



Sanna Mainonen

Hanketyön vaikuttavuuden arviointi

HAIKU-mallin kehittäminen vaikuttavuuden arvioinnin tueksi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen

Opinnäytetyö

23.5.2022

Tekijä	Sanna Mainonen
Otsikko	Hanketyön vaikuttavuuden arviointi – HAIKU-mallin kehittämisen vaikuttavuuden arvioinnin tueksi
Sivumäärä	46 sivua + 2 liitettä
Aika	23.5.2022
Tutkinto	Sosionomi (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen
Ohjaajat	Kaija Matinheikki, yliopettaja

Sosiaali- ja terveydenhuollon uusia työmuotoja kehitetään vahvasti hankevetoisesti. Hankkeet ovat yleensä onnistuneita, mutta kehitetyt työmallit tai uudet tehtävät eivät juurro osaksi päivittäistä toimintaa organisaatiossa. Lisäksi hankkeen arviointi perustuu usein vain rahoittajalle annettuun tulos- ja suoritustietoon. Hankkeille asetetaan monesti suuria tavoitteita, mutta niistä saatua tutkittua ja käytännön tietoa ei useinkaan hyödynnetä jatkossa palveluja kehitettäessä.

Sosiaalialan hankkeista on tärkeää saada tietoa siitä, mikä kehitetystä työmuodosta tai tehtävästä teki oikeasti vaikuttavaa. Tällöin tutkitusti vaikuttaviin työmenetelmiin voitaisiin panostaa enemmän juurruttamistyössä organisaatiotasolla. Tämä toisi myös rahoittajille tietoa siitä, millaisten työmuotojen kehittämistä on kannattavaa jatkaa.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan sosiaalialan hankkeiden arviointia erityisesti sosiaalialan työn intervention näkökulmasta. Tutkimuksessa käytetään sosiaalialan hankearvioinnin esimerkkinä Helsingin Asta-hanketta. Hanke toimi vuosina 2018–2020 kehittämällä asumisneuvojan ja talous- ja velkaneuvojan yhteistä työparimallia vuokraveloista johtuvien häätöjen ennaltaehkäisyssä. Hanke oli osa Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n rahoittamaa ja koordinoimaa valtakunnallista Asta-hanketta.

Tutkimus rakentuu design-sykleissä kehittämällä teorian ja käytännön kautta uutta teoriaa ja hakien ratkaisua tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymyksen ratkaisua ohjaa kriittisen realismin taustateoria, jonka avulla voidaan erityisesti tutkia syy-seuraussuhteita, eli kausaliteettia. Tutkimus on monimetodinen yhdistäen erilaisia laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksessa yhdistellään eri alojen teorioita ja tausta-aineistona toimivat myös Helsingin Asta-hankkeesta saatavat hankkeen aineistot ja loppuraportti. Lisäksi intervention vaikuttavuuden arviointia testattiin rakentamalla Asta-työparimallista ohjelmateoreettinen malli.

Tutkimuksen tuloksena rakentui hanketyön vaikuttavuuden arvioinnin tueksi työkalu, HAIKU-malli. Tämä arviointimalli koostuu viidestä elementistä: Prosessi, Kustannukset, Suoritukset ja tulokset, Vaikuttava asiakastyö ja Asiakasarvo. HAIKU-mallia voidaan hyödyntää hankkeiden vaikuttavuuden arvioinnissa, sekä edistää erilaisten hankkeissa kehitettyjen työmuotojen juurruttamista päivittäiseen työhön. Tutkimuksen myötä saatiin myös näkyväksi Asta-hankkeen vaikuttavuusmalli, jota voidaan hyödyntää jatkossa asumis- ja talousneuvontatyön kehittämisessä ja soveltaen myös muilla sosiaali- ja terveydenhuollon osa-alueilla.

Avainsanat	hanketyö, vaikuttavuus, arviointi
------------	-----------------------------------

Author	Sanna Mainonen
Title	Evaluating Effectiveness in Project Work – Developing PrefModel to Support Effectiveness Oriented Evaluation in Project Work
Number of Pages	46 pages + 2 appendices
Date	23 May 2022
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Service and Business Management in Health Care and Social Services
Instructors	Kaija Matinheikki, Senior Lecturer
<p>New working methods in social and health care are mostly developed in projects. These projects seem to succeed, but the working methods that are developed do not get implemented to daily work. In addition, the evaluation of the projects is merely based on outcome and outputs reported to the stakeholder, the organisation, and the financier. The projects are often given excessive targets, but the practical or evidence-based information is seldom utilized in further development of the services.</p> <p>In the perspective of the projects conducted in the field of social services, it is important to acquire information on the effectiveness of the developed working method or procedure. Hence, it would be possible to invest in provably best practices and in implementing on organizational level. Also, this would give the organisation information on selecting the most effective working methods into further development.</p> <p>This study investigated evaluation methods of projects in the field of social services, especially in the context of evaluation of an intervention. The City of Helsinki's Asta-project (de-veloping of housing and finance and debt counselling, own translation) was selected to serve as an example of a basic project evaluation. The project was active in 2018-2020 and managed to develop a joint working method for preventing evictions in rental debt cases. Helsinki's Asta-project was a part of the national Asta-project funded and coordinated by The Housing Finance and Development Centre of Finland (ARA).</p> <p>This study was carried out in design cycles, developing a new theory through theory and practice, and seeking a solution to the research question. The solution of the research question was guided by the background theory of critical realism, which may be used to study causal relations, i.e., causality. This study combines multiple qualitative research methods. The study combines theories of effectiveness in different fields and project materials and final report from the Asta-project. In addition, the evaluation of the effectiveness of the intervention was tested by building a program theory model from the Asta working method.</p> <p>As a result, this study developed a model to support effectiveness evaluation in project work, PrefModel. The Evaluation model consists of five elements: Process and Learning, Costs, Accomplishments and Results, Extended Evidence-Based Practice and Client Value. The PrefModel may complete into project work's effectiveness evaluation and to advance the implementation of working models developed in project work to everyday work. The study also helped to clarify the theoretical program model of Asta working model, which can be utilized in developing housing and financial and debt counselling and other areas of social and health care in the future.</p>	
Keywords	project work, effectiveness, evaluation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimuksen menetelmälliset valinnat	2
2.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	3
2.2	Kriittinen realismi ohjaa ratkaisuja	3
2.3	Uutta teoriaa ja käytäntöä luova design-strategia	4
3	Hanke on arvioiva oppimisprosessi	6
3.1	Miksi hankkeita arvioidaan?	7
3.2	Hankkeiden arviointi voi olla haasteellista	8
3.3	Prosessi-elementti	12
4	Kustannukset, suoritukset ja tulokset	13
4.1	Mittareiden määrittely	14
4.2	Vaikutusten kuvaus lineaarisesti ja systeemisesti	15
5	Vaikuttava asiakastyö = EEBP	18
5.1	Vaikuttavuutta intervention avulla	18
5.2	Interventiosta mekanismiin	19
5.3	Mekanismista vaikuttavuuteen	20
5.4	Extended Evidence-Based Practice, EEBP	22
6	Asiakasarvo	24
6.1	Ohjelmateorian rakentaminen	26
6.2	Vaikuttavaa ohjelmateoriaa työpajatyöskentelyn avulla	27
6.2.1	Ensimmäinen työpaja	28
6.2.2	Toinen työpaja	30
6.3	Asta-työparimallin vaikuttava mekanismi	32
7	HAIKU-mallin viisi elementtiä	35
8	Lopuksi	37
8.1	Tutkimuksen arviointi	37
8.2	Ehdotus jatkotutkimusaiheeksi	38
	Lähteet	40
	Liitteet	

Liite 1. Hankkeiden loppuraportit

Liite 2. Interventioiden luokittelu

1 Johdanto

Julkisten palvelujen vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi on ajankohtaista erityisesti sosiaali- ja terveysalalla, kun palvelujen laatua ja vaikuttavuutta halutaan parantaa. Palveluiden vaikuttavuusketjuista asiakkaisiin, perheisiin ja yhteiskuntaan kaivataan tarkempaa tietoa, jotta palveluita tuottavat resurssit voidaan kohdentaa paremmin. Toiminnan vaikuttavuuden osoittaminen voi toimia myös kilpailuetuna hankintakilpailutuksissa, ja sillä voidaan osin kuvata myös toimijan tavoitteita ja arvoja.

Julkista palvelua tuottavan organisaation tavoitteena ei ole toiminnasta saatava liiketaloudellinen voitto, vaan toiminnan tuloksellisuus. Toiminnan tuloksellisuus ei ole ainoastaan liiketaloudellisten tavoitteiden täyttämistä, vaan on tärkeää tunnistaa, mitä käytetyillä rahoilla, eli toimintaan annetuilla panoksilla on saatu aikaan. Budjetissa pysymisen lisäksi on siis tiedettävä, millaista vaikutusta ja vaikuttavuutta toiminnalla on. Jotta tuloksellisuutta voidaan johtaa, sitä täytyy voida mitata. Mittareista saatu tieto tulee koota ja analysoida, jotta voidaan määrittää, kulkeeko organisaatio tavoitettaan kohti. Toimintaa tulee kehittää siten, että tavoite, vaikuttavammat palvelut voidaan saavuttaa. (Etelälahti 2019, 11–19.)

Julkisia palveluita kehitetään monesti hankkeissa. Hankkeita on kuitenkin moitittu tehottomuudesta ja ajan ja resurssien hukkaamisesta. Tutkimuksen yksi lähtökohdista olikin tutkia tätä väitettä ja sen paikkaansa pitävyyttä. Hankkeiden arvioinnissa on useita haasteita, eikä systemaattista mallia arvioinnille ole. Tämä voi johtaa siihen, että hankkeet todella toimivat tehottomasti, ja kehittämistyön saavutukset eivät useimmiten päädy pysyviksi toimintamalleiksi osaksi perustyötä. Sosiaalialan työn vaikuttavuuden todentamisen haasteena ovat eriävät näkemykset siitä, miten työtä ja sen tuloksia voidaan mitata.

Hankkeiden vaikuttavuudesta tulisi saada riittävästi tietoa, jotta resurssit jatkokehittämistyöhön tai juurruttamiseen voitaisi kohdentaa paremmin. Kun hanke tähtää alusta alkaen vaikuttavuusperustaiseen työn kehittämiseen suoritusperusteisen mittaamisen sijaan, vaikutusten ja vaikuttavuuden osoittaminen edistää hankkeen tulosten juurtamista päivittäiseen työhön. Hankkeita tulisi käsitellä ketteränä mahdollisuutena testata uusia käytäntöjä ja toimintamenetelmiä, ja vaikuttavaksi todetuista kokeiluista tulisi tehdä pysyviä toimintamalleja. Tällä tavoin annetut resurssit voitaisi käyttää tehokkaammin ja siirtyä tutkitusti vaikuttavampaan työhön.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kehittää esimerkkihankkeen avulla sosiaalialan kehittämishankkeen vaikuttavuuden arviointimalli, eli jäsentää vaikuttavuuden arviointia ja todentamista sosiaalialan hanketyössä. Tutkimuskysymyksenä on ”kuinka hankkeen vaikuttavuutta voidaan arvioida?”. Tutkimus pohjautuu hanketyön arvioinnin nykykäytännöistä ja vaikuttavuuden arvioinneista saatuun tutkimustietoon, sekä omiin kokemuksiini ja systemaattisiin havaintoihini hanketyön vaikuttavuuden arvioinnin haasteellisuudesta viimeisen neljän vuoden ajalta.

Esimerkkihankkeena toimii Ympäristöministeriön ja Helsingin kaupungin vuosina 2018–2020 rahoittama asumisneuvontatiimin ja sosiaalisen luototuksen yhteinen vuokraasukkaiden talousongelmien ehkäisemisen Asta-hanke, jossa työskentelin yhtenä kehittäjänä. Asta-hankkeen yhtenä tavoitteena oli kehittää sosiaalialan työn peruskäytänteitä ja asiakasprosessia. Lisäksi hankkeesta on käytettävissäni kokouspöytäkirjoja, asiakastilastoja ja hankepäiväkirjoja. Hankkeen loppuraportti on kaikkien saatavilla nettissä asumisneuvonnan hankesivuilla. Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ole arvioida Asta-hankkeen tuloksia tai onnistumista, vaan hanke toimii tässä tutkimuksessa käytännön esimerkkinä sosiaalialan kehittämishankkeesta, ja tuo esimerkillään yhteyden käytännön ja teorian välille.

2 Tutkimuksen menetelmälliset valinnat

Tutkimukseni on kehittävä, multimethod-tutkimus, jossa yhdistän eri alojen teorioita, hankeaineistoa ja toimintatutkimuksellisia elementtejä. Käsite multimethod (monimenetelmällisyys) viittaa useiden eri tiedonhankintatapojen yhdistämistä laadullisen tutkimuksen sisällä. Multimethod eroaa mixed method (monimenetelmällisyys) -käsitteestä siten, että mixed method -tutkimuksessa yhdistetään sekä laadullisia että määrällisiä tutkimuselementtejä. (Seppänen-Järvelä & Åkerblad & Haapakoski 2019, 333; Pitkäniemi 2015, 263; Mik-Meyer 2020, 7.)

Tämä tutkimus rakentuu teorian ja käytännön vuoropuhelulle ja käytän kirjoittaessani ns. vetoketjumallia. Perinteinen tutkimus on johdannon, menetelmän ja aineiston, tulosten ja pohdinnan etenevä kokonaisuus. Vetoketjumallissa tutkimus jakautuu aihepiireihin, topiikkeihin, joista jokainen sisältää teoreettisen viitekehyksen, käytännön yhteyden ja uuden teorian rakentumisen. Vetoketjumalli soveltuu vahvasti käytännönläheisen kehittävän tutkimustyön raportoinnin tueksi. (Vuorijärvi & Boedeker 2007, 179–180.)

2.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimus on tehty työelämälähtöisesti ja sen tarkoitus on hyödyttää työelämän kehittämistarpeita. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä, eli rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät on valittu siten, että ne noudattavat eettisesti kestäviä tutkimusperiaatteita. Tutkimuksen toteuttamiselle on haettu tutkimuslupa, ja tutkijan kaksoisrooliin sekä hanketyöntekijänä että tutkijana on kiinnitetty erityistä huomiota. Vaikka tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ole varsinaisesti tuottaa Asta-hankkeen tulosarviointia, on tulosten ja työskentelyn välistä yhteyttä arvioitu tässä tutkimuksessa esimerkinomaisesti. Tutkimuseettisiä valintoja on pohdittu ennen tutkimuksen aloittamista, tutkimuksen aikana ja tutkimuksen lopuksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää neljää kriteeriä; uskottavuus (credibility), siirrettävyys (transferability), luotettavuus (dependability) ja vahvistettavuus (confirmability). Vaikka tämä tutkimus ei ole rakenteeltaan normaalin opinnäytetyön kaltainen, on tutkimuksen silti noudatettava tieteellisen tutkimuksen kriteerejä (luotettavuus). Tutkimusaineisto kuvataan riittävällä huolellisuudella, jotta lukija voi varmistua sen todenmukaisuudesta (uskottavuus). Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa yleinen sosiaalialan hanketyön arviointimalli, jolloin tutkimustulos olisi siirrettävissä myös muuhun ympäristöön. Lukijan rooliin kiinnitetään erityistä huomiota koko tutkimuksen ajan, jotta voidaan varmistua siirrettävyydestä. Tutkimuksen vahvistettavuutta lisää monimetodisuus ja erilaisten aineistojen käyttö. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 136–137.) Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden arviointi nivoutuvat myös vetoketjullin mukaisesti topiikkeihin.

2.2 Kriittinen realismi ohjaa ratkaisuja

Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymyksen ratkaisua ohjaa kriittisen realismin viitekehys. Yhteiskuntatieteellinen tutkimus ei tuota eksaktia tietoa kuten esimerkiksi luonnontieteet tai tekniikka, sillä tutkimus sijoittuu aina tiettyyn hetkeen tai ympäristöön, ja tutkimuksessa käytettävien käsitteiden määrittely pohjautuu tutkijan omaan tulkintaan käsitteestä. Siksi yhteiskunnallinen tutkimus on aina paras arvio ilmiön tai tilanteen sen hetkisestä käsityksestämme tai ymmärryksestämme. (Heller 2000, 14–16.) Sosiaalialan työn tutkimuksessa kriittinen realismi tarkastelee erityisesti yksilön ja yhteiskunnan välistä syy-seuraussuhdetta irrottamatta yksilöä kontekstistaan (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2017).

Kriittinen realismi ymmärtää syy-seuraussuhteen, kausaliteetin, olemassaolon generatiivisena, eli rakenteena tai kerrostumana, joka vaikuttaa erilaisissa ympäristöissä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Kuusela 2007, 52–53.) Luonnontieteissä syy-seuraussuhteen voi todentaa toistamalla kontrolloidun kokeen ja päätyemällä uudelleen samaan lopputulokseen. Yhteiskunnallisissa tieteissä saman kokeen toistamalla voidaan joka kerta päätyä erilaiseen lopputulokseen, koska syy-seuraussuhteen taustalla voi vaikuttaa sisäisiä tai ulkoisia, aikaan, paikkaan tai ilmiöön liittyviä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa lopputulokseen. Yhteiskunnallista tutkimusta ei voida tehdä ”tyhjiössä”, jossa nämä tekijät voitaisiin tunnistaa ja vakioida. (Pawson & Tilley 1997, 66; Kuorikoski & Ylikoski 2006; Korteniemi 2005, 19.)

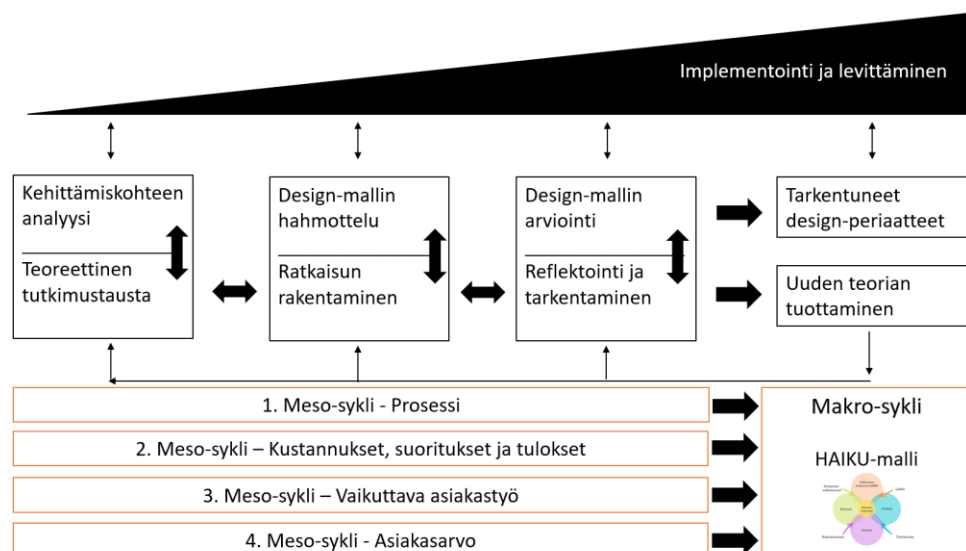
Koska sosiaalialan työllä on myös yhteiskunnallinen luonne, erilaisia generatiivisia kerrostumia muodostuu vähitellen sekä yksilötasolla että myös muilla yhteiskunnan tasoilla, kuten organisaation, yhteisön ja järjestelmä- tai väestötasolla. Samoin on mahdollista tunnistaa eri tasoilla vaikuttavia mekanismeja, jotka kuljettavat tapahtumia eteenpäin. (Kuusela 2007, 52; Matthies & Svenlin & Rantamäki & Viitasalo 2021, 193.) Siksi vaikutuksia ja vaikuttavuutta tuleekin etsiä jokaiselta tasolta. Yksilötason muutos voi näkyä hiljalleen yhteisössä, asiakkaan elinympäristössä, ja saada aikaan pidempiaikaista muutosta myös yhteiskunnan tasolla. Koska asiakas toimii aina yhteiskunnallisessa kontekstissa, on sosiaalitieteiden viitekehystä täydennettävä ja tarkasteltava ilmiötä myös muiden tieteenalojen näkökulmasta. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2017; Kananoja 2012.)

2.3 Uutta teoriaa ja käytäntöä luova design-strategia

Tutkimusstrategiaksi olen valinnut design-tutkimuksen (DBR, Design-Based Research). Design-tutkimuksen tavoitteena on luoda uusia hyviä käytäntöjä, mutta myös lisätä teoreettista ymmärrystä tutkimuskysymyksestä. DBR on erityisesti kasvatustieteellisessä tutkimuksessa käytetty strategia, joka perustuu uuden toimintamallin tai käytännön luomiseen teoriaa yhdisteleviä menetelmiä hyödyntäen. DBR perustuu tutkijan ja tutkimusympäristön jatkuvaan dialogiin ja reflektointiin, jolloin tutkimuksessa luotava malli tai uusi toimintatapa, design, on mahdollisimman käytäntölähtöinen. Laadukkaan design-tutkimuksen edellytykset ovat 1) vahva käytäntöperusta, eli design-malli on validoitu testiympäristön lisäksi käytännön ympäristössä, 2) monimenetelmällisyys, joka parantaa tutkimuksen luotettavuutta, 3) yhteistyö tutkijan ja ammattilaisten välillä sekä 4) useat tutkimussyklit, jotka varmistavat, että mallia on riittävästi arvioitu ja reflektoitu

sekä teorian että käytännön näkökulmasta. Tutkimus kuljettaa teoriaa jatkuvasti käytännön työn rinnalla, sillä uuden teorian luominen on yhtä tärkeässä osassa kuin uuden toimintamallin luominen. (Barab & Squire 2004; McKenney & Reeves 2013.)

Design-tutkimuksen mukaisesti tutkimus etenee käytännön sykleissä tutkien ja kehittämien (kuvio 1). Design-syklit voidaan jakaa mikro- ja mesotason sykleihin, jotka muodostavat lopulta makrotason design-syklin. Makrotason sykli vastaa uuden teorian tuottamiseen tähtäävää design-kokonaisuutta, jota voidaan hyödyntää jatkossa uusissa tutkimussykleissä. DBR:n tavoitteena on tuottaa paikallisen teorian sijaan yleistettävämpi malli, joka yhdistelee eri alojen teorioita. Design-kokonaisuuden on tarkoitus olla myös joustava ja muokattavissa uusiin, ilmeneviin tarpeisiin. (Andersson & Shattuck 2012, 16–18; McKenney & Reeves 2013, 7; Pool & Laubscher 2016, 3.) DBR soveltuu käytettäväksi myös opinnäytetöissä ja lyhytaikaisemmissa tutkimuksissa. Tällöin on tunnistettava tutkimuksen mikro- ja mesotason syklejä, joista makrotason syklit koostuvat. Alla oleva kuvio on tämän tutkimuksen kulkukaavio design-sykleittäin. Kuviosta on jätetty selkeyden vuoksi pois mikrosyklit, jotka sisältyvät jokaiseen mesosykliin, ja vastaavat käytännön ja teorian vuoropuhelun kautta tapahtuvaa, eteenpäin vievää kehittämissyötä.



Kuvio 1. Design-tutkimuksen kulkukaavio tässä tutkimuksessa. (mukaillen McKinney & Reeves, 2013)

Tässä tutkimuksessa jokainen vetoketjumallin topiikki muodostaa yhden elementin HAIKU-mallista (kuvio1). Tutkimuksen elementit muodostavat lopuksi hanketyön vaikuttavuuden arvioinnin kokonaisuuden, HAIKU-mallin. HAIKU-sana muodostuu Hankkeen vaikuttavuus -sanojen isoista kirjaimista. Tutkimus alkaa Prosessi-elementillä. Tässä elementissä pohditaan hankkeen arvioinnin kokonaisuuden vaikutusta vaikuttavuuden arviointiin ja kuvataan hanketta oppivana prosessina. HAIKU-mallin toinen ja Toinen ja kolmas elementti muodostuvat kustannuksista sekä suorituksista ja tuloksista. Tämä kappale kertoo hankkeen kustannusten ja tulosten vaikutuksesta vaikuttavuuden arvioinnissa. Neljäntenä elementtinä on vaikuttava asiakastyö. Tässä kappaleessa yhdistetään sosiaalialan viitekehys vaikuttavuuden arviointiin. Viides elementti on HAIKU-mallin keskiö, asiakasarvo. Asiakasarvon todentaminen läpileikkaa kaikki muut elementit.

3 Hanke on arvioiva oppimisprosessi

Tässä kappaleessa tutkitaan kirjallisuuden avulla, kuinka hanketta tulisi arvioida, miten arviointia nykyisellään toteutetaan, ja millaisia haasteita hankkeiden arvioinnissa voidaan kohdata. Käytännön työn näkökulman tarjoavat Innokylä-alustalta valikoidut hankkeiden loppuraportit ja Asta-hankkeen tarkastelu.

Hanketyö tai projektityö viittaa tietyn työn suorittamiseen jonkin aikajakson sisällä. Yleisimmin hanketyö voidaan käsittää tilatun projektin suorittamisena joko tilaajan organisaation sisällä tai ulkoistaen projektin suorittaminen esimerkiksi yritykselle. Hankkeella on yleensä oma organisaationsa, eli työskentelyä johtaa hanke- tai projektipäällikkö, ja muilla työntekijöillä voi olla erilaisia rooleja hankkeen laajuuden ja tarkoituksen mukaan. (ISO 21500:2012.) Hankkeeseen liittyy myös sidosryhmiä tai yhteistyökumppaneita. Hankkeen toimintaa ja toteutusta ohjaa ja valvoo ohjausryhmä. Ohjausryhmä on yksi hankkeen omistajista, jolloin sen jäsenten valintaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. (Haukka & Petäinen 2006, 17–18.)

Hanketyön kehittämiskohde voidaan määritellä organisaatiosta käsin, asiakaslähtöisesti tai teoreettisesta näkökulmasta. Kehittävän hankkeen tavoitteena voi olla myös testata uutta toimintamallia tai menetelmää, ja pyrkiä implementoimaan niitä organisaation uusiksi, hyväiksi käytännöiksi. Hyvät käytännöt ovat validoituja, näyttöön perustuvan tiedon pohjalta luotuja sosiaalialan työkäytäntöjä, joiden tavoitteena on lisätä arkityön vaikuttavuutta (Korhonen & Julkunen 2007, 3–6).

3.1 Miksi hankkeita arvioidaan?

Hankkeita arvioidaan, jotta voitaisiin tutkia hankkeen suoriutumista annettuihin tavoitteisiin nähden. Arviointia voidaan toteuttaa ulkopuolisena arviointina, vertaisarviointina tai itsearviointina, tai näiden yhdistelmänä. Hankkeen laajuudesta riippuen voi olla mahdollista toteuttaa ulkopuolinen arviointi, mutta itsearviointia voidaan suosia monesti ajan tai rahoituksen puutteesta johtuen. Vertaisarviointia voidaan soveltaa laajemmissa hankekokonaisuuksissa, kuten valtakunnallinen Asta-hanke, joissa hankkeiden reunaehdot on määritelty samankaltaisiksi, ja joissa on useita rinnakkaisia toteuttajia. (Sepänen-Järvelä 2004, 23)

Arviointi voidaan kohdentaa hankkeen tulosten, prosessien tai uuden tiedon tuottamiseen. Chelimskyn mukaan arvioinnit voidaan jakaa kolmeen ryhmään sen käyttötarkoituksen mukaan; tilivelvollisuusarviointiin, kehittämisarviointiin ja tiedontuotantoarviointiin. Jaottelun mukaisesti tilivelvollisuusarviointi hankkeessa on esimerkiksi määrällisten tulosten (suoritusten) analysointia (mitä mitattavia tuloksia hankkeella on?). Kehittämisarviointi on toiminnan arviointia, eli voidaan arvioida esimerkiksi hankkeen toimintaa tai johtamista prosessina (miten hanke kehitti yhteisiä toimintatapoja?). Kehittämisarviointia voidaan tehdä jo hankkeen aikana. Tiedontuotantoarviointia voidaan käyttää uusien näkökulmien ja ratkaisujen tuottamiseen arvioinnin avulla (mitä uutta opittiin, mitä uutta tietoa hanke tuotti?). (Chelimsky&Shadish 1997.)

Hankkeen arviointi tulisi suunnitella jo ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista. Selkeä arviointisuunnitelma, -välineet ja -mittaristo arvioinnin toteuttamiseksi tulisi olla sisällytettynä hankesuunnitelmaan (Silfverberg 2007, 12). Pelkkä tiedon kerääminen ei ole arviointia. Suopajarven (2013, 9–11) mukaan projektin tai hankkeen arviointi on tiedonkeruun lisäksi myös saadun tiedon analysointia. Analysoinnin tarkoituksena on pohdita hankkeen tavoitteita suhteessa toimintaan. Toiminta realisoituu hankkeen tuotoksina, ja tulosten avulla voidaan mitata hankkeen määrällistä suoriutumista. Hankkeita arvioidaan monesti vasta lopettamisvaiheessa. Erityisesti pitkien hankkeiden haasteena voi olla toiminnan hiipuminen lopettamista kohti. Tällöin voimavaroja ei välttämättä enää päättämävaiheessa riitä toiminnan kriittiseen tarkasteluun, vaan ensisijaisena tavoitteena voi olla hankkeen ”käsistä pois saaminen”.

Hanketyö itsessään on myös prosessi, jota tulee arvioida. Hankkeessa prosessiarviointi (assessment) toimii kehittämistyötä ohjaavana välineenä, eli auttaa kehitettävän prosessin tai toiminnan arvioinnissa. Arvioinnista saatava tieto auttaa toiminnan suun-

taamisessa kohti hanketavoitteita. Hanketavoitteiden saavuttamista arvioidaan (evaluation) yleensä loppuraportissa, johon on koottu hankkeen tulokset ja saavutukset. (Baehr 2005, 8.) Monesti hankkeen arviointi kohdistuu vain saavutettuihin tuloksiin. Tarkastelemalla pelkkiä lopputuloksia ei voida kuitenkaan päätellä tulosten ja toiminnan välistä yhteyttä (Seppänen-Järvelä 2004, 19) vaan on mahdollista osoittaa hankkeen resurssien käyttöä kustannuksiin nähden.

3.2 Hankkeiden arviointi voi olla haasteellista

Tarkastelen seuraavaksi muiden hankkeiden loppuraportteja. Tarkastelemalla pyrin selvittämään, minkälaisin menetelmin hankkeita on arvioitu, ja minkälaisia vaikutus- tai vaikuttavuusarviointeja niistä on tehty. Kiinnitän tarkastelussani erityistä huomiota arviointien systemaattisuuteen, eli siihen, miten hankkeiden tavoitteisiin pääsemistä on arvioitu, ja minkälaisin menetelmin arviointia on tehty, sekä onko hanketta arvioitu itsearviointina vai ulkopuolisena arviointina. Loppuraporttien tarkemmat arviointikuvaukset löytyvät myös liitteestä 1. Käsittämäni loppuraportit on koottu avoimelta Innokylä-alustalta, johon on koottu runsaasti sosiaali- ja terveydenhuollon hankkeita käsittelevää tietoa ja erilaisia kehitettyjä toimintamalleja. Innokylää ylläpitävät THL, Kuntaliitto ja SOSTE - Suomen Sosiaali- ja terveys ry. Alustan tarkoituksena on myös kerätä alan testattuja hyviä käytäntöjä kaikkien saataville. (Innokylä)

Tarkastelen viittä loppuraporttia, jotka valitsin seuraavan kaksivaiheisen prosessin avulla. Suoritin ensimmäisen haun hakusanalla 'loppuraportti' ja rajaamalla hakua toimintamalleihin (45 tulosta). Valitsin hakutuloksista manuaalisesti aikuissosiaalityöhön liittyvät mallit, jotka käsitelivät jonkin päättyneen hankkeen tuloksia (10). Näistä raporteista olen valinnut tähän käsiteltäväksi ne, joissa oli käsitelty asiakastyön tuloksia. Kymmenestä raportista jäljelle jäi kolme. Toinen haku kohdentui toimintamallien sijaan kokonaisuuksiin. Poimin haun tuloksena olleesta kahdeksasta loppuraportista kaksi, koska vain näistä oli saatavilla toimintaa ja tuloksia kokoava loppuraportti. Tiedonhaun kuvaus lukijalle lisää tutkimuksen luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2009).

Vuosina 2016–2019 toimi Opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen kehittämishanke (OK-hanke). Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa opioidi-korvaushoidossa olevien sosiaalista osallisuutta sekä kehittää asiakkaita osallistavampia päihdepalveluja. OK-hanke kehitti osallisuuden lisäämiseksi erilaisia toimintamalleja, jotka ovat kuvattuna loppuraportissa. Kaikissa malleissa on lisäksi kuvattuna mahdollinen vaikutusmekanismi, jolla osallisuus voi lisääntyä. Osallisuuden mittareiksi

valittiin mm. työllisyyspolulla eteneminen, huumeiden oheiskäytön väheneminen ja toimintaan osallistuminen. Loppuraportissa on käsitelty hankkeen prosessi-, tulos- ja asiakasmuutoksen arviointia. Arviointimenetelminä on käytetty osahankekohtaisia ryhmähaastatteluja, asiakkaiden alku- ja lopputilanteen vertailuja sekä asiakkaiden lukumääräistä tilastointia. (Schneider, Kaskela, Köntti 2019.)

Toisena tarkastelin vuosina 2016–2018 toimineen Asiakkaiden osallistumisen toimintamallin osahankekohtaisia loppuraportteja. Hankkeen tavoitteena oli kehittää toimintamalleja asiakasosallisuuden edistämiseen maakuntien palvelujen kehittämisen tueksi. Kokeiluhankkeita arvioitiin alku- ja loppuvaiheessa (prosessiarviointi). Lisäksi hankkeesta tuotettiin väliarviointi, jonka tarkoituksena oli tarkastella hankkeen etenemistä suhteessa hanketavoitteisiin. Hanke onnistui tavoitteessaan kehittää useita osallisuuden toimintamalleja, mutta varsinaista toimintamallien tulostulostointia ei ole esitetty. Hankkeen prosessiarviointi on tehty ohjausryhmän jäseniä haastatteleamalla sekä teettämällä ulkopuolinen arviointi THL:n toimesta. Ulkopuolinen arviointi ei ole saatavilla. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen, Sainio 2018.)

Työkäiset ESKO - Yhteistyöllä hyvinvointia ja osallisuutta -hanke toimi vuosina 2009–2013. Hankkeen tavoitteena oli oululaisten työkäisten sosiaalinen tukeminen ja elämänhallinnan taitojen vahvistaminen. Lisäksi tavoiteltiin monitoimijaisen yhteistyön kehittämistä varhaisen puuttumisen konseptiksi. Hanke tuotti kolme erilaista toimintamallia järjestö-kunta-yhteistyöhön. Toimintamalleista on laadittu tarkat kuvaukset, mutta itse mallien arviointia ei ole kuvattu. Toimintamalleja kerrotaan arvioidun itsearviointina PDCA-sykliä käyttäen ja hanketoimintaan osallistujien valtaistavaa arviointia käyttäen. Ulkopuolista arviointia hankkeesta ei ole tehty eikä loppuraportissa kuvata hankkeen asiakastavoitteeseen liittyviä tuloksia. (Vuoti (toim.) 2013.)

Tarkastelun lyhyin hanke oli Verkkokohtaamisia kylille -hanke, joka toimi toukokuusta syyskuun loppuun vuonna 2020. Hankkeen tavoitteena oli tarjota yhteisöllistä etätointia kuudelle pohjoissavolaiselle kylälle poikkeusaikana, ja siten ylläpitää sosiaalisia kontakteja ja yhteisöllisyyttä. Hankkeen arvioinnissa on hyödynnetty asiakaspalautetta etätalaisuuksista ja osallistumisesta sekä toimintaa on itsearvioitu reflektiivisesti asiakaspalautteen perusteella. Hanke tuotti 34 etätalaisuutta ja osallisti 60 kyläläistä kymmeneltä eri kylältä. (Pohjois-Savon kylät ry, 2020.)

Hyvinvointikioski työ- ja toimintakyvyn vahvistajana -hanke toimi vuosina 2016–2018. Hanke pyrki edistämään pitkäaikaistyöttömien osallisuutta ja parantamaan heidän työ- ja toimintakykyään. Hankkeessa toteutettiin erilaisia palvelukokeiluja hyvinvointikioskin

toimintakonseptin kehittämiseksi ja toimintaan osallistui 299 asiakasta. Hanketta arvioitiin keräämällä asiakaspalautetta lomakkein ja haastatteluin. Lisäksi toteutettiin arviointikysely yhteistyöverkostoille. Arvioinneissa käytettiin RE-AIM-viitekehystä, joka on kehitetty erityisesti terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien interventioiden vaikuttavuuden arviointiin. Hanketta on vertaisarvioitu loppuraportissa useista näkökulmista ja arvioinnissa on hyödynnetty runsaasti alan taustateoriaa. (Heimovaara-Kotonen, Teittinen (toim.) 2018.)

Kaikkien hankkeiden tavoite oli lisätä osallisuutta hankkeelle määritellyssä kohderyhmässä. Osallisuus käsitteenä voidaan jakaa työelämä-, heikoimmassa asemassa olevien ja asiakas- ja asukasosallisuuteen (THL- Osallisuuden edistäminen, 2020). Osallisuuden käsite oli määritelty kaikissa loppuraporteissa joko suoraan (osallisuudella tarkoitetaan...) tai välillisesti kuvaten esimerkiksi työelämän (ESKO-hanke) tai asukasosallisuutta (Kohtaamisia kylille-hanke). Kahdessa loppuraportissa (OK-hanke ja Hyvinvointikioski toimintakyvyn...) kuvattiin asiakkaiden osallisuuden lisääntymistä tai paranemista kuvatun työskentelyn tuloksena. Näissä hankkeissa asiakaspalautetta oli kerätty ja hyödynnetty toiminnan kehittämisessä. Kolmen hankkeen raportissa (OK-hanke, Hyvinvointikioski ja Kohtaamisia kylille) on lisäksi kuvattu toimintaan osallistuneiden asiakkaiden määrä.

Kahden hankkeen itsearvioinnissa on käytetty viitekehystä joko toiminnan arvioimiseksi ja uudelleen suuntaamiseksi (PDCA Työkäiset ESKO-hankkeessa) tai toiminnan laadun tarkkailemiseksi (RE-AIM Hyvinvointikioski -hankkeessa). PDCA-syklin tuloksia ei kuitenkaan avata loppuraportissa, tai kuvata miten toimintaa voitiin parantaa sykliä käyttäen. RE-AIM-viitekehysten käyttö ja laadukkaan toiminnan varmistamisen yhteys on kuvattu Hyvinvointikioski-hankkeen raportissa. Hankkeita on arvioitu itsearviointina joko prosessien tai kokonaisuuden osilta. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli -hanke on ainoa, johon on tehty ulkopuolinen arviointi. Lisäksi kahdessa hankkeessa on hyödynnetty osallistavaa vertaisarviointia.

Helsingin Asta-hankkeen loppuraportissa on kuvattu hankkeessa tehdyn työn ja tulosten arviointiin käytettyjä mittareita ja menetelmiä. Hankkeen aikana on kerätty sekä laadullista että määrällistä tietoa asiakastyön prosesseista. Määrällistä suoritettua asiakastyötä kerättiin Questback-lomakkeella. Syistä asiakkaan taloudenhallinnan ja velkaantumisen taustalta saatiin haastatteleamalla osaa asiakkaista, kun Asta-asiakkuutta oli jatkunut yli yhdeksän kuukautta. Helsingin Asta-hanke oli osa valtakunnallista Asta-hankekokonaisuutta, jolle tehtiin täysin ulkoinen arviointi kaupallisen yrityksen toimesta

keväällä 2021. (Mainonen ym. 2020; OWALGroup 2020.) Lisäksi hankkeella oli ohjausryhmä, joka toimi osittain ulkoisena arvioijana organisaation ulkopuolisten jäsenten avulla. Varsinaista hankkeen prosessiarviointia ei ole kuitenkaan tehty. Asta-hankkeen arviointia on toteutettu mitattavien tuloksien ja parityömallin kautta saadun asiakastiedon näkökulmista.

Yhteenvedona voidaan todeta, että sosiaalialan hankkeiden arviointikäytännöissä on valikoituneiden loppuraporttien perusteella suuria eroja. Loppuraportteja lukemalla voi osittain päätellä esimerkiksi rahoittajan tai hankeorganisaation antamia kriteerejä hankkeiden arvioinnille. Yksi syy vaihtelevuudelle on luonnollisesti se, että yleisiä kriteerejä arvioinneille ei ole systemaattisesti käytössä. Yksittäisten hankkeiden tulosten julkaisussa on usein käytetty laajasti kuvailevaa tekstiä (tehtiin, kehitettiin, löydettiin... vrt. Paasio 2005), jolloin ulkopuolisen lukijan ei ole mahdollista tehdä varsinaista vaikuttavuus- tai tulosarviointia. (Seppänen-Järvelä 2004, 19; Dahler-Larsen 2013.)

Peter Dahler-Larsen nimittää hankkeiden arvioinnin haastetta eräänlaiseksi Bermudan kolmioksi. Kolmio kuvaa hankkeiden arvioinnille asetettuja vaatimuksia eri osallistujien näkökulmista. Kun jokainen projektiin osallistuva taho haluaa toteuttaa arviointia omasta näkökulmastaan, voi lopputuloksena olla arvioinnin katoaminen tähän Bermudan kolmioon. Tällä käsitteellä Dahler-Larsen kuvaa tilannetta, jossa koko arvioinnin tarkoitus ja tavoitteet hämärtyvät, ja arviointi toteutuu hyvin vaillinaisena. Tilanteen voi estää tunnistamalla arvioinnin haasteet ja aloittamalla arvioinnin suunnittelun riittävän ajoissa ja yhteistyössä hankkeeseen osallistujien kanssa. Tällöin voidaan välttyä ristiriitaisilta odotuksilta arviointia kohtaan, ja loputtoman pitkältä arviointiraportilta, jossa hankkeen todelliset vaikutukset jäävät kirjaamatta. (Dahler-Larsen 2013, 11–13.)

Sekä Paasion että Dahler-Larsenin mainitsemat haasteet hankkeiden arvioinnista tulevat selkeästi ilmi Työkäiset ESKO -hankkeen loppuraporttia täydentävässä julkaisussa, Järjestöt ja kunta hyvinvointia edistämässä – Näkökulmia järjestö-kuntayhteistyöhön (Häkkilä & Tourula 2013). Julkaisussa tarkastellaan ESKO-hankekokonaisuuden kokemuksia ja tuloksia yleisellä tasolla. Hanketta on arvioitu prosessina, ja todettu, että osapuolilla oli eriäviä näkemyksiä siitä, millaiset kehittämistulokset ovat tärkeimpiä (emt. 155), ja että osapuolilla oli näkökulmaeroja hankkeiden tavoitteiden saavuttamiseksi (emt. 157). Hankkeen koettiin olevan myös liian laaja voimavaroihin nähden (emt. 159). Tulosten osalta todetaan esimerkiksi, että ”tulokset näkyvät pitkällä aikavälillä” (emt. 151) ja toisaalta, että ”tulokset ovat asukkaiden kannalta vähäiset” (emt. 156). Hankkeen onnistumista ja tuloksia on siis arvioitu kokonaisuudessaan hyvin laajasti.

Loppuraporttia täydentävä julkaisu on merkittävä, sillä siinä on otettu rohkeasti kantaa hankkeen haasteisiin eri näkökulmista ja arvioitu prosessia myös oppimisen näkökulmasta.

3.3 Prosessi-elementti

Olen edellä todennut, että hankkeiden raportointi on vahvasti suoritusperusteista (esimerkiksi tehdyt toimenpiteet, tapaamiset, kustannusvaikutukset), ei vaikuttavuusperusteista, jolloin on vaikeaa todeta, minkälaista muutosta saatiin aikaan hanketyöllä tai mikä kehitetyssä työssä itseasiassa oli vaikuttavaa. Hanke on kuitenkin oppiva prosessi, ja tämän prosessin kriittinen tarkastelu tulisi olla yksi vaikuttavan hanketyön elementeistä.

Hanketyössä tarvittava osaaminen on määritelty mm. ISO 21500 -standardilla. ISO-standardin mukaan hankkeessa työskentelevällä henkilöstöllä on oltava riittävä osaaminen ja ymmärrys projektin johtamisesta, sekä riittävää kehittämis- ja substanssiosaamista. Osaamispuutteet voidaan nähdä haasteena projektin toteuttamiselle. (ISO 21500:2012.) Hankkeen henkilöstön osaaminen voi siis olla ratkaisevassa asemassa hankkeen onnistumisessa. Hankkeiden laatuun voitaisiin helposti vaikuttaa tarkemalla suunnittelutyöllä, arvioinnilla ja raportoinnilla. (Seppänen-Järvelä 2004, 13; Pitkänen ym. 2019.) Hankkeen itsearviointi vaatii reflektiivistä, ja rohkeaa otetta. Itsearvioinnin tavoitteena on pohtia, mitä hankkeessa opittiin, ja mitä asioita täytyy vielä kehittää jatkossa. Erityisesti tilanteissa, joissa projekti on epäonnistunut tavoitteissaan, on hankkeen tärkein tavoite olla oppiva prosessi (vrt. Silfverberg 2007). Siksi Prosessi-elementin arviointi hankkeessa on valikoitunut HAIKU-mallin pohjaksi (kuvio 2).



Kuvio 2. HAIKU-mallin ensimmäinen elementti, Prosessi.

Prosessia voidaan arvioida hankkeen aluksi ja sen aikana, jolloin prosessiarviointi toimii työskentelyä ohjaavana ja edistävänä elementtinä. Prosessiarvioinnin oppimista korostava lähtökohta voi olla haastava, jos oman työn kriittinen tarkastelu koetaan hankalana. Arvioinnin vastustus voi johtaa tilanteeseen, jossa materiaali jää hyödyntämättä, eikä arvioinnissa esiin tulleisiin haasteisiin reagoida esimerkiksi toimintakäytäntöjä muuttamalla. Arviointitiedon hyödyntäminen vaatii siis myös oppimisen näkökulman. (Seppänen-Järvelä 2004, 53.) Hankkeiden arviointi kohdentuukin monesti helpommin käsiteltäviin tuloksiin, kuten suoritteisiin ja kustannuksiin.

4 Kustannukset, suoritukset ja tulokset

Kun suurempi osa julkisen sektorin työn kehittämisestä tapahtuu nykyään hankkeissa tai projekteissa, voidaan jo puhua julkisen sektorin ”projektifikaatiosta” tai ”hankkeistumisesta”. Hankkeistumisen nähdään olevan seurausta New Public Management (NPM) -suunnan johtamisorientaatiosta, jossa julkisen sektorin johtaminen painottuu yhä enemmän kustannus- ja tuloskeskeisyyteen. (Jalocha 2018, Fred 2019.) NPM toi julkisjohtamiseen vahvan arvioinnin orientaation, mutta myös erityisesti sosiaalialalle huolen siitä, kuinka tuloksellisuuden arviointia tulisi soveltaa työssä (Rajavaara 2007, 130).

Hankkeet voidaan nähdä joustavina, nopeina ja innovatiivisina tapoina kehittää organisaatiota ja sen toimintaa. Toisaalta ne haastavat voimakkaasti olemassa olevia käytäntöjä ja jatkuvuutta julkisen sektorin työssä ja sen kehittämisessä. Hankkeessa tehtävä työn tarkastelu ja kehittäminen voidaan nähdä päällekkäisenä tai jopa vastakkaisena työnä perustyön kanssa. Tästä syystä hankkeisiin suhtaudutaan välillä torjuvasti, eikä niille tunnu syntyvän yhteistä rajapintaa arkityön kanssa, ja sitä kautta juurtumista osaksi peruspalveluja (Liukko, 2006). Työn kehittäminen hankkeiden kautta nähdään hyvänä tapana, mutta ongelmaksi muodostuu hyvien käytäntöjen juurruttaminen päivittäiseen työhön sekä hanke- ja kehittämistyön menetelmällisen osaamisen puute (Seppänen-Järvelä 2004, 13). Hankkeiden tulosten juurruttamisen muita epäonnistumisen syitä ovat esimerkiksi rahoituksen jatkumattomuus, johdon sitoutumattomuus - ja perustyön tiukat resurssit (Piirainen ym. 2019; Viirakorpi 2000, 5).

Hankkeiden ja projektien arviointitarpeen määrittää yleensä hankkeiden rahoittaja. Rahoitus voi olla sidottu keskeisten saavutettujen tulosten esittämiseen hankkeen eri vaiheissa esimerkiksi lomakkein ja raportein (Euroopan sosiaalirahasto, ESR- ja Euroopan aluekehitysrahasto, EAKR-hankkeet) tai vuosiselvityksin, mikäli kyseessä on pi-

dempiaikainen hankekokonaisuus (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020). Rahoittajalle annettavan hankkeen raportoinnin pääasiallisena tarkoituksena on selvittää mitä myönteisellä tuella on saatu aikaan. Arvioinnin tuloksista ovat kiinnostuneita rahoittaja, sidosryhmät ja hanketyön mahdollistava organisaatio.

4.1 Mittareiden määrittely

Hanketta tai projektia on monesti pidetty käytännöllisempänä tapana yhdistää eri hallinnonalojen kehittämistoimintaa, ja kehittää perustyötä päivittäisen työn ohella tai kokoaikaisesti (Viirkorpi 2000, 6). Hankkeen tavoitteet voivat erota perustyön tavoitteista, sillä hankkeen kehittämistyö voi olla aika- tai kohderyhmäsidonnainen. Helsingin Asta-hankkeen päätavoitteena oli kehittää kahden eri ammattikunnan, asumisneuvonnan ja talous- ja velkaneuvonnan, välisenä yhteistyönä uusi asiakastyön menetelmä, Asta-työparimalli, eli standardoitu työmalli, joka olisi siirrettävissä ja juurrutettavissa myös muihin kaupunkeihin. Työskentelyn lähtökohtana olivat havainnot asiakkaiden yhtäaikaista talousvaikeuksista ja vuokranmaksun haasteista. Asumisneuvonnan asiakkailta, jotka olivat velkaantuneet ottamalla erilaisia pika- ja kulutusluottoja, oli enenevässä määrin asumisen jatkumista tai päättymistä uhkaavaa vuokravelkaa. Samoin monella sosiaalista luototusta hakevalla asiakkaalla oli osana muita velkoja joko aktiivista vuokravelkaa tai asumiseen liittyvää vanhaa velkaa esimerkiksi ulosotossa. Hankkeen muita tavoitteita olivat talousongelmien varhaisempi tunnistaminen, velkaantumisen pysäyttäminen ja juurisyiden tunnistaminen sekä asumisen jatkumisen varmistaminen. (Mäntönen & Rinne & Uusitalo 2020, 3–7.) Muut tavoitteet kytkeytyivät valtakunnallisen Asta-hankekokonaisuuden yhteisiin tavoitteisiin velkaantumisen ehkäisemisestä ja asunnottomuuden vähentämisestä (Ara, 2021).

Kun hankkeen tavoitteet pilkottiin toimenpiteiksi, voitiin jokaiselle toimenpiteelle asettaa tulospittari. Tulospittarin tarkoitus on määrittellä, millä hankkeen onnistumista mitataan ja arvioidaan (Etelälahti 2019, 11). Mikäli tavoitteena oli asunnottomuuden ennaltaehkäiseminen, oli toimenpiteenä estää asiakkaan häätö. Tulospittarina on siis häädön estäminen. Häädön estäväksi toimenpiteiksi määriteltiin esimerkiksi vuokravelan maksusuunnitelman tekeminen ja sen toteutumisen seuranta. Nämä toimenpiteet ovat tulosten suorittamiseen liittyviä työpanoksia. Sekä tulokselle että työpanoksille voidaan määrittellä kustannukset. (vrt. Etelälahti 2019, 24–29.)

Asta-hankkeen tuotoksena voidaan pitää moniammatillista työparimallia ja tuloksina työmallin avulla estettyjä häätöjä. Kaikkien Asta-hankkeen asiakkaiden (N=91) velkati-

lanne selvitettiin ja työparimallilla pystyttiin ehkäisemään 90 asiakkaan häätö. Velkatilanteen selvittämisellä pyrittiin siihen, että asiakas saisi tiedon omista veloistaan ja toimintavaihtoehtoja tilanteeseensa. 17:lle voitiin myöntää sosiaalista luottoa tilanteen ratkaisemiseksi ja tällä oli välitön, alentava vaikutus toimeentulotukikustannuksiin. Hankkeen työmallin vaikutus on syrjäytymisen ehkäisy. Yksittäisen häädön kustannuksen on arvioitu olevan 5 000e – 20 000e ja häädön aiheuttaman syrjäytymisen kustannukset yhteiskunnalle 16 800e -24 800e vuodessa (Pitkänen ym. 2019, 69).

Kehittämistyöhön resursoitiin yhteensä yksi henkilötyövuosi, joka jaettiin sosiaalisen luototuksen talous- ja velkaneuvojan (50 %) ja kahden asumisneuvojan kesken (2 x 25 %). (Mainonen, ym. 2020.) Keskimäärin yhden henkilötyövuoden kustannukset olivat hankkeessa n. 45 000 euroa. Asta-hankkeen osalta pystyttiin siis välttämään noin 450 000e – 2 232 000e yhteiskunnallisia kustannuksia. Voidaan siis väittää, että Asta-hankkeessa kehitetyllä työmallilla on pystytty sekä resurssitehokkaaseen että kustannusvaikeuttavaan hanketyöhön. (vrt. Matthies ym. 2021; Blom & Moren 2000; Pekkarinen & Tapola-Haapala, 2017.)

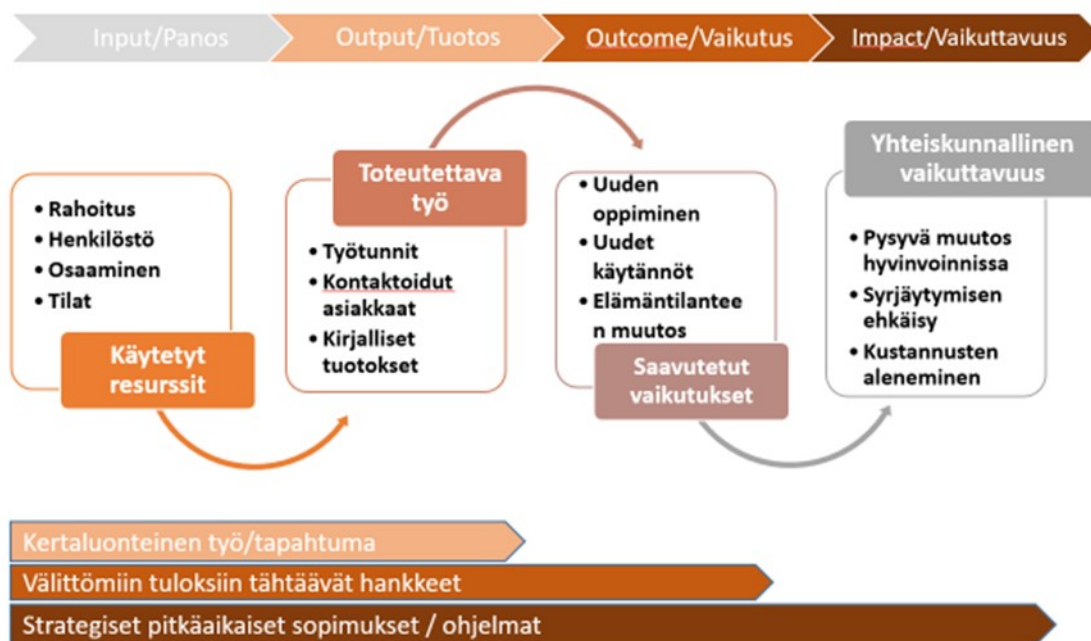
Asta-hankkeen kustannusten (henkilötyövuodet, muut resurssit) rahoitus jakautui Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ja Ympäristöministeriön kesken. Hankkeen asiantuntijat tekivät hankkeen kehittämistyötä perustyoensä ohella. Hanketyöhön osallistuminen ei siis ole kustannuksetonta, vaan vaatii taloudellisen resurssin lisäksi myös muuta panostusta, kuten hallinnollista vastuuta, työtiloja, verkostojen osallisuutta ja fasilitointikäytänteitä.

Kustannukset, suoritukset ja tulokset ovat hankkeen seurantatietoja, ja merkittävässä osassa hankkeen kokonaisarviointia. Kun tarkastellaan esimerkiksi kustannusta yhden häädön osalta ja verrataan sitä panokseen, eli asumisneuvojan ja talous- ja velkaneuvojan työhön, saadaan kustannushyöty-suhde. Kustannus-hyötysuhdetta analysoimalla voidaan todeta, onko työpanos ollut kannattava. Tarkastelemalla pidempiä panos-tuotosketjuja, voidaan arvioida, millaista konkreettista vaikutusta panoksella saatiin aikaan.

4.2 Vaikutusten kuvaus lineaarisesti ja systeemisesti

Yleensä sosiaali- ja terveysalan työn välittömät vaikutukset on helppo tunnistaa. Tällöin tarkoitetaan suoraa toiminta-seuraussuhdetta, joka voidaan helposti havaita, kuten asiakkaan hetkellinen taloustilanteen parantuminen toimeentulotukea myönnettäessä.

(Mäki-Opas ym. 2019.) Sen sijaan vaikuttavuuden tunnistamista, arviointia ja kuvaamista etenkin sosiaalialan asiakastyössä pidetään haasteellisempänä, koska ihmisten elämään ja heidän tekemiinsä valintoihin vaikuttavat mm. perimä ja ympäristö, joihin työssä tehtävällä interventioilla ei välttämättä voida vaikuttaa (Sayer 2000, 18–19). Mahdollisia vaikuttavuusketjuja kuitenkin voidaan muodostaa. Näin voidaan esittää tehdyn työn potentiaalista vaikuttavuutta lineaarisesti (kuvio 3).



Kuvio 3. Vaikuttavuuden yksikehäinen logiikkaketju (mukaillen Heliskoski & Humala & Kopola & Tonteri & Tykkyläinen, 2018; Bertelsmann Stiftung, 2010).

Vaikuttavuutta tuottavaa prosessia voidaan tarkastella logiikkaketjun (kuvio 3) avulla joko yksi- tai kaksikehäisenä. Yksikehäinen ketju kuvaa käytettyjen resurssien avulla tehdyn työn tai tuotoksen, vaikutusten ja mahdollisen pysyvän muutoksen yhteyden esimerkiksi sosiaalihuollon asiakkaan elämässä tai yhteiskunnassa. Logiikkaketju sopii erityisesti kustannusvaikuttavuuden ja yksinkertaisten prosessien tarkasteluun. Yksinkertaista ketjua voidaan jatkaa kaksikehäiseksi jakamalla ensimmäisen vaikuttavuusketjun vapauttamia resursseja tai kustannuksia uuden vaikuttavuustavoitteen saavuttamiseen (Heliskoski 2020, 57). Kaksikehäisen vaikuttavuuden todentamisella voidaan tavoitella laajempaa yhteiskunnallista vaikuttavuutta, mutta myös tarkastella toiminnan kustannusvaikuttavuutta.

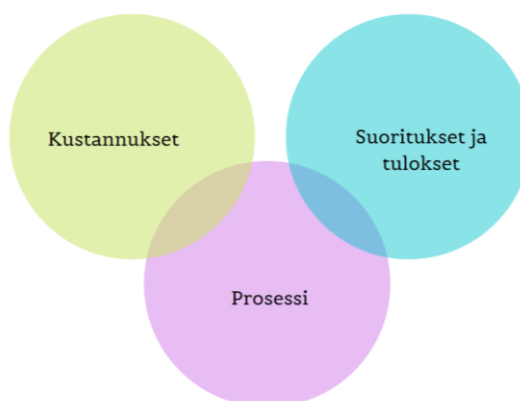
Logiikkaketjun avulla voidaan kuvata vaikuttavuusprosessi yksinkertaisessa, lineaarisessa muodossa. Sosiaalialan työssä on kuitenkin tärkeää tunnistaa nimenomaan vaikutuksen aikaansaanut mekanismi; mikä sai aikaan panoksen ja tuotoksen välisen

muutoksen (vaikutuksen). Logiikkaketjun tarkoituksena on ainoastaan ilmentää prosessin kulkua ja auttaa pohtimaan, mikä mekanismi on mahdollisesti tuottanut vaikutuksen. Loogista mallia voidaan käyttää hankkeessa sekä prosessijohtamisen että itsearvioinnin välineenä. Asta-hankkeen loppuraportissa on käsitelty hankkeessa kehitetyn työmallin lineaarista vaikuttavuutta. Panoksena on henkilöstöresurssi, tuotoksena yhteistapaaminen ja kokonaistilanteen selvittäminen, tuloksena asiakkaan saama nopea palvelu ja vaikutuksena asiakkaan taloudenhallinnan parantuminen. (Mainonen ym. 2020, 24.)

Kun useat eri toimijat työskentelevät samojen kompleksisten ongelmien, kuten pitkäaikaistyöttömyyden, syrjäytymisen tai asunnottomuuden kanssa, ratkaisujen vaikuttavuutta voidaan kuvata ekosysteeminä tai systeemisenä vaikuttavuutena. Tällöin huomioidaan jokaisen toimenpiteen kohdentuminen tiettyyn kohderyhmään ja arvioidaan muutosta kohderyhmätasolla. Esimerkiksi Asta-hankkeessa kohderyhmäksi tunnistettiin henkilöt, joilla oli vaikeuksia maksaa vuokraa ja joilla oli muuta velkaa (kulutusluottoja, pikavippejä). Kohderyhmä tarkentui työskentelyn edetessä niihin henkilöihin, joilla oli säännölliset tulot. Kun valtakunnallisesti Asta-hankkeet työskentelivät samankaltaisen kohderyhmän parissa (tukea tarvitsevat vuokravelkaiset asukkaat), voitiin arvioida työskentelyn johtavan talousongelmien vähenemiseen ja vuokravelkojen vähenemiseen paikallisella ja yhteiskunnallisella tasolla (OWALGroup 2020, 38).

Sosiaalialan työssä on vahva näkemys yksilötyön tapauskohtaisuudesta ja ainutlaatuisuudesta sekä prosessien systeemisestä moninaisuudesta. Työn vaikuttavuutta olisi hyvä tällöin pystyä kuvaamaan sekä lineaarisesti että systeemisesti. Lineaarisesti voidaan kuvata yksilön tapauskohtaista prosessia, ja systeemisesti kohderyhmän muutosta kohti vaikuttavuustavoitetta. Systeemisessä kuvauksessa voidaan huomioida useampien palvelutuottajien tekemän työn muutoksen yhteisvaikuttavuutta, ja se auttaa hahmottamaan myös toimijoiden välisiä suhteita ja hallitsemaan kokonaisuutta esimerkiksi laajoissa yhteishankkeissa. (Heliskoski ym. 2018; vrt myös Häkkinen & Tourula 2013, 151–159.)

HAIKU-mallin toinen ja kolmas elementti ovat kustannukset sekä suoritukset ja tulokset (kuvio 4). Nämä ovat seurannan välineitä, ja yleensä helppoa ja neutraalia hankkeesta tuotettavaa tietoa. Niillä on kuitenkin vaikutuksensa hankkeiden arvioinnin kokonaisuuteen. Esimerkiksi kuntien ja tulevien sote-alueiden säästöpaineeet pakottavat priorisoimaan palvelutuotantoa myös kustannusten perusteella. Ilman kustannuksia ei ole toimintaa, ja ilman tuloksia ei voida saavuttaa tavoitteita.



Kuvio 4. HAIKU-mallin toinen ja kolmas elementti, Kustannukset, Suoritukset ja tulokset.

Jokainen organisaatio, kuten myös hanke, on olemassa tuottaakseen ei pelkästään tuloksia vaan vaikuttavuutta (Etelälahti 2019, 96). Käsittelen seuraavaksi sosiaalialan teorian kautta vaikuttavuuden käsitettä ja paikannan neljännen elementin suhdetta hankkeen toimintaan.

5 Vaikuttava asiakastyö = EEBP

Tutkimukseni keskeisin käsite on vaikuttavuus. Vaikuttava asiakastyön elementti rakentuu sekä vaikuttavuuden määritelmästä sekä asiakastyön muutosteoriasta.

Vaikuttavuus-sanalle itsessään ei ole yksinkertaista määritelmää. Eri alojen tutkimukset pyrkivät lähestymään vaikuttavuutta osana jotain muuta, kuten kustannusvaikuttavuus, yhteiskunnallinen vaikuttavuus, toiminnan vaikuttavuus tai tavoitelähtöinen vaikuttavuus. Tällöin vaikuttavuus voidaan määritellä esimerkiksi tavoitteiden saavuttamisen onnistumisen kautta (suoritukset), tai palveluiden kykyä vastata asiakkaiden ja kuntalaisten tarpeisiin (saatavuus ja laatu) (Lumijärvi 1999, 15). Vaikuttavuuskäsitettä voidaan pitää myös synonyyminä vaikutukselle (Rajavaara 2006, 33).

5.1 Vaikuttavuutta intervention avulla

Heliskosken ym. (2018, 4) määritelmän mukaan vaikuttavuus on tietyn toiminnan aiheuttama tai aikaansaama muutos. Muutos voi olla tavoiteltu tai jonkin toisen toiminnan sivutuotteena syntynyt positiivinen, negatiivinen tai neutraali vaikutus. Sosiaalialan työ

tähtää lähtökohtaisesti muutokseen joko asiakkaan elämässä, yhteisössä tai yhteiskunnassa. Siksi tämä muutokseen viittaava määritelmä on tämän tutkimuksen vaikuttavuuskäsitteen taustana. Avaan seuraavaksi elementtejä, mistä vaikuttava sosiaalialan työ koostuu, ja miten vaikuttavuutta voidaan arvioida. Tarkastelen seuraavaksi sosiaalialan työn peruskäsitteen, intervention, ja sen arvioinnin kautta työn vaikuttavuuden rakentumista.

Sosiaalialan asiakastyössä muutosta ja vaikutuksia pyritään saamaan aikaan erilaisin työmenetelmin toteutettavin interventioin eli toimenpitein. Interventio on sosiaalialan työn menetelmin tehtävä, alan teoriaan perustuva väliintulo, jolla odotetaan olevan positiivista vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen. Työmenetelmien aikaansaama muutosvoima perustuu käytännön asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän väliseen dialogiseen suhteeseen. Odotettu vaikutus voi olla välitön, hetkellinen tai pidempiaikaiseen muutokseen tähtäävä. Asiakastyössä käytettävien työmenetelmien valinta rakentuu sosiaalityön teoreettisen osaamisen ja asiakastyössä tapahtuvan vuorovaikutuksen ympärille. (Payne 2021, 16–17; Raunio 2010, 59; Karjalainen & Kivipelto & Liukko & Muurinen 2021, 13–15.)

Interventiot voidaan jakaa asiakkaan tarpeeseen perustuviin interventioihin ja yhteiskunnalliseen kontrolliin (esim. lakiin) perustuviin interventioihin. Asiakkaan tarpeeseen liittyviä interventioita ovat esimerkiksi kotikäynnit asumisen tilanteen selvittämiseksi ja yhteiskunnalliseen kontrolliin liittyviä interventioita voivat olla esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten käsittely. Työntekijän henkilökohtaiset ja ammatilliset taidot, tiedot ja yhteiskunnallinen osaaminen muodostavat yhdessä asiakasymmärryksen kautta kokonaisuuden, sosiaalialan asiantuntijuuden. (Payne 2021, 16–17; Raunio 2010, 59; Karjalainen & Kivipelto & Liukko & Muurinen 2021, 13–15.)

5.2 Interventiosta mekanismiin

Sosiaalialan vaikuttavuuden arvioinnin laillinen perusta on sosiaalihuoltolain 15§:ssä mainittu työn vaikuttavuuden arviointi (SHL 1301/2014). Lain esitöissä vaikuttavuuskäsitteellä tarkoitetaan palvelun vaikuttavuutta eli asiakkaan tilanteen muutosta, kustannusvaikuttavuutta eli päällekkäisten palvelujen yhteensovittamista ja palveluprosessin nopeuttamista, sekä vaikuttavuutta, jota voidaan tarkastella rinnakkain palvelun laadun ja tulosten kanssa. (HE 164/2014.) Vaikuttavuuden arvioinnilla on siis jo lainsäätäjän näkökulmasta monitahoinen merkitys. Arviointitietoa voidaan käyttää palvelujen tai työmenetelmien kehittämiseen ja organisaation strategista suunnittelua ja päätöksentekoa

ohjaavana tietona, mutta ennen kaikkea palvelujen parantamiseen asiakkaan näkökulmasta (Kivipelto ym. 2012, 17).

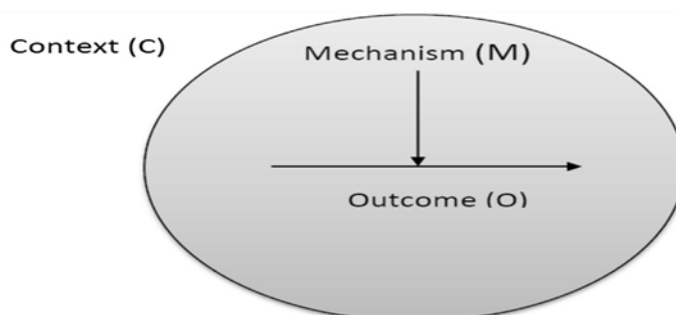
Intervention toimivuuteen liittyy aina sen arviointi (Paasio 2006, 93). Arviointi on jonkin prosessin tai tuloksen systemaattista tutkimista ja arvottamista (Patton 2012, 3). On siis arvioitava interventiolla aikaansaatuja vaikutuksia. Arvioinnin apuna voidaan käyttää arviointiasetelmaa, eli mittaria tai mittaristoa, joka systematisoi kerättyä tietoa tehden siitä vertailukelpoista, uskottavaa ja käyttökelpoista. Sosiaalialan työn eri yhteiskunnan tasoilla aikaansaaman muutoksen arviointiin on kehitetty erilaisia mittaristoja. Esimerkiksi aikuissosiaalityön asiakastyöhön arviointiin soveltuvia mittareita ovat VIVA (Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä) - ja AVAIN (Aikuissosiaalityön Vaikuttavuuden arviointi) -mittarit. Näiden mittareiden tarkoituksena on tutkia ja todentaa asiakkaan tilanteen muutosta ja tehdyn työn vaikutuksia, sekä tuottaa tietoa työstä organisaatiolle. AVAIN- ja VIVA-mittarit perustuvat alkutilan ja seuranta-ajankohdan välisen muutoksen tulkintaan tapauskohtaisen arvioinnin kautta (single-case evaluation). (Kivipelto & Blomgren & Karjalainen & Saikkonen 2013, 17–21.)

Erilaisten mittaristojen haasteena on kuitenkin se, että ne eivät itsessään riitä monitahoisen tai kompleksisen intervention arviointiin, tai ne ovat haasteellisia ja monimutkaisia käyttää päivittäisessä työssä (Kivipelto ym. 2013). Kriittisen realismin viitekehyksessä korostuu erilaisten tulkintojen ristiriitojen mahdollisuus, ja eräällä tavalla tämä viitekehys pakottaa nostamaan esiin näiden tulkintojen taustalla vaikuttavia teorioita. Tällöin esimerkiksi asiakastyön eri menetelmien (interventioiden) käyttö on perusteltava tutkimustietoon pohjautuen, jolloin niitä voidaan arvioida. Arvioinnin perustaminen pelkään hiljaiseen tietoon tai intuitioon ei riitä, vaan interventioiden vaikuttavat mekanismit on käsitteellistettävä ja siten alistettava arvioinnin alle. Näin arvioinnista saadaan systematisempaa ja vertailu eri työmenetelmien vaikuttavuuden välillä on mahdollista. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2017.) Tutkin seuraavaksi, miten mekanismia voidaan tutkia, jotta sitä voitaisiin arvioida.

5.3 Mekanismista vaikuttavuuteen

Muutos ei koskaan tapahdu tyhjiössä vaan vuorovaikutuksessa ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Interventio tai työmenetelmä aktivoi eritasoisia mekanismeja, jotka aikaansaavat muutoksen. Jotta voitaisiin vastata kysymykseen, miten joku mekanismi vaikuttaa, tulee ymmärtää syiden ja seurausten välisiä suhteita, eli kausaalisuutta. Pawsonin ja Tilley'n mukaan syy-seuraussuhde voidaan kuvata CMO-asetelmana (Kuvio 5), joka

kuvaava kausaaliteetin syntyvän jossain kontekstissa (Context), jonkin mekanismin välityksellä (Mechanism), ja että sillä on jokin lopputulos (Outcome). Kontekstilla voidaan tarkoittaa sosiaalisia, kulttuurisia tai normeja, jotka muodostavat olosuhteet, joissa kausaalisuhte voi toimia. (Pawson & Tilley 1997, 58–71.)



Kuvio 5. Klassinen CMO-asetelma. (Pawson & Tilley 1997, 58.)

Mekanismit siis sisältävät sekä intervention että suhdeterustaisen ja ammatillisen asiakastyön, ja saa aikaan muutoksen sopivassa kontekstissa. Lisäksi mekanismeilla voi olla generatiivista vaikutusta. Kun muutosta, eli työn vaikutuksia tutkitaan eri yhteiskunnallisilla tasoilla, on mahdollista erottaa erilaisia generatiivisia mekanismeja, eli tekijöitä, jotka edistävät lopulta sosiaalialan laajempaa yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Blom ja Moren (2011, 64) nimittävät näitä mekanismeja sosiaalisiksi ja kontekstimekanismeiksi, joita voidaan erottaa mikro-, meso- ja makrotasolla.

Mikrotasolla vaikuttavat sosiaaliset mekanismit ovat vastakaiku-, haastamis-, riskinottamis- ja roolinylittämismekanismit. Vastakaikumekanismissa työntekijä tunnistaa asiakkaan vaatiman tilan ja tunteen, ja vahvistaa asiakkaan toimintavalmiutta kohdata haastava elämäntilanne. Haastamismekanismissa työntekijä haastaa asiakasta muutokseen, vaikka haastaminen voi saada aikaan jännitteitä työntekijän ja asiakkaan välille. Roolinylittämismekanismi aktivoituu, kun sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat toisensa ihmisinä, eivät omassa roolissaan. Tällöin kohtaamisessa olennaista on yhteinen kieli, kohtaamisen tapa ja ympäristö. Riskinottamismekanismi aktivoituu, kun asiakas uskaltaa hakea ja ottaa vastaan apua. Tilanteen muuttaminen voi olla asiakkaan näkökulmasta riskin ottamista. (Matthies & Svenlin & Rantamäki & Viitasalo 2021, 193–194; Viitasalo 2021, 227–229.)

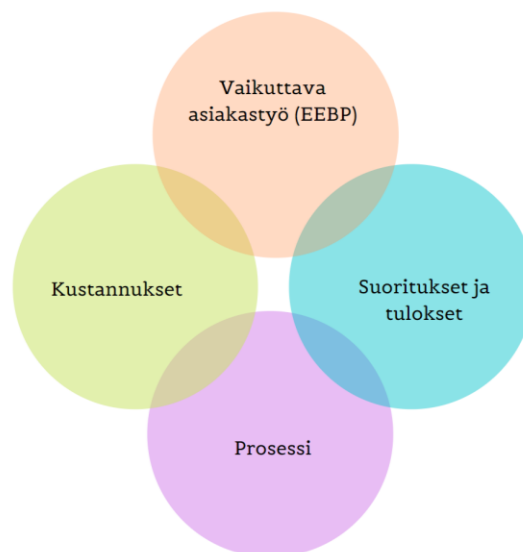
Edellä mainitut sosiaaliset mekanismit voivat aktivoitua vasta kun asiakkaan ja työntekijän välille syntyy luottamuksellinen suhde. Matthiesin ym. mukaan muutoksen aikaansaavat mekanismit eivät aktivoituisi, jos asiakasta ohjataan monen eri ammattilaisen

luo. Palveluvaihtoedot, saatavuus ja muut rakenteelliset tekijät, kuten työntekijöiden vaihtuvuus ja saavutettavuus, vertaistuki ja yhteisölliset kohtaamispaikat ovat rakenteiden ja ympäristön kontekstimekanismeja. Nämä meso- ja makrotason mekanismit luovat toimintaedellytykset mikrotason mekanismien aktivoitumiselle. (Matthies ym. 2021, 195.)

5.4 Extended Evidence-Based Practice, EEBP

Kun käyttöön sovelletuista interventioista on saatavilla riittävästi vaikutustietoa, voidaan puhua näyttöön perustuvasta käytännöstä (Evidence-Based Practice, EBP). Näyttöön perustuvat käytännöt ovat samankaltaisia kuin esimerkiksi hoitotieteen käypä hoito -suositukset (Duodecim, 2022), eli käytäntösuositukset vastaavat parasta saatavilla olevaa tutkimustietoa. Pohjolan (2012, 27) mukaan ”lääketieteen ja terveydenhuollon tutkimuksesta voidaan hyödyntää tiettyjä elementtejä, kuten laadun kontrolli, tehokkuuden optimoiminen... sekä taloudellisten näkökulmien painottuminen” sosiaalialan työhön soveltaen.

Näyttöön perustuvan käytännöt (EBP) voidaan ymmärtää Raunion (2010, 389–391) mukaan suppeasti tai laajasti. Arviointiasetelmat, kuten satunnaistetut kontrolloidut kokeet (Randomized Controlled Trials, RCT), satunnaistamattomat kokeet (kvasikokeet) ja kokemuksista tehdyt laadulliset tutkimukset edustavat suppeaa näkemystä. Näille yhteistä on se, että tutkimus määrittää, mitä interventioita voidaan käyttää asiakas- tai potilastyössä, ja erityisesti lääketieteellisessä tutkimuksessa ulkopuoliset vaikuttavat tekijät pyritään minimoimaan. Laaja näyttöön perustuvan käytäntö voidaan Raunion (emt.) mukaan ymmärtää prosessina, joka perustuu tapauskohtaiseen arviointiin. Systemaattisesti etenevä prosessi koostuu tutkitusti parhaan käytännön noudattamisesta asiakastyössä, sekä integroi sen työntekijän asiantuntemukseen ja asiakkaan tai ympäristön tilanteeseen ja olosuhteisiin. (Raunio 2010.) Realistinen arviointi laajentaa näyttöön perustuvan käytännön käsitystä etsimällä selitystä sille, miten vaikutukset syntyvät (Svenlin & Matthies & Turtiainen 2021, 9). Tätä käsitettä nimitän HAIKU-mallissa laajennetuksi näyttöön perustuvaksi käytännöksi, Extended Evidence-Based Practice, EEBP (kuvio 6).



Kuvio 6. HAIKU-mallin neljäs elementti, Vaikuttava asiakastyö, EEBP.

Paasion mukaan hankesuunnitelmissa kuvataan usein toiminnan organisointia ja jonkin verran sitä, kuinka asiakkaat ja palvelut saadaan kohtaamaan. Pääsääntöisesti suunnitelmissa jää kuvaamatta toiminnan kautta tavoiteltu, teoreettinen muutos asiakkaan tilanteessa tai hyvinvoinnissa. Ammattilaisilla voi kuitenkin olla haasteita tunnistaa toiminnan taustalla olevia interventioden teorioita, jolloin toimintaa perustellaan satunnaisilla, rakenteellisilla tai suhteellisilla teorioilla. Paasio nimittää tätä käsittepeliteoriaksi, jonka keskeinen tavoite on vakuuttaa organisaatio tai rahoittaja hanketyön tarpeellisuudesta, ja ylläpitää olemassa olevaa toimintaa, ei kehittää sitä. (Paasio 2005, 13.) Hanketyöhön osallistujat voivat myös usein olla samoja hankkeesta toiseen, jolloin kehittämisen tavat, verkostot ja jopa tulokset voivat olla toistuvasti samankaltaisia. Tästä on erityistä hyötyä, kun hankkeen kehittämiskohteena on esimerkiksi pitkäaikainen asuinalueen eriytymisen ehkäisy. Muissa tapauksissa vuodesta toiseen samankaltaisena jatkuva kehittämistyö on tehotonta. (Kuokkanen 2020, 196–197.)

Jotta voitaisiin todeta sosiaalialan hankkeen kehittämistyön olevan todistetusti vaikuttavaa, tarvitaan vaikuttavuuden kuvaamiseen kaikkia neljää elementtiä, joita HAIKU-mallissa tällä hetkellä on; vaikuttavan asiakastyön näyttö, kustannusten hallinta, tulosten saavuttaminen ja oppimisprosessi eli hankkeen prosessien kriittinen tarkastelu. (kuvio 6.) On kuitenkin mahdollista väittää, että hanke ei ole saavuttanut tavoitettaan, mikäli toiminnan ja tulosten yhteyttä ei ole perusteltu.

Toiminnan lainmukaisuus tai tehokkuus eivät tuota varsinaista vaikuttavuusarvoa, vaan arvoa tuottaa mahdollinen muutos asiakkaan hyvinvoinnissa. (Paasio 2006, 99.) Realismin näkökulmasta on siis tutkittava sitä, minkälaisia muutoksia on saatu aikaan, ja mikä mekanismi on saanut aikaan tavoitellun muutoksen. Tutkimuskysymystä on siis tarkennettava seuraavasti:

1. Miten sosiaalialan hankkeen vaikuttavuutta voidaan arvioida?

- a) Mikä on havaittu muutos?
- b) Mikä on muutoksen ja intervention välinen suhde?

Realistinen arviointi lähtee kysymyksistä mikä vaikuttaa, kenelle ja millaisissa tilanteissa. Tämä on tärkeä lähtökohta kehittävän työn vaikuttavuuden arvioinnissa, kun vaikuttavuutta ei haluta pelkästään osoittaa vaan myös selittää. Monimenetelmäisyys ja design tutkimusstrategiana tukevat toisiaan asettamalla tutkijan tulkinnan ja roolin vapaaksi etenemään tutkimuksessa käyden jatkuvaa diskurssia teorian, aineiston ja havaintojensa kanssa. Tässä tutkimuksessa tämä tarkoittaa sopivien tutkimusmenetelmien käyttöönottoa vasta kun tutkimus etenee.

6 Asiakasarvo

Realistinen arviointi ja kriittisen realismin näkökulma antavat laajennetulle näyttöön perustuvalla käytännöllä teoriataustan arvioida sitä, mikä työssä on itseasiassa ollut vaikuttavaa. Asta-hanketta on arvioitu loppuraportissa suoritusten ja kustannusten osalta. Mekanisminäkökulmasta hanketta on arvioitu vain osittain, jolloin on tunnistettu mahdollinen vaikuttavuusketju (Mainonen ym. 2020, 24). Jotta voidaan tarkemmin tarkastella erityisesti mekanismin ja vaikuttavuuden yhteyttä Asta-asiakastyössä, tulee vaikuttava mekanismi tunnistaa ja asettaa arvioinnin alaiseksi. Tässä kappaleessa mekanismin löytämiseen ja arviointiin ohjelmateoriaa, joka ohjaa kysymään, millainen mekanismi Asta-työparimallissa vaikuttaa, missä tilanteessa ja millä ehdoin (Dahler-Larsen 2005, Chen 2003).

HAIKU-mallin keskiössä on asiakasarvo (kuvio 7). Asiakasarvo tässä tutkimuksessa kuvaa sitä hyötyä, mitä työskentely tuottaa asiakkaalle. Asiakasarvo voidaan jakaa neljään osa-alueeseen, taloudelliseen, emotionaaliseen, toiminnalliseen ja symboliseen. Taloudellista hyötyä asiakas voi saada esimerkiksi myönnettynä toimeentulotukena tai velkatilanteen ratkeamisena. Emotionaalinen asiakasarvo on kokemus kuulluksi tulemi-

sesta tai moninkertaisen häpeän poistaminen velkatilannetta käsiteltäessä (vrt. työpajatyöskentelyt). Toiminnallista hyötyä asiakas saa, kun hän saa asiansa hoidettua yhdellä tapaamisella sen sijaan, että hänet ohjattaisiin usealle eri taholle. Symbolinen arvo asiakastilanteessa voi olla asiakkaan mielikuvan muuttuminen sosiaalipalveluista. (Löytänä & Korkiakoski 2014: Luku 1.2. Arvon luominen omistajalle vs. asiakkaalle.) Sosiaalialan hanketta arvioitaessa asiakasarvon merkitystä ei voida ohittaa, sillä asiakas on kaiken ammatillisen toiminnan keskiössä ja tarkoituksena on hyvinvoinnin tuottaminen. Jotta voidaan perustella Asta-työparimallin asiakasarvo, on tutkittava, toimiiko työparimalli muutoksen tekevänä mekanismina. Mekanismin löytäminen yhdistää asiakasprosessin etenemisen tulosten suuntaan, jolloin voidaan määrittää tutkimuskysymykseen 1b., mikä on muutoksen ja intervention välinen suhde.



Kuvio 7. HAIKU-mallin viides elementti, Asiakas-arvo.

Kun halutaan selvittää, mikä interventiossa vaikutti ja miksi, voidaan prosessin kuvaamiseen käyttää ohjelmateoriaa. Ohjelmateoria voidaan luoda joko ennen aloitettavaa työskentelyä, jolloin teoria ohjaa työskentelytapaa ja interventioita, tai vaihtoehtoisesti jälkikäteen, jolloin on mahdollista tutkia, oliko tehdyllä interventiolla vaikutuksia saavutettuihin tuloksiin. (Chen 2006, 248–250.) Ohjelmateorialla voidaan myös tutkia, millä edellytyksillä arvioitava kohde tai työmuoto toimisi paremmin. Arviointi kohdentuu kaikkiin ohjelmateorian osioihin, eikä sen tarvitse todentaa ohjelmateorian oikeellisuutta, vaan myös ”negatiiviset” tulokset ovat sallittuja. (Dahler-Larsen 2005, 23–24; Paasio 2005, 11.)

Vaikuttavuusketjut ja ohjelmateoria palvelevat eri tarkoitusta. Edellä esitellyt vaikuttavuusketjua kuvaavat logiikkaketju ja systeemisen vaikuttavuuden malli ovat hyviä välineitä mahdollisen vaikuttavuuden arviointiin, ja niiden avulla voidaan tuoda mahdollinen muutoksen aikaansaama ketju näkyväksi. Kun tunnistetaan peräkkäisiä osioita, voidaan niiden arviointiin luoda mittareita, joilla voidaan seurata työskentelyn edistymistä tai tehdä tarvittavia muutoksia. Ohjelmateorian tarkoitus on kysyä, mikä tekee vaikuttavuusketjusta pitävän, ja millä ehdoin tulos saavutetaan. (Chen 2005, 36.)

Tutkimuskysymystä täydentävään 1a kysymykseen voidaan vastata Helsingin Asta-hankkeen toiminnasta saatujen tulosten perusteella. Muutos on tässä prosessissa Asta-hankkeen tulokset, kuten 90 ehkäistävä häättöä (ks. tarkemmin kappale 4.1). Rakennettavaa ohjelmateoriaa peilataan näihin tuloksiin.

6.1 Ohjelmateorian rakentaminen

Dahler-Larsenin (2005, 24) mukaan ohjelmateoria rakentuu seitsemästä vaiheesta:

1. Arviointikysymysten esittäminen
2. Ohjelmateorian lähteiden löytäminen
3. Ohjelmateorian laatiminen
4. Ohjelmateorian selventäminen arviointia varten
5. Menetelmien valitseminen
6. Tietojen kerääminen
7. Analyysi ja johtopäätökset.

Nämä seitsemän vaihetta voivat liittyä toisiinsa järjestyksessä tai limittyä siten, että eri vaiheet yhdistyvät. Ohjelmateoriaa muodostettaessa voidaan käyttää erilaisia lähteitä, kuten kirjalliset lähteet (asiakirjat, palautteet, ammatillinen teoria, arvioinnit ja tutkimukset), päivittäiset käytännöt, havainnot ja haastattelut. Lisäksi voidaan toteuttaa erilaisia työpajoja ohjelmateorian käsittelyyn ja todentamiseen. (Dahler-Larsen 2005, 25.)

Tässä tutkimuksessa käytän ohjelmateorian luomiseen erilaisia Asta-hankkeen aineistoja sekä loppuraporttia. Ohjelmateorian todentamiseen käytän toiminnallista ryhmätyöskentelyä verkkoalustalla.

Ensimmäiseksi asetin arviointikysymyksen. Kysymyksen tulee vastata asiakasmuutokseen ja sen tulee täydentää aiemmin havaittua kolmen kohdan (taloudellinen, prosessi- ja mekanismiarviointi) hankkeen arviointimallia. Asetan arviointikysymykseksi: Onko

Asta-työparimallin mukaisella työskentelyllä ja hankkeen tuloksilla yhteyttä? Tällöin tulee tutkia työparimallilla tehtyjä interventioita ja selvittää, mikä interventioissa oli vaikuttavaa ja miksi.

Olen käynyt läpi aiemmin Asta-hankkeen mahdollista vaikuttavuusketjua (logiikkaketju) ja parityömallin etenemistä systemaattisessa järjestyksessä (ks. Mainonen ym. 2020, 13 ja 24). Lisäksi olen todennut sosiaalialan teorian ja CMO-mallin kautta, että sosiaalialan työn muutosvoima (O) perustuu mekanismiin (M), joka sisältää intervention ja suhdeperustaisen työn, ja liittyy tiettyyn kontekstiin (C) (kuvio 5). Asta-parityömallissa ensimmäinen sosiaalialan ammattilaisen kontakti oli asumisneuvojan yhteydenotto (yleensä puhelinsoitto) asiakkaaseen vuokravelka-asiassa. Yhteydenoton aikana selvitettiin vuokravelkaan johtanutta tilannetta ja taloudellista tilannetta kokonaisuutena. Minkäli asiakas oli halukas saamaan lisätietoa kokonaisvelkatilanteestaan, hänelle varattiin yhteisaika talous- ja velkaneuvojan ja asumisneuvojan kanssa.

Asta-työparimallin mukaista työskentelyä voidaan pitää kokonaisuudessaan yhtenä interventiona, tai se voidaan pilkkoa useisiin osainterventioihin (vrt. Dahler-Larsen 2005 ja Borg 2008, 24). Osainterventioihin pilkottaessa on tunnistettava oletettu prosessin kulku, ja se voidaan kuvata esimerkiksi logiikkaketjun avulla. Tällöin jokaiselle logiikkaketjun nivelvaiheelle on tunnistettava vaikuttava moderaattori eli muuttuja, joka edistää intervention kulkua, jolloin voidaan osoittaa työmallin vaikutusten tuloksia kohti etenevä prosessi. (vrt. Borg 2008, 26; Dahler-Larsen 2005, 14; Chen 2005, 250.) Moderaattorin tunnistaminen tapahtuu yhteiskehittämisen keinoin. Asta-työparimallin mukaisesti asiakkaan vuokravelkatilanteessa työskennelleet asumisneuvojat osallistuivat työpajatyöskentelyyn, jonka tavoitteena oli selvittää, minkälaisia interventioita prosessi sisälsi, ja millaiset tekijät olivat merkittäviä prosessin etenemisessä tuloksiin.

6.2 Vaikuttavaa ohjelmateoriaa työpajatyöskentelyn avulla

Ohjelmateorian muodostamista varten sovitut työpajat toteutuivat 13.12. ja 15.12.2021 Teams-alustalle luodussa, suljetussa Vaikuttavuustutkimus-tiimissä. Pääsy tiimin oli vain tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä. Hyvän tutkimuskäytännön mukaisesti tutkittavien suojasta huolehdittiin antamalla etukäteen riittävästi tietoa tutkimuksen toteuttamisesta ja kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, ja osallistumisen sai keskeyttää koska tahansa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131; Tutkimuseittinen neuvottelukunta 2021.) Tutkimustilanteessa huolehdin erityisesti siitä, että roolini sekä hanketyötä tehneenä että tutkijana olisi selkeä. Keskityin erityi-

sesti siihen, että fasilitoin keskustelua ja esitin vain tarkentavia tai pohdittavia kysymyksiä. En ottanut kantaa itse prosessin etenemiseen, vaan prosessi eteni itsenäisesti tutkittavien ehdoilla tutkimustilanteessa ohjeiden mukaisesti. Pidin myös huolta siitä, että esitellessäni aluksi tutkimuksen näkökulmaa en ohjannut liikaa ajattelua valmiiden vastausten suuntaan, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman osallistujalähtöisiä. Tämä lisää myös tutkimuksen luotettavuutta. Olen myös pyrkinyt tässä kuvaamaan tarkasti tutkimustilanteen etenemisen, jotta lukijalla on mahdollisuus varmistua prosessin etenemiseen vaikuttavista tekijöistä ja tekemistäni tutkimuksellisista valinnoista. (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2004, 136–137.) Työpajoja ei tallennettu Teamsiin liittyvistä tietosuojasivistä johtuen, joten tein keskusteluista vapaasti muistiinpanoja itselleni, sekä kaikkien näkyville keskusteltavaan diaan.

Ensimmäinen tapaaminen oli kestoiltaan puolitoista tuntia ja toinen tapaaminen tunnin. Työpajoihin osallistui ensimmäisellä kerralla viisi henkilöä, ja toisella kerralla neljä. Toiseen työpajaan osallistujat olivat samoja kuin ensimmäisellä kerralla. Kaikki osallistujat olivat asumisneuvoja, joilla on yli kymmenen vuoden työkokemus sekä sosiaalialan työstä että asumisneuvonnasta. Työpajaan osallistumisen edellytyksenä oli kokemus Asta-työparimallilla työskentelystä vähintään yhden asiakkaan osalta. Ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista käytiin läpi tutkimuksen eettiset ja käytännön asiat (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012).

6.2.1 Ensimmäinen työpaja

Ensimmäisen työpajan aluksi esittelin lyhyesti vaikuttavuuden arvioinnin teoriaa tutkimukseni näkökulmasta. Tämän jälkeen käytimme hetken intervention käsitteen yhteiseen määrittelyyn ja ohjelmateoriaan tutustumiseen. Esittelin vielä Asta-hankkeen lopuraportissa olleen työparimallin kuvauksen ja tulokset muistin virkistämiseksi johdantona työskentelyyn. Tämän jälkeen oli vuorossa varsinainen yhteisen työn osuus käyttäen Teams-sovelluksen valkotaulua. Olin luonut valkotaululle valmiiksi alueet ”ennen asiakastapaamista”, ”asiakastapaaminen” ja ”muu prosessi” (vrt. CMO-malli, kuvio 5). Osallistujien tehtävänä oli tunnistaa ja merkata eri värisin muistilapuvin prosessia eteenpäin vievät tapahtumat (keltainen), ammatilliset interventiot (punainen) ja asiakkaan osallistumisedellytyksiin vaikuttavia tekijöitä (vihreä) reflektoiden omia Asta-asiakasprosessejaan. Tämä vaihe tehtiin itsenäisesti ilman yhteistä keskustelua.

Ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli saada valkotaululle mahdollisimman monta lappua ”määrä korvaa laadun” -periaatteella (kuvio 8). Tämän jälkeen kävimme yhteistä keskustelua tuotoksesta. Keskustelun tarkoitus oli päästä yhteiseen konsensukseen

Taulukko 1. Taulukointi ja luokittelu erivärisistä muistilapuista.

Ennen tapaamista

Käsite	Yläkäsite	Luokka
Velkatilanne tulee tiedoksi vuokranantajalta	Tieto velkatilanteesta	Tilanteen alustava selvittäminen
Makshistorian tarkistaminen (visma/L7)	Tilanteen taustojen selvittäminen tietojärjestelmistä	
Asiakkaan atj-historian läpikäynti		
Asiakkaan kontaktointi	Tilanteen selvittäminen asiakkaalta	
Lainojen suuruuden arviointi		
Velkojen puheeksiotto	Puheeksiotto	Asiakkaan motivointi tilanteen selvittämiseen tapaamisella
Tilanteen arviointi parityönä (asumisneuvoja+talous- ja velkaneuvoja)	Parityö	
Asiakkaan motivointi tapaamiseen ja asioiden selvittelyyn	Motivoiva neuvonta	
Asiakkaan motivointi kesken prosessin, puhelinkeskustelut		
Asiakkaan aito halu saada asioihin muutosta	Motivaatio	Osapuolten yhteinen halu ja taito selvittää tilanne
Työntekijän kyky motivoida ja luoda toivoa tilanteeseen	Ammattitaidot	

Luokittelun tarkoituksena oli jäsenellä interventiot (punainen), prosessit (keltainen) ja osallistumisedellytykset (vihreä) yleisempiin luokkiin, jotta yleistäminen ohjelmateoreettiseksi malliksi onnistuisi. Taulukoinnin kautta oli myös helpompi hahmottaa koko prosessin tapahtumia ja luokitella käsitteitä yhteisten yläkäsitteiden alle.

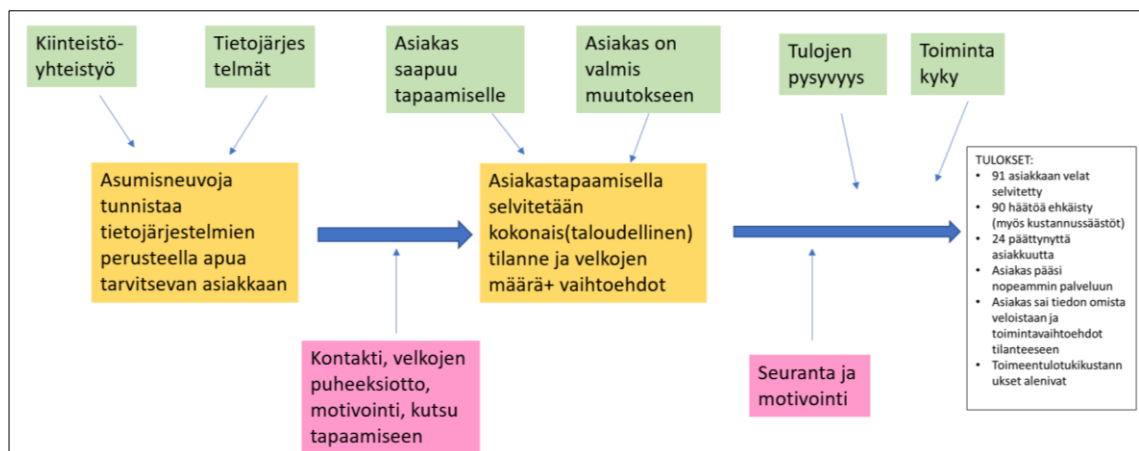
6.2.2 Toinen työpaja

Keskustelimme toisen työpajan aluksi huomiostani värillisten muistilappujen sijoittumisesta prosessiin (kuvio 8). Pyysin osallistujia pohtimaan, millaisia ajatuksia se herättää. Moni kommentoi, ettei ollut tullut ajatelleeksi asiakkaan omien toimintaedellytysten ja motivaation määrän vaikutusta prosessin edetessä. Tästä oli pääteltävissä se, että työskentelyn aikana asiakkaan toimintakyvyn ja motivaation tukeminen oli tärkeässä roolissa koko työskentelyn onnistumiseksi, ja ammattilaisen rooli keveni prosessin edetessä. Myös lähipiirin tuki nähtiin oleelliseksi osaksi asiakkaan toimintakyvyn tukemisessa:

”Me luotetaan paljon siihen, et asiakas jatkaa itse prosessia.”

Olin myös luonut taulukoinnin ja whiteboard-työskentelyn perusteella ensimmäisen version yksinkertaisesta ohjelmateoreettisesta mallista, jonka kautta pyrin seuraavaksi herättämään keskustelua (kuvio 9). Käytin keskustelun fasilitoinnin tukena Dahler-Larsenin ohjelmateoriaa varten asettamia kysymyksiä sekä kuusi hattua -menetelmää. Dahler-Larsenin mukaan ohjelmateoriasta on esitettävä kysymyksiä, jotka tarkentavat oh-

jelmateoriaa. Esittämäni kysymykset olivat: mitä tulee tapahtua, että pääsemme seuraavaan vaiheeseen, mitkä ovat edellytykset sille, että pääsemme lopputulokseen, millaisia sivuvaikutuksia interventiolla on, ja ovatko interventio ja tulokset yhteydessä toisiinsa (Dahler-Larsen 2005, 34). Hattumenetelmän tarkoituksena on tarjota erilaisia lähestymistapoja keskusteltavaan aiheeseen nähden (Innokylä). Hattumenetelmää käytettäessä fasilitoija voi asettaa keskustelijoille erilaisia rooleja (hattuja), ja ohjata keskustelijoita tarkastelemaan käsiteltävää asiaa erilaisista rooleista käsin. Käytin työpaikoissa hattumenetelmän rooleja kuitenkin itse esittämällä erilaisia näkökulmia keskusteluun, sekä tukeakseni omaa rooliani tutkijana ja lisätäkseen tutkimuksen luotettavuutta ja objektiivisuutta (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2004, 136–137).



Kuvio 9. Ensimmäinen ohjelmateoreettinen malli keskustelun pohjaksi.

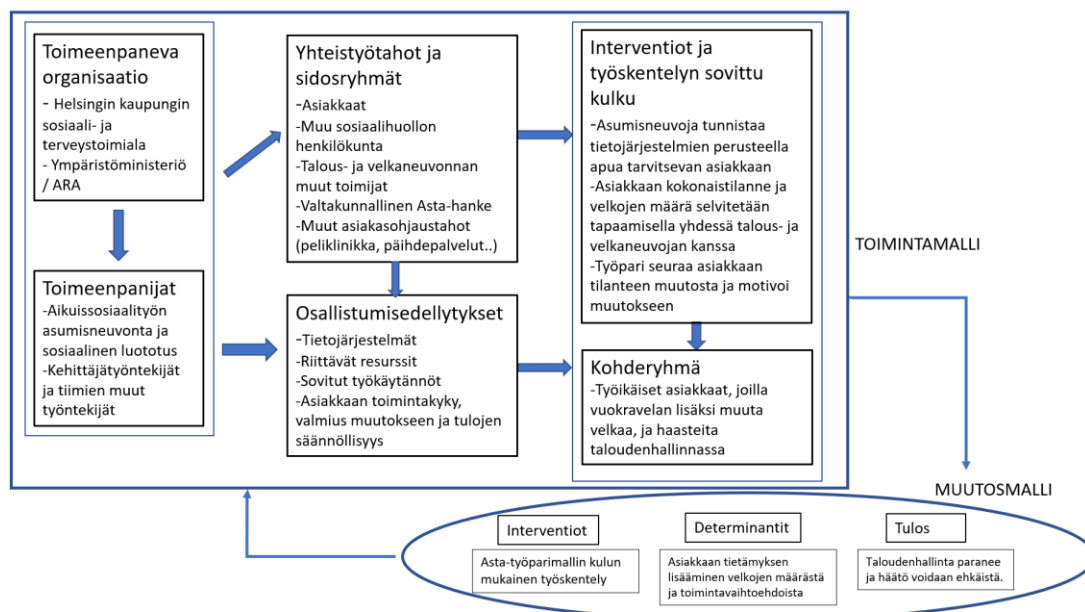
Kuvaamani malli (kuvio 9) vaikutti hyväksyttävältä osallistujien mielestä, ja se kuvasi heidän mukaansa työskentelyn etenemistä loogisesti. Parin osallistujan mielestä malli oli liian yksinkertaistettu, ja keskustelimme tästä kommentista Dahler-Larsenin (2005, 34) esittämien kysymysten kautta. Annoin osallistujille tehtäväksi pohtia ensin, johtavatko interventiot (punaisella) prosessin etenemiseen kuten kuviossa 9 on esitetty, ja tämän jälkeen kysyin, millaisia sivuvaikutuksia interventiolla voi olla.

Osallistajat olivat sitä mieltä, että interventiot voivat johtaa esitettyihin tuloksiin, mikäli asiakkaalla on vakaan elämäntilanteen lisäksi valmiutta ja toimintakykyä muutokseen, ja mikäli ammattilaisen tekemä interventio toteutuu oikea-aikaisesti ja ratkaisukeskeisesti. Lisäksi merkittävänä ammattilaisen toimenpiteenä nähtiin ”moninkertaisen häpeän poistaminen liittyen velkaantumiseen ja asunnon menettämisen pelkoon” (osallistujan kommentti). Eräät osallistujista pohtivat, olisiko työparimallilla laajempaa vaikutusta, mikäli useampi käyttäisi sitä. Tämä voitaisiin tulkita siten, että mikäli mallia käytettäisiin laajemmin, voisi häpeän poistamisesta velkaantumiseen liittyen olla vaikutusta myös asiakkaan lähipiirissä, ja useampi voisi hakea apua tilanteeseensa (vrt. systeemin vaikuttavuus).

Tämän jälkeen osallistujat pohtivat vielä sitä, mitkä ovat onnistumista estäviä tekijöitä. Konkreettiset tapahtumat liittyivät aina tilanteeseen, jossa asiakas ei ollut autettavissa työparimallin mukaisella työskentelyllä joko heti tai ei ollenkaan. Ammatilaisen herkkyyttä tunnistaa oikea etenemisvauhti pohditutti etenkin siinä tapauksessa, kun asiakkaan tilanteeseen ei saatu heti selkeää vastausta. Lisäksi velkatilanteen konkretisoituminen, etenkin kun velkaa on enemmän kuin asiakas itse odotti, asetti ammatilaiselle haasteita erityisesti motivaation tukemisessa muutoksessa. Haastavissa tilanteissa ammatilaisen on tunnistettava asiakkaan tilanteessa muita vaikuttavia tekijöitä, joita voivat olla esimerkiksi peli- tai päihdeongelma, ja pyrittävä löytämään ensisijaisesti niihin ratkaisuja. Tällöin velkatilanteen ratkaisu voi jäädä toissijaiseksi. Ratkaisevana nähtiin luottamuksen herättäminen asiakkaassa, jotta ongelmat voitaisiin ottaa puheeksi. Mikäli luottamuksellista suhdetta ei syntyisi, prosessi jäisi pinnalliseksi, eikä sillä olisi mahdollisesti toivottua vaikutusta.

6.3 Asta-työparimallin vaikuttava mekanismi

Työpajojen jälkeen keskityin ohjelmateorian kuvaamiseen sekä sen analysointiin ja arviointiin. Loin alla olevan kuvan (kuvio 10) Chenin (2005, 259) kuvaaman ohjelmateorian ja työpajojen tulosten kautta. Kuviossa 10 kuvataan sekä toimintamalli että muutosta tuottava mekanismi (muutosmalli). Toimintamallin oikeassa reunassa on kuvattuna toimeenpaneva organisaatio ja henkilöstöressurssit. Toimintaan oleellisesti liittyvät sidosryhmät sekä osallistumisedellytykset ovat kuvan keskellä ja vaikuttavat osaltaan oikean reunan interventioihin ja kohderyhmään. Toimintamallin alla on muutosmalli, joka sisältää yhden mahdollisen intervention, determinantit ja tuloksen. Toimintamalli ja muutosmalli vaikuttavat toisiinsa aktiivisesti.



Kuvio 10. Asta-työparimallin vaikuttava ohjelmateoreettinen malli (mukaiillen Chen 2005, 259).

Ohjelmateoriaa arvioitaessa tärkeimmät kysymykset ovat 1) onko interventio toteutettu siten, kuin ohjelmateorian mukaan pitäisi olla? ja 2) onko tulos saavutettu ohjelmateorian mukaisesti? (Dahler-Larsen 2005, 38). Olen edellä (kuviota 10) luonut Asta-työparimallista ohjelmateoreettisen mallin ottaen huomioon toiminnasta tehdyn systemaattisen kuvauksen (toimintamalli) ja muutokseen tähtäävän intervention tarkemman kuvauksen (muutosmalli). Seuraavaksi testaan mallin oikeellisuutta Dahler-Larsenin (emt.) asettamien kysymysten kautta.

Ensimmäiseksi arvioinnin kohteeksi asetan intervention toteutuksen (kysymys 1). Kun samaa interventiota pyritään toteuttamaan eri työntekijöiden toimesta tai erilaisissa ympäristöissä, on varmistuttava siitä, että se tehdään samalla tavoin. Tällöin voidaan olla varmoja siitä, että sama interventio sai mahdollisesti aikaan samankaltaisen vaikutuksen. Asta-työparimallia siirrettäessä muille Helsingin alueille yhtenäisestä työskentelytavasta varmistuttiin järjestämällä yhteinen tapaaminen alueen asumisneuvojen kanssa ennen asiakastyön aloittamista. Tapaamisella käsiteltiin työparimallin kulku vaihe vaiheelta, ja tapaamisella korostettiin sitä, että asumisneuvojilla oli aina mahdollisuus konsultoida kehittäjätyöntekijöitä malliin liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi mallin samankaltaisuutta alueesta riippumatta edisti saman talous- ja velkaneuvojan työskentely kaikilla Helsingin alueilla.

Ohjelmateorian työpajoissa asiakasprosessin samankaltaisuus tuli esille heti alkuvaiheessa. Kun erivärisiä muistilappuja kiinnitettiin whiteboardille (kuviota 8) ilman yhteistä

keskustelua, taululle nousi useita samansisältöisiä lappuja samoissa kohdin. Tästä voidaan mielestäni varmistua, että työparimallia oli toteutettu samalla tavalla eri asumisneuvojen toimesta eri puolilla Helsinkiä. Interventio on siis toteutettu ohjelmateorian mukaisesti (vrt. Dahler-Larsen 2005, 34).

Toinen arviointikysymys liittyy tulosten saavuttamiseen ohjelmateorian mukaisesti. Tällöin tulee arvioida koko prosessin etenemistä kohti tulosta. Tässä vaiheessa on tunnistettava prosessia eteenpäin työntäviä moderaattoreita. Chenin (2005, 250) mukaan moderaattoreita voivat olla esimerkiksi luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde, työntekijän ammattitaidot, intervention tarkka toteutus, ja palvelun tarjoaminen ja tapa.

Työpajatyöskentelyissä nousseen keskustelun perusteella prosessiin vaikuttaviksi moderaattoreiksi voidaan siis tunnistaa työntekijän ammattitaito ja innokkuus, kyky motivoitua muutokseen ja luottamuksellisen asiakassuhteen luominen (kuvio 9, taulukko 1; Mainonen ym. 2020, 23). Nämä moderaattorit voidaan osin vahvistaa hankkeessa toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella (Mainonen ym. 2020, 22). Asiakkaat arvioivat tullessaan ymmärretyksi ja kuulluksi (asteikolla 0–5: 4,6) sekä kunnioitavasti kohdelluksi (4,6). Intervention toteutuksen, eli tässä tapauksessa vuokravelan ja muiden velkojen selvittelystä ja toimintamahdollisuuksista niiden suhteen, asiakkaat kokivat myös riittäväksi (4–4,4) ja palvelun laadukkaaksi (4,6). Palvelua tarjottiin moniammatillisena tapaamisena heti alusta alkaen, ja koska asiakkaalle voitiin tarjota ensikontaktissa aika tapaamiselle, tällä saattoi olla vaikutusta siihen, että tapaamisten järjestely (4,3) ja yhteydenpito (4,3) koettiin sujuviksi. Asta-hankkeen loppuraportissa (emt., 23) on myös todettu luottamuksellisen suhteen syntymisen merkittävyys ja velkaantumisen synnyttämien tunteiden, kuten häpeän ja toivottomuuden käsittely.

Jos intervention tehokkuuteen ja toimivuuteen vaikuttaa moderaattori, eli muuttuja, joka saa aikaan intervention etenemisen, on intervention kohde determinantti. Determinantti on Chenin (2005, 21) mukaan ohjelmateorian fokus, eli ongelman juurisyy. Asta-hankkeen kohdalla tämä voidaan tulkita seuraavasti: jos oletamme että asiakas, jolla on vuokravelan lisäksi muuta velkaa, koska ei tiedä/osaa/kykene tekemään velkatilanteelleen mitään, hyötyy tämä talous- ja velkaneuvonnasta siten, että pystyy jatkossa tekemään taloudenhallinnallisesti parempia ratkaisuja. Tällöin velkojen kokonaisselvittely voidaan nähdä interventiona, determinanttina on tietämyksen lisääminen velkojen hoitamisesta, ja lopputuloksena on, että velkatilanteen hoito ehkäisee asunnottomuutta. (Mainonen ym. 2020, 7.)

Kuten Chen (2005, 21) ja Dahler-Larsen (2005, 39) huomauttavat, on ohjelmateorian tulosta tutkittaessa oltava tarkkana siitä, muuttuuko intervention luonne jossain vaiheessa työskentelyä. Jos interventio kohdennetaan tässä tapauksessa velkojen kokonais selvittelyyn, mutta asiakkaan tilannetta arvioitaessa saadaan selville pitkään jatkunut peliongelma. Peliongelma on tässä tapauksessa uusi determinantti, johon on kohdistettava erilainen interventio. Tällöin alkuperäinen ohjelmateoria ei ole enää paikkansapitävä, ja on luotava uusi. Chen kuitenkin tarkentaa, että erityisesti kompleksisiin ongelmiin kohdistuvat interventiot on valittava huolellisesti ja määriteltävä tarkkaan resursseihin ja aikaan nähden (Chen 2005, 22). Asta-hankkeessa toimintamalli luotiin siten, että asiakkaat, joiden tilanteen ratkaiseminen vaati paljon muita toimenpiteitä kuin velkojen selvittelyä, ohjattiin tarpeenmukaiseen palveluun. Velkojen selvittelyä jatkettiin vasta, kun tilanne oli saatu muilta osin hallintaan. Tällöin hankkeen interventiona säilyi pääsääntöisesti kokonaisvelkojen selvittely.

Olen edellä kuvannut ohjelmateoreettisen mallin rakentamista Asta-työparimallista (kuvio 10). Olen tutkinut ohjelmateorian avulla vastausta tarkennettuun tutkimuskysymykseen (1b) mikä on intervention ja muutoksen välinen suhde, sekä tutkinut ohjelmateorialle asetettua arviointikysymystä onko Asta-työparimallin mukaisella työskentelyllä ja tuloksilla yhteyttä. Työpajatyöskentelyn tuloksena voitiin todeta työskentelymallin olleen yhtenäinen alueesta tai työntekijästä riippumatta, Helsingin Asta-hankkeessa luodulla työparimallilla ja hankkeesta julkaistuilla tuloksilla näyttäisi olevan yhteys. Kun yhteys voidaan osoittaa, on viidennen elementin, asiakasarvon tuottaminen ja vaikuttavuus varmistettu.

7 HAIKU-mallin viisi elementtiä

Tutkimus on tähän mennessä koonnut HAIKU-mallin viisi elementtiä. Elementtien tarkoitus on kuvata sosiaalialan hankkeen vaikuttavuuden arviointia ja toimia toisiaan täydentävinä. Tutkimuksessa on edellä pyritty perustelemaan, miksi jokaisella elementillä on merkittävä osuus HAIKU-mallissa. Tässä viimeisessä osiossa pohdin sitä, miksi niistä yksikään ei toimi ilman muita, sillä elementeillä on yhteiset rajapinnat (kuvio 11).

Prosessi-elementti toimii HAIKU-mallin pohjana, sillä hanke on aina oppiva prosessi. Eettinen kehittämistyö tarkastelee prosessia aina työn kehittämisen ja osaamisen kuitun välillä; prosessin arviointi on merkittävä sekä hankkeen sisäisten prosessien osalta että hankkeessa asiakkaille tuotetun palvelun osalta. (Kananoja 2012.) Prosessin tarkastelussa on huomioitava myös Kustannusten sekä Suoritusten ja tulosten elementti.

Ilman taloudellista arviointia hanketoiminta voi olla kustannuksellisesti tehotonta. Prosesseja kustannuslähtöisesti tarkastelemalla voidaan palveluja kehittää myös tuottavammiksi ja kannattavammiksi esimerkiksi Lean-menetelmien avulla.

Seuraavat elementit, Kustannukset sekä Suoritukset ja tulokset kiinnittyvät sekä Prosessielementtiin että Vaikuttavan asiakastyön elementtiin. On tärkeää tarkastella sekä vaikuttavaa asiakastyötä että prosesseja myös kustannusten näkökulmista. Nämä elementit muodostavat yhdessä hankkeen tuloksellisuuden (vrt. Etelälahti 2019). Tuloksellisuus tarkoittaa laadukkaiden, kustannustehokkaiden ja vaikuttavien palvelujen tuotantoa.

Sosiaalialan työn peruslähtökohta on hyvinvoinnin tuottaminen asiakkaille. Siksi HAIKU-mallin keskiössä on Asiakas-arvo. Kun hankkeessa voidaan tuottaa kustannusvaikuttavia ja laadukkaita palveluita, ja voidaan todentaa asiakastyön vaikuttavalla mekaanismilla olevan yhteyttä tuloksiin, on hanke tuottanut myös asiakasarvoa.



Kuvio 11. Valmis HAIKU-malli rajapintoineen.

HAIKU-mallia voidaan hyödyntää sekä työn kehittämisessä että hankkeen arvioinnissa. Vaikuttavuuden arviointi onkin itseasiassa kehittämisen väline, jolla voidaan tutkia esimerkiksi prosessien hyötyjä, interventioiden mahdollisia sivuvaikutuksia ja kohdentaa arviointi todellisiin tavoitteisiin. Yksi vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteista on muodostaa vuoropuhelua teorian ja käytännön työn välille, sekä tuoda erityisesti sosiaalialan ”hil-

jaista tietoa” näkyvämmäksi ja asettaa se arvioinnin alle. Hyvin perusteltua toimintaa voidaan pitää myös ammatillisesti kehittyneenä. (Dahler-Larsen 2005, 23–24; Paasio 2005, 11; vrt. myös Pekkarinen & Tapola-Haapala 2017.)

8 Lopuksi

8.1 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuskysymykseen vastaaminen tuotti uutta teoriaa sekä design-strategiaa hyödyntäen mallin hanketyön vaikuttavuuden arviointiin. Design-strategia ohjasi myös jatkuvan reflektointiin jo tutkimuksen aikana. Haiku-malli on kehitetty alusta alkaen siten, että se olisi hyödynnettävissä myös muissa kuin aikuissosiaalityön organisaatioissa. Design-tutkimus ohjaa myös vahvasti teorian ja käytännön yhdistämiseen. Esimerkkihankkeen hyödyntäminen Haiku-mallin rakentamisessa osoittaa, että malli on käyttökelpoinen, ja sen osiot, näyttöön perustuvan käytännön elementtiä myöten, ovat mahdollisia toteuttaa myös hankkeen arviointiprosessissa.

Olen tässä tutkimuksessa hyödyntänyt kriittisen realismin viitekehystä laajasti. Kriittinen realismi ohjaa mekanismien ymmärtämiseen vaikuttavuuden perustana. Erityisesti asiakastyötä kehittävässä hankkeissa on huomioitava mekanismin tunnistaminen ja siihen liittyvien vaikuttavuustekijöiden osoittaminen. Vaikutuksista on huomioitava positiiviset, negatiiviset ja neutraalit vaikutukset. Lisäksi erilaisia vaikutuksia on tutkittava eri yhteiskunnallisilla tasoilla. On myös pyrittävä löytämään sopivia mittareita ja malleja mahdollisen muutoksen tutkimista varten, ja tunnistettava toimintamallin tai intervention aikaansaama mekanismi, joka mahdollistaa muutoksen.

Hankkeiden arviointi on monella tavalla haasteellista, ei vähiten siksi, että se vie aikaa muulta hanketyöltä. Arviointi on kuitenkin tärkeä väline kehittämistyössä, ja sen tarkoituksena onkin tuottaa mahdollisimman laajasti tietoa hankkeen eri osa-alueista. Arvioinnin merkitystä työn kehittämisessä ei voi liikaa korostaa. Tämän tutkimustyön toinen, syvempi tarkoitus on ollut kehittää ja ylläpitää hankkeiden vaikuttavuuden arvioinnin diskurssia ja edistää toimintakulttuurin muutosta hankkeiden arvioinnin yhtenäistämässä.

Työskennellessäni erilaisissa sosiaalialan työtä kehittävässä hankkeissa, ja seuratesani myös useiden muiden hankkeiden kulkua, oli selvää, että yhtenäinen hanketyön

arviointi etsi paikkaansa. Arvioinnin maailmaan tutustuminen toi eteeni realistisen arvioinnin kaikkine luonteenpiirteineen sekä monet erilaiset samaa tarkoittavat käsitteet. Tutkimusta kirjoittaessani arvioinnin maailma sosiaalialan työssä on muuttunut. Parin viime vuoden aikana on julkaistu useita sosiaalialan ja -työn arviointiin liittyviä teoksia ja oppaita, joita olen pyrkinyt hyödyntämään myös tässä työssä.

Koska arvioinnin maailma on laaja, on tutkimukseni rajauksessa ollut välillä haasteita. Tutkimuksen rajausta edistivät osin valmiin aineiston käyttö (hankeaineistot), selkeä tutkimuskysymys sekä jatkuva reflektio siitä, mikä todella oli tarpeellista tietoa. Esimerkiksi ratkaisu rajata tutkimuksen ulkopuolelle vaikuttavuuden elementtien mittarien ja mittaristojen määrittely oli tietoinen työn rajaus. Mittariston määrittely on riippuvainen hankkeen tavoitteesta, ja tämä määritellään jokaiselle hankkeelle erikseen. Helsingin Asta-hankkeelle määritellyt tulostittarit ovat yksi esimerkki mittaristojen käytöstä.

Tutkimusprosessin aikana useaan kertaan muuttunut maailmantilanne asetti myös haasteita esimerkiksi työpajojen toteutukselle. Työpajat olisivat olleet läsnä ollen teknisesti helpompia toteuttaa, ja vuorovaikutustilanteena erilaisia. Erityisesti tekniset haasteet voivat vähentää kokemukseni mukaan motivaatiota osallistua tutkimukseen. Näistä syistä toinen työpaja toteutui keskustelupainotteisesti.

Tieteellisen tutkimuksen normit ja etiikka koskevat opinnäytetöinä tehtäviä tutkimuksia samoin kuin muutakin tutkimusta. Eettisyyden ja luotettavuuden arvioinnin tulee olla tutkimuksen taustalla läpi prosessin. Tutkimuksen eettisyyttä tulee arvioida sen kaikissa vaiheissa ja sen tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Erityisesti tämän tutkimuksen osalta olen kiinnittänyt huomiota kaksoisrooliini hanketyöntekijänä ja tutkijana ja pyrkinyt etäännyttämään itseni käytännön työstä. Tutkijan erityisenä tehtävänä on tällöin prosessin avoimuus sekä työvaiheiden ja aineiston selkeä kuvaus, jotta lukija voi varmistua tutkimuksen luotettavuudesta. Monimenetelmällisyyden etuna on saada laajempi kuva tutkittavasta asiasta, mutta se myös vahvistaa tutkimustulosten luotettavuutta.

8.2 Ehdotus jatkotutkimusaiheeksi

Hankkeiden vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohtana tulisi olla toiminnan muutos tulevaisuutta ajatellen. Tehokas ja hyvin suunniteltu hanketyö vie tekijöiltänsä resursseja sekä suunnitteluun, raportointiin, viestintään että hankkeen mahdolliseen asiakastyöhön, kehittämistyöhön liittyviä ulkopuolisia, verkostojen resursseja unohtamatta. Jos hankkeen

kehittämistyöllä saadaan aikaan muutoksia, on vaikuttavuuden arvioinnin tehtävä osoittaa, kuinka muutos on saatu aikaan. Arviointi ei ole vain kritiikkiä varten, vaan oppimista ja kehittämistä varten. Kun hankkeen arviointia tehdään systemaattisesti ja arvioinnille annetaan merkitys, motivoi se vaikuttavampaan hanketyöskentelyyn. Tällöin voidaan välttyä arvioinnin katoamiselta Bermudan kolmioon ja jatkuvalta ”hankehumpalta” (Dahler-Larsen 2013; Kuokkanen 2020).

Sekä kotimaisessa että kansainvälisessä projektikirjallisuudessa julkishallinnon hankkeistumisen haasteiksi tunnistetaan eri tarkastelutasoilla vaikuttavia tekijöitä. Haasteita voidaan tarkastella esimerkiksi organisaatio- ja toimialatasoilla. Pohdin erityisesti prosessin oppimiskysymyksen kannalta, miten esimerkiksi johtajuus hankkeissa rakentuu? Jos hankkeet ovat tehottomia, onko haaste arvioinnin sijaan johtamisessa? Koska hankkeet ovat tulleet jäädäkseen, edistäisi sitoutuminen toiminnan kehittämiseen vaikuttavuustiedon käyttöä. Systemaattinen arviointi tuottaa eri hankkeista vertailukelpoista tietoa, jota voidaan hyödyntää myös päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä.

Lähteet

- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2021. Päivitetty 13.9.2021. ASTA-kokeiluhankkeessa kehitetään keinoja ehkäistä vuokra-asukkaiden talousongelmia. <https://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat/ASTA__vuokraasukkaiden_talousongelmien_ehkai-seminen>. Viitattu 20.4.2022.
- Aziz, E. E. 2015. Project closing: the small process group with big impact. Paper presented at PMI® Global Congress 2015—EMEA, London, England. Newtown Square, PA: Project Management Institute. <<https://www.pmi.org/learning/library/importance-of-closing-process-group-9949>>. Viitattu 17.11.2021.
- Baehr, Marie. 2005. Distinctions Between Assessment and Evaluation. Teoksessa Program Assessment Handbook. Pacific Crest, Inc. <https://pcrest.com/LO/PA/PAI_files/PAI/Kettering_PAS_May_31_June_1_2007/Program%20Assessment%20Handbook.pdf#page=11>. Viitattu 11.11.2021. Sivut 7-10.
- Baehr, Marie & Beyerlein, Steven. 2005. Overview of Assessment. Pacific Crest Faculty Papers. <https://www.webpages.uidaho.edu/ele/scholars/Results/Workshops/Assessment_Institute/assessment_inst_files/Overview%20of%20Assessment.pdf>. Viitattu 12.11.2021.
- Barab, Sasha & Squire, Kurt. 2004. Design-Based Research: Putting a Stake in the Ground. The Journal of the Learning Sciences, 13(1), s.1-14. <https://www.researchgate.net/publication/213801788_Design-Based_Research_Putting_a_Stake_in_the_Ground/link/09e415112e6a0ca079000000/download>. Viitattu 13.10.2021.
- Blom, Björn & Moren, Stefan 2011. Analysis of Generative Mechanisms. Journal of Critical Realism, 10:1, 60-79. <https://www.plymouth.ac.uk/uploads/production/document/path/13/13294/Analysis_of_Generative_Mechanisms.pdf>. Viitattu 23.3.2022.
- Borg, Pekka. 2008. Ohjelmateoria. Teoksessa Borg, Pekka & Högnabba, Stina & Kilponen, Marja-Riitta & Kopisto, Kaisa & Korteniemi, Pertti & Paananen, Ilkka & Pietilä, Niina. 2008. Arviointi työtavaksi - kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:2. Yliopistopaino, Helsinki. Sivut 22–29.
- Chelimsky, Eleanor & Shadish, William R. 1997. Evaluation for The 21st century: A Handbook. Thousand Oaks. California.
- Chen, Huey-Tsyh. 2005. Practical Program Evaluation. Assessing and Improving Planning, Implementation, and Effectiveness. Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Dahler-Larsen, Peter. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmäkirja. FinSoc. STAKES, Helsinki.

Dahler-Larsen, Peter. 2013. Evaluering af projekter – og andre ting, som ikke er ting. Syddansk Universitetsforlag. Odense.

Duodecim. 2020. Käypä hoito. <<https://www.kaypahoito.fi/kaypa-hoito>>. Viitattu 27.3.2021.

Etelälähti, Pekka. 2019. Tulostamiseksi pieni käsikirja. BoD – Books on Demand - kustannus. Helsinki.

Fred, Mats. Projectification. The Trojan Horse of Local Government. Väitöskirja. Lundin yliopisto. <https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/37164681/Fred2018_Projectification_the_Trojan_horse.pdf>. Viitattu 21.2.2022.

Haukka, Matti & Petäinen, Mia. 2006. Projektit onnistuvat, jos omistajuus toimii. Artikkelit Projektitoiminta-lehdessä. Projektitoiminta 2/2006. <https://www.adapro.fi/files/58/Omistajuus_PRY0206.pdf>. Viitattu 20.12.2021.

He 164/2014 vp. 2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf>. Viitattu 21.8.2021.

Heimovaara-Kotonen, Essi & Teittinen, Outi (toim.). 2018. Hyvinvointikioski toimintakyvyn vahvistajana. Kokemuksia matalan kynnyksen hyvinvointia ja terveyttä edistävästä toiminnasta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154606/JAMKJULKAISUJA2562018_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 13.5.2022

Heliskoski, Jonna & Humala, Heidi & Kopola, Riina & Tonteri, Anna & Tykkyläinen, Saira. 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitran selvityksiä 130. <<https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>>. Viitattu 14.9.2020.

Heliskoski, Jonna. 2020. Vaikuttavuus esiin – hanke vaikuttavuuden arvioinnin kentällä. Teoksessa Forsström, Nina & Pulkkinen, Janne & Ruottinen, Taina (toim.) Vaikuttavuus esiin. Työn vaikutukset ja niiden mittaaminen järjestöissä. Ensi- ja turvakotien liitto ry. <https://issuu.com/ensi-jaturvakotienliitto/docs/vaikuttavuus_esiin_tyon_vaikutukset_ja_niiden_mitt>. Viitattu 22.1.2021. Sivut 52–57.

Heller, Agnes. 2000. Yhteiskuntatieteiden hermeneuttisesta metodista yhteiskuntatieteiden hermeneutiikkaan. <<http://netn.fi/sites/www.netn.fi/files/netn953-10.pdf>>. Viitattu 30.9.2021.

Häkkiä, Katja & Tourula, Marjo (toim.). 2013. Järjestöt ja kunta hyvinvointia edistämässä. Näkökulmia järjestö-kuntayhteistyöhön. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. E-kirja.

ISO 21500: International Standard. 2012. Guidance on Project Management. Lignes directrices sur le management de projet. First Edition. <http://www.isopm.ru/download/iso_21500.pdf>. Viitattu 19.11.2021

Jalocha, Beata. 2018. Are Projects Changing Public Servants into Projectarians? Projectification's Influence on Employees in the Polish Public Sector. *International Journal of Contemporary Management* Volume 17 (2018) Number 2, pp. 63–83 <<https://www.ejournals.eu/pliki/art/12086/>>. Viitattu 20.2.2022.

Juhila, Kirsi. 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Artikkel. *Janus* vol. 17 (4) 2009, 296–312.

Kananoja, Aulikki. 2012. Näkökohtia sosiaalialan kehittämisen etiikasta: Vaikeutuvatko ongelmat vai kasvaako ongelmien ja osaamisen kuilu? Puheenvuoro Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen 10-vuotisjuhlassa 10.5.2012. <<https://www.aulikkikananoja.fi/nakokohtia-sosiaalialan-kehittamisen-etiikasta-vaikeutuvatko-ongelmat-vai-kasvaako-ongelmien-ja-osaamisen-kuilu/>>. Viitattu 20.5.2022.

Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi. 2021. Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö: opas ammattilaisille. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos* 1/2021. <<https://www.julkari.fi/handle/10024/142555>>. Viitattu 13.12.2021.

Kivipelto, Minna & Larivaara, Meri & Andersson, Sirpa & Heinämäki, Liisa & Jonsson, Pia Maria & Kotiranta, Tuija & Vuorenmaa, Maritta (toim.). 2012. Näkökulmia arviointiin. *Kaste-ohjelman valtionavustushankkeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.*

Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saukkonen, Paula (toim.). 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. *Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.*

Korhonen, Sari & Julkunen, Ilse. 2007. Vuorovaikutuksella vaikuttavuuteen. *Sosiaalialan hyvät käytännöt työn kehittämisen ja ohjaamisen välineenä. Hyvät käytännöt -ohjelman loppuraportti.* <http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/hk_loppuraportti19122007.pdf>. Viitattu 15.3.2021.

Korteniemi, Pertti. 2005. Realismi ja realismin sovellus. Teoksessa Julkunen, Ilse & Lindqvist, Tuija & Kainulainen, Sakari (toim.). 2005. *Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. FinSoc-työpapereita 3/2005. Stakes. Helsinki.*

Kuokkanen, Kanerva. 2020. Osallistumishankkeet ja osallistumisen kehittäminen kaupungeissa. Teoksessa Suoninen-Erhiö, Lea & Pohjola, Anneli & Satka, Mirja & Simola, Jenni. 2020. *Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-säätiön julkaisuja. Helsinki.* <<https://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/SU-ia.pdf>>. Viitattu 19.1.2022. Sivut 189–209.

Kuorikoski, Jaakko & Ylikoski, Petri K. 2006. Kausaliteetti ja kriittinen realismi. *Sosiologia –lehti*, 43/1, 1-13. <<https://researchportal.helsinki.fi/fi/publications/causality-and-critical-realism>>. Viitattu 1.11.2020.

Kuusela, Pekka. 2007. *Julkisen sektorin modernisaatio, tuloksellisuus ja arviointi. Realistisen sosiaalitieteen ja arvioinnin näkökulma. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja. Edita, Helsinki.*

- Kymäläinen, Hanna-Riitta & Lakkala, Minna & Carver, Eric & Kamppari, Kimmo. 2016. Opas projektityöskentelyyn. Tieteestä toimintaa -verkoston julkaisu 2016. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas_projektity%C3%B6skentelyyn_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 13.9.2021.
- Liukko, Eeva. 2006. Perussosiaalityön mahdollisuuksia. Helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Lisensiaatintutkimus. <<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=49a11f47-609e-4104-815a-a1a6b3442ee0>>. Viitattu 13.2.2021.
- Lumijärvi, Ismo. 1999. Tasapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja. Helsinki.
- Löytänä, Janne & Korkiakoski, Kari. 2014. Asiakkaan aikakausi. Rohkeus + rakkaus = raha. E-kirja. Talentum-kustannus.
- Matthies, Aila-Leena & Svenlin, Anu-Riina & Rantamäki, Niina & Viitasalo, Katri. 2021. Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Svenlin, Anu-Riina & Turtiainen, Kati. (toim.) 2021. Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Gaudeamus, Tallinna. Sivut 189–202.
- McKinney, Susan & Reeves, T.C. 2013. Educational design-research. Teoksessa Spector, J. Michael & Merrill, David M. & Elen, Jan & Bishop, M.J. (toim.) 2013. Handbook of Research on Educational Communications Technology: Fourth Edition. Springer. Sivut 134-140.
- Mik-Meyer, Nanna. 2020. Multimethod Qualitative Research. Teoksessa Silverman, D. (toim.). 2020. Qualitative Research. SAGE-kustannus, Lontoo. <https://www.researchgate.net/publication/348651286_Multimethod_qualitative_research>. Viitattu 13.8.2021. Sivut 357–374.
- Mäki-Opas, Tomi & Vaarama, Marja & Valkonen, Tarmo & Leinonen, Jaana & Syväjärvi, Antti & muu PROMEQ-konsortio. 2019. Työkalupakki vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Sosiaalinen laatu, elämän laatu, vaikuttavuusindikaattorit, hyvät käytännöt, osallistavat työmenetelmät ja kypsyysanalyysi. PROMEQ-hankkeen tulosraportti. Suomen akatemia. <<https://www.promeq.fi/loader.aspx?id=6b9368f2-41bf-461a-9443-b8867c6c1f9b>>. Viitattu 2.11.2020
- Owalgroup 2020. Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -kokeiluhankkeen (ASTA-hanke) ulkoinen arviointi. <<https://www.ara.fi/download/no-name/%7B6EFF480E-174E-432D-AE6E-0FDE30D57427%7D/165640>>. Viitattu 20.4.2022.
- Paasio, Petteri. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Työpapereita 3/2003. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus FinSoc. STAKES. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77070/Tyopapereita3_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 2.5.2020.

Paasio, Petteri. 2006. Yleinen ja erityinen viitekehys arvioinnista. Hallinnon tutkimus 3/2006. Arvioinnin teemanumero s.92–107. <https://www.researchgate.net/publication/281764449_Yleinen_ja_erityinen_viitekehys_arvioinnista>. Viitattu 4.9.2020

Paasio, Petteri. 2014. Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö – järjestelmällinen katsaus vuosina 2010–2012 julkaistuista tutkimuksista. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto. <<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=ed6d31dd-6da0-4046-99e8-e9613b31714e>>. Viitattu 16.4. 2021.

Pawson, Ray & Tilley, Nick. 2003. Realistic Evaluation. Sage Publications. Lontoo.

Pekkarinen, Elina & Tapola-Haapala, Maria. 2017. Kriittinen realismi sosiaalityössä - tiedontuotannosta emansipaatioon. Teoksessa Sosiaalityö ja teoria. 2017. Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.). Sosiaalityö ja teoria. 2009. E-kirja. PS-kustannus, Jyväskylä. Osa II Teoriaperinteitä.

Piirainen, Kalle A. & Järvelin, Anne-Mari & Koskela, Hanna & Lamminkoski, Helka & Halme, Kimmo & Laasonen, Valtteri & Talvitie, Jere & Manu, Samuli & Ranta, Tommi & Haavisto, Ira & Rissanen, Antti & Leskelä, Riikka-Leena. 2019. Toimintamalleja sosiaali- ja terveysalan tutkimuksen, kehittämisen ja innovaatiotoiminnan kehittämiseen. Valtio-neuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:55. Helsinki. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161810/55_2019_VTEAS.pdf>. Viitattu 14.3.2020.

Pitkäniemi, Harri. Mixed methods -lähestymistapa kasvatustieteessä argumentaatiosta kehittämiseen. Lyhyempiä kirjoituksia, Kasvatus-lehti 3/2015. <https://peda.net/jyu/okl/ryhmat/multilete-2018/multilete20182/kp/ktajt5o/ale4d/jsa2:file/download/272a8b5707d2d81395c5d2515ecd6382bc1b0e97/PITK%C3%84NIEMI_2015_MIXED_METHOD_KASVATUSTIETEEKAS.pdf>. Viitattu 30.10.2021.

Pohjois-Savon kylät ry. 2020. Verkkokohtaamisia kylille 1.5.-30.9.2020. Hankkeen loppuraportti. <https://bin.yhdistys-avain.fi/1600824/9xFJ4mSdbOgRqJsktDyH0UgsKd/Loppuraportti_Verkkokohtaamisia%20kylille.pdf>. Viitattu 12.1.2022.

Pohjola, Anneli. 2012. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Julkaisussa A Pohjola, T Kemppainen & S Väyrynen (toim), Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapland University Press, Rovaniemi. s.19-42.

Pool, Jessica & Laubscher, Dorothy J. 2016. Design-Based Research: Is This a Suitable Method for Short Term Projects? Educational Media International. <<http://dx.doi.org/10.1080/09523987.2016.1189246>>. Viitattu 13.7.2021.

Project Management Institute. 2017. A Guide to The Project Management Body of Knowledge. PMBOK® Guide. Sixth Edition. Project Management Institute, USA. <<https://book.akij.net/eBooks/2018/March/5abcc35b666f7/a%20guide%20to%20the%20project%20management%20body%20of%20knowledge%206e.pdf>>. Viitattu 10.8.2021.

Rajavaara, Marketta. 2006. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 2006:69. <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/Katsauksia69netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 14.3.2021.

Raunio, Kyösti. 2010. Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? Puheenvuoro Janus-lehdessä. Janus vol. 18 (4) 2010, 387–395. <<https://journal.fi/janus/article/view/50587/15328>>. Viitattu 20.3.2022.

Riess, Birgit & Bertelsmann Stiftung (toim.). 2010. Corporate Citizenship planen und messen mit der iooi-Methode. Ein Leitfaden für das gesellschaftliche Engagement von Unternehmen. <https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Leitfaden_CCMessungl.pdf>. Viitattu 13.10.2020.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. Realismi vs. relativismi eli erilaiset kielikäsitteet. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1_2.html>. Viitattu 3.8.2020.

Sayer, Andrew. 2000. Method in Social Science. A Realist Approach. 2nd Edition. Routledge. Lontoo.

Seppänen-Järvelä, Riitta & Åkerblad, Leena & Haapakoski, Kaisa. 2019. Monimenetelmällisen tutkimuksen integroivat strategiat. Artikkelit Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä 84 (2019):3. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138276/YP1903_Seppanen-Jarvelaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 13.8.2021. sivut 332–339.

Silfverberg, Paul. Ideasta projektiksi. Projektinvetäjän käsikirja. Konsulttitoimisto Planpoint Oy.

Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maria & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Viitattu 13.2.2022.

Schneider, Taina & Kaskela, Teemu & Köntti, Irina (toim.). 2019. OK-Hankkeen loppuraportti. <https://a-klinikkasaatio.fi/sites/default/files/2019-12/ok-hanke_loppuraportti.pdf>. Viitattu 13.1.2022.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>>. Viitattu 20.8.2021.

Spolander, Gary & Martin, Linda. 2012. Successful Project Management in Social Work and Social Care. Managing Resources, Assessing Risks and Measuring Outcomes. Jessica Kingsley Publishers, Iso-Britannia.

Suopajärvi, Leena. 2013. Opas projektiarviointiin. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden teidekunnan julkaisuja C. Työpapereita 55. Rovaniemi.
<<https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=a6d01dd9-baad-408a-a6fb-5e131cf74ef5>>. Viitattu 20.11.2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Osallisuuden edistäminen. Päivitetty 29.10.2020. <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>>. Viitattu 23.4.2022.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauserpäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Viitattu 13.4.2022.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö. EU:n rakennerahastot. Viitattu 8.4.2021.

Viitasalo, Katri. 2021. Taloudellisen kyvykkyyden vahvistaminen ja mekanismit sosiaalityössä. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Svenlin, Anu-Riina & Turtiainen, Kati. (toim.) 2021. Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Gaudeamus, Tallinna. Sivut 218–230.

Vedung, Evert. 2008. Public Policy and Program Evaluation. Transaction Publishers. Lontoo.

Viirkorpi, Paavo. 2000. Onnistunut projekti. Opas kunta-alan projektityöskentelyyn. Kuntaliitto, Helsinki.

Vuorijärvi, Aino & Boedeker, Mika. 2007. Asiantuntijaviestintä ja opinnäytetyön rakenne. Teoksessa Toljamo, Maisa & Vuorijärvi, Aino (toim.) 2007. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö kehittämisen kohteena. Käytännön kokemuksia ja perusteltuja puheenvuoroja. <<http://www.oamk.fi/opinnaytehanke/docs/opinnaytetyokirja.pdf>>. Viitattu 8.9.2021. Sivut 172–187.

Vuoti, Maire (toim.). 2013. Työikäiset ESKO – Yhteistyöllä hyvinvointia ja osallisuutta 2009–2013. Hankkeen loppuraportti. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. <https://in-nokyla.fi/sites/default/files/2020-06/136942_Osahankkeiden_julkaisut_tyoikaiset.pdf>. Viitattu 13.1.2022.

Hankkeiden loppuraportit

Hankkeen nimi	Hankkeen kuvatut tavoitteet	Toiminta, jolla tavoitteen täyttymistä tavoiteltiin	Tulosarviointi (vrt. tavoitteet), mittarit, joilla tulosten saavuttamista mitataan	Prosessiarviointi (hankkeen toiminnan arviointi)	Asiakasmuutoksen arviointi	Ulko-puolisen arvioinnin käyttö	Arviointivälit/ menetelmät
Opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen kehittämissanke, OK-hanke, 2016–2019	-vahvistaa opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalista osallisuutta - kehittää päihdepalveluja osallisuuslähtöisesti siten, että asiakkaat ovat aktiivisia oman hoitopolkunsa suunnittelussa	-useita opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalista osallisuutta ja työelämävalmiuksia lisääviä toimintamalleja (mallit kuvattu loppuraportissa)	-306 asiakkaan osalta tutkittu alku- ja lopputilaa vertaamalla -arviointikriteereinä työelämyspolulla eteneminen (kokemusasiantuntijakoulutuksen suorittaminen), huumeiden käytön väheneminen (työtoimintaan osallistuksessa), mielekkäseen toimintaan ja tekemiseen osallistuminen (työllistymistä edistävä koulutus)	-ryhmähaastattelut	-asiakastutkimus, jossa haastateltu hankkeeseen osallistuneita asiakkaita (20kpl) osallisuuden kokeesta -osahankkeiden kokoamat asiakastilastot	ei	-osahankkekohtaiset ryhmähaastattelut -arviointilomake (alku- ja lopputilanteen vertailu) -asiakashaastattelut
Asiakkaiden osallistamisen toimintamalli (osahanke), 2016–2018	-kehittää asiakkaiden osallistumisen toimintamalli maakuntien käyttöön	-viiden maakunnan toimintakokeilut etsivät hyviä käytänteitä asiakasosallistumisen edistämiseen toiminnan eri vaiheissa	-kokeiluhankkeiden arviointi (lähtötilan selvitys, väliarviointi, loppuarviointi) -koko osahankkeen arviointi -tuotoksena osallisuusmalli (suuntaa antava keuhikko)	-ohjausryhmissä olleet maakuntien edustajat kertoivat kokemuksistaan, itsearviointi	-ei arviointu/kerrottu	-THL:n suorittama prosessiarviointi	-numeerinen arvosana/toiminto
Työikäiset ESKO - Yhteistyöllä hyvinvointia	-oululaisten työikäisten sosiaalinen tukeminen ja	-kolme erilaista toimintamallia järjestö-	-kokeilut on kuvattu mutta niiden tehokkuutta	-osallistujien valtaistava arviointi	-ei arviointu	-ei	-toimintamallien sisäinen (oma) arviointi

<p>ja osallisuutta, 2009–2013</p>	<p>elämänhallinnan taitojen vahvistaminen -monitoimijaisen yhteistyön kehittäminen varhaisen puuttumisen konseptiksi</p>	<p>kuntayhteistyöhön (mallit kuvattu loppuraportissa)</p>	<p>tai onnistumista ei ole arvioitu</p>	<p>-itsearviointi tavoitteisiin verraten</p>	<p>-palautetta osallistumisesta ja toiminnasta kysytty asukkailta</p>	<p>-ei</p>	<p>PDCA-sykliä käyttäen (valtaistava arviointi)</p>
<p>Verkkokohtaamisia kylille 1.5. – 30.9.2020</p>	<p>-yhteisöllistä etätoimintaa kuudelle pohjoissavolaiselle kylälle -poikkeusaikana sosiaalisten kontaktien ja yhteisöllisyyden ylläpitäminen</p>	<p>-reaaliaikaisen kontaktin saaminen etäkävien, etätoiminnan tai muun toiminnan avulla</p>	<p>-34 etätalaisuutta, 60 osallistujaa kymmeneltä eri kylältä -numeerinen arvio osallistujavoiroista ei täytynyt</p>	<p>-itsearviointi tavoitteisiin verraten</p>	<p>-palautetta osallistumisesta ja toiminnasta kysytty asukkailta</p>	<p>-ei</p>	<p>-toiminnan reflektiivinen itsearviointi -asiakaspalautteen perusteella</p>
<p>Hyvinvointikioski työ- ja toimintakyvyn vahvistajana, 2016–2018</p>	<p>-pyritään edistämään pitkäaikaistyöttömien osallisuutta ja parantamaan työ- ja toimintakykyä ja työelämävalmiuksia</p>	<p>-erilaisia palvelukokeiluja matkailualan kynnöksen toiminnan järjestämiseksi kunnissa -hyvinvointikioskin toimintakonseptin käyttöönotto -toiminnan vaikkauttamisen</p>	<p>-299 osallistujaa, osa arvioi osallisuutensa muutosta</p>	<p>-itsearviointi</p>	<p>-asiakaspalautetta kerättiin lomakkeilla ja haastattelulla -yhteistyöverkostoja koottu, josta kysytty toiminnan vaikutusta kohderyhmään</p>	<p>-osin ulkopuolinen arviointi</p>	<p>-RE-AIM-viitekehys</p>

Interventioiden luokittelu

Ennen tapaamista

Käsite	Yläkäsite	Luokka
Velkatilanne tulee tiedoksi vuokranantajalta	Tieto velkatilanteesta	Tilanteen alustava selvittäminen
Maksuhistorian tarkistaminen (visma/L7)	Tilanteen taustojen selvittäminen tietojärjestelmistä	
Asiakkaan atj-historian läpikäynti		
Asiakkaan kontaktointi	Tilanteen selvittäminen asiakkaalta	
Lainojen suuruuden arviointi		
Velkojen puheeksiotto	Puheeksiotto	Asiakkaan motivointi tilanteen selvittämiseen tapaamisella
Tilanteen arviointi parityönä (asumisneuvoja+talous- ja velkaneuvoja)	Parityö	
Asiakkaan motivointi tapaamiseen ja asioiden selvittelyyn	Motivoiva neuvonta	
Asiakkaan motivointi kesken prosessin, puhelinkeskustelut		
Asiakkaan aito halu saada asioihin muutosta	Motivaatio	Osapuolten yhteinen halu ja taito selvittää tilanne
Työntekijän kyky motivoida ja luoda toivoa tilanteeseen	Ammattitaidot	

Tapaamisten aikana

Käsite	Yläkäsite	Luokka
Kokonaistilanteen läpikäynti	Tilannearvio	Tekninen ongelmanratkaisu
Taloudellisen tilanteen läpikäynti		
Sosiaalisen luoton hakeminen	Ratkaisun etsiminen	Ratkaisuvaihtoehtojen löytäminen
Velkojen ja ulosoton läpikäynti kohta kohdalta	Taloudellisen tilanteen selvittäminen	
Tulojen ja menojen läpikäynti		
Lainamäärän konkretisointi saatujen tietojen perusteella		
Asiakkaan kuunteleminen	Ammattitaidot	Valmius ja toimintakyky muutokseen
Ohjaus valtion talous- ja velkaneuvontaan	Palveluohjaus	
Ohjaus terveys-, päihde- tai muihin palveluihin (peluuri)		
Rehellisyys omasta elämäntavasta esim. päihteiden käyttöön liittyvät menot	Rehellisyys ja tilanteen hyväksyminen ja ymmärtäminen	
Kyky miettiä ja arvioida omaa toimintaansa aiemmin ja tulevaisuudessa		
Asiakkaan sitoutuminen tapaamisiin (saapuu sovitusti)	Motivaatio	
Asiakkaan taloudellinen tilanne säilyy vakiintuneena	Taloudellisen tilanteen vakaus	

Työntekijän ammattitaito ja innokkuus	Ammattitaidot	
---------------------------------------	---------------	--

Tapaamisten jälkeen/muu prosessi

Käsite	Yläkäsite	Luokka
Sosiaalisen luototuksen päätöksen saaminen	Talous- ja velkaneuvonta	Tekniset ratkaisut velkatilanteeseen
Talous- ja velkaneuvontatyön jatkuminen		
Asiakkaan säännöllinen tavoittaminen	Seuranta ja tuki	Seuranta ja tuki
Seuranta ja asiakkaan motivointi		
Vuokranmaksun seuranta (L7)		
Edullisemman asunnon haku	Taloudellisen tilanteen parantaminen pidemmällä aikavälillä	
Sosiaalisen luototuksen saaminen		
Taloudellisen tilanteen pysyminen säännöllisenä, tulojen muuttumattomuus	Tekninen	Kokonaistoimintakykyisyys ja ympäristön tuki
Toimiva puhelin tai sähköpostiosoite		
Sitoutuminen työskentelyyn	Vastuunotto ja ymmärrys tilanteesta ja muutoksen edellyttämistä toimituksista	
Asiakas ottaa apua vastaan, myös esim. peli- tai muuhun ongelmaan		
Asiakkaan halu pysyvämpään muutokseen taloudenhallinnan osalta		
Asiakkaan uskallus kertoa asioistaan sekä työntekijälle että myös läheiselle.		
Kyky ja uskallus toimia toisin kuin aiemmin, eli hoitaa maksuvelvoitteet		
Luottamus omaan kykyyn hoitaa asia loppuun asti		