista on pulaa. Osa asiakkaista ei ehkä koskaan kykene avoimille työmarkkinoille ja heille eläkeselvittely olisi tarpeellista. (Pietikäinen 2009, 83–85.)

Way:n tarkoitus on innostaa asiakasta työnhakuun. Asiakkaan kannustaminen ja motivoiminen ovat tärkeä osa valmennusta. Työnhakijan vahvuuksien etsiminen yhdessä asiakkaan kanssa auttaa asiakasta löytämään uusia mahdollisuuksia. Pitkäaikaistyöttömyys aiheuttaa useilla asiakkaista itsetunnon alenemista ja motivaatio työnhakuun on hävinnyt epätoivon alle. Voimaannuttava ja osallistava valmennus sekä vertaistuki auttavat uuden innostumisen alkuun.

4.4 Työnhakuvalmennus

Työnhakuvalmennusjakso sisältää yksilö- ja ryhmävalmennusta. Jakso kestää kaksikymmentä arkipäivää. Sen jälkeen asiakas siirtyy mahdollisuuksien mukaan työelämävalmennukseen (TEV) yhteistyötyönantajalle. (ESR-projektihakemus 2010, 8). Tavoite vuodelle 2009 oli yhdeksän työnhakuvalmennusryhmää, joissa jokaisessa 12–14 valmennettavaa ja vuoden 2010 tavoite on järjestää yhdeksän ryhmää, joissa jokaisessa on 14 valmennettavaa. (ESR-projektihakemus 2010, 9–10).

Valmennusjakso koostuu neljästä viikosta, joille on jokaiselle asetettu tavoite. Ensimmäisen viikon tavoite on asiakkaan vahvuuksien esille nostaminen ja ryhmäytyminen. Seuraavan viikon tavoite on selvittää työnhaun välineet ja kirjoittaa CV eli ansioluettelo ja työhakemus. Kolmannella viikolla keskitytään vuorovaikutustaitojen kehittämiseen sekä osallistutaan työhaastatteluun käytännössä. Viimeisellä viikolla tavoitteena on työelämään siirtyminen ja asiakkaan oman roolin löytäminen työmarkkinoilla. Jokaisella on mahdollisuus tutustua tulevaan jatkopaikkaansa. Ryhmävalmennuksessa asiakas osallistuu erilaisiin luentoihin ja toiminnallisiin kokonaisuuksiin. (ks. liite 1.) Menetelminä käytetään ratkaisukeskeisiä toimintatapoja. (Hyvinkään kaupunki. Perusturvakeskus 2010, 10.)

Työnhakuvalmennusjaksolla asiakas osallistuu yksilövalmennukseen, joka sisältää palvelutarvekartoituksen, työnetsintää, tarvittaessa terveydentilaselvityksen ja velkaneuvontaa. Lisäksi asiakkaan kanssa kartoitetaan yksilöllisiä polkuja kohti työelämää asiakkaan vahvuuksien ja osaamisen mukaan. Työelämään tutustuminen on mahdollista valmennuksen aikana. Asiakas voi osallistua yhden tai kahden päivän ajan ammatteihin ja työtehtäviin, joista asiakas on kiinnostunut. Tutustuminen toteutetaan Way:n aikuisten pajalla, kaupungin yksiköissä tai yksityisten yritysten työpaikoilla. (Hyvinkään kaupunki. Perusturvakeskus 2010, 10.) Työnhakuvalmennusjakson aikana asiakkaalle etsitään erilaisia polkuja kohti työelämää tehostetun työnetsinnän keinoin.

4.5 Aikuisten pajatoiminta

Way:n aikuisten paja sijaitsee Rentton kiinteistössä. Siellä toimii myös Hyvinkään Kierrätyskeskus (KiKe) ja osa Typ:n kuntouttavasta työtoiminnasta (KuTy). KiKe:n työntekijät vastaavat tavaran vastaanotosta, osallistuvat sen lajitteluun sekä huolehtivat hinnoittelusta ja myynnistä. KiKe:n työntekijät antavat kirjallisia toimeksiantoja pajoille. Niitä voivat olla esimerkiksi polkupyörien kunnostaminen tai huonekalujen korjaaminen, siistiminen, entisöinti ja kasaaminen. (Hyvinkään kaupunki. Perusturvakeskus 2010, 10.)

Asiakkaat voivat siirtyä työnhakuvalmennusjakson jälkeen aikuisten pajalle työelämävalmennukseen, jos siellä on tilaa. Sinne voidaan ohjata myös suoraan ilman työnhakuvalmennusjaksoa. Pajalla on erilaisia pienpajoja, joissa työskentely tukee asiakkaan oppimista ja työelämävalmiuksia. Pienpajoja ovat media-, tekstiili-, korjaus-, logistiikka-, polkupyörä- ja siivouspajat. Aikuisten pajalla asiakas saa myös yksilövalmennusta ja tukea työnhakuun. (ks. liite 1.) Työnetsintää jatketaan pajajakson aikana. (ESR-projektihakemus 2010, 8.) Aikuisten pajatoimintaan osallistuvien asiakkaiden määrän tavoite vuodelle 2010 on 60 valmennettavaa. (ESR-projektihakemus 2010, 10).

Työvalmentaja osallistuu yhdessä pajan yksilövalmentajan kanssa asiakkaan työelämävalmiuksien tukemiseen Way:n pajoilla. Opastus ja perehdytys työhön sekä palautteen antaminen asiakkaalle ovat tärkeitä osa-alueita pajajaksolla. Valmentajat seuraavat asiakkaan edistymistä ja tekevät yhdessä loppuarvioinnin. Tehostettu työnetsintä on osa pajan palvelua työnhakijalle. Työelämävalmennuksessa oleville järjestetään ryhmätoimintoja, jotka tukevat työelämävalmiuksia. Ryhmätoimintoja ovat esimerkiksi taukoliikunta, aamupalaverit ja viikoittaiset tietoisikut. Ryhmässä asiakkaat suunnittelevat yhdessä pajatoimintaa yksilövalmentajien ja työvalmentajien kanssa. (Hyvinkään kaupunki. Perusturvakeskus 2010, 13.)

4.6 Tehostettu työnetsintä

Way:n työnetsijät markkinoivat ja tiedottavat yhteistyökumppaneille ja työnantajaverkostolle Way:n palveluista sekä etsivät jatkuvasti uusia työpaikkoja. Työnantajille luodaan ratkaisuja, jotka on tehty yrityksen tarpeita vastaaviksi sekä työnhakijan osaamisen mukaan. Tarkoitus on saada työnantajan ja työnhakijan tarpeet kohtaamaan. Työnetsijä kertoo työnantajille erilaisista työllistämismahdollisuuksista, kuten työharjoittelu, palkkatukityö ja oppisopimuskoulutuksesta ja auttaa yritystä käynnistämään työllistämisen prosessin. (ks. Liite 1.) Way tuntee hyvin työnhakijansa, koska neljän viikon työnhakuvalmennuksen ja pajajakson aikana työnhakijan vahvuudet tulevat näkyviin paremmin, kuin vaan työhaastattelussa. Toiminta on yritykselle maksutonta. (Way työnetsintä.i.a.) Työnetsijät etsivät polkuja kohti työelämää myös aikuisten pajalla työskenteleville työnhakijoille. (Hyvinkään kaupunki. Perusturvakeskus 2010 , 12–13).

4.7 Way:n yhteistyötahot

Way-hanketta rahoittavat Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ja Hyvinkään kaupunki. Hanketta koordinoi UusiTaito-hanke. Lähettävänä tahoina toimivat Typ, TE-toimisto ja sosiaalitoimi. Way-hankkeen työntekijät ja asiakkaat tekevät yhteistyötä Pohjois-Uudenmaan Typ:n muiden työntekijöiden kanssa. Way:n asiakas saa tarvittaessa tukea Typ:n lisäksi A-klinikalta, Kriisikeskuksesta, Psykiatrian yksiköstä, terveyskeskuksesta, velkaneuvonnasta ja KELA:sta. Työnhakuvalmennusjakson aikana valmennuksessa käy useita luennoitsijoita muun muassa työvoimaohjaaja TE-toimistosta, Typ:n palvelukeskuspäällikkö, terveydenhoidon ammattilainen, koulutustarkastaja oppisopimustoimistosta, yrityspajan edustaja sekä kriisikeskuksen työntekijä. (ks. liite 1.)

Tärkeitä yhteistyötahoja ovat alueen yksityiset yrittäjät, kolmannen sektorin yhdistykset ja järjestöt, Hyvinkään seurakunta ja kierrätyskeskus. Erilaiset oppilaitokset voivat olla mukana, kun suunnitellaan asiakkaan jatkopolkua työelämään. Oppilaitosten opiskelijat tekevät erilaisia projekteja hankkeessa, kuten

taukoliikuntaa, terveystarkastuksia ja opintoihin liittyviä työharjoitteluita. Näitä oppilaitoksia ovat muun muassa Diakonia-ammattikorkeakoulu, aikuiskoulutuskeskus Hyria ja Laurea ammattikorkeakoulu. Yhteistyötä tehdään myös Hyvinkään kaupungin nuorten työpajatoiminta HOPE:n, Työmyllyn ja Mosaiikkihankkeen kanssa. (ks. liite 1.)

5 PROSESSIN KUVAUS

5.1 Sosiaalisen tilinpidon menetelmään perehtyminen

Aloitin sosiaalisen tilinpidon suunnitteluprosessin tutustumalla muiden organisaatioiden sosiaalisiin tilinpitoihin ja tilinpäätöksiin sekä aiheesta kertoviin Internet lähteisiin. Sosiaalinen tilinpito on niin uusi asia Suomessa, että siitä ei ole kirjoitettu useita kirjoja, mutta löysin erilaisia asiantuntija-artikkeleita. Tärkein lähde oli Syfo oy:n vastuunkantaja, opas sosiaaliseen tilinpitoon sosiaalisesti työllistävälle organisaatioille (Merenmies & Sevón 2007) sekä Syfo oy:n internetsivut. (Syfo oy i.a). Lisäksi tutustuin Responce-projektin muihin sosiaalisiin budjetteihin ja tilinpäätöskertomuksiin.

5.2 Prosessin käynnistäminen

Suunnitteluvaihe aloitetaan tekemällä virallinen päätös sosiaalisen tilinpidon aloittamisesta organisaatiossa. Sen jälkeen kartoitetaan organisaation tarpeet, edellytykset tehdä sosiaalista tilinpitoa sekä täsmennetään sillä tavoiteltavat hyödyt. Suunnittelussa määritellään resurssit, osaaminen, vastuuhenkilöt ja tarvittaessa hankitaan asiantuntijatukea ja koulutusta ulkopuoliselta taholta. Budjetointivaihe on yksi tärkeimpiä vaiheita, koska siinä määritellään sosiaaliset tavoitteet ja niiden indikaattorit. Tavoitteet kootaan tililuokiksi, jotka muodostavat sosiaalisen tilinpidon budjetin. Tässä vaiheessa määritellään myös mittausvälineet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. (Merenmies & Sevón 2007, 18–19.)

Sosiaalisen tilinpidon suunnitteluprosessi aloitettiin perustamalla vastuunkantajatiimi, joka vastasi suunnittelusta ja toteutuksesta. Vastuunkantajatiimiin kuului kolme henkilöä: Way-hankkeen projektipäällikkö, vastaava yksilövalmentaja ja aikuisten pajatoiminnan yksilövalmentaja. Way:n sosiaalisen tilinpidon koordinaattoriksi valittiin projektipäällikkö Aki Leinonen, kirjanpitäjäksi vastaava yksilövalmentaja Pirjo Issakainen ja tiedonkerääjiksi yksilövalmentajat intensiivivalmennuksesta, aikuisten pajalta sekä työnetsinnästä. Hain tutkimusluvan Hyvinkään kaupungin sosiaalipalveluiden johtajalta. Vastuunkantajatiimin

kanssa yhdessä teimme päätös sosiaalisen tilinpidon suunnitteluprosessin aloittamisesta. (Kokousmuistio 1/2010.)

Aluksi kartoitin olemassa olevia menetelmiä, joiden avulla on aikaisemmin kerätty tietoa Way-hankkeen vaikutuksista. Lisäksi vastuunkantajatiimin kanssa keskusteltiin menetelmien käytettävyydestä tulevassa sosiaalisessa tilinpidossa. Way-hankkeessa on aikaisemmin kerätty tietoa asiakkailta palautekyselyllä, jolla on haluttu arvioida asiakkaiden kokemuksia työelämävalmennusjaksosta ja kehittää toimintaa. Lisäksi hankkeessa on seurattu suoritepäiviä ja raportoitu puolivuositain ERS:lle toiminnan sisällöstä. (ESR-projektihakemus 2010.) Nämä menetelmät eivät kuitenkaan soveltuneet täysin sosiaalisen tilinpidon mittareiksi, koska niillä ei seurattu asiakkaan kokemuksia ja tunteita sekä vaikutuksia asiakkaan elämään. Kokouksessa päätettiin, että kehitetään mittareiksi alku- ja loppukysely, kerätään tapauskuvauksia eli caseja sekä kerätään mitattavia asioita eli indikaattoreita. (Kokousmuistio 1/2010.)

Ensimmäisessä kokouksessa keräsin ideoita ja ajatuksia sosiaalisen tilinpidon toteuttamisesta Way-hankkeessa. Tilinpidon avulla Way:ssa halutaan saada näkyväksi tuloksia ja vaikutuksia, joita ei voi mitata numeroilla ja rahalla. Vastuunkantajatiimissä pidettiin tärkeänä, että kerrotaan hankkeen vaikutuksista asiakkaisiin eikä siitä mitä tehtiin. (Kokousmuistio 1/2010.)

Vaikuttavuus asiakkaalle, tavoitteena itsetunnon paraneminen, ihmisarvon nousu sekä aktivoituminen. Tulos voi olla, että potuttua ja potutus vähenee. (Pirjo Issakainen)

Kaupungin johtajalta viestiä, että Hyvinkäällä halutaan löytää muuta hyvää kuin numeroita. (Aki Leinonen)

Ulkopuolista tilintarkastajaa ei vielä valittu prosessin aikana, koska ensimmäisen vuoden kokeilussa ei tehdä varsinaista tilintarkastusta tai tilinpäätöskertomusta. Ensimmäisenä vuotena Way:ssa kokeillaan menetelmiä ja kirjanpitoa sekä kehitetään uusia toimintamalleja ja mittausmenetelmiä. Tarkoituksena on harjoitella sosiaalisen tilinpidon menetelmää ja suunnitella samalla uusia tililuokkia, joilla voidaan tarkastella Way:n sosiaalisia vaikutuksia

työyhteisössä, yhteiskunnallisella tasolla sekä yhteistyötahojen kanssa toimimisesta.

5.3 Aineiston kerääminen

Tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt aineiston keräämisessä erilaisia menetelmiä. Olen haastatellut asiakkaita kysymysten pohjalta, jotka tein näitä haastatteluita varten. Asiakkaiden anonymiteettisuoja säilyttämiseksi en kirjoittanut nimiä raportteihin. Niissä oli vain asiakkaan sukupuoli ja ikä. Asiakaskyselyä suunnitellessa mietimme vastuunkantajatiimissä tarvitaanko kyselykaavakkeeseen asiakkaan nimi. Kyselyn tulosten raporttiin olisi riittänyt vain jokaiselle asiakkaalle oma numero, mutta vertailtavuuden kannalta oli tiedettävä mitä henkilö vastaa alussa ja lopussa. Oikeilla nimillä varmistettiin vastausten vertailtavuus.

Sosiaalisen tilinpidon käynnistämisen prosessin arvioinnissa käytin Swot-analyysia. (ks. liite 4). Sen pohjaksi tein kysymykset Way:n työntekijöille ja Typ:n johtoryhmälle. Swot-analyysia varten kerätty sosiaalisen tilinpidon prosessin arviointiaineisto oli myös nimetön. Siitä ei voida tunnistaa yksittäisen vastaajan ajatuksia. Näin turvattiin Way:n työntekijöiden ja Typ:n johtoryhmän anonymiteettisuoja. Arvioinnin luotettavuuden kannalta oli myös tärkeää, etteivät yksittäisen henkilön vastaukset erottuneet muiden vastauksista. Siten vastaajalla oli parempi mahdollisuus arvioida prosessia myös kriittisesti. Kokousmuistiot olivat yksi aineiston keräysmenetelmä. Niissä eivät tule näkyviin kaikki yksittäisen keskustelijan ajatukset. Niihin on kirjoitettu yleisiä tunnelmia kokouksista ja ajatuksia, joita keskustelussa tuli esiin. Joidenkin työntekijöiden kommentteja on otettu tähän raporttiin, mutta niihin on kysytty työntekijän lupa. Yhteistyötahon kokousraportissa ei tule ilmi työntekijöiden nimiä. Vain heidän toimenkuvansa on mainittu.

Kirjoitin työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta tukikysymyksiä, joiden avulla oli tarkoitus kerätä indikaattoreita asiakkailta. Haastattelin asiakkaita kysymysten pohjalta ja kirjoitin vastaukset paperille. En kokenut

tarpeelliseksi nauhoittaa ja litteroida keskusteluja, koska tavoitteena ei ollut saada yksittäisen asiakkaan kokemuksia näkyväksi, vaan saada sosiaalisen tilinpidon kyselyä varten aihealueita, joita olisi tarpeellista kysyä. Haastattavana oli kaksi miestä ja neljä naista, jotka olivat osallistuneet työnhakuvalmennukseen neljän viikon ajan ja työskennelleet aikuisten pajalla eripituisia jaksoja. Haastatteluissa kysyin asiakkaiden kokemuksista Way-hankkeessa ja sosiaalisista hyödyistä, joita asiakas oli kokenut saaneensa Way-hankkeen aikana, asiakkaan tavoitteiden asettamisesta työllistymisessä ja motivaatiosta työntekoon. Lisäksi kysyin asiakkaan kokemuksista tuen saamisesta työntekijöiltä Way-hankkeen aikana. (Haastatteluraportti 2010.)

Asiakkaiden vastauksista tuli esille useita asioita, joissa he olivat kokeneet saaneensa hyötyä elämäänsä Way:n asiakkuuden aikana. Kirjasin tähän joitakin kohtia haastatteluraportista. Asiakkaiden haastattelut ovat eri järjestyksessä, kuin haastattelutilanteessa ja olen käyttänyt numerointia 1 - 6 haastatelluista. En ole kirjannut kaikkia tietoja, joita haastatteluissa tuli esille, koska niistä voisi tunnistaa asiakkaan.

Hyötyjä. Säännöllinen elämänrytmi, lähteminen, unirytmii, paremmin sai lääkärille ajan. Autettiin asunnon hankinnassa ja ohjattiin päihdevastaanotolle. Sairaanhoidtaja on auttanut terveysasioissa. Mietin työnhakua, mutta nyt saan olla pajalla pidempään ja odottaa terveydenhoidollisia toimenpiteitä. En ole hakenut töihin.. muut asiat hoidettava ensin. (Asiakas 1)

On ollut hyötyä, ei mene kotona istumiseks, on jotain mitä voi tehdä. Tarkotus suorittaa trukkikortti, tulityökortti, työturvallisuuskortti, kun nämä on suorittanut on tarkotus hakea töihin. Unirytmii on parantunut. Saa tehdä jotain, ei tule laiskaksi ja menetä kiinnostusta työntekoon. Ei jaksa herätä, jos ei ole käynyt töissä ollenkaan kahteen vuoteen. Pajan henki on hyvä, jokainen auttaa toista. Voi esittää taidot uusille harjoittelijoille, voi neuvoa kun toinen haluaa. (Asiakas 2)

Ulosmittaustilanne, työnteko ei kannata kun ulosmitataan. Pyrokratiajärjestelmä on vaikea. Tavoite ei ole mennä töihin, päivä kerrallaan. (Asiakas 3)

Ihana tavata eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Olen suunnitellut aktiivisemmin oppisopimuskoulutukseen hakeutumista. Tuli valmennukseen ja ajatteli, tosi hieno juttu.

Vaikka asiat tiedossa ja koulussa opittu, ei haittaa vaikka saa uusia näkökulmia ja kertaa asioita. (Asiakas 4)

Hölmöt ideat, niitä on toteutettu, niit käytetään ja se on yllättävää ja hauskaa. Ei tarvi olla himassa tekemättä mitään. Näkee muitakin ihmisiä, saa toteuttaa itseään, ideat toteutetaan ja niihin suhtaudutaan vakavasti. Saa toteuttaa omaa projektia itsenäisesti. (Asiakas 5)

Olen tutustunut uusiin ihmisiin samassa elämäntilanteessa oleviin.. vertaistuki. Eri ammatti-ihmisiä on ollut esillä.. ryhmään kuuluu eri ammattikunnista ihmisiä. Saanut nähdä erilaisia unelmia.. saa toteuttaa omia unelmia. Valmennus oli unesta herättämistä, kun takana oli pidempi työttömyysjakso. Valmennusjakso herättää huomaamaan ympäristön, ettei jää pysähtyneeseen tilaan. Osaamiseen luotettiin ja neuvoja sai kysyä valmentajilta. Olin päättänyt vaihtaa alaa ennen valmennusta.. asenne muuttui, sama työ sisälsi jotakin uutta jota ei ollut ennen tehnyt. Vanha ammatti hyödynnetään ja työnkuva laajenee. (Asiakas 6)

Analysoin haastatteluaineistoa keräämällä erilaisia teemoja, joiden pohjalta kirjoitin alku- ja loppukyselyn alustavat kysymykset. Asiakkaiden vastauksissa oli eroja, mutta yhteisiä tekijöitäkin löytyi paljon. Esimerkiksi elämänrytmin paraneminen, säännöllisyys, motivaation kasvu, työnteon oppiminen, yhteistyötaitojen kasvaminen sekä elämän suunnan löytäminen olivat useilla asiakkailta tärkeimpiä asioita, joita he olivat saaneet asiakkuuden aikana. Tärkeää asiakkaiden mielestä oli myös uusien ihmisten kohtaaminen ja kokemus siitä, että on tarpeellinen. Joillekin oli tärkeää erilaisten korttikoulutusten suorittaminen, kuten tulityökortti-, työturvallisuuskortti- ja hygienia-passikoulutukset. (Haastatteluraportti 2010.) Korttikoulutukset ovat työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta eli työvoimakoulutusta. Sitä rahoittaa työ- ja elinkeinohallinto, joten opiskelijan ei tarvitse maksaa opiskelusta mitään. Työ- ja elinkeinotoimisto ostaa koulutusta ammatillisista aikuiskoulutuskeskuksista tai ammatillisista oppilaitoksista. Työvoimakoulutuksen tarkoitus on lisätä työnhakijan työhön sijoittumisedellytyksiä. Työnhakija saa koulutuksen ajalta työttömyysetuutta. Koulutukseen hakeudutaan TE-toimiston kautta. (Työ- ja elinkeinotoimisto. Työvoimakoulutus. i.a.) Asiakkaat kokivat saaneensa riittävästi tukea työntekijöiltä Way:ssa. (Haastatteluraportti 2010).

Toinen sosiaalisen tilinpidon suunnittelu kokous pidettiin siten, että paikalla olivat vastuunkantajatiimin lisäksi kolme yksilövalmentajaa sekä kaksi työvalmentajaa. Puhuttiin työntekijät sosiaaliseen tilinpitoon ja esittelin heille työvaiheet, joita oli tarkoitus tehdä. Keskustelimme alku- ja loppukyselyistä sekä sosiaalisista tavoitteista, joita kohti ollaan menossa. Kokouksessa keskusteltiin vastuun jaosta ja siitä kuka kerää case-kuvauksia, tilastoja sekä vastaa kyselyiden pilottivaiheesta. Päätettiin, että alku- ja loppukyselyä kokeillaan kahdessa eri työnhakuvalmennus ryhmässä kevään 2010 aikana. Kokouksessa todettiin haasteeksi asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet. Osa asiakkaista on ollut vuosia työttömänä ja elämänhallinnassa on puutteita, mutta toinen asiakas tarvitsee vain vähän tukea työllistymiseen. Sosiaalisen tilinpidon käynnistäminen koettiin monitahoiseksi ja vaativaksi, mutta mielenkiintoiseksi ja tarpeelliseksi asiaksi. Jos kysymysten asettelu ja sosiaalisen tilinpidon aloittaminen olisi helppoa, se olisi jo käytössä. Totesimme, että ensin on tehtävä virheitä ja aloitettava, niin sitten vasta voidaan kehittää menetelmiä toimivammiksi. (Kokousmuistio 2/2010.)

Asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi halusin kerätä TE-toimiston kokemuksia ja näkemyksiä asiakkaiden saamista hyödyistä Way-hankkeessa. Työvoima- neuvoja sekä työvoimaohjaaja kertoivat yhteistyökokouksessa omia kokemuksiaan Way-hankkeen toiminnasta asiakkaiden hyväksi. Asiakkaiden odotukset olivat olleet korkealla ja he olivat odottaneet saavansa työtä. Way:n aikana asiakkaat olivat huomanneet, että työmarkkinoilla on muitakin vaihtoehtoja oman alan lisäksi. Monella pitkäaikaistyöttömällä oli ollut itsetunto matalalla pitkään jatkuneen työttömyyden vuoksi ja asiakkaat olivat saaneet vertaistukea Way:n asiakkuuden aikana. (Kokousmuistio 3/2010.)

Way oli antanut asiakkaille realistisemmän käsityksen työmarkkinatilanteesta. Asiakkaat halusivat päästä Way-valmennukseen, koska olivat kuulleet siitä positiivista palautetta muilta asiakkailta. He olivat kokeneet toiveikkouden lisääntymistä. Asiakkaiden näkökulmat työhön ja työnhakualue olivat laajentuneet. Omien vahvuuksien ja ammattitaidon monipuolisuuden huomaaminen olivat positiivisia kokemuksia asiakkuuden aikana. Asiakkaat olivat kokeneet

elämänlaatunsa ja esimerkiksi unirytmensä parantuneen. (Kokousmuistio 3/2010.)

TE-toimiston työntekijät kertoivat pitkäaikaistyöttömyyden voivan lisätä liitännäisongelmia, kuten päihde-, ihmissuhde- ja toimeentulo-ongelmia. TE-toimiston työntekijät kokivat, että heidän resurssinsa eivät riitä ohjaamaan asiakkaita sosiaalipalveluihin. Tästä syntyi kokouksessa idea, että Way voisi kysyä asiakkailta sosiaalipalveluiden tietoisuuden lisääntymisestä. Way-valmennuksessa ja aikuisten pajalla on aikaa ohjata asiakasta sosiaalipalveluiden piiriin ja valmennuksessa kerrotaan mahdollisuuksista erilaisiin tukimuotoihin. Tästä ideasta kehittyi kyselyn kysymys: *Onko tietoisuutesi yhteiskunnan sosiaalisista tuista ja palveluista lisääntynyt.* (Kokousmuistio 3/2010.)

5.4 Sosiaalisen budjetin kokoaminen

Kokousten, kirjallisen materiaalin ja muiden organisaatioiden sosiaalisten tilinpitojen pohjalta laadin sosiaalisen tilinpidon budjetin eli suunnitelman. Asetin tavoitetasot sekä määrittelin tililuokat ja vastuuhenkilöt. Budjetti sisältää alku- ja loppukyselyn pohjalta seurattavat asiat eli indikaattorit ja mittarit eli menetelmät, joilla tavoitteiden toteutumista seurataan. Budjetin alussa kerrotaan organisaation perustiedot, joita ovat: Way-hankkeen arvot, missio eli perustehtävä, visio, strategia, palvelut, keskeiset sidosryhmät, asiakkaat, henkilöstö, talous ja rahoittajat, johto sekä muut sosiaalisessa tilinpidossa huomioitavat asiat. (ks. liite 2.)

Missio tarkoittaa organisaation elämäntehtävää. Se koostuu visiosta, arvoista ja toiminta-ajatuksista. *Visio* on yksinkertainen ja selkeä kuvaus organisaation tulevaisuuden näkymästä. *Arvot* ovat organisaation periaatteita joiden mukaan toimitaan. Toiminta-ajatus kuvaa organisaation perustehtävää. (Etälukio. i.a.). *Strategia* on organisaation pitkän aikavälin suunnitelma (Etälukio. i.a.).

Arvot, missio, visio ja strategia ovat Way:n omia, mutta ne pohjautuvat Typ:n tulokorttiin. Minulla oli käytössä Typ:n vuoden 2009 tulokortti, joka sisältää

suunnitelman organisaation strategisista linjoista ja kuvauksen toiminta-ajatuksesta. Siihen on kirjattu Hyvinkään perusturvan visio vuoteen 2015. Tulokortissa on asetettu tavoitteet, mittarit ja mittarin tavoitearvot neljälle erilaiselle näkökulmalle Typ:ssa. Näitä näkökulmia ovat henkilöstö, vaikuttavuus, taloudellisuus sekä asiakastyytyväisyys. Tulokortin vision mukaan toiminnan perustana on osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta ja sitoutunut kumppanuusverkosto. Tavoitteena on tukea kunnan asukkaiden omaehtoista hyvinvointia ja itsenäistä elämänhallintaa. Toiminta-ajatuksena on toimia asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja tehokkaasti hyödyntäen yhteistyöverkostoa. Strategian päämääränä on hyvä työllisyyspalveluiden saatavuus, oikea-aikaisuus, laatu ja vaikuttavuus sekä työnhakijan elämänhallinnan suunnitelmallinen vahvistaminen. Päämääränä on kehittää toimintatapoja ja tuottaa monipuolisia palveluita. (Hyvinkään Perusturvakeskus. Tulokortti 2009.)

Kolmannessa vastuunkantajatiimin kokouksessa olivat paikalla Way:n projektipäällikkö ja vastaava yksilövalmentaja. Kokouksessa tarkasteltiin olemassa olevaa aineistoa ja keskusteltiin budjetin ulkoasusta. Organisaation, hankkeen rahoittajien sekä joidenkin yhteistyötahojen logot tulee olla näkyvissä materiaalipaketissa. Lisäksi päätettiin muuttaa budjetin sisältöä niin, että kyselyn kysymykset ja budjetin mittarit sekä kysymykset ovat samassa järjestyksessä. Tämän koettiin helpottavan tulosten analysointia. (Kokousmuistio 4/2010.)

Budjetissa määrittelin tililuokiksi asiat, joissa Way:n toiminnan halutaan vaikuttavan asiakkaan elämään. Yksi näkökulma voidaan jakaa useampaan alaluokkaan. Asiakasnäkökulmasta tein Way:n sosiaaliseen tilinpidon budjettiin kolme alatililuokkaa, joissa jokaisessa on useita tavoitteita. Ensimmäinen tililuokka *100 Way on asiakkaan elämäntaitojen ja voimaantumisen tukija sekä valmentaja*. Tililuokan tavoitteita ovat 110 asiakkaiden jaksaminen paranee ja itsetunto nousee, 120 asiakkaiden elämänhallinta paranee, 130 asiakkaan sosiaaliset taidot vahvistuvat sekä 140 asiakkaan fyysinen hyvinvointi paranee. Toinen tililuokka on *200 Way on asiakkaan työelämävalmiuksien tukija ja valmentaja*. Siinä tavoitteita ovat 210 asiakkaan työelämävalmiudet lisääntyvät sekä 220 asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmat ovat selkeytyneet. Kolmas

tililuokka on *300 Way on kannustava ja tasa-arvoinen työyhteisö*. Tavoitteena on 301 asiakas on saanut ohjausta ja tukea Way:ssa. (ks. liite 2.)

5.5 Erilaisia tiedonkeräysmenetelmiä

Valitsin sosiaalisen tilinpidon budjettiin useita erilaisia menetelmiä eli mittareita, joilla halutaan saada asiakkaiden kokemuksia näkyväksi. Erilaiset menetelmät täydentävät toisiaan ja niiden avulla saadaan lisättyä tulosten luotettavuutta. Sama tulos erilaisilla menetelmillä kerättynä on sosiaalisen tilinpidon tavoite, mutta ristiriitaisetkin tulokset antavat tietoa menetelmän tai toiminnan kehittämiseen. Suurin työ oli alku- ja loppukyselyn tekeminen, pilotointi sekä tulosten analysointi. Lisäksi tiedonkeräys menetelmiksi valitsin case-kuvaukset, valokuvausohjeet sekä joitakin tilastoja ja nimilistoja.

5.5.1 Alku- ja loppukysely

Asiakkaiden kokemusten, havainnoinnin sekä työntekijäkokousten keskustelun perusteella laadin alustavan kyselylomakkeen alku- ja loppukyselyä varten. Kyselyn tarkoitus oli saada näkyväksi asiakkaiden kokemuksia asteikolla 1–5 kuulluksi tulemisesta, motivaatiosta työnhakuun, tulevaisuuteen suhtautumisesta, erilaisten ihmisten kanssa toimeen tulemisesta, ryhmässä toimimisesta, omista asioista päättämisestä, opiskelunvalmiuksista, valmiudesta vaihtaa alaa sekä työilmapiiristä työelämävalmennuksessa, omien ideoiden toteuttamisesta, tasavertaisuuden kokemuksesta, työmarkkinatilanteen tietoisuuden lisääntymisestä sekä tiedon lisääntymisestä yhteiskunnan erilaisista tuista. Kyselyn lopussa asiakkaalla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin omasta polusta työelämään sekä tuesta, jota asiakas on saanut työelämävalmennuksessa. (ks. liite 3.)

Muokkasin kyselyiden kysymyksiä useampaan kertaan prosessin aikana. Kysymysten asettelussa oli joitakin ongelmakohtia, joita muokkasin työntekijöiden palautteen mukaan. Esimerkiksi jotkut kysymyksistä sisälsivät kaksi kysymystä, kuten kysymys *olen valmis opiskelemaan ja kehittämään osaamis-*

tani. Tähän kysymykseen voi vastata monella tavalla. Asiakas saattaa olla halukas kehittämään osaamistaan jollakin muulla tavalla, kuin opiskelemalla ja asiakas ei tiedä mitä kysymykseen vastaisi. Muotoilin kysymyksen lopullisen muodon *olen valmis kehittämään osaamistani*.

Kyselyistä tehtiin pilotointi kahdessa eri työnhakuvalmennusryhmässä. Ensimmäiseen kyselyyn vastasi jakson alussa kolmetoista asiakasta ja jakson lopussa kaksitoista asiakasta. Toiseen kyselyyn vastasi jakson alussa neljätoista asiakasta ja jakson lopussa kaksitoista asiakasta. Ensimmäiseen kyselyyn vastaamista varten vastaava yksilövalmentaja antoi asiakkaille suulliset ohjeet kyselyn täyttämiseen. Hän myös kysyi palautetta asiakkailta kyselyn täyttämisestä. Ensimmäisen pilotointiryhmän jälkeen muokkasinkin kyselyä ja lisäsin joitakin kysymyksiä. Vastaava yksilövalmentaja kirjasi tulokset Excel-taulukkoon, josta näkyi yksittäisen vastaajan muutos alku- ja loppukyselyn vastausten välillä sekä koko ryhmän muutokset. Tarkastelin tuloksia Way:n työntekijöiden kanssa. Haasteeksi muodostuivat asiakkaat joiden jakso oli keskeytynyt. He vastasivat vain alkukyselyyn, mutta eivät loppukyselyyn.

Aikuisten pajalla aloitettiin kyselyyn vastaaminen, mutta sieltä ei saatu pilotointia valmiiksi, koska kaikki alkukyselyyn vastanneet eivät vastanneet loppukyselyyn. Pajalla jakson keskeyttäneiden määrä oli suurempi, kuin työnhakuvalmennuksessa. Työnhakuvalmennusjaksojen kyselyillä saatiin näkyviin muutos, joka oli saavutettu jakson aikana. Esimerkiksi alkukyselyssä asiakas oli vastannut kysymykseen arvon kaksi (2) ja loppukyselyssä arvon neljä (4). Tämä osoitti, että asiakas oli saavuttanut asetetun tavoitteen eli hänen kokemuksensa esimerkiksi motivaation kasvusta oli kasvanut kahdella.

Tavoitteiden tason asettaminen oli haasteellista, koska joillakin asiakkailla oli alkukyselyssä kokemuksena taso viisi (5) ja loppukyselyssä sama taso. Tavoitetason asettamisessa otin huomioon vain ne joilla alkukyselyssä oli taso kolme (3) tai alempi ja loppukyselyssä vähintään yksi (+1) enemmän. Tavoitteeksi asetin, että *asiakkaista 70 prosenttia, jotka antavat alkukyselyssä arvon kolme (3) tai vähemmän antavat loppukyselyssä yhden (+1) enemmän*.

Toinen tavoite oli, että *loppukyselyyn vastanneista 70 prosentilla olisi tulos kolme (3) tai isompi.* (ks. liite 2.)

Aluksi vastaava yksilövalmentaja teki kyselyn vastausten analysointia varten Excel-taulukon. Myöhemmin toinen yksilövalmentaja muutti kyselyn digitaaliseen muotoon. Digitaalinen muoto toteutettiin Digium-ohjelmalla, jossa asiakas saa kyselyn sähköpostiinsa ja vastaa siihen Internetin välityksellä. Digiumissa on myös aineiston analysointi mahdollisuus. Projektipäällikkö tiedotti yhteistyötahoille sosiaalisen tilinpidon suunnittelusta ja järjesti kokouksia Way:n työntekijöille.

5.5.2 Case-kuvaukset

Loppukyselyn loppuun kirjoitin avoimen kysymyksen, jossa asiakas voi kertoa omin sanoin kokemuksia Way:n asiakkuudesta ja yksilöllisestä polustaan työelämäänsä. Näiden kertomusten pohjalta ja joitakin asiakkaita haastatteleamalla työntekijät voivat kerätä case-kuvauksia eli tapauskertomuksia. Asiakkaat kertovat näitä kertomuksia jatkuvasti työntekijöille ja työntekijät voivat kertoa niitä anonymisti eteenpäin. Sosiaalisen tilinpidon tavoitteena on kerätä systemaattisesti kertomuksia, jotka täydentävät kyselyiden tuloksia ja tekevät näkyväksi asiakkaiden kokemuksia onnistumisista. Case-kuvauksiin kirjoitin ohjeistuksen työntekijäkokousten ja työntekijöiden ideoiden pohjalta. Lisäksi tarkastelin asiakkaiden haastatteluraporttia heidän kokemistaan hyödyistä, joita he ovat saaneet Way-hankkeesta.

Case-kuvauksissa haluttiin saada näkyväksi asiakkaan elämänhallinnan paraneminen, työmotivaation kasvu, palveluihin tutustuminen ja yhteisöllisyyden kokemukset. Kuvauksiin haluttiin kerätä asiakkaiden kokemuksia omista ryhmätyöskentelytaidoistaan, ajatuksia ammatinvaihdosta, koulutukseen hakeutumisesta ja esimerkiksi unirytmien paranemisesta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla mahdollisia muutoksia, joita kuvauksissa haluttiin tuoda esille, voivat olla päihteidenkäytön väheneminen ja itsetunnon nousu. Positiivisia muutoksia asiakkaan elämässä voivat olla myös omiin kykyihin luottamisen kasvu, siirtyminen terveellisempiin elämäntapoihin, fyysisen hyvinvoinnin paraneminen,

tulevaisuuden suunnittelu sekä yksilöllisen tuen saaminen Way:n asiakkuuden aikana. (ks. liite 2.)

5.5.3 Muita tiedonkeräysmenetelmiä

Valokuvaus oli yksi menetelmä pilotoinnin aikana, jolla kerättiin tietoa sosiaalista tilinpitoa varten. Tarkoitus oli tuoda näkyväksi valokuvien avulla erilaisia tilanteita, joita aikuisten pajalla ja työnhakuvalmennuksessa asiakkaat kohtasivat. Valokuvaamiseen kirjoitin ohjeet, joiden pohjalta yksilövalmentaja kuvasi opinnäytetyöprosessin aikana joitakin tilanteita. Tarkoitus on jatkossa kerätä kuvamateriaalia sosiaalista tilinpäätöskertomusta varten. Kuvaamiseen liittyviä haasteita olivat ihmisten yksityisyyden suoja ja haaste saada kuviin tunnelmia sekä vaikutuksia. Kuvien ohjeistukseen kirjasin esimerkiksi aiheita, joita voi kuvata. Valokuvausohjeiden kehittäminen on vielä kesken ja niitä pitää muokata, kun sosiaalinen tilinpito otetaan ensimmäisen kerran käyttöön vuoden 2011 alusta ja sitä toteutetaan vuoden ajan. (ks. liite 2.)

Way:ssa kerätään tilastoja ESR:n raporttia varten puolivuositain. Näistä tiedoista valitsin sosiaaliseen tilinpitoon joitakin, jotka todentavat organisaation vaikutuksia asiakkaiden hyvinvointiin. Asiakkaat kertoivat keskusteluissa, että he ovat saaneet paljon hyviä kokemuksia korttikoulutuksista ja suoritetuista kursseista. (Haastatteluraportti 2010.) Korttikoulutukset ovat työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta eli työvoimakoulutusta. Sitä rahoittaa työ- ja elinkeinohallinto, joten opiskelijan ei tarvitse maksaa opiskelusta mitään. Työ- ja elinkeinotoimisto ostaa koulutusta ammatillisista aikuiskoulutuskeskuksista tai ammatillisista oppilaitoksista. Työvoimakoulutuksen tarkoitus on lisätä työnhakijan työhön sijoittumisedellytyksiä. Työnhakija saa koulutuksen ajalta työttömyysetuutta. Koulutukseen hakeudutaan TE-toimiston kautta. (Työ- ja elinkeinotoimisto. Työvoimakoulutus. i.a.)

Asiakkaat kokivat tärkeäksi, että heillä oli mahdollisuus terveydentilaselvitykseen Way:n asiakkuuden aikana. Työntekijät ohjasivat asiakkaita Pitkäaikaistyöttömien terveyshankkeen eli PTT:een, josta heidät ohjattiin tarpeen mukaan edelleen omalääkärille ja terveydentilaselvitykseen. Pitkäai-

kaistyöttömillä on usein erilaisia hoitamattomia sairauksia. Heidän on ollut vaikea saada apua kunnallisilta terveystalueilta tai he eivät ole hakeutuneet lääkäriin. Huono fyysinen terveydentila on usein este työllistymiselle vapailla markkinoilla.

Yksi tiedon keräysmenetelmä oli hyödyntää olemassa olevia nimilistoja erilaisista urheilusuorituksista. Työnhakuvalmennukseen ja aikuisten pajatoimintaan kuuluva toimintailtapäivä viikoittain, uimahallivuoro sekä metsäretki työnhakuvalmennusjakson lopussa antoivat Way:n asiakkaille mahdollisuuden parantaa omaa fyysistä kuntoaan. Tiedon keräämisellä haluttiin tuoda näkyväksi, että Way antaa mahdollisuuden asiakkaalle lisätä aktiivisuutta ja innostaa liikkumiseen Way:n asiakkuuden aikana. Tavoitteeksi asetin sosiaalisessa tilinpidossa, että *60 prosenttia asiakkaista osallistuu vähintään kerran viikossa ohjattuun liikuntaan.* (ks. liite 2).

5.6 Sosiaalisen tilinpidon käytettävyyden arviointi

Sosiaalisen tilinpidon pilotointia arvioitiin jatkuvasti refleктоimalla Way-hankkeen työntekijöiden kanssa. Tiedotin prosessin vaiheista Way-tiimille ja Typ:n johtoryhmälle. Tiedottamisen jälkeen Way-tiimin työntekijät ja Typ:n ohjausryhmään osallistuneet arvioivat sosiaalisen tilinpidon prosessia ja menetelmän tarpeellisuutta. Arvioiden pohjalta rakensin Swot-analyysin. Analyysin avulla arvioin sosiaalisen tilinpidon käytettävyyttä Way-hankkeessa. (ks. liite 4.)

Prosessia ja sosiaalisen tilinpidon tarpeellisuutta arvioitiin Swot-analyysin avulla, refleктоimalla työntekijöiden kanssa sekä arvioimalla tuloksia kirjallisuuden sekä muiden tekemien sosiaalisten tilinpitojen avulla. Sosiaalisen tilinpidon prosessi oli monitahoinen ja siinä oli useita erilaisia vaiheita, joiden kuvaaminen raportissa oli haasteellista. Prosessiin osallistui useita työntekijöitä, asiakkaita ja yhteistyötahoja.

Swot-analyysi on yleinen ja yksinkertainen nelikenttäanalyysi. Sen avulla tarkastellaan yrityksen tai, kuten tässä työssä prosessin sisäisiä ja ulkoisia

tekijöitä. Sisäisiin tekijöihin eli vahvuuksiin ja heikkouksiin prosessissa voidaan itse vaikuttaa, mutta ulkoisiin tekijöihin eli uhkiin ja mahdollisuuksiin ei voida vaikuttaa. *Vahvuudet* ovat prosessin sisäisiä tekijöitä, joita voidaan vahvistaa lisää. *Heikkoudet* estävät prosessin tavoitteiden toteutumista. *Mahdollisuudet* ovat niitä tekijöitä, joita käyttämällä prosessia voidaan kehittää. *Uhat* ovat sellaisia asioita, jotka voivat vaikeuttaa tai estää tavoitteiden toteutumista. (Etälukio. i.a.)

Swot-analyysia varten tein kyselyn Way:n työntekijöille ja Typ:n ohjausryhmälle. Kyselyyn vastasi yksitoista henkilöä. Kyselyssä kysyttiin onko sosiaalisten vaikutusten arviointi tärkeää, onko sosiaalisen tilinpidon prosessi toimiva, miksi sosiaalinen tilinpito voi epäonnistua eli heikkoudet, mitä hyötyä sosiaalisesta tilinpidosta voi olla organisaatiolle eli mahdollisuudet, mitkä ovat sosiaalisen tilinpidon vahvuudet, kun verrataan muihin vaikuttavuutta mittaaviin menetelmiin ja mitä haasteita ja uhkia voi tulla eteen, kun sosiaalista tilinpitoa tehdään?

Sosiaalisen tilinpidon kirjanpidossa ja jatkosuunnittelussa on hyvä ottaa huomioon asioita, joita tuli esille prosessin arvioinnissa. Sosiaalisen tilinpidon käyttöönottoa pidettiin työntekijöiden ja yhteistyötahojen mukaan tarpeellisena ja menetelmää riittävän monipuolisena. Sosiaalisen tilinpidon *heikkouksina* pidettiin menetelmän suurta työmäärää, prosessin raskautta ja pelättiin työn kuormittavuutta sekä resurssien riittävyyttä. *Vahvuutena* pidettiin sitä, että menetelmän avulla saadaan tietää asioita, joita ei muilla mittareilla mitata. Sosiaalisen tilinpidon viitekehystä pidettiin joustavana. Arvioinnin mukaan vahvuutena on yhdenmukainen mittaristo ja kerätyn tiedon vertailukelpoisuus. Kun kaikki neljä näkökulmaa otetaan käyttöön, menetelmällä saadaan vankka kokonaiskäsitys tilanteesta. Vahvuutena pidettiin myös konkreettisia tuloksia, joiden avulla nähdään asiakkaan kehittyminen. Mittarit on kehitetty organisaation tarpeen mukaan eli ei mitata vain mittaamisen vuoksi. (ks. liite 4.)

Uhkana pidettiin sitä, että asiakkaat eivät vastaa totuudenmukaisesti tai eivät välitä siitä, mitä vastaavat. Mittausmenetelmillä saadaan näkyväksi asiakkaan sen hetkinen tunne, mutta kokonaiskokemus jää ohueksi. Valitaan liian hankalat menetelmät, eikä jakseta toteuttaa niitä systemaattisesti. Uhkana pidettiin myös

sitä, että menetelmä on vain harvojen työntekijöiden hallussa ja resursseja on liian vähän. Jakson keskeyttäneiden tulosten mittaaminen jää kesken eikä se näy tuloksissa. Uhkana voivat olla asiakkaiden liian suuret odotukset, jotka romahtavat. Silloin tulokset vääristyvät tai niitä ei tulkita oikein. Menetelmä on raskas, työntekijät vaihtuvat ja innostus laantuu. Uhkana pidettiin myös työntekijöiden sitoutumisen ja koulutuksen puutetta. (ks. liite 4.)

Sosiaalisen tilinpidon *mahdollisuutena* pidettiin toiminnan näkyväksi tekemistä ja toiminnan kehittämistä saatujen tulosten perusteella. Organisaatio saa tietoa siitä, mitä tehdään oikein ja mitä kehitettävää työssä on. Työn painotuksia voidaan siirtää saatujen tulosten mukaan. Kerätty tieto eri toimijoilta on vertailukelpoista. Mahdollisuutena pidettiin sitä, että sosiaalisen tilinpidon avulla voidaan osoittaa toiminnan tarpeellisuus ja tuloksellisuus. Menetelmän mahdollisuutena pidettiin myös positiivisen kuvan antamista organisaatiosta. Kun mitataan sosiaalisia asioita, se osoittaa yhteistyötahoille, että Way huolehtii asiakkaiden kuuntelemisesta. (ks. liite 4.)

Lisäksi pyysin arviointia sähköpostilla SPR:n sosiaalisen tilinpidon vastuuhenkilöltä, joka oli ollut mukana käynnistämässä sosiaalista tilinpitoa useassa organisaatiossa sekä kouluttanut ja luennoinut aiheesta useissa tilaisuuksissa. Konsultoinnin pohjalta muokkasin tilinpidon budjettia toimivammaksi. Konsultin arvion mukaan asiakasnäkökulmaan rajaaminen oli hyvä valinta. (Timonen Kirsi 2010.)

6 DIAKONINEN IHMISKÄSITYS JA VAIKUTUSTEN ARVIOINTI KIRKOSSA

6.1 Ihmisen kohtaaminen ihmisenä

Tein opinnäytetyön työllistämistä edistävässä organisaatiossa, joka ei ole sidoksissa mihinkään uskontokuntaan. Uskonnosta ei varsinaisesti keskusteltu asiakkaiden eikä työntekijöiden kanssa. Diakonin koulutus on kuitenkin antanut paljon erilaisia näkökulmia sosiaalialan työpaikoissa tapahtuvaan ihmisten kohtaamiseen. Diakoninen ihmiskäsitys ei ole työpaikkasidonnainen, vaan kaikki ihmisten yksilöllinen ja arvostava kohtaaminen on mielestäni diakoniaa. Asiakkaat ovat ihmisinä tasa-arvoisia, jokaiselle ihmiselle kuuluu oikeuksia ja myös velvollisuuksia lähimmäisiään kohtaan. Niin sanottujen pehmeiden arvojen näkyväksi tekeminen sosiaalisen tilinpidon keinoin on mielestäni omien kristillisten arvojeni mukaista.

Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisyyys toteutuu suhteessa muihin ihmisiin ja suhteessa Jumalaan. Lähimmäisen rakkaus on tärkeä osa ihmiskäsitystä. Ihmisen rakastaessa ja auttaessa toista ihmistä hän myös palvelee Jumalaa, koska ihminen on Jumalan luoma. Ihminen on luotu elämään toisen ihmisen kanssa. Kristillinen ihmiskäsitys on sitä, että jokaisella on ehdoton, samanlainen ja alkuperäinen ihmisarvo, jonka perustana on Jumalan luomistyö ja hänen rakkautensa. Ihmisiä ei voida asettaa arvojärjestykseen tai välineelliseen asemaan. Diakoniatyön ihmiskäsityksessä on keskeistä se, että ihminen on sekä luotu että lunastettu palvelemaan. Diakonian ihmiskäsitys on sama kuin kristillinen ihmiskäsitys. (Niemelä 2002, 88–90.)

Omien arvojeni mukaan teen diakoniatyötä huolimatta siitä, missä olen työtä tekemässä. Sosiaalialan arvot ja eettisyys ovat usein samanlaisia, kuin diakoniatyön perustehtävän mukainen toiminta. Poikkeuksena on joissakin työtehtävissä taloudellisen tilanteen mukainen resurssien puute tai työntekijän henkilökohtaisista syistä tapahtuva ihmisten ohjaileminen pakottamalla ja työntekijöiden kovat asenteet ihmisen ongelmien kohtaamisessa. Yksilöllinen työ asiakkaan tilanteen edistämiseksi on diakoniaa parhaimmillaan. Esimerkiksi työllis-

tämistoimenpiteet ovat joskus asiakkaan mielestä pakottamista, mutta siitä huolimatta asiakas voi kokea lopulta, että hänestä on välitetty ja hänen mielipiteitään on kuunneltu. Tärkeintä on asiakkaiden ja kaikkien ihmisten tasa-arvoinen ja kohtaaminen sekä yksilön huomioiminen ainutkertaisena Jumalan luomana ihmisenä.

Diakoniatyön perustehtävä on Raamatun kertomusten ja Jeesuksen esimerkin mukaan parantaja, köyhien auttaja, syrjittyjen ystävä sekä julistaja. Alkuseurakunnassa huolehdittiin omista jäsenistä ja niistä, jotka muut olivat jättäneet huolehtimatta. Aluksi diakoniatyötä tekivät kaikki seurakunnan jäsenet, mutta käytännön syistä myöhemmin asetettiin erityisiä diakoneja palvelutehtävään. He huolehtivat siitä, että köyhät, syrjäytyneet, sairaat, nälkäiset, vammaiset, asunnottomat, orvot, vangitut ja janoiset saivat tarvitsemansa avun. (Veikkola 2002, 107–108.)

6.2 Tilastot ja toiminnan arviointi diakoniatyössä

Kirkkolaisissa lukee, että diakoniatyö on yksi kirkon perustehtävä. Siellä sanotaan, että seurakunnan tulee harjoittaa diakoniaa. (KL 4: 1). Kirkkojärjestyksessä määritellään mitä diakonia on. Sen tarkoituksena on kristilliseen rakkautteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. (KJ 4: 3). Kirkkojärjestyksen mukaan jokaisessa seurakunnassa tulee olla diakonian virka. (KJ 6: 9, 49). (Veikkola 2002, 114).

Diakoniatyön lähtökohtana pidetään myös laupiaan samarialaisen vertausta. (Luuk 10: 24-37). Se on kuvaus auttamistilanteesta, jossa useat ihmiset kulkevat sairaan miehen ohi, mutta laupias samarialainen pysähtyy ja auttaa miestä. (Helin, Hiilamo ja Jokela 2010, 13). Tämän päivän diakoniatyö on yhteydessä kuntiin ja valtioon, koska niillä on yhteiset verkostot ja toimintaympäristöt. (Helin & ym. 2010, 13).

Diakoniatyön vaikuttavuutta mitataan asiakaskontaktien määrillä. Asiakaskontaktit tilastoidaan asiakastietojärjestelmään tai kirkkohallituksen lomakkeella.

Tietoihin kerätään asiakkaiden ikä, perhesuhteet ja vastaanotolle tulon syy sekä avunantamistapa. Vastaanotolle tulon syitä ovat muun muassa taloudelliset ongelmat, terveydelliset, ihmissuhde-, hengelliset ja työelämään liittyvät kysymykset sekä päihteisiin, vammaisuuteen ja väkivaltaan liittyvät asiat. (Helin & ym. 2010, 96–98.)

Diakoniatyössä tilastoidaan myös ryhmiin, piireihin ja ruokapalvelutilaisuuksiin osallistujien määrät. Uusimpana tietona tilastoidaan vapaaehtoistoimintaan liittyviä tietoja. Kirkkohallitus kerää tietoja, jotka auttavat kirkon ja seurakuntien toiminnan ja talouden suunnittelussa, johtamisessa ja valvonnassa. Sidosryhmät, seurakuntalaiset, viranomaiset, tiedotusvälineet, yritykset ja yhteisöt saavat tietoa seurakunnan väestömuutoksista, toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä tilastojen avulla. (Helin & ym. 2010, 99–100.)

Diakoniatyön tilastot kertovat kentällä tapahtuvista muutoksista. Ne kertovat köyhien tilanteesta ja siitä keitä köyhät ovat. Tilastot antavat yhteiskunnallisella tasolla päätöksentekijöiden tietoon sen hädän ja huono-osaisuuden, jota diakonian asiakkailla on. Tarkoitus on tehdä asiakkaan tilanne näkyväksi ja saada yhteiskunnassa aikaan vaikutuksia, joilla parannetaan köyhien asemaa. Diakoniatyön asiakkaan ja tehdyn työn näkyvyys on tärkeää, kun toiminnan määrärahoja jaetaan. Kirkon tutkimuskeskus tekee vuositilastojen lisäksi kirkolliskokoukselle kirkon nelivuotiskertomuksen. Siihen kerätään tietoa seurakuntien toiminnasta erikseen laadituilla kyselyillä, joiden sisältö vaihtelee jokaisella kerralla. (Helin & ym. 2010, 99–100.)

Diakoniatilastoissa ei näy vielä kaikki tehty työ. Niistä puuttuvat uudet työmuodot ja etsivätyö sekä suuri osa vapaaehtoistyöstä. Seurakuntien työntekijöiden motivaatio tilastotietojen keräämiseen vaihtelee. Tilastotietojen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on eroja eri seurakuntien kesken. (Helin & ym. 2010, 101–102.)

Diakoniatilastot kertovat työntekijän näkemyksen asiakkaan tilanteesta. Se on tärkeä osa toiminnan arviointia, mutta tilastot eivät kerro koko totuutta asiakkaiden kokemuksista. Diakoniatyöntekijä ei voi kertoa asiakkaan unirytmien para-

nemisestä, sosiaalisen verkoston kasvamisesta, päihteidenkäytön vähenemisestä tai motivaation kasvusta osallistua toimintaan. Tilastoissa ei kysytä asiakkaan tai yhteistyötahojen kokemuksia diakonin työn vaikutuksista asiakkaan elämänhallintaan. Sosiaalisen tilinpidon mittareilla se olisi mahdollista. Erilaisia mittaamenetelmiä yhdistämällä voisi saada tarkemman kuvan siitä, minkälaista apua asiakas on diakoniatyöstä saanut ja kuinka apu on vaikuttanut asiakkaan tilanteisiin.

Tampereen diakoniakeskuksessa on laadittu laatukäsikirja. Sen mukaan toiminnallisen työn laatu koostuu palvelukuvausten, asiakasprosessien ja asiakaspalautteen kokonaisuudesta. Hallinnollinen laatu muodostuu toiminnan suunnittelun, arvioinnin ja ohjauksen prosessien kokonaisuudesta. Laatua mitataan laatupoikkeamilla eli, jos toiminta ei ole kuvausten mukaista syntyy yli- tai alilaatua. Toimintaa arvioidaan erilaisilla menetelmillä. Niitä ovat muun muassa tiimien toimintakertomus, työtyytyväisyyskysely, sairauslomaseuranta ja kehityskeskustelut esimiehen kanssa. Kirjallinen ja suullinen asiakaspalaute käydään läpi tiimin keskustelussa. (Helin & jne. 2010, 111–114.)

Laatukäsikirjan avulla voidaan arvioida toimintaa ja kertoa mitä tehdään, mutta sen avulla ei saada näkyviin asiakkaan kokemusta toiminnan vaikutuksista. Menetelmillä kartoitetaan usein vain toiminnan sisältöä, mutta siinä ei mitata toiminnan vaikutuksia ihmisen elämään. Joitakin laatukäsikirjan menetelmiä voisi hyödyntää myös sosiaalisessa tilinpidossa, kuten asiakaspalautteita. Siinä tulisi kysyä erikseen kuitenkin asiakkaan kokemuksia toiminnan sosiaalisista vaikutuksista asiakkaan elämässä.

Diakoniatyössä on paljon vapaita työkulttuureita. Jokainen työntekijä on tehnyt ratkaisuja omista lähtökohdistaan ja oman osaamisensa mukaan. Johtaminen on ollut aikaisemmin puutteellista ja diakoniatyön perustehtävä on ollut joissakin paikoissa epäselvä tai se on hävinnyt muiden toimintojen alle. Taloudellisten resurssien väheneminen ja uudenlaisten haasteiden esiintyminen diakoniatyössä haastavat työyhteisöjä ja kirkkoa selkeyttämään toimintaansa. Kirkon taloudellisten resurssien väheneminen saattaa aiheuttaa tilanteen, jossa myös

diakoniatyön on otettava mallia kolmannen sektorin tavoista hankkia varoja toimintaan. (Helin 2002, 172.)

Suunnitelmallinen toiminta ja yhtenäinen linjaus sekä toiminnan kehittäminen samaan suuntaan ovat tulevaisuudessa tärkeitä. Suomalaiset ovat tottuneet siihen, että palvelut ovat selkeitä kokonaisuuksia ja asiakas tietää mitä palvelusta saa. Diakoniatyössäkin joudutaan selkeyttämään tavoitteita ja mahdollisesti tuotteistamaan palveluita. Diakoniatyössä on paljon vahvuuksia, joiden korostaminen ja näkyväksi tekeminen on tärkeää. Ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista arvostetaan yhteiskunnassa, mutta siihen ei ole kaikilla tarvittavia resursseja. Diakoniatyössä pyritään kohtaamaan jokainen ihminen ainutkertaisena ja kokonaisvaltaisena yksilönä. (Helin 2002, 172.)

Viimeisellä luukulla on tutkimus diakoniatyöstä. Se kertoo diakoniatyöntekijöiden kokemuksia viimesijaisen sosiaaliturvajärjestelmän ongelmakohdista ja tuo diakonian äänen kuuluviin. Diakoniatyön arjessa on näkyvissä työn yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Diakoniatyön perustehtävän tärkeäksi osaksi on muodostunut asiakkaiden oikeuksien puolustaminen ja ohjaaminen sosiaalipalveluiden piiriin. Usein yhteiskunnallisten tukien hakeminen on vaikeaa ja asiakkaat eivät ole saaneet heille kuuluvia perusoikeuksiaan. (Juntunen, Grönlund, Hiihmo 2006, 154.)

Tutkimuksen tulosten perusteella diakoniatyön taloudellinen apu on niin sanottu viimeinen luukku, josta asiakkaat saavat taloudellista apua, mutta myös henkistä ja hengellistä tukea elämäänsä. Diakoniatyöntekijät kokivat taloudellisen auttamisprosessin aineellisen, henkisen ja hengellisen tuen antamisena. (Juntunen & ym. 2006, 179.)

Diakoniatyön vaikutusten arviointia on tehty erilaisilla tutkimuksilla työntekijöiden näkemyksien kannalta, mutta tutkimuksia asiakkaiden kokemuksista ei löytynyt. Sosiaalinen tilinpito voisi olla yksi arvioinnin väline myös diakoniatyössä. Aikaisemmin käytettyjä menetelmiä voitaisiin hyödyntää sosiaalisen tilinpidon viitekehyksen sisällä ja täydentää vaikutusten mittaamista asiakkaiden kokemusten sekä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden ja muiden yhteistyötahojen

ääntä kuulemalla. Suunnittelussa olisi hyvä ottaa mukaan asiakkaat, keskeiset yhteistyötahot sekä työntekijät. Systemaattinen tiedon kerääminen erilaisilta toimijoilta antaisi diakoniatyön vaikutuksista monipuolisemman kuvan. Arviointi ei perustuisi vain työntekijöiden mielipiteeseen ja määrällisiin tilastoihin.

7 IHMISEN ÄÄNI JA MUITA TULOKSIA

Organisaatioissa ja yrityksissä tavoitellaan usein tuloksena suorituksia, määriä sekä taloudellisia etuja. Asiakkaan ääni jää taka-alalle ja yksittäisen ihmisen saamia hyötyjä ei yleensä mitata. Asiakas saattaa saada elämäänsä sisältöä, hänen elämänrytminsä paranee ja asiakas kokee olevansa tarpeellinen, mutta nämä tulokset eivät näy tilastoissa. Asiakas ei työllisty tai pääse opiskelemaan, mutta hänen elämässään on suuri saavutus, että hän on osallistunut neljän viikon ajan työelämävalmennukseen, herännyt joka aamu ja saavuttanut monia muita itselle tärkeitä tavoitteita.

Työ- ja yksilövalmentajat voivat kertoa useita tapauksia, joissa ihminen on saanut elämäänsä hallintaan. Esimerkiksi päihteiden käyttö on vähentynyt tai ihminen on hakeutunut lääkäriin. Asiakkaan ulkoinen olemus on muuttunut parempaan suuntaan ja asiakas on alkanut huolehtia paremmin itsestään. Nämä kertomukset eivät näy päättäjille tai yhteistyötahoille, jotka rahoittavat toimintaa. Asiakkaan ääni ei pääse kuuluviin.

Sosiaalisen tilinpidon keinoin kerättyä tietoa voidaan mielestäni hyödyntää monella tavalla. Toiminnan kehittäminen, saatujen tulosten pohjalta, on tärkeä osa sosiaalisen tilinpidon hyödyistä. Tiedon kerääminen, asiakasta haastatteleamalla, on yksi tapa kuunnella ja osallistaa asiakasta työelämävalmennuksessa. Kyselyssä asiakas saa kertoa sellaisia asioita, joita ei yleensä kysytä, mutta ne ovat tärkeitä asiakkaan elämässä. Asiakas voi kertoa loppukyselyn asiakkaan polkukertomuksessa ja yksilövalmentajan casekuvausta varten tekemässä haastattelussa omia ajatuksiaan työntekijälle. Sen lisäksi tietoa siirretään päättäjille ja muille yhteistyötahoille. Asiakas voi vaikuttaa toiminnan kehittämiseen kertomalla mielipiteensä ja onnistumisen kokemuksensa sosiaalisen tilinpidon menetelmillä.

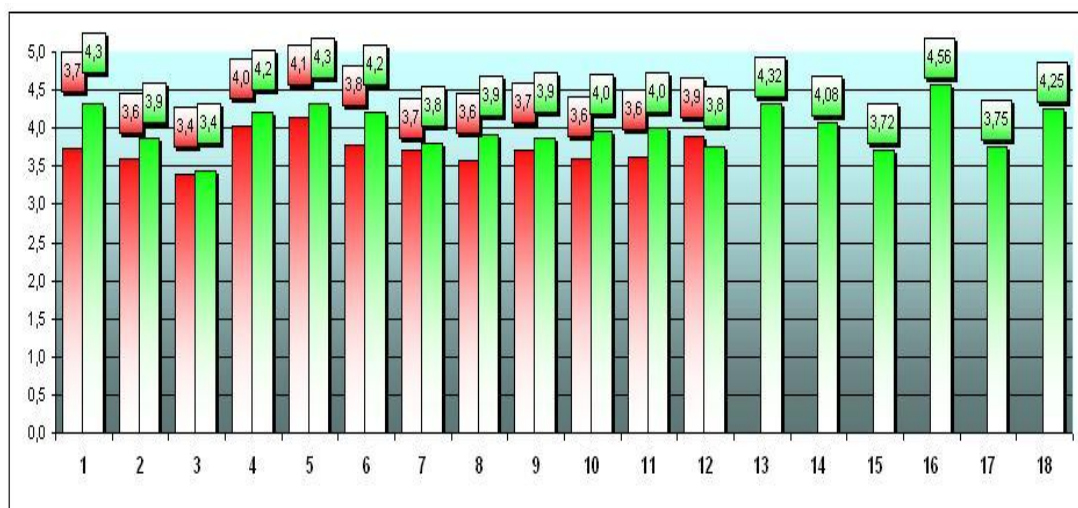
Asiakkaan yksilöllinen huomioiminen voi kuitenkin hävitä liian monimutkaisen prosessin alle. Haasteena on oikeanlaisten kysymysten asettaminen ja tavoitteiden asettaminen realistisiksi. Jos kysytään ohjailevia kysymyksiä, eikä

anneta asiakkaalle mahdollisuutta täydentää vastauksiaan vapaamuotoisesti, voi todellinen mielipide ja kokemus jäädä kuulematta. Sosiaalisen tilinpidon kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa on mielestäni tärkeää. Asiakkaiden ottaminen mukaan kysymysten tekemiseen ja menetelmien valintaan on myöhemminkin hyvä asia.

Konkreettisia tuloksia saatiin pilotoitokyselyiden pohjalta (ks. liite 3). Asiakkaiden kokemukset Way:n asiakkuudesta olivat pääsääntöisesti positiivisia. Kyselyiden tulokset näkyivät digiumin yhteenvetokaaviossa ja siinä olivat asiakkaiden vastausten keskiarvot. Muun muassa pilotoitiryhmän vastaus kysymykseen *uskallan olla oma itseni ja tiedän mitä haluan elämässäni* oli jakson alussa 3,7 ja lopussa 4,3. Kysymyksen *minulla on hyvä motivaatio työnhakuun*, vastausten keskiarvo nousi jakson aikana. Alussa vastausten keskiarvo oli 3,6 ja lopussa 3,9. Asiakkaiden tieto tulevaisuudesta lisääntyi jakson aikana. Vastausten keskiarvo kysymykseen *suhtaudun tulevaisuuteen luottavasti*, oli alussa 3,6 ja lopussa 4,0. Pääsääntöisesti vastausten keskiarvo nousi jakson aikana, mutta kysymyksen *voisin tarvittaessa vaihtaa alaa*, keskiarvo laski 3,9:stä 3,8:aan. Tämän kohdan tarkempi tarkastelu on tärkeää. Voi olla, että yksittäisen asiakkaan vastaus laskee arvoa alemmaksi ja jonkun toisen asiakkaan kohdalla tässäkin kohdassa on tapahtunut muutosta positiivisempaan suuntaan. Siksi tuloksia on hyvä tarkastella myös yksilötasolla.

Osa kysymyksistä oli vain loppukyselyssä. Niissä kysyttiin asiakkaan kokemuksia muun muassa jakson ilmapiiristä, tasavertaisuudesta ja vapaudesta toteuttaa omia ideoitaan jakson aikana. Näiden kysymysten pohjalta saadut tulokset olivat suurimmalta osalta positiivisia eli vastausten keskiarvo oli 3,72–4,56. Mikäli näiden kysymysten tulokset olisivat jossakin valmennusryhmässä huonompia, toimintaa tulisi kehittää saadun palautteen mukaan. Saatujen tulosten pohjalta arvioidaan lisäksi sitä, onko asetettu tavoite toteutunut. Esimerkiksi tavoitteeksi on asetettu *asiakkaista 70 prosenttia, jotka antavat alkukyselyssä arvon 3 tai pienemmän, antavat loppukyselyssä +1 enemmän*. Tässä kaaviossa näkyvät nyt kaikkien vastaajien keskiarvot eli myös niiden, jotka ovat antaneet alkukyselyssä arvon 4 tai 5. Toinen tavoite oli, että kysymyksissä, jotka ovat vain loppukyselyssä *70 prosenttia vastaajista antaa*

arvon 3 tai isomman. Tämä tulos on saavutettu ainakin tässä pilotointijaksossa. Keskiarvotaulukon perusteella saadaan näkyviin kaikkien vastanneiden keskiarvo, mutta siitä ei nähdä onko 70 prosenttia vastaajista antanut arvoksi 3 tai isomman. Sosiaalisen tilinpidon kirjanpitoon tulee liittää myös kaikkien vastaajien erilliset vastukset, jotta voidaan tarkastella myös näitä tuloksia. Keskiarvot eivät riitä todentamaan tapahtuneita muutoksia riittävän selkeästi, vaikka ne antavatkin viitteitä positiivisesta muutoksesta. (Ks. KUVA 1)



Way:n SOSIAALISEN TILINPIDON ALKU JA LOPPUKYSELYT

- 1 Uskallan olla oma itseni ja tiedän mitä haluan elämässäni
- 2 Olen tullut kuulluksi työvoimapalveluissa asioidessani
- 3 Nukun riittävästi klo 21 – 8 välisenä aikana (7 – 9 tuntia)
- 4 Olen saanut itse päättää omista asioistani ja vaikuttaa omiin valintoihini
- 5 Tulen hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa
- 6 Osaan toimia hyvin ryhmässä
- 7 fyysinen hyvinvointini on hyvä.
- 8 Minulla on hyvä motivaatio työnhakuun
- 9 Olen valmis opiskelemaan ja kehittämään osaamistani
- 10 Tiedän mitä haluan tehdä elämässäni
- 11 Suhtaudun tulevaisuuteen luottavasti
- 12 Voisin tarvittaessa vaihtaa alaa
- 13 Ilmapiiri on ollut innostava työelämävalmennuksessa / Way-pajalla
- 14 Olen saanut tietoa yhteiskunnan erilaisista sosiaalisista tuista ja palveluista jakson aikana
- 15 Tietoisuuteni työmarkkinatilanteesta on lisääntynyt jakson aikana
- 16 Olen tullut kohdelluksi tasavertaisena muiden ihmisten kanssa valmennuksessa / pajalla
- 17 Olen saanut toteuttaa ideoitani työnhakuvalmennuksessa / Way-pajalla
- 18 Olen saanut riittävästi ohjausta / perehdytystä valmennuksessa / pajalla

KUVA 1: Sosiaalisen tilinpidon alku- ja loppukysely pilotoinnin tulokset.

8 POHDINTA

Aiheen rajaus alkuvaiheessa vain asiakasnäkökulmaan oli hyvä ratkaisu. Menetelmään tutustuminen, työntekijöiden perehdyttäminen aiheeseen sekä raportin kirjoittaminen kuluttivat yllättävän paljon aikaa. Alkusuunnitelman mukaan opinnäytetyön tavoite oli käynnistää sosiaalisen tilinpidon prosessi Way-hankkeessa. Prosessin aikana suunnitelma muuttui ja rajasin työtäni useaan kertaan. Sosiaalisen tilinpidon menetelmä on laaja kokonaisuus ja se vie helposti mukanaan. Mielestäni onnistuin kuitenkin hyvin rajaamaan aiheen prosessin käynnistämiseen, en sen toteuttamiseen ja olen saavuttanut asettamani tavoitteet.

Tulosten tarkempi tarkastelu jäävät tämän opinnäytetyön ulkopuolelle ajan puutteen vuoksi. Sosiaalisen tilinpidon kehittäminen ja uusien mittareiden luominen jatkuvat Way-hankkeessa. Sosiaalisen tilinpidon suunnittelu on laaja ja aikaa vievä prosessi, joka ei lopu tähän opinnäytetyöhön, vaan se jatkuu työyhteisössä. Ensimmäisen vuoden kokeilun jälkeen muutoksia tulee vielä paljon lisää. Jostakin on aloitettava ja ensimmäiset virheet tehtävä, että toimintaa ja menetelmiä voidaan kehittää.

Sosiaalisen tilinpidon prosessi jatkuu kehittämällä asiakasnäkökulmaa esimerkiksi muuttamalla kysymyksiä, lisäämällä budjettiin erilaisia mittareita tai jättämällä joku mittareista pois, mikäli se todetaan tarpeettomaksi tavoitteiden todentamisen kannalta. Suunnitteluprosessin loppuvaiheessa tuli esille menetelmiä, joita voisi hyödyntää sosiaalisen tilinpidon tiedonkeräämisessä, kuten aikuisten pajalla oleva asiakaspalautelaatikko. Siihen on tullut asiakkailta paljon suoria kehittämisideoita ja palautetta asiakkaiden kokemuksista. Lisäksi huomattiin, että PTT:een ohjatuista ei ole olemassa tilastoja ja PTT-hanke on päättynyt, mutta PTT:n toiminta jatkuu lähes samanlaisena hankkeen työntekijän toimiessa Typ:n palveluksessa. Velkaneuvontaan on ohjattu useita asiakkaita ja taloudelliset ongelmat ovat usein työllistymisen esteenä. Asiakkaat ovat kokeneet velkaneuvontaan ohjaamisen tärkeänä osana kokonaisvaltaista valmennusta, mutta velkaneuvontaan ohjattujen määriä ei ole vielä tässä

sosiaalisen tilinpidon suunnitelmassa. Se olisi tärkeä lisätä budjettiin ja mitata velkaneuvonnan vaikutuksia asiakkaiden elämässä jollakin mittarilla.

Sosiaalista tilinpitoa laajennetaan ensimmäisen vuoden aikana suunnittelemalla muut tililuokat eli näkökulmat työyhteisön, yhteistyötahojen ja yhteiskunnallisten vaikutusten mittaamiseen. Sosiaalisen tilinpidon keinoin saatujen tulosten tarkastelu ja toiminnan kehittäminen sekä jatkuva arviointi ovat tärkeä osa tulevaa työtä. Tuloksista tiedottaminen yhteistyötahoille ja asiakkaille on yksi keskeinen asia sosiaalisessa tilinpidossa. Systemaattinen kirjanpito, ulkopuolinen tilintarkastus sekä sosiaalisen tilinpäätöksen tekeminen ovat myös tärkeitä osa-alueita prosessissa jatkossa.

Sosiaalinen tilinpito on mahdollisuus saada useiden erilaisten organisaatioiden tuloksia näkyväksi. Esimerkiksi Suomen evankelis-luterilaisen kirkon taloudelliset resurssit ovat kaventuneet ja kirkollisveroa maksavien määrä on pienentynyt. Ihmiset eivät koe saavansa kirkolta vastinetta verorahoilleen. He eivät tiedä, mitä heidän maksamillaan rahoilla tehdään. Monet luulevat, ettei kirkko anna riittävästi tukea tai apua sitä tarvitseville. Vuonna 2010 kirkosta erosi huomattava määrä ihmisiä. Kirkon tekemä näkymätön työ voidaan saada näkyväksi sosiaalisen tilinpidon keinoin.

Diakoniatyössä on paljon asiakkaita, jotka kokevat saavansa apua ja tukea, mutta se ei näy merkittävästi yhteiskunnallisella tasolla tai julkisuudessa. Kun kirkollisveron maksajat vähenevät, voi kirkko joutua turvautumaan markkina-talouden ehdoilla toimiviin rahoittajiin. Silloin olisi tärkeää saada osoitettua ne hyödyt, joita esimerkiksi diakonityöllä saavutetaan. Seurakuntalaiset haluavat tietää, mitä heidän maksamillaan rahoilla oikeasti tehdään ja saadaan aikaan. On tärkeää, että diakoniatyön asiakkaiden ääni saadaan kuulumaan yhteiskunnassa.

Eri näkökulmien tililuokkien suunnittelussa kannattaa selvittää aluksi jo olemassa olevat mittarit ja menetelmät. Kaikki kyselyt, tilastotiedot ja kuvaukset ovat tarpeellista suunnittelumateriaalia. Prosessia jatketaan haastattelemalla yhteistyötahoja, päättäjiä, työyhteisön jäseniä ja asiakkaita. Haastatteluiden

pohjalta tehdään uusia mittausmenetelmiä ja tiedonkeräystapoja. Prosessiin kannattaa aluksi kohdentaa riittävästi resursseja, koska uusien näkökulmien tarkastelussa voi tulla esille asioita, joita ei ole tullut vielä asiakasnäkökulman suunnittelussa. Työyhteisön näkökulmasta on varmasti olemassa jo hyvinvointikyselyitä ja työntekijöiden arviointeja, joita kannattaa hyödyntää sosiaalisessa tilinpidossa. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna voi löytyä tilastotietoja ja aiheeseen liittyviä lehtiartikkeleita. Yhteistyötahojen näkökulmasta kannattaa haastatella muun muassa työnantajia ja heidän kokemiaan hyötyjä, jotka ovat helpottaneet työnantajia työllistämistilanteessa.

LÄHTEET

- Björk Håkan & Siltanen Tytti 2009. Opas sosiaaliseen tilinpitoon. NÄKY-Sosiaalisen tilinpidon kirjanpitäjäkoulutus. Jyväskylä. Setlementtien sosiaalisen tilinpidon verkostohanke 2008–2011. Jyväskylän ammattiopiston paino 2009. http://www.develooppi.fi/wp-content/uploads/2010/01/pikaopas_2009.pdf. Tuloste tekijän hallussa.
- ESR-Projektihakemus 2010. Euroopan sosiaalirahaston osittain rahoittamat projektit. Ohjelmakausi 2007–2013. Projektin nimi Way. Tulostettu 9.3.2010.
- Etälukio. Yrittäjyysväylä. 2.2.2 Missio ja visio. Viitattu 22.10.2010 <http://www2.edu.fi/yrittajyysvayla/?page=220>. Tuloste tekijän hallussa.
- Etälukio. Yrittäjyysväylä. 2.2.1 Strategian käsitteestä. Viitattu 22.10.2010. <http://www2.edu.fi/yrittajyysvayla/?page=219>. Tuloste tekijän hallussa.
- Etälukio. Yrittäjyysväylä. 2.2.5 Synteesi. Viitattu 22.10.2010. <http://www2.edu.fi/yrittajyysvayla/?page=223>. Tuloste tekijän hallussa.
- Haastatteluraportit 2010. Way:n asiakkaiden kokemuksia työelämävalmennuksesta. Haastattelut tehty aikuisten pajalla 11.1.2010 ja 23.1.2010 Hyvinkää.
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Edita. Helsinki.
- Hyvinkään kaupunki 2010. Perusturvakeskus. Työllisyyspalveluiden tuotteistaminen. 16.8.2010. Työryhmä; Issakainen Pirjo vastaava yksilövalmentaja, Koskela Satu kehitysjohtaja, Moksinsalo Eija työkoor-

dinaattori, Mönkkönen Kai palvelukeskuspäällikkö, Rimpioja Eila työkoordinaattori, Salonen Maija talouspäällikkö. Hyvinkää.

Hyvinkään kaupunki 2008. Talousosasto 18.5.2009. Hyvinkään Kaupungin hyvinvointikertomus 2008. Hyvinkää.

Hyvinkää Perusturvakeskus 2009. Sosiaalipalvelut, Työvoiman palvelukeskus. Tulokortti 2009. Hyvinkää.

Hyvinkään kaupunki. Työvoiman palvelukeskus. Way. Työnetsintä. i.a. Viitattu 21.10.2010. <http://hyvinkaa.fi/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Tyovoiman-palvelukeskus/Way-hanke/Way-tyonetsinta/> Tuloste tekijän hallussa.

Issakainen, Pirjo 2010. Alku- ja loppukyselyn yhteenveto Excel-taulukko. Hyvinkää. Tuloste tekijän hallussa.

Issakainen Pirjo; Leinonen Aki; Mäkelä Arja & Nummenpää Pirkko 2008. Seasonkipaja, loppuraportti. Hyvinkää.

Juntunen, Elisa; Grönlund, Henrietta, Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Suomen evankelisluterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja. 2006:7. Kirkkohallitus. Helsinki.

Kirkkolaki 1054 / 1993. www.evl.fi

Kirkkojärjestys 1055 / 1993. www.evl.fi

Kivipelto Minna 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17/2008. Stakes. Helsinki. http://diana.amkit.fi/cgi-bin/Pwebrecon.cgi?v1=1&ti=1,1&Search%5FArg=osallistava%3F&SL=None&Search%5FCode=TALL&CNT=50&PID=GbD7dP8dhU__YOsR3ZwjTtPwndc&SEQ=20101028201939&SID=6.

Kokousmuistio 1/2010. Vastuunkantajatiimi: Issakainen Pirjo; Leinonen Aki ja Vepsäläinen Elina. 11.1.2010. Hyvinkää

Kokousmuistio 2/2010. Way-tiimi: Ahonen Jutta; Issakainen Pirjo; Leinonen Aki; Kaatrasalo Marika; Mikkola Samuli; Nousiainen Riitta ja Vepsäläinen Elina. 2.2.2010. Hyvinkää.

Kokousmuistio 3/2010. Hyvinkään työ- ja elinkeinotoimisto. Työvoimaohjaaja & Työvoimaneuvoja. 18.2.2010. Hyvinkää.

Kokousmuistio 4/2010. Vastuunkantajatiimi: Issakainen Pirjo; Leinonen Aki ja Vepsäläinen Elina. 15.3.2010. Hyvinkää.

Suomen punainen risti. i.a. Responce-projekti. Viitattu 8.9.2010.

<http://www.redcross.fi/punainenristi/response>

Suomen punainen risti. i.a. Responce-projekti. Responce-kumppanit. Viitattu 8.9.2010.

http://www.redcross.fi/punainenristi/response/projekti/fi_FI/Response_kumppanit/

Merenmies Jaana & Sevón Pia 2007. Vastuunkantaja, opas sosiaaliseen tilinpitoon sosiaalisesti työllistävillä organisaatioille. Suomen punainen risti, Response-projekti. Viitattu useita kertoja opinnäytetyön aikana. http://www.syfo.fi/forum/vastuunkantaja_opas.pdf. Tuloste tekijän hallussa.

Niemelä Pauli 2002. Diakonia ja ihmiskäsitys. Artikkelikirjassa: Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) 2002 Diakonian käsikirja. Helsinki. Kirjapaja.

Pietikäinen Reetta 2009. Työpajojen asiakaskunnassa tapahtunut muutos: tilanteiden haasteellistuminen ja tarpeiden moninaistuminen. Yksilön vai talouden ehdoilla? Tilaaja-tuottaja-toimintatapa sosiaalisen työllistämisen kentällä. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Kaarina.

Pesula Omaoksa 2007. Pesula Omaoksan sosiaalinen tilinpäätös. Viitattu 5.6.2010.

http://www.omaoksa.fi/sivut/PDF/Omaoksan_Sos_tilinpaaatos_2007_netti.pdf.

Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki. Kirjapaja.

Silta-valmennus. Perustietoja sosiaalista tilinpitoa varten. Viitattu 19.10.2010.

http://www.siltavalmennus.fi/images/stories/sostilinpidoon_perustiedot_2009.pdf. Tuloste tekijän hallussa.

Silta-valmennus. Silta-valmennus sosiaalinen budjetti. Yhteenveto 15.12.2009.

Viitattu 18.9.2010.

http://www.siltavalmennus.fi/images/stories/silta_sosiaalinen_budjetti_2010.pdf. Tuloste tekijän hallussa.

Silta-valmennus. Organisaatio. i.a. Viitattu 25.10.2010.

http://www.siltavalmennus.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=142:organisaatio&catid=68:siltavalmennus&Itemid=106.

Tuloste tekijän hallussa.

Syfo oy Internet sivusto. i.a. Viitattu 17.8.2010. <http://www.syfo.fi>

Timonen Kirsi. Responce-projekti. Sähköpostiviesti 6.5.2010. Vastaanottaja Eliina Vepsäläinen. Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinotoimisto 2010. Työllisyyskatsaus. Pohjois-Uusimaa. Syyskuu 2010. Tiedote 26.10.2010.

Työ- ja elinkeinotoimisto. i.a. Viitattu 26.10.2010.

http://www.mol.fi/mol/fi/05_tyovoimatoimisto/index.jsp. Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinotoimisto. i.a. Työvoimakoulutus. Viitattu 28.10.2010.
http://mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/01_tyovoimakoulutus/index.jsp.
Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinotoimisto. i.a. Työharjoittelu ja työelämävalmennus. Viitattu 26.10.2010.
http://www.mol.fi/mol/fi/90_tyonhakuinfo/02_tvt_tukena/04_tyoharjoittelu/index.jsp. Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinotoimisto. i.a. Työharjoitteluun ja työelämävalmennukseen liittyvät säädökset. Viitattu 26.10.2010.
http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/01_tyonhaku_suomessa/07_tyoharjoittelu_ja_tyoelamavalmennustuki/01_saadokset/index.jsp.
Tuloste tekijän hallussa.

Työ- ja elinkeinotoimisto. i.a. Työnhakijan palvelut. Viitattu 26.10.2010.
http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/index.jsp. Tuloste tekijän hallussa.

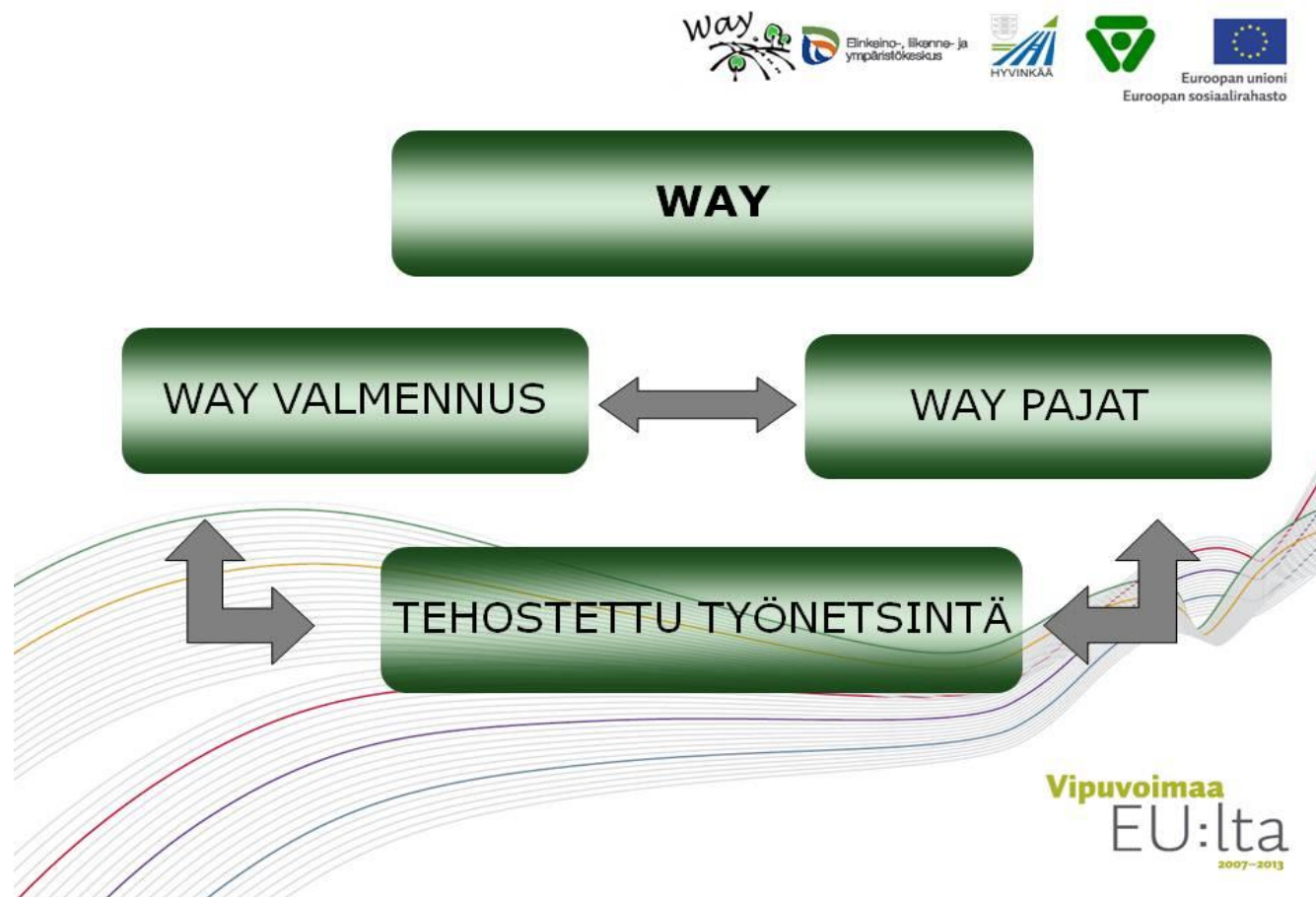
Veikkola Juhani 2002. Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Artikkelikirjassa: Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) 2002 Diakonian käsikirja. Helsinki. Kirjapaja.

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2010. Monet-Palvelut. Sosiaalinen budjetti Versio 8.0. 18.12.2009. Yhteistyöhanke SYS-projektin kanssa. Viitattu 6.6.2010. http://www.yst.net/sivut/wp-content/uploads/2009/05/YST_SosBudjetti_2010.pdf. Tuloste tekijän hallussa.

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry. Yhdistys. i.a. Viitattu 25.10.2010.
http://www.yst.net/?page_id=5. Tuloste tekijän hallussa.

LIITTEET

1 Way:n palvelutuotekuvaukset



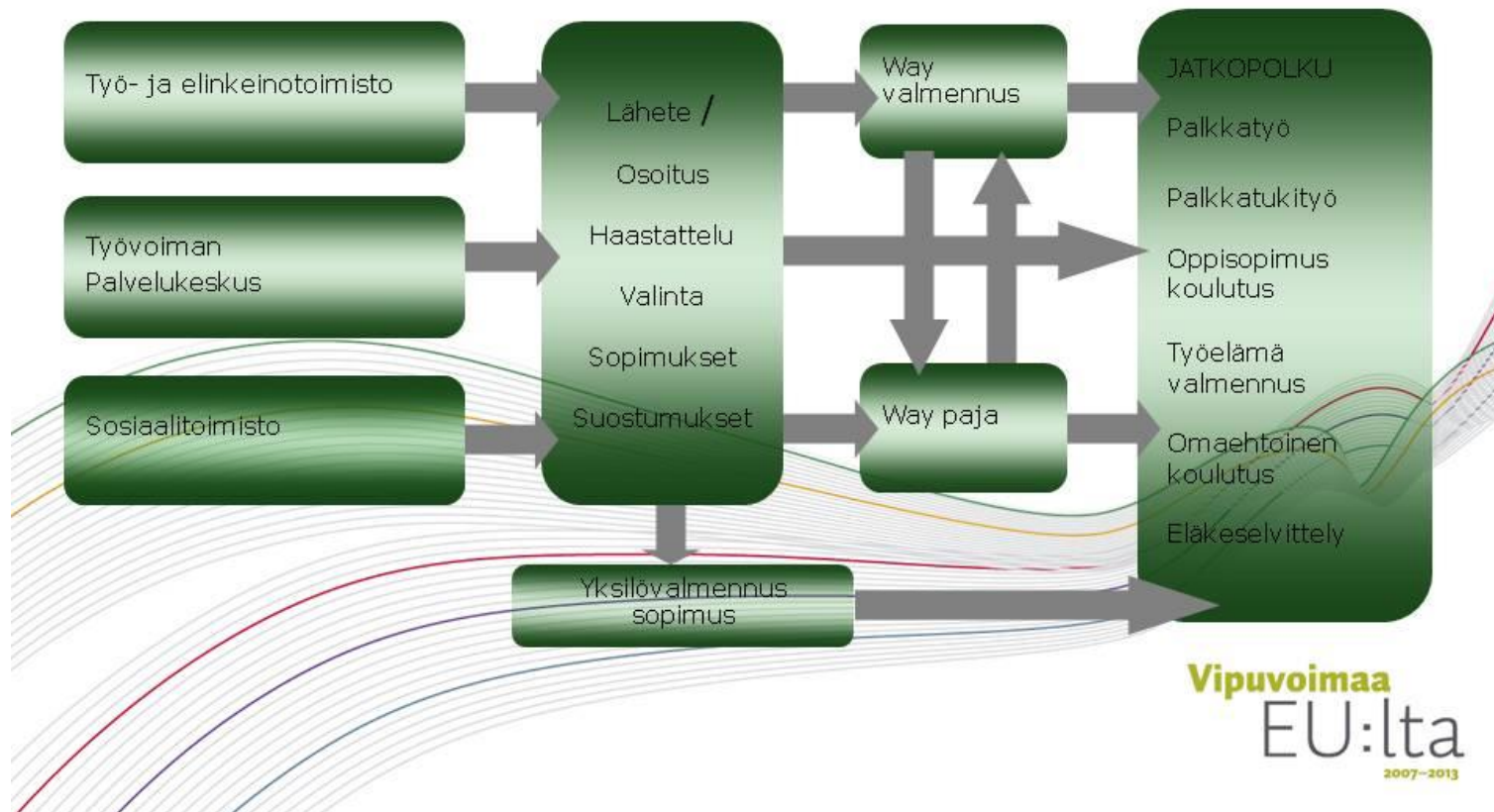


Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

ASIAKASOHJAUTUVUUS





Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

WAY VALMENNUS

RYHMÄVALMENNUS

- o Omat vahvuudet, motivaatio
- o Ansioluettelo ja työhakemus teoriassa ja käytännössä
- o Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot
- o Haastatteluharjoitteet: Haastattelujen videointi ja palaute
- o Työelämän pelisäännöt
- o Roolin löytäminen työmarkkinoilla ja työelämään siirtyminen

YKSILOVALMENNUS

- o Palvelutarvekartoitus
- o Työnetsintä ja työnhakija esittely työnantajille
- o Tuki työelämävalmennuksessa ja palkkatuetussa työssä
- o Tarvittaessa terveydentilaselvitys ja/ tai velkaneuvonta

avoimaa
EU:lta
2007-2013



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

WAY PAJAT

Pajatoiminta

- o Mediapaja
- o Tekstiilipaja
- o Korjaus/ fillaripaja
- o Logistiikkapaja
- o Siivouspaja
- o Iskuryhmä

Yksilövalmennus

- o Alkuhaastattelu
- o Perehdytys
- o Valmennus suunnitelma
- o Loppuarviointi
- o Palveluohjaus
- o Jatkosuunnitelma
- o Terveys selvitys
- o Seuranta / Työnetsintä

Ryhmätoiminta

- o Aamupalaverit
- o Infot / tietoiskut
- o Sisäiset koulutukset
- o Läksiäiset
- o Suunnittelu
- o Toiminnalliset ryhmät
- o Taukoliikunta

Yhteistyötahot

- o Kierrätyskeskus
- o Työvoiman palvelukeskus
- o Wayvalmennus
- o Oppilaitokset
- o Sosiaalitoimisto
- o Kuntouttava työtoiminta
- o Yritykset / kolmas sektori
- o Hyvinkään kaupunki

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

WAY PAJAT

Media

- o ATK-tuki
- o Tietokoneiden huollot
- o Tulostus ja kopiointi
- o Opetus/ ohjaus
- o Kurssit
- o Graafinen suunnittelu

Siivous

- o Tilojen siivous: Rentto / muut
- o Huonekalujen ja materiaalien puhdistus / pesu
- o Työvaatehuolto
- o Siivousohjaus

Iskuryhmä

- o Vanhusten kanssa ulkoileminen, lukeminen ja kaupassa käyminen

Korjaus/ Fillari

- o Polkupyörien kunnostus
- o Huonekalujen kunnostus ja kasaus
- o Elektroniikka testaus
- o Pajatilojen kunnostus ja muutostyöt

Logistiikka

- o Tavarantoimitus, vastaanotto, kirjaus, hinnoittelu
- o Kuljetus
- o Kulunvalvonta
- o Jätteiden lajittelu
- o Neuvonta

Tekstiili

- o Ompelu ja verhoilutyöt
- o Korjausompelu
- o Uusiomateriaalien käsittely
- o Työvaatteiden korjaus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

WAYN YHTEISTYÖTAHOT



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TEHOSTETTU TYÖNETSINTÄ

Työnantajat

- o Yksityisyrietykset
- o Sosiaaliset yritykset
- o Kolmas sektori (esim. Järjestöt, yhdistykset, säätiöt)
- o Muut hankkeet ja projektit
- o Hyvinkään kaupungin eri hallintokunnat

Muut yhteistyötahot

- o Työ- ja elinkeino toimisto (TE-toimisto)
- o Työvoiman palvelukeskus (TYP)
- o Asiantuntijaverkosto
- o Way pajat
- o Way valmennus
- o Way :n kaikki yhteistyötahot

Koulutus

- o Oppisopimuskoulutus
- o Työvoimakoulutus
- o Osatutkinnot
- o Omaehtoinen koulutus
- o Lyhytkestoiset korttikoulutukset (hygieniapassi, tulityökortti, työ- ja sähkö turvallisuuskortti, trukkikortti)

Seuranta

- o Palkkatuki ja oppisopimusasiat
- o Työpaikkakäynnit
- o Yksilövalmennus
- o Konsultointi
- o Yrityksen ja työntekijän tukeminen ja neuvonta

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013

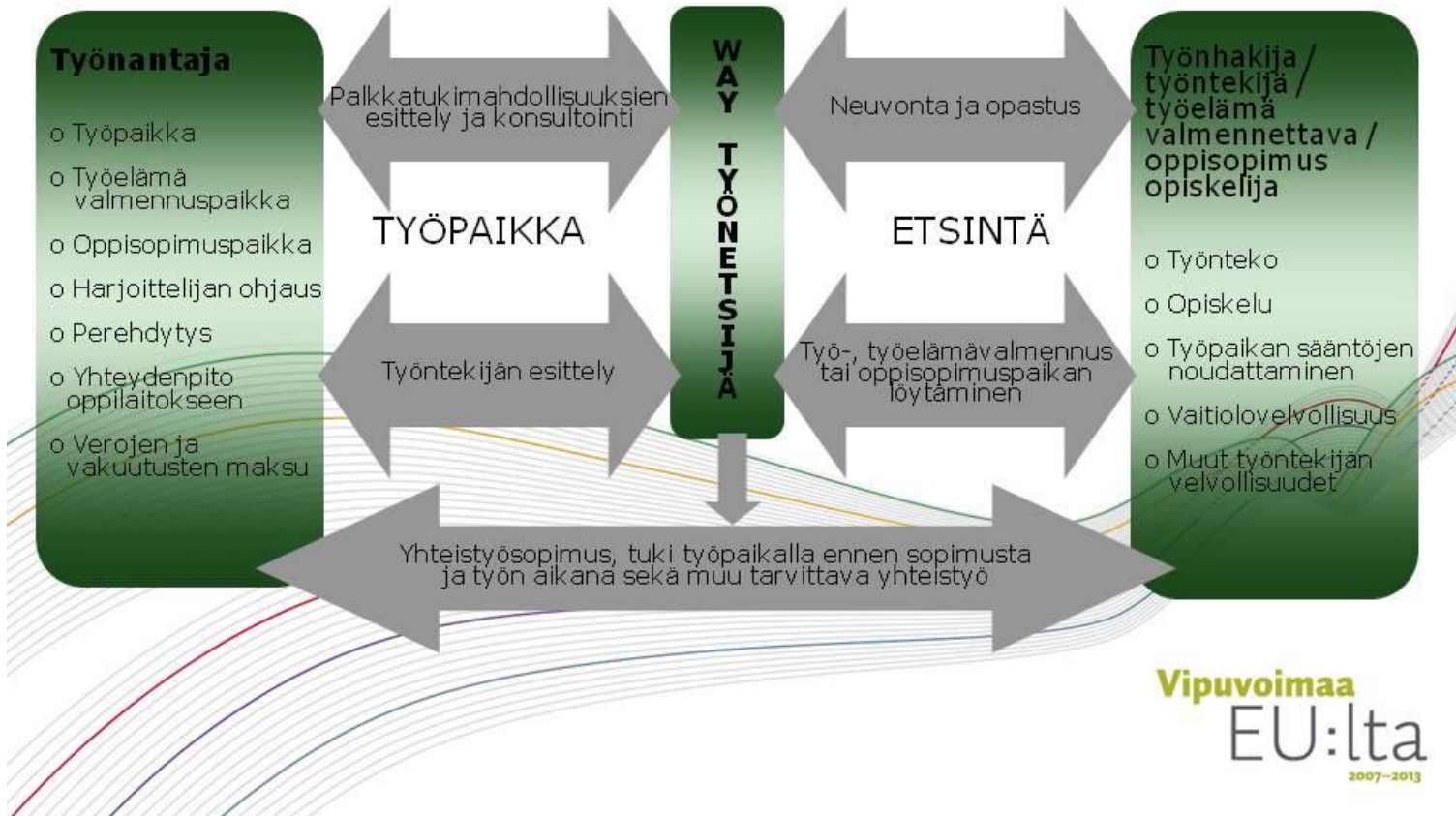


Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TEHOSTETTU TYÖNETSINTÄ





WAY VALMENNUS
JA
AIKUISTEN PAJATOIMINTA
SOSIAALINEN TILINPITO
VUODELLE 2011





Way-valmennus ja aikuisten pajo toiminta

Sosiaalinen tilinpito v. 2011 perustietoja



Sosiaalisen tilinpidon kohde	Pohjois-Uudenmaan työvoiman palvelukeskus / Way-hanke, sosiaalisen tilinpidon järjestelmän tililuokka asiakkaan näkökulmasta. Valmennuksen ja aikuisten pajo toiminnan osalta.	
Sosiaalisen tilinpidon yhteyshenkilöt	Vastuunkantajatiimi: Projektipäällikkö Aki Leinonen, vastaava yksilövalmentaja Pirjo Issakainen, pajo toiminnan yksilövalmentaja Riitta Nousiainen / Intensiivivalmennuksen yksilövalmentaja Karolina Karlqvist	
Arvot	Way on asiakaslähtöinen, taloudellinen, tehokas, henkilöstöä kehittävä, toimintatavoiltaan uudistuva ja kestävä	
Missio eli perustehtävä	Way toiminta luo mahdollisuuksia sekä työttömille työnhakijoille että työnantajille edellytyksiä kohtaamiseen, josta syntyy tuloksia.	
Visio	Way toiminta löytää paikkansa alueen työllistämisverkostossa ja vakiinnuttaa toimintansa.	
Strategia	Way etsii yhdessä asiakkaan kanssa hänelle yksilöllisen jatkopolun kohti työtä. Työnantajille tarjotaan Way:n mahdollisuuksia tukea työnantajan ja työnhakijan yhteistyöprosessia.	
Palvelut / ydintoiminnot	Intensiivivalmennus (20pv.) Aikuisten pajo toiminta, Tehostettu työnetsintä	
Keskeiset sidosryhmät	RAHOITTAJAT: 2008 – 2010: ELY-keskus/ Euroopan sosiaalirahasto ESR 85 % Hyvinkään kaupunki 15 %	2011 – 2012: ELY/ESR 70% Hyvinkään kaupunki 30%
	KOORDINAATIO HANKE: Uusi taito hanke	
	LÄHETTÄVÄ TAHO: Työvoiman Palvelukeskus (TYP) TE-toimisto Sosiaalipalvelut Asiakkaan oma yhteydenotto	



Vipuvoimaa
EU:lta



Way-valmennus ja aikuisten pajatoiminta



Sosiaalinen tilinpito v. 2011 perustietoja



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Keskeiset sidosryhmät jatkuu	ASIAKKAAN TUKI: Työvoiman Palvelukeskus (TYP) Kriisikeskus Psykiatrinen yksikkö A-klinikka Hyria Oy (aikuiskoulutus) PTT-hanke Terveyskeskus Velkaneuvonta KELA	KOULUTTAJAT JA LUENNOITSIJAT: Työvoimaohjaaja (ELY-toimisto) Palvelukeskuspäällikkö (TYP) Sairaanhoitaja (Terveystilaselvitys) Koulutustarkastaja (Opso) Yrityspaja Kriisikeskuksen työntekijä
	TYÖLLISTÄJÄT / JATKOPOLKUJA: Yksityiset yritykset - Yrittäjät ry - n. 40 yritystä Kolmas sektori - järjestöt, säätiöt ja yhdistykset Hyvinkään kaupunki - kuntatyönantajat Kierrätyskeskus (KiKe) Hyvinkään seurakunta Way-pajat Kuntouttava työtoiminta (KuTy) Työ- ja toimintakeskus Oppisopimuskoulutus Oppilaitokset	MUUT YHTEISTYÖTAHOT: Laurea- ja Diakonia-ammattikorkeakoulu Muut oppilaitokset Oppisopimustoimisto (Opso) HOPE (nuorten pajat) Duunia-hanke (4H) Sadonkorjuuhanke Mosaiikkihanke (maahanmuuttajien työllistäminen)



Asiakkaat	Way:n asiakkaita ovat pääsääntöisesti 28 - 55 -vuotiaat työttömät työnhakijat, joilla on vaikeuksia sijoittua työmarkkinoille. Tärkeä kohderyhmä on Hyvinkään työnantajat. Projektissa aloittavien henkilöiden arviomäärät: 2010 ja 2011 on työttömiä 186 / vuosi ja yrittäjiä 15 / vuosi. Tavoite on järjestää vuosina 2010 sekä 2011, 9 valmennusryhmää / vuosi, joissa 14 valmennettavaa / ryhmä, sekä aikuisten pajatoimintaa 60 / v. asiakkaalle. Työpaikoilla tapahtuvaa työelämävalmennusta n 63:lle valmennettavalle / v., 60 henkilölle / v. järjestetään palkkatukipaikka ja työvoimapolitiittista koulutusta ja ostopalveluina hankittava koulutuksia ja kursseja järjestetään vuodessa 90:lle.
Henkilöstö	Hankkeen työntekijät ovat Typ:n palkkaamia ja toimivat Hyvinkään kaupungin perusturvan hallinnon alla. Way:ssa toimii vuodesta 2010 alkaen yhteensä 10 kokopäiväistä työntekijää ja yksi osa-aikainen työntekijä. Projektipäällikkö, vastaava yksilövalmentaja, 2 yksilövalmentajaa intensiivivalmennuksessa, 2 yksilövalmentajaa työetsinnässä, 2 yksilövalmentajaa aikuisten pajalla, 2 työvalmentajaa aikuisten pajalla ja 1 osa-aikainen toimistotyöntekijä. Koulutustaso on pääasiassa AMK-tasoisista.
Muut toimijat	Toiminnan suunnittelusta ja sosiaalisen tilinpidon mallin ja menetelmien kehittämisestä vastaa alussa Sosionomi AMK opiskelija opinnäytetyönä, joka valmistuu syksyllä 2010.
Talous ja rahoittajat	2008 – 2010: ELY-keskus / ESR 85 % ja Hyvinkään kaupunki 15% 2011 – 2012: ELY-keskus/ESR 70% ja Hyvinkään kaupunki 30%
Johto	Pohjois-Uudenmaan Työvoiman Palvelukeskus: Palvelukeskuspäällikkö, Mönkkönen Kai ja Way:n projektipäällikkö, Leinonen Aki sekä Way:n vastaava yksilövalmentaja, Issakainen Pirjo Way-hanke toimii Hyvinkään kaupungin perusturvan alaisuudessa. Sosiaalipalvelut: Johtaja, Nummikoski Saila
Sosiaalisen tilinpidon menetelmät	Asiakkaalle suunnattu alku- ja loppukysely asteikolla 1 – 5, kysymykset 1 – 19. Case-kuvaukset ja asiakkaan tarinat sekä valokuvat Eura- ja Way-tilastot Nimelistat /osallistuja luettelot
Muuta huomioitavaa	Tiedotussuunnitelma: Projektista tiedotetaan paikallisissa lehdissä sekä työnantajille, työnhakijoille että yhteistyökumppaneille. Raporttien muodossa tiedotetaan ELY-keskukselle, Uudenmaan alueen työvoiman palvelukeskuksille, Pohjois-Uudenmaan työvoimatoimistoon, palvelukeskukseen ja yhteistyökumppaneille. Seminaareja, tiedotustilaisuuksia ja toiminnallisia päiviä järjestetään verkostolle. Hyvinkään yrittäjät ry tiedottaa hankkeen toiminnasta jäsenistölleen (n. 600 kpl) Esitteillä ja tiedotteilla aktivoidaan työnantajia, työnhakijoita ja verkostoja.



Way-valmennus ja aikuisten pajatoiminta

Sosiaalinen budjetti 2011



Tavoitetaso: Asiakkaista 70%, jotka antavat alkukyselyssä arvon 3 tai pienemmän, antavat loppukyselyssä +1 enemmän / Loppukyselyn tulos arvo 3 tai isompi n. 70% loppukyselyyn vastanneista. Kyselyn arvot asteikolla 1 - 5.

Tavoitteet	Indikaattorit / tavoitetaso	Mittausväline	Kysymykset	Vastuut	Aikataulu
100 Tililuokka: Asiakkaan elämäntaitojen ja voimaantumisen tukija sekä valmentaja					
110 Asiakkaiden jaksaminen paranee ja itsetunto nousee	111 Asiakkaat arvioivat itsetuntonsa parantuneen.	Alku- ja loppukysely Kysymys 4.	Uskallan olla oma itseni	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	112 Asiakas kokee tulleensa kuulluksi	Alku- ja loppukysely Kysymys 5.	Olen tullut kuulluksi työvoimapalveluissa (TE-toimisto, TYP) asioidessani	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	113 Asiakas on saanut vaikuttaa omiin valintoihinsa	Alku- ja loppukysely Kysymys 6.	Olen saanut vaikuttaa omiin valintoihini	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson lopussa
	114 Asiakkaan luottamus omiin kykyihin paranee jakson aikana.	Case-kuvaukset	Case ohjeistus ja asiakkaan tarina	Yksilövalmentajat haastattelevat asiakkaita	4 – 5 asiakasta /vuosi
120 Asiakkaiden elämänhallinta paranee	121 Asiakkaan unirytmii ja unen määrä ovat parantuneet jakson aikana.	Alku- ja loppukysely Kysymys 9.	Nukun riittävästi klo 21 – 8 välisenä aikana (7 – 9h)	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	122 Asiakas on muuttanut elämäntapojaan terveellisempään suuntaan	Case-kuvaukset	Case ohjeistus ja asiakkaan tarina	Yksilövalmentajat haastattelevat asiakkaita	4 – 5 asiakasta /vuosi
	123 Asiakas kokee saavansa päättää omista asioistaan	Alku- ja loppukysely Kysymys 4.	Olen saanut päättää omista asioistani	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa



Way-valmennus ja aikuisten pajatoiminta

Sosiaalinen budjetti 2011



Tavoitetaso: Asiakkaista 70%, jotka antavat alkukyselyssä arvon 3 tai pienemmän, antavat loppukyselyssä +1 enemmän / Loppukyselyn tulos arvo 3 tai isompi n. 70% loppukyselyyn vastanneista. Kyselyn arvot asteikolla 1 - 5

130 Asiakkaan sosiaaliset taidot vahvistuvat	131 Asiakas kokee tulevaisuuden toimeen erilaisten ihmisten kanssa.	Alku- ja loppukysely Kysymys 7.	Tulen toimeen erilaisten ihmisten kanssa.	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	132 Asiakas osaa toimia ryhmässä	Alku- ja loppukysely Kysymys 8.	Osaan toimia ryhmässä	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	133 Asiakkaat kokevat yhteisöllisyyttä. Tavoitetaso: 1-2 casea/vuosi	Case	Case ohjeistus ja asiakkaan tarina	Yksilövalmentajat vastaavat Case-haastatteluista	4 – 5 asiakasta / vuosi
	134 Asiakas on saanut tietoa tarjolla olevista sosiaalisista etuuksista ja palveluista	Loppukysely Kysymys 16.	Olen saanut tietoa tarjolla olevista sosiaalisista etuuksista ja palveluista	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson lopussa
140 Asiakkaan fyysinen hyvinvointi paranee	141 Asiakas kokee, että fyysinen hyvinvointi on parantunut jakson aikana	Alku- ja loppukysely Kysymys 10.	Fyysinen hyvinvointini on hyvä	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	142 Asiakas osallistuu ohjattuun liikuntaan 1krt/vko valmennuksen aikana (60%)	Nimilistat liikuntailtapäivästä - Liikunta iltapäivät, UKK-testi, uimahalli, metsäretki	Onko asiakas osallistunut ohjattuun liikuntaan?	Yksilövalmentaja kerää nimilistat	Jakson lopussa
	143 Asiakas kertoo fyysisen hyvinvointinsa parantuneen 1-2 casea/vuosi	Case	Case ohjeistus ja asiakkaan tarina	Yksilövalmentajat vastaavat Case-haastatteluista	4 – 5 asiakasta / vuosi
	144 Asiakas on ohjattu terveydentilaselvitykseen	Way.n tilastot	Onko asiakas ohjattu Terveydentilaselvitykseen ?	Vastaava yksilövalmentaja	1/2 vuosittain



Way-valmennus ja aikuisten pajatoiminta

Sosiaalinen budjetti 2011



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Tavoitetaso: Asiakkaista 70%, jotka antavat alkukyselyssä arvon 3 tai pienemmän, antavat loppukyselyssä +1 enemmän
/ Loppukyselyn tulos arvo 3 tai isompi n. 70% loppukyselyyn vastanneista. Kyselyn arvot asteikolla 1 - 5.

Tavoitteet	Indikaattorit / tavoitetaso	Mittausvälineet	Kysymykset	Vastuut	Aikataulu
200 Tililuokka: Asiakkaan työelämävalmiuksien tukija ja valmentaja					
210 Asiakkaan työelämävalmiudet lisääntyvät	211 Asiakas on hakeutunut korttikoulutukseen, oppisopimuskoulutukseen tai opiskelemaan. (tavoite 60%)	Tilastot ESR-raportti Eura-seurantatiedot	Onko asiakas kouluttanut itseään?	Vastaava yksilövalmentaja	1/2-vuosittain
	212 Asiakas on hakeutunut työelämävalmiuksia lisäävään työharjoitteluun. Way.n ulkopuolelle (tavoite 30%)	Tilastot ESR-raportti Eura-seurantatiedot	Onko asiakas hakeutunut työelämävalmiuksia lisäävään harjoitteluun?	Vastaava yksilövalmentaja	1/2-vuosittain
	213 Asiakkaan motivaatio työnhakuun on kasvanut.	Aiku- ja loppukysely Kysymys 11.	Minulla on hyvä motivaatio työnhakuun	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	214 Asiakas on valmis kehittämään osaamistaan	Aiku- ja loppukysely Kysymys 12.	Olen valmis kehittämään osaamistani	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	215 Asiakas saa tietoa työmarkkinatilanteesta	Loppukysely Kysymys 17.	Olen saanut tietoa tämän hetkisestä työmarkkinatilanteesta	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson lopussa
220 Asiakkaan tulevaisuuden-suunnitelmat ovat selkeytyneet	221 Asiakas tietää mitä tulevaisuudelta haluaa.	Aiku- ja loppukysely Kysymys 13.	Tiedän mitä haluan tehdä elämässäni	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	222 Asiakkaan luottamus tulevaisuuteen kasvaa	Aiku- ja loppukysely Kysymys 14.	Suhtaudun tulevaisuuteen luottavaisesti	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson alussa ja lopussa
	223 Asiakas on valmis muuttamaan suunnitelmiaan	Aiku- ja loppukysely Kysymys 15.	Voisin tarvittaessa vaihtaa alaa	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä ja case-kuvauksista	Jakson alussa ja lopussa
		Case-kuvaus ja asiakkaan tarina			4 – 5 asiakasta / vuosi



Way-valmennus ja aikuisten pajatoiminta

Sosiaalinen budjetti 2011



Tavoitetaso: Asiakkaista 70%, jotka antavat alkukyselyssä arvon 3 tai pienemmän, antavat loppukyselyssä +1 enemmän
Loppukyselyn tulos arvo 3 tai isompi n. 70% loppukyselyyn vastanneista. Kyselyn arvot asteikolla 1 - 5.

Tavoitteet	Indikaattorit / tavoitetaso	Mittausväline	Kysymykset	Vastuut	Aikataulu
300 Tiiluokka: Kannustava ja tasa - arvoinen työyhteisö					
310 Asiakas on saanut riittävästi ohjausta ja tukea Way:ssä	311 Asiakas on kokenut tulleeensa kohdelluksi tasavertaisena	Loppukysely Kysymys 18.	Olen tullut kohdelluksi tasa-vertaisena	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson lopussa
	312 Asiakas on saanut toteuttaa omia ideoitaan	Loppukysely Kysymys 19.	Olen saanut toteuttaa ideoitani	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson lopussa
	313 Asiakas on saanut riittävästi perehdytystä ja ohjausta	Loppukysely Kysymys 20.	Olen saanut riittävästi ohjausta / perehdytystä	Yksilövalmentajat vastaavat kyselyiden teettämisestä	Jakson lopussa
	314 Asiakas on saanut yksilöllistä tukea	Case – kuvaus	Case ohjeistus ja asiakkaan tarina	Yksilövalmentajat keräävät tietoa haastattelemalla	4 – 5 casea / vuosi



Way-valmennus ja aikuisten pajoiminta

Sosiaalinen tilinpito v. 2011 Case menetelmä



Asiakas:	Ikä:	Sukupuoli:	Työttömyyden kesto:
Koulutus- ja työkokemus:			
Case-kertomukseen kerätään tietoa erilaisilla menetelmillä: asiakasta haastatteleamalla, valmentajan kokemusten perusteella ja asiakkaan tarinoilla.			
Huomioitavia asioita:		CASE eli asiakkaan tarina	
Elämänhallinnan paraneminen Työmotivaation kasvu Palveluihin tutustuminen Yhteisöllisyyden kokemukset Ryhmätyöskentelytaidot Työllistyminen tai jatkopolun löytäminen Ammatinvaihto Koulutukseen hakeutuminen Unirytmien paraneminen Päihteidenkäytön väheneminen Itsetunnon kasvaminen Luottamus omiin kykyihin kasvaa Elämäntapojen muutos terveellisemmäksi Fyysisen hyvinvoinnin paraneminen Tulevaisuuden suunnittelu Yksilöllisen tuen saaminen Way:ssä		<div style="text-align: right; font-size: small;">jatka toiselle puolelle...</div>	
Kirjoita 1 – 3 sivuinen tarina asiakkaan saamista hyödyistä ja sosiaalisten tavoitteiden saavuttamisesta. ! Muista kirjoittaa sulkuihin onko kyse asiakkaan vai valmentajan tekstistä. (Asiakas 1.) ja (Valmentaja 2.) Case-kuvia kerätään vuodessa yht. 4 – 5 ja niistä valitaan tilinpäätöskertomukseen lyhyitä otteita.			



Vipuvoimaa
EU:lta



Way-valmennus ja aikuisten pajatoiminta Sosiaalinen tilinpito v. 2011 - valokuvaus



Valokuvilla täydennetään sosiaalista tilinpäätöskertomusta ja saadaan näkyväksi sosiaalisten tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaiden kokemuksia Way:ssä

Valokuvauskohteita:	Huomioitavaa:
Pajoilla tapahtuva työ	Asiakkaiden kasvoja ei saa näkyä (jos ei ole lupaa)
Way.n liikuntapäivät ja retket	Mikäli kuvia otetaan ihmisistä, pitää kysyä lupa julkiseen leviytykseen
Yksilövalmennustilanne	Kuvissa ei tarvitse näkyä aina ihmisiä
Yhteistyötahojen toiminta	Kuvan aihe voi olla pieni yksityiskohta jostakin mm. työkaluja
Asiakkaan tekemä tuotos pajalla	Kuvia voidaan ottaa sopivissa tilanteissa, mutta kaikkia kuvia ei julkaista
Yhteisöllisyyden kokemukset	Lue budjetin kysymyksiä ja asiakastarinoita, ideoita saattaa tulla niistä.
CV.n kirjoittaminen (mm. käsi ja CV.)	Tunnelmat ja ilmapiiri olisi hyvä saada näkyväksi, jos mahdollista
Way.n logo	Kuvat voivat olla lavastettuja
Pajojen kylttejä	Ota kuvia koko vuoden aikana, eri tilanteista
Valmennuksesta fläppitaulu	Kuvat kerätään Sosiaalisen tilinpidon kansioon
Työkaluja	Vuoden lopussa kuvista valitaan sopivia tilinpäätöskertomukseen
Aarrekartta (asiakkaan unelmat)	
Ihmisen käsi, joka täyttää kyselylomaketta	



Way-valmennus ja aikuisten pajatoiminta
Sosiaalinen tilinpito v. 2011 – tilastot ja nimilistat



Nimilistoja ja joitakin tilastoja kerätään sosiaalista tilinpitoa varten. Tilastot antavat tukea muilla menetelmillä kerätyille tiedolle.	
Nimilistat liikuntailtapäivästä - Liikunta iltapäivät, UKK-testi, uimahalli, metsäretki	Nimilistojen perusteella katsotaan kuinka monta ihmistä on osallistunut 1krt/vko ohjattuun liikuntaan. Tavoitteena on, että 60% valmennuksessa ja pajalla olevista asiakkaista on osallistunut 1 krt/vko johonkin ohjattuun toimintaan Mikäli joku on osallistunut 2 – 3 krt/vko, se kirjataan myös ylös.
Tilastot - Työvoimapolitiittiset kurssit - Terveystilaselvitykseen ohjatut asiakkaat	Tilastojen avulla kerätään tietoa ohjauksesta terveystilaselvitykseen sekä asiakkaiden suorittamista kursseista, kuten tulityökurssit, hygieniapassikoulutukset ja muut erilaiset lyhytkestoiset kurssit, jotka on suoritettu Way-valmennuksen aikana.

Liite 3: Alku- ja loppukyselykaavake

Kartoitus sosiaaliseen tilinpitoon

Way kerää tietoa toimintansa vaikutuksista sosiaalista tilinpitoa varten. Tämä lomake täytetään Way valmennusjakson / Way pajajakson alussa (kysymykset 4 - 15) sekä lopussa (kysymykset 4 - 21). Tuloksia verrataan toisiinsa ja näin saadaan näkyväksi toiminnan vaikutukset asiakkaiden näkökulmasta. Yhteenveto kirjataan toimintakertomukseen vuoden lopussa. Yksittäisen asiakkaan vastaukset eivät näy Way:n ulkopuolisille tahoille. Arvioi omaa toimintaasi ja työllistämisverkostolta saamaasi tukea.

1. Nimi

2. Olen tällä hetkellä

- Way valmennuksessa
 Way pajalla

3. Vastaan nyt

- alkukyselyyn
 loppukyselyyn

Seuraavien kysymysten (4-15) avulla selvitetään yleisellä tasolla **tämän hetkistä** tilannettasi.

4. Uskallan olla oma itseni

- Toteutunut erinomaisesti
 Toteutunut hyvin
 Toteutunut keskimääräisesti
 Toteutunut vain vähän
 Ei ole toteutunut lainkaan

5. Olen tullut kuulluksi työvoimapalveluissa (TE-toimisto TYP) asioidessani

- Toteutunut erinomaisesti
 Toteutunut hyvin
 Toteutunut keskimääräisesti
 Toteutunut vain vähän
 Ei ole toteutunut lainkaan

6. Olen voinut vaikuttaa omiin valintoihini

- Toteutunut erinomaisesti
 Toteutunut hyvin
 Toteutunut keskimääräisesti
 Toteutunut vain vähän
 Ei ole toteutunut lainkaan

7. Tulen toimeen erilaisten ihmisten kanssa

- Toteutunut erinomaisesti
 Toteutunut hyvin
 Toteutunut keskimääräisesti
 Toteutunut vain vähän
 Ei ole toteutunut lainkaan

8. Osaan toimia ryhmässä

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

9. Nukun riittävästi klo 21 - 8 välisenä aikana (7 - 9 tuntia)

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

10. Fyysinen hyvinvointini on hyvä

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

11. Minulla on motivaatiota työnhakuun

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

12. Olen valmis kehittämään osaamistani

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

13. Tiedän mitä haluan tehdä elämässäni

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

14. Suhtaudun tulevaisuuteen luottavaisesti

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

15. Voisin tarvittaessa vaihtaa alaa

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

Seuraavien kysymysten (16-21) avulla haluamme kuulla mielipiteesi **jakson aikaisesta** toiminnasta ja sen vaikutuksista.

16. Olen saanut tietoa tarjolla olevista erilaisista sosiaalisista etuuksista ja palveluista

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

17. Olen saanut tietoa tämän hetkisestä työmarkkinatilanteesta

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

18. Olen tullut kohdelluksi tasavertaisena

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

19. Olen saanut toteuttaa ideoitani

- Toteutunut erinomaisesti
- Toteutunut hyvin
- Toteutunut keskimääräisesti
- Toteutunut vain vähän
- Ei ole toteutunut lainkaan

20. Olen saanut riittävästi perehdytystä / ohjausta

- () Toteutunut erinomaisesti
- () Toteutunut hyvin
- () Toteutunut keskimääräisesti
- () Toteutunut vain vähän
- () Ei ole toteutunut lainkaan

21. Lisäksi voit kertoa oman polkusi kohti työelämää ja siitä, kuinka sinua on tuettu yksilöllisesti jakson aikana

Heikkoudet	Mahdollisuudet
<p>Prosessi on raskas Liian työläs Vie liikaa työaikaa Menetelmä on raskas ja työläs Laaja kokonaisuus Toimijoiden sitoutuminen haaste Asiakkaat vastaavat kaunistellen kysymyksiin.</p>	<p>Organisaatio saa tietoa siitä, mitä tehdään oikein ja mitä kehitettävää on työssä. Toiminta tehdään näkyväksi. Kerätty tieto eri toimijoilta on vertailukelpoista keskenään. Tuloksellisuuden mittari Työn painotuksia voi siirtää tulosten mukaan. Toiminnan kehittäminen Voidaan osoittaa toiminnan tarpeellisuus ja tuloksellisuus. Saadaan näkyväksi näkymättömiä asioita. Antaa positiivisen kuvan organisaatiosta, kun mitataan sosiaalisia asioita.</p>
Uhat	Vahvuudet
<p>Kyselyihin ei vastata totuudenmukaisesti tai ei välitetä mitä vastataan. Mittausmenetelmillä saadaan näkyväksi asiakkaan sen heikkinen tunne. Valitaan liian hankalat menetelmät, ei jakseta toteuttaa niitä loppuun asti. Menetelmä vain harvojen hallussa ja resursseja liian vähän. Johdon sitoutumattomuus Keskeyttäneiden asiakkaiden tulosten mittaaminen jää kesken, eikä näy tuloksissa. Asiakkailla liian suuret ennakko-odotukset ja ne romahtavat, tulokset laskevat. Osataanko tehdä oikeita johtopäätöksiä. Osataanko tulkita vastaukset oikein. Menetelmä raskas, työntekijät vaihtuvat ja into laantuu. Työajan mittämättömyys Työntekijöiden sitoutumattomuus ja koulutuksen puute</p>	<p>Menetelmän avulla saadaan tietää asioita, joita muilla mittareilla ei saada. Väitekehityksenä joustava Mittaristo yhdenmukaistuu eri toimijoiden välillä. Kerätty tieto on vertailukelpoista. Kaikkien neljän osa-alueen huomioimisella saadaan vankka kokonaiskäsitys toiminnasta. Monipuoliset mittarit antavat kattavamman kuvan vaikuttavuudesta. Nähdään konkreettisesti asiakkaan oma-arvio kehittämisestään. Perusteellisuus Ei mitausta mittauksen vuoksi.</p>