



Oona Suomi

Henna Tuovinen

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi(AMK), diakoniatyö

Sosionomi(AMK), kirkon nuorisotyö

Opinnäytetyö 2023

VAIKUTTAVUUS PERHETYÖSSÄ

Vaikuttavuuden mittarin kehittäminen



TIIVISTELMÄ

Oona Suomi & Henna Tuovinen

Vaikuttavuus perhetyössä – Vaikuttavuuden mittarin kehittäminen

42 sivua ja 1 liite

Syksy 2023

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Sosionomi (AMK), kirkon nuorisotyö

Kehittämispainotteisessa opinnäytetyössä kehitettiin Tukari Oy:lle perhetyön vaikuttavuutta mittaava mittari. Tukari Oy on sosiaalipalveluita tuottava yksityinen yritys, jonka palveluihin kuuluvat esimerkiksi perhetyö sekä ammatillinen tukihenkilötyö. Tarkoituksena oli luoda Tukari Oy:lle mittari, joka mittaa perhetyön vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta. Mittarin tarkoituksena oli, että se on helpposti saavutettavissa ja se mahdollistaa asiakkaille anonyymien vastaamisen. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että Tukari Oy:n työntekijät, asiakkaat sekä palveluita ostavat hyvinvointialueet hyötyvät mittarin kautta saatavista tuloksista. Tukari Oy:llä ei ole ollut aiemmin käytössä vastaavaa mittaria.

Mittarin sisältö kehitettiin Tukari Oy:n yhteyshenkilön kanssa. Kehittäminen alkoi keskeisten käsitteiden valinnalla. Keskeisimmiksi käsitteiksi valittiin hyvinvointi, elämänhallinta sekä osallisuus. Näiden lisäksi vaikuttavuus käsitteenä oli keskeisessä osassa mittarin sisältöä. Mittarin kehittämisen aikana sen sisällöstä saatiin palautetta kahdesti Tukari Oy:n työyhteisöltä. Saatujen palautteiden pohjalta sisältöön tehtiin muutoksia. Tarkoituksena oli saada palautetta myös asiakkailta, mutta tämä jäi toteutumatta.

Mittari sisälsi 28 kysymystä. Hyvinvointi-käsitteen pohjalta mittariin luotiin 11 kysymystä, elämänhallinta-käsitteen pohjalta luotiin 3 kysymystä sekä osallisuuden pohjalta 11 kysymystä. Vaikuttavuus-käsitteeseen liittyen mittariin luotiin 4 kysymystä. Kaikki mittarin kysymykset eivät avaudu välttämättä jokaiselle vastaajalle vastattavaksi, sillä aiemmin annetut vastaukset vaikuttavat seuraaviin kysymyksiin.

Kehitetty perhetyön vaikuttavuuden mittari toimii tarkoituksenmukaisesti anonyymien mahdollistajana sekä tuottaa tietoa työn vaikuttavuudesta Tukari Oy:lle ja palveluita ostaville hyvinvointialueille. Mittarista saatavat tulokset eivät palvele yksittäistä asiakasta, koska mittarin erityispiirre anonyymiydestä estää yksittäisen asiakkaan tilanteen tarkastelun.

Asiasanat: Hyvinvointi, Perhetyö, Vaikuttavuus

ABSTRACT

Oona Suomi & Henna Tuovinen

Effectiveness in family work - Development of an impact tool

42 Pages and 1 appendix

Fall 2023

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

Diaconal Work and Christian Youth Work

In this development-oriented thesis, a tool for measuring the effectiveness of family work was developed for Tukari Oy. The aim was to create a tool that measures the effectiveness of family work from the customer's perspective. The tool would be easily accessible and enable customers to respond anonymously. The goal of the thesis was that Tukari Oy's employees, customers and the wellbeing services counties purchasing services would benefit from the results obtained through the tool. Tukari Oy has not previously had its own tool for measuring impact.

The content of this tool was developed together with Tukari Oy's contact person. The development began with the selection of key concepts, which were chosen to be well-being, life management and participation. In addition to these, impact as a concept played a key role in the content of the tool. During the development, feedback of the content was received twice from Tukari Oy's work community and based on the received feedback, changes were made to the content. The intention was to also get feedback from customers, but this did not materialize.

The measurement tool contains 28 questions. 11 questions were created based on the concept of well-being, three questions based on the concept of life management and 11 questions based on the concept of participation. In relation to the concept of impact, four questions were created. Not all questions were open to every respondent, because they were designed to open based on answers given prior.

The developed tool serves purposefully as an enabler of anonymity and produces information on the effectiveness of work for Tukari Oy and the wellbeing services counties purchasing the services. The results obtained do not serve an individual customer, because the special feature of the tool guarantees anonymity and prevents individual examination of any particular case.

Keywords: well-being, family work, effectiveness

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 PERHETYÖ, ELÄMÄNHALLINTA, HYVINVOINTI JA OSALLISUUS	5
2.1 Perhetyö.....	5
2.2 Elämänhallinta ja hyvinvointi	7
2.3 Osallisuus	10
3 VAIKUTTAVUUS, VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JA VAIKUTTAVUUDEN MITTARIT	12
3.1 Vaikuttavuus ja sen arviointi.....	12
3.2 Vaikuttavuuden mittarit sosiaalialalla	16
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ.....	18
4.1 Tarkoitus ja tavoitteet	18
4.2 Yhteistyötaho ja toteuttamisympäristö.....	19
5 VAIKUTTAVUUDEN MITTARIN KEHITTÄMISEN PROSESSI.....	20
6 PERHETYÖN VAIKUTTAVUUDEN MITTARI.....	23
7 EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS	25
8 POHDINTA	27
8.1 Tarkoituksen ja tavoitteen toteutuminen.....	27
8.2 Opinnäytetyön soveltaminen seurakunnan toiminnassa	29
8.3 Ammatillinen kasvu	32
8.4 Jatkokehittämismahdollisuudet	36
LÄHTEET	37
LIITE 1. Mittarin kysymykset	43

1 JOHDANTO

Perhetyötä tehdään monenlaisissa ympäristöissä ja siihen lukeutuu kaikki työ, jota tehdään perheiden parissa. Perhetyötä tehdään niin päiväkodeissa kuin esimerkiksi seurakunnissakin. (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 27.) Vaikuttavuus perhetyössä on vaikeasti määriteltävissä, koska ajatellaan, ettei sosiaalityö sovi yhtenäisen mittaamisen ja arvioinnin kohteeksi. Etenkin tuloksellisuuden mittaaminen koetaan hankalaksi, koska sosiaalityössä arvostetaan käytännössä rakentuvaa tietoa ja osaamista. Asiakastyön ajatellaan olevan tapauskohtaista, jonka vuoksi työn tuloksellisuuden mittaamista pidetään paikoin jopa mahdottomana. Tässä näkökulmassa unohdetaan se, että tapauksilla ja ilmiöillä on kuitenkin usein yhtäläisyyksiä. Yhtäläisyyksien voidaan ajatella olevan vaikuttavuuden mittaamisen pohjana. (Pohjola ym., 2012, s.19.)

Keskeiset aiheet opinnäytetyössämme ovat perhetyö ja vaikuttavuus. Yhteistyötahonamme on Tukari Oy. Yritys on perustettu vuonna 2016 ja se tarjoaa sosiaalihuollon avopalveluita. Yrityksen tarjoamiin avopalveluihin sisältyy ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö sekä tehostettu perhetyö. Palveluihin sisältyy muun muassa erilaiset asumisen tukipalvelut, jälkihuollon sekä lapsiperheiden palvelut. (Tukari Oy, i.a.) Luomme Tukari Oy:lle työkalun vaikuttavuuden mittaamiseen, koska heillä ei ole aiemmin ollut yrityksen omaa työvälinettä vaikuttavuuden arviointiin. Palveluita ostavat tahot ovat kuitenkin toivoneet tällaista työkalua ja pyytäneet täyttämään esimerkiksi kaupunkien omia arviointilomakkeita. Näiden lisäksi asiakkailta on voitu kysyä toiveita tai palautetta työskentelyn yhteydessä. Asiakkailta ei kuitenkaan ole ollut mahdollisuutta anonyymiin palautteen antamiseen. Opinnäytetyömme tarkoitus on luoda näihin tarpeisiin vastaava mittari, joka mittaa perhetyön vaikuttavuutta asiakkaiden näkökulmasta. Mittarin tavoitteena on tuoda informaatiota usealle taholle. Mittarin avulla tietoa saisivat työntekijöiden lisäksi myös ostajatahot eli hyvinvointialueet. Mahdollisuuksien mukaan yhteistyötahomme voi saada mittarilla myös konkreettista tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä, jota voidaan puolestaan hyödyntää markkinoinnissa.

Valitsimme aiheemme yhteistyötahon tarpeen ja oman kiinnostuksemme mukaan. Olemme kiinnostuneita perhetyöstä, koska olemme työskennelleet lastensuojelutyössä ja koemme perhetyön olevan tärkeä osa sitä. Otimme yhteyttä yhteistyötahoon ja saimme heiltä idean toteuttaa työmme vaikuttavuutta arvioivan mittarin kehittämisenä. Vaikuttavuus on haastava käsite ja osittain myös sen takia päätimme tarttua tähän haasteeseen.

2 PERHETYÖ, ELÄMÄNHALLINTA, HYVINVOINTI JA OSALLISUUS

2.1 Perhetyö

Käsitteenä perhetyö on monimerkityksellinen. Käsitteen määritelmänä on monia perusteluja ja kuvauksia erilaisista lähtökohdista. Perhetyötä voidaan tehdä monessa eri toimintaympäristössä ja sitä voidaan kuvata toimintaympäristönsä mukaisesti esimerkiksi seurakuntien perhetyöksi tai päiväkotien perhetyöksi. Perhetyötä tekevien ammattiryhmät voivat olla todella moninaiset. Ammattinimikettä ”perhetyöntekijä” käytetään henkilöstä, joka tekee ensisijaisesti perhetyötä. Laissa nimikkeelle ei ole määritelty siihen vaadittavaa koulutus pohjaa, mutta yleensä perhetyöntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita. Perhetyötä voivat tehdä monet muutkin kuin kyseisellä ammattinimikkeellä toimivat henkilöt, koska laajasti katsottuna perhetyöksi voidaan laskea kaikenlainen työ, jota tehdään perheiden parissa. Perhetyökäsitteelle ei ole laissa erikseen määritelmää. (Rönkkö & Rytkönen, 2010, s. 27–28; Vilen ym., 2010, s. 24–25; Sekki, 2018, s. 30; Saarilahti, 2020, s. 30; Elo, 2020, s. 37–38.)

Perhetyö-käsitteen monimerkityksellisyyden takia sosiaali- ja terveydenhuollossa on haluttu määritellä perhetyö tarkemmin. Tarkemman määrittelyn avulla perhetyö profiloituu työotteena ja -muotona paremmin, jolloin sitä voidaan kehittää työmuotona sekä välineenä suunnitelmallisemmin. (Rönkkö & Rytkönen, 2010, s. 28.) Sosiaalihuoltolain 18§ mukaan perhetyöllä tarkoitetaan sosiaaliohjauksella

tai muilla keinoilla hyvinvoinnin tukemista tilanteissa, joissa asiakas ja perhe tarvitsevat ohjausta tai tukea vahvistaakseen voimavarojaan. Tämä vaikuttaa myös perheen sisäiseen vuorovaikutukseen. Kyseisen 18§ mukaan perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren kehityksen ja terveyden varmistamiseksi. (L 1301/2014; Sekki, 2018, s. 29.) Perhetyö on sosiaaliohjausta, jonka tavoitteena on tukea vanhemmuutta ja perheen sosiaalisen verkoston laajentamista sekä perheen vuorovaikutustaitoja. Tavoitteina on myös vahvistaa perheen toimintakykyä, ohjata lasten kasvatuksessa sekä perheen arjen ja rutiinien hallinnassa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022a).

Perhetyössä kohdatuilla perheillä on erilaisia vaikeuksia ja haasteita elämässään. Lähtökohtana perhetyössä on perheiden elämästä esiin nousevat tarpeet. Tarpeet voivat liittyä lasten kasvatukseen ja kehityskysymyksiin, vanhemmuuden tukemiseen, perheen hyvinvoinnin sekä toimintakyvyn lisäämiseen tai perheen elinolojen järjestämiseen. Perhetyö kohdistuu siis perheiden elämänhallinnan ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisäämiseen. Perhetyön voidaan ajatella pohjautuvan niihin periaatteisiin, joiden mukaan yhteiskunnan kaikille jäsenille varmistetaan perustuki hyvinvointiin ja turvallisuuteen. (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 27, s. 47, s. 117.) Perhetyö voi olla esimerkiksi vanhemmuuden tukemista, kasvatukseen ja hoitomenetelmissä ohjausta tai perheen ja perheenjäsenten sosiaalisten verkostojen vahvistamista. Perhetyön työskentelyn avulla pyritään lisäämään perheiden hyvinvointia ja tukemaan heidän itsenäistä selviytymistään arjessa. (Vilen ym., 2010, s. 26; Sekki, 2018, s. 31; Saarilahti, 2020, s. 30; Enroos & Pösö, 2021, s. 1–2.) Yleisesti perhetyö aloitetaan siinä vaiheessa perheen elämää, jossa tavoitteena on haittojen ehkäiseminen, käyttäytymisen tarpeellinen muuttuminen tai perheen ja sen jäsenten elämänhallintakyvyn lisääminen. (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 188).

Perhetyöllä on kolme keskeistä periaatetta, jotka ovat asiakas-, lapsi- sekä perhelähtöisyys. Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveystalouden ohjaava periaate muun muassa siksi, että se on johtava periaate myös laissa, joka määrittää sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Perhetyössä asiakaslähtöisyys voidaan nähdä niin, että perheet, aikuiset ja lapset, nähdään aktiivisina ja itsenäisinä toimijoina. Tämä puolestaan mahdollistaa sen, että perhetyötä voidaan

tarkastella joko perhelähtöisesti, aikuislähtöisesti tai lapsilähtöisesti. Kun perhetyössä puhutaan lapsilähtöisyydestä, sillä tarkoitetaan sitä, että perhetyön käynnistää lapsen tilanne ja perhetyön tarkoitus on tukea etenkin lapsen hyvinvointia. Lapsilähtöinen toiminta perhetyössä pohjautuu ajatukseen siitä, että koko perheen kohtaaminen on paras tapa tukea lasta. Puolestaan perhelähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että myös sosiaali- tai terveystalvelun asiakkaan perheeseen kiinnitetään huomiota. Toimintana perhekeskeisyys ajatellaan kokonaiskuvan luomisena perheen tilanteesta sekä ympäristöstä. Periaatteena perhekeskeisyys voi tarkoittaa lapsen tai aikuisen kohtaamista perheenjäsenenä. Perhelähtöisyys edellyttää perheen mukaan ottamista keskusteluun ja päätöksentekoon sekä työntekijän ja perheen tasavertaisuutta. Perhelähtöisyydessä keskeinen ajatus on, että perhe ja sen jäsenet ovat oman tilanteensa ja arkensa asiantuntijoita. Työntekijät ovat omasta puolestaan työprosessin asiantuntijoita ja heidän tulee olla perheen kumppaneita. Kumppanuuteen sisältyy vastuun ja tiedon jakaminen sekä molemminpuolinen kunnioitus. (Järvinen ym., 2012, s. 17–18.) Perhetyö on perheen kokonaisvaltaista tukemista ja auttamista, jossa pyritään huomioimaan jokaisen perheenjäsenen yksilölliset tarpeet. Vuorovaikutus onkin keskeinen työväline perhetyössä. (Hänninen, 2017, s. 17–18)

2.2 Elämänhallinta ja hyvinvointi

Elämänhallinnalla tarkoitetaan sitä, että yksilö kokee voivansa vaikuttaa ympäristöönsä sekä elämäänsä omilla ratkaisuillaan ja päätöksillään. Elämänhallinta muotoutuu erilaisten kokemusten myötä elämän varrella ja erilaiset kriisit vaikuttavat elämänhallinnan tunteeseen merkittävästi. (Pyykkönen ym., 2008, s. 3.) Elämänhallinta taidot ovat sellaisia, että niitä voi oppia sekä kehittää. Elämänhallinta perustuu mielenterveyden perustaan ja resilienssiin. Resilienssillä tarkoitetaan psyykkistä selviytymiskykyä erilaisissa vastoinkäymisissä. Siihen liittyy erilaisia tekijöitä, joita ovat muun muassa tunne- ja vuorovaikutustaidot, kyvykkyys ja luottamus sekä taito asettaa rajoja. Resilienssi on vahvasti ihmisen elämänhallinnan tunteen pohjalla ja siihen vaikuttavat tekijät vaikuttavat suoraan myös elämänhallinnan tunteeseen. (Eksote, i.a.) Elämänhallinnan ongelmien ennakointi ja

ennaltaehkäisy ovat merkittävässä asemassa ihmisen hyvinvoinnille (Lepistö ym., 2022, s. 1).

Hyvinvointi koostuu monenlaisista tekijöistä ja se on käsitteenä monitahoinen. Ihmisenä olemisen aineellisen perustan lisäksi siihen liittyy sosiaalinen identiteetti, sosiaaliset suhteet ja terveys. Toisin sanoen hyvinvointi muodostuu toimeentulosta, asumisesta, perheen sisäisistä suhteista sekä muista vuorovaikutussuhteista. Arkikielessä sana hyvinvointi yhdistetään yhä useammin nautinnon ja mielihyvän tunteisiin. Yksilön kokiessa hyvinvointia on kyse edellä mainittujen asioiden yhteissummasta. Hyvinvointi kulminoituu ihmisen kokemukseen onnellisuudesta sekä tyytyväisyyteen omasta elämästä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 2018b, s. 96; Määttä & Rantala, 2022, s. 28.)

Hyvinvoinnin osatekijät jaetaan usein kolmeen ulottuvuuteen, jotka ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi sekä koettu hyvinvointi. Hyvinvointi sanalla viitataan yksilölliseen ja yhteisölliseen hyvinvointiin. Yhteisön hyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat muun muassa työllisyys, elinolot ja toimeentulo. Yksilön hyvinvointiin puolestaan vaikuttavia asioita ovat muun muassa itsensä toteuttaminen, onnellisuus sekä sosiaalinen pääoma. Hyvinvointia edistetään pitämällä huolta sellaisista olosuhteista, jotka ylläpitävät terveellisten valintojen tekemistä ja tukevat hyvinvointia. Toisin sanoen yksilölliseen hyvinvointiin kuuluvat lepo ja rentoutuminen, liikkuminen, arjen rytmit ja ajankäyttö sekä sosiaalinen osaaminen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022e; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022f; Määttä & Rantala, 2022, s. 28.)

Hyvinvointi ulottuu monille eri osa-alueille. Näitä osa-alueita ovat muun muassa taloudellinen, sosiaalinen, psyykkinen ja fyysinen terveys. (Lindberg ym., 2020, s. 253.) Vuonna 1976 Erik Allardt alkoi rakentaa teoriaa hyvinvoinnin ulottuvuuksista vastauksena pohjoismaiseen käsitykseen hyvinvoinnista, jossa hyvinvoinnin käsite perustui pitkälti ulkoisiin resursseihin. Hän halusi korostaa sitä, että pelkästään ulkoisia resursseja tarkastellessa hyvinvoinnista saadaan liian suppea kuva. Ensimmäiseksi pääteesikseen Allardt esitti, että kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tutkimus vaatii objektiivisia sekä subjektiivisia mittareita yhdessä, sillä yksinään näistä saadaan liian suppea kuva. Tutkija ei voi määrittää hyvinvointia

ohittamalla ihmisen subjektiivista kokemusta, sillä ihmisillä on itsellään oikeus määrittää elämänsä hyvinvointi. Tulokset vääristyvät, jos tutkija antaa ihmiselle vain oman käsityksensä hyvinvoinnista. Toisena pääteesisinään Allardt nostaa esiin resurssien ja häilyvien ihmisten toiveiden rinnalle ajatuksen ihmisen tarpeista. Hän näkee tarpeet perustavampina kuin toiveet. Tarpeet edustavat ihmisen yleisesti tavoittelemia ja arvostamia asioita elämässä, joita ilman ihminen kärsii. (Martela, 2022, s. 566.)

Allardt listasi hyvinvoinnin tärkeimmät ulottuvuudet sanoihin *having*, *loving* ja *being*. Listauksen taustalla on elintason ja elämänlaadun välinen jaottelu. *Having* eli elintaso tarkoittaa tarpeita, joiden tyydytys määrittyy yksilön omistamien tai hallitsemien resurssien avulla. Ihminen tarvitsee elääkseen ruokaa, juomaa ja ilmaa sekä myös asunnon, vaatteet ja nykymaailmassa koulutusta. Näitä tarpeita Allardt kuvaa niin sanottuina puutostarpeina, joiden puuttuminen luo pahoinvointia. *Loving* eli yhteissuhteet kuvaavat tarpeita, jotka liittyvät siihen, miten ihminen käyttäytyy suhteessa muihin ihmisiin. Rakkaus, läheisyys ja luottamus muodostuvat suhteestamme muihin ihmisiin, eikä niitä voi resurssin tavoin omistaa. Allardtin teorian mukaan ihmisellä on yhteisyyden tarve, joka toteutuu, kun ihmis-suhteemme on vastavuoroisia sekä sisältävät huolenpitoa. Allardtin listauksen viimeinen ulottuvuus on *being* eli itsensä toteuttamiseen yhteiskunnassa liittyvät tarpeet. Näiden tarpeiden tyydytys määritellään sen mukaan, millainen suhde ihmisellä on yhteiskuntaan. (Martela, 2022, s. 566.)

Mark McGillivray ja Matthew Clarken ovat antaneet tuoreemman näkökulman hyvinvoinnin käsitteelle hahmottelemalla mallin, jossa hyvinvointi kuvataan sateenvarjokäsitteenä. Sateenvarjokäsitteen ytimessä on ihmisen hyvä elämä, joka pitää sisällään hyvinvoinnin eri osa-alueet. Mallinnuksen mukaan osa-alueet voivat koostua sosiaalisista suhteista, psyykkisestä ja fyysisestä terveydestä, taloudellisista asioista kuten tuloista sekä laajemmin yhteiskunnallisista rakenteista. (Lindberg ym., 2020, s. 253.)

Hyvinvointia voidaan tarkastella myös mikro-, meso- ja makrotasolla. Mikrotason tarkastelulla viitataan perheen sisäisiin rakenteisiin. Mesotasolla puolestaan viitataan perheen sosiaalisiin suhteisiin sekä työelämään ja kouluun liittyviin

asioihin. Makrotasolla viitataan yhteiskuntapolitiikkaan liittyviin asioihin. (Lindberg ym., 2020, s. 253.) Hyvinvointi voidaan ajatella koostuvan niin McGillivrayn ja Clarken esittämän mallinnuksen osa-alueista, mutta samalla myös mikro-, meso- ja makrotason asioista. (Lindberg ym., 2020, s. 260.)

2.3 Osallisuus

Sosiaalihuoltolain 1§:ssä kerrotaan, että lain tarkoituksena on edistää osallisuutta. Sosiaalihuoltolain 4§:ssä mainitaan siitä, että asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten toimintatavat ja ratkaisut turvaavat parhaiten asiakkaan mahdollisuutta osallistumiseen ja vaikuttamiseen hänen omissa asioissaan. Sosiaalihuoltolain 11§ mukaan sosiaalipalveluita on järjestettävä osallisuuden edistämiseksi. Saman lain 15§:ssä, 16§:ssä ja 17§:ssä mainitaan siitä, että sosiaaliohjauksen, sosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on yksilöiden ja perheiden osallisuuden vahvistaminen. (L 1301/2014)

Sosiaali- ja terveysministeriö (i.a.) määrittelee osallisuuden tarkoittavan mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. Sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla ovat osallisuuden vahvistamisessa muun muassa asumisen tukeminen palveluilla ja asumistuella, sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistaminen, köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäiseminen sekä viimesijaisen toimeentulon turvaaminen. Yleisesti sosiaali- ja terveysministeriöllä on vastuu huolehtia, että ihmisillä on kohtuullinen toimeentulo ja toimivat peruspalvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.)

Käsite ”osallisuus” sisältää samanaikaisesti sosiaalisen, että poliittisen ulottuvuuden. Osallisuudelle ei ole muodostunut yhtenäistä määritelmää ja käsitteellä on lähikäsitteitä, jotka voivat helposti mennä sekaisin osallisuuden kanssa. Osallistuminen on yksi näistä. Osallistuminen ja osallisuus halutaan erotella toisistaan, koska osallistuminen johonkin asiaan ei tarkoita sitä, että osallistuja välttämättä kokisi osallisuutta tilanteessa. Osallistuminen voi kuitenkin vahvistaa ihmisen kokemaa osallisuutta. Osallisuus hahmottuu keskusteluissa esimerkiksi haluksi ja

kyvyksi vaikuttaa, osallistumiseksi ja aktiivisuudeksi sekä elämiseksi yhteydessä itseensä, ympäristöönsä ja yhteiskuntaan. (Nuoret ja osallisuus, i.a.)

Osallisuus on moniulotteinen käsite ja siitä voidaan puhua monella eri tasolla. Yksinkertaisuudessaan osallisuus on kuulumista kokonaisuuteen, jossa ihminen pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämän kulkuun, toimintoihin, mahdollisuuksiin, palveluihin sekä osaan yhteisistä asioista. Osallisuutta voidaan kuvata mahdollisuutena osallistua yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja vaikuttamiseen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2017, s. 5; Määttä & Rantala, 2022, s. 189.) Osallisuuden kokemus on ensisijaisesti yksilöllistä. Jokaisen ihmisen kokemus omasta osallisuudesta voi riippua vaikutusmahdollisuuksista tai tiedonsaannista eri tilanteissa. Osallisuus muodostuu ihmisen kokemuksena tai tunteena ja toisaalta ihmisen toimintakykynä ja toimintamahdollisuuksina. Osallisuuden määrä voi vaihdella ihmisillä elämänvaiheiden ja -tilanteiden mukaan, jo pelkästään elämänkaaren mukaisesti. (Era, 2013, s. 14–15.)

Suomen hallituksella ja Euroopan unionilla on tavoitteena osallisuuden edistäminen, koska se on yksi keskeinen keino köyhyyden torjumisessa ja syrjäytymisen ehkäisyssä. Osallisuus on terveyden ja tasa-arvon edellytys, eli edistämällä osallisuutta vähennetään myös eriarvoisuutta. Osallisuus ja sen edistämisen merkitys ihmisen terveydelle ja hyvinvoinnille on huomioitu monissa kansallisissa ohjelmissa. Osallisuus ilmenee muun muassa mahdollisuutena osallistua esimerkiksi omaa elämää koskeviin asioihin tai vaikuttamisella yhteiskunnallisiin asioihin. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022g; Era, 2013, s. 12; Sorsa ym., 2022, s. 94–95.)

Osallisuuden edistäminen on otettava huomioon monitasoisesti käytännöissä, kulttuurissa, strategiatasolla sekä rakenteissa. Osallisuutta voidaan edistää muun muassa tarjoamalla oikeanlaista ja riittävää tukea sekä tukemalla osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä työelämään pääsemistä ja siellä pysymistä. Osallisuuden edistäminen voi tapahtua esimerkiksi auttamalla ihmistä tunnistamaan omia vahvuuksia tai tukemalla ihmistä luottamaan omiin kykyihinsä. Sosiaali- ja terveystalvet ovat tärkeässä roolissa osallisuuden edistämisessä.

Muutkin toimijat kuten koulut, järjestöt ja seurakunnat ovat myös tärkeässä roolissa osallisuuden vahvistamisessa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022g; Sorsa ym., 2022, s. 94–95.)

3 VAIKUTTAVUUS, VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JA VAIKUTTAVUUDEN MITTARIT

3.1 Vaikuttavuus ja sen arviointi

Sosiaalialan työssä arvostetaan käytännöissä rakentuvaa tietoa sekä käytännön osaamista. Siitä huolimatta käydään yhä enemmän keskustelua työn tuloksellisuudesta ja siitä, millainen vaikuttavuus työllä on. Erityisesti nykyisissä hallintokäytännöissä edellytetään vaikuttavuuden osoittamista. Asiakastyön ajatellaan olevan tapauskohtaista, minkä vuoksi se nähdään hankalaksi kohteeksi asettaa yhtenäiselle ja systemaattiselle mittaamiselle. Tämän vuoksi vaikuttavuuden osoittamista ei olla pidetty järkevänä sosiaalityön lähtökohtana. Vaikuttavuuden näkökulmaa saatetaan pitää jopa mahdottomana sosiaalityössä, mutta silloin ei huomata esimerkiksi ilmiöiden välisiä yhtäläisyyksiä. Tähän vaikuttavat myös työlle asetetut liian pienet resurssit, koska niiden takia vaikuttavuuden näyttöjä pidetään alan käytännöissä mahdottomanakin tehtävänä. Tällaisten seikkojen takia tilanteessa on päädytty siihen, että ala ainakin osittain väistelee työlle asetettuja kriteereitä ja vetäytyy vaikuttavuusarvioinnista. (Pohjola ym., 2012, s. 19, s. 22.) Antti Malmivaara kirjoittaa teoksessaan (2022, s. 25), että vaikuttavuus on sosiaalihuollon tärkein kysymys.

Vaikuttavuuteen liittyvät keskustelut sosiaalityön kentällä ovat monipuolistuneet ja esiin ovat nousseet hyvät käytännöt, ja niiden kautta keskustelu vaikuttavuuden pohtimiseen on edennyt. Keskustelussa on nostettu esille vaikuttavuustutkimuksen ohjelmateorian kysymyksiä ja näiden kysymysten on huomattu toimivan. Välillä on pohdittu sitä, millaisin ehdoin toimivuus toteutuu. Lähtökohtana hyvälle

käytännöille on puhtaasti niistä lähtevä ja niihin palaava pohdinta. Sosiaalityön interventioita tutkitaan melko vähän, jonka takia hyvien käytäntöjen pohtiminen perustuu harvoin systemaattiseen analysoimiseen. (Pohjola ym., 2012, s. 19.)

Sosiaalipalveluissa vaikuttavuudella ei ole pitkiä perinteitä, kuten terveystalveissa (Särkikangas & Seppälä, 2022, s. 111). Vaikuttavuus terminä on koettu kokonaisuudessaan vaikeaksi jäsentää niin, että sitä olisi helpompi pohtia. Käsitteen jäsentäminen vaatii käytettävien termien ja niihin liittyvien sovellusalojen uudenlaista pohtimista. Jäsentämiseen liittyy vahvasti myös sosiaalityön teorian, tutkimuksen sekä käytännön erilaisten yhteyksien miettiminen. Pelkästään edelläkin mainittu käytäntöihin perustuva pohdinta ei ole riittävää vaan tarvitaan käytäntöihin liittyvän tiedon analysointia, jotta vaikuttavuutta voitaisiin ymmärtää yhä paremmin. Samanaikaisesti ollaan myös sosiaalityön tietoperustan tutkimisen ytimessä. Vaatimukseen näytöistä on mahdollisuus vastata tekemällä kattavaa tutkimusta, jossa vaikuttavuutta analysoidaan ja sen tulokset osoitetaan tutkimustietoon perustuen. (Pohjola ym., 2012, s. 20.) Malmivaara kiteyttää teoksessaan (2022, s. 31), että vaikuttavuus on suunnitellusta ja toteutetusta toiminnasta syntyvä muutos asiakkaan elämässä.

Hyvinvointipalveluiden ympärillä käytävän keskustelun perusteella voidaan todeta, että elämme vaikuttavuusyhteiskunnassa. Muun muassa Marketta Raja-vaara on todennut väitöskirjassaan, että sana vaikuttavuus on saanut pikkuhiljaa suuren sanavallan yhteiskuntapolitiikassa. Sen vuoksi perusteleminen on tullut keskeinen käytäntö julkisen sektorin työntekijöiden toiminnan moraalisisessa sääntelyssä. Vaikuttavuus on siis tullut aiempien yhteiskunnallisten tavoitekäsitteiden eli tehokkuuden, taloudellisuuden ja tuottavuuden rinnalle. (Pohjola ym., 2012, s. 21.)

Kansainvälisessä kirjallisuudessa käsitettä vaikuttavuus käytetään, kun viitataan jostakin toiminnasta aiheutuneeseen muutokseen ihmisen elämässä. Muutoksen pitää yleensä olla merkittävä, ellei jopa pysyvä. Yksinkertaisuudessaan vaikuttavuus voidaan tiivistää sanoihin ”muutos ihmisen hyvinvoinnissa”. On myös tärkeää muistaa, että käsitteet vaikuttavuus ja vaikutus tarkoittavat eri asioita. Vaikuttavuus on pitkän aikavälin ja usein useamman eri yksittäisen vaikutuksen

lopputulos, kun taas vaikutus on yksittäisempi ja lyhyemmän aikavälin aikana huomattava asia. Vaikuttavuutta voidaan ajatella toiminnan tavoitteena ja vaikutukset ovat pitkän aikavälin lopun ja alun välissä tapahtuvia seikkoja, joilla lopputulokseen päästään. (Kupiainen, 2021, s. 9.) Malmivaara kirjoittaa teoksessaan, että vaikuttavuus on mistä tahansa sosiaalihuollon interventioista tapahtuva muutos asiakkaan elämässä. Malmivaaran mukaan sosiaalihuollon ammattilaisten laadukas toiminta ja palveluiden yhdenvertainen saatavuus ovat edellytyksiä vaikuttavuudelle. Ilman laadukkaita interventioita vaikuttavuus ei toteudu (Malmivaara, 2022, s. 25, s. 63.)

Vaikuttavuusajattelua selkeyttämään on syntynyt vaikutusketju, joka tunnetaan akronyymillä IOOI: Input, Output, Outcome, Impact. Suomeksi käännettynä puhutaan siis panoksen, tuotoksen, vaikutuksen ja vaikuttavuuden ketjusta. Looginen vaikutusketju on yksinkertainen ja kuvaa hyvin prosessia vaikuttavuuteen sekä sen mittaamista. Ensimmäinen vaihe ketjussa on panos, jolla voidaan tarkoittaa esimerkiksi työhön laitettavaa rahallista budjettia, siihen käytettäviä työntunteja tai henkilöstöresurssia. Toinen vaihe on tuotos, jolla voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka monta sivua raporttia työskentelystä on tuotettu tai kuinka monen ihmisen kanssa on puhuttu. Monissa yhteyksissä toisessa vaiheessa tehtyjä töitä kutsutaan myös interventioiksi. Kolmas vaihe ketjussa on vaikutus, jolla voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka monen elämänlaatu on parantunut tai kuinka moni on oppinut itselleen uuden taidon. Vaikutuksia eli konkreettisia muutoksia tarvitaan, jotta toiminnan vaikuttavuus voidaan saavuttaa. Viimeinen vaihe on vaikuttavuus tarkoittaen yhteiskunnallista hyötyä, joka voi liittyä ihmisten hyvinvointiin tai terveyteen. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy usein keskipitkällä tai pitkällä aikavälillä. (Aistrich, 2014; Helikoski ym., 2018, s. 5–6.)

Kyseistä vaikutusketjua voidaan käyttää kahdella tavalla. Jos tavoitteena on tunnistaa vaikuttavuuden jalanjälki, niin liikkeelle kannattaa lähteä ensimmäisestä vaiheesta kohti neljättä vaihetta. Tällä tavalla vaikutusketjua käytettäessä lopputulokseksi syntyvää kuvausta voidaan käyttää esimerkiksi organisaation yhteiskuntavastuusta kerrottaessa. Vaikutusketjun toisessa käyttötavassa lähdetään liikkeelle neljänneestä vaiheesta ja siinä suunnataan ylhäältä alas kohti ensimmäistä vaihetta. Tässä tavassa vaikuttavuus on tavoitteena ja alempien osioiden

sisältö määrittyy sen mukaan. Toisella tavalla vaikutusketjua käytettäessä lopputulokseksi syntyvää kuvausta voidaan hyödyntää organisaation palveluiden kehittämiseen ja tarjoamiseen sekä uusien markkina- tai yhteistyömahdollisuuksien tunnistamiseen. (Aistrich, 2014; Helikoski ym., 2018, s. 5–6.)

Vaikuttavuutta voidaan arvioida niin yksilön kuin yhteiskunnankin näkökulmasta (Ranta ym., 2021, s. 66). Vaikuttavuuden arvioinnissa on kysymys siitä, että pysytään osoittamaan tietyn toimintatavan tuottavan vaikutuksia, joita on tavoiteltu. Toiminnan vaikuttavuudella tarkoitetaan arvioitavan toiminnan kykyä aikaan saada muutoksia tietyssä kohteessa tai kohderyhmässä. Oman työn kontrolloiminen on vaikeaa, jos siitä ei tuoteta sen arvioinnin kannalta tärkeää tietoa. Kun vaikuttavuutta arvioidaan, tulee tehdä näkyväksi se, että onko halutut tavoitteet saavutettu. Tavoitteiden näkyväksi tekeminen ei aina ole helppoa, koska tavoitteet eivät läheskään aina ole selkeästi määriteltävissä. Tavoitteiden asettamisen jälkeen täytyy tutkia ovatko ne myös saavutettavissa. Vaikuttavuuden arviointi vaatii jäsentynyttä käsitystä arvioitavasta toiminnasta ja arvioinnin kohteelle pitää voida esittää oikeita kysymyksiä, jotta vaikuttavuus voidaan osoittaa. (Hänninen, 2017, s. 28, s. 32–33.)

Yksinkertaistettuna vaikuttavuuden arvioinnissa on kyse syy-seuraussuhteiden tarkastelusta. Syy-seuraussuhteet voivat olla arvaamattomia ja palvelulla tavoiteltava muutos voi tapahtua vasta pitkän ajan kuluttua. (Särkikangas & Seppälä, 2022, s.111–112.) Vaikuttavuuden arviointiin voidaan käyttää objektiivisia tai subjektiivisia tulostittareita. Arvioinnissa on tärkeää käyttää mittareita, joiden luotettavuus tunnetaan kyseisen intervention arvioinnissa. Jos mittarin luotettavuudesta ei ole tietoa, niin kyseisen mittarin käyttö tulee rajata tutkimustarkoituksiin. (Malmivaara, 2022, s. 63.) Vaikuttavuusarvioinnin suunnittelussa, toteuttamisessa ja hyödyntämisessä tulisi ottaa huomioon neljä kriteeriä, jotka ovat relevantti, toteutettavuus, validiteetti ja kustannusvaikuttavuus (Malmivaara, 2022, s. 74–75). Työskentelyn vaikuttavuuden seuraaminen kehittää myös työyhteisön osaamista. On tärkeää arvioida, miten hyvin suunniteltuja asioita kyetään toteuttamaan ja toisaalta myös oppia toteutuksen heikkouksista. (Karhu ym., 2022, luku Tuen vaikuttavuuden arviointi ja tukivastemalli.)

3.2 Vaikuttavuuden mittarit sosiaaalialalla

Sosiaalihuoltolaki edellyttää sosiaalityöltä vaikuttavuuden seurantaan. Sosiaaalialalla on käytössä erilaisia vaikuttavuuden arvioinnin mittareita ja menetelmiä. Käytössä olevia vaikuttavuuden arviointikeinoja ovat esimerkiksi ARVOA-menetelmä sekä AVAIN-mittari. Alalla käytettävien mittarien käyttäminen vaatii ammattilaisilta vastuullisuutta. (L 1301/2014; Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2018a; Socca, i.a.-a; Socca, i.a.-b.)

ARVOA-menetelmää käytetään vaikuttavuuden arviointiin perhepalveluissa sekä lastensuojelussa. Menetelmän avulla saadaan tietoa organisaatio- sekä asiakas- tasolla. ARVOA-menetelmä ja sen lomakkeet tuottavat tietoa perheen toimintakyvystä ja lapsen kohtelusta sekä huolenpidosta. Lisäksi tietoa saadaan palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Alun perin menetelmän lomakkeet on kehitetty Kuntaliiton vaikuttavuusmittarin tutkimusprojektissa vuosien 2013 ja 2018 välillä. (FCG, i.a.)

Perheen sekä lapsen toimintakykyä arvioidaan työskentelyn aikana kolmesti: työskentelyn alussa, sen aikana ja työskentelyn lopuksi. Menetelmän avulla perhettä sekä lasta voidaan myös tukea heidän osallisuudessaan työskentelyyn. ARVOA edistää myös asiakasperheiden sekä työntekijöiden välistä luottamuksellista suhdetta. Työntekijöiden käytössä olevat kolme lomaketta sekä vanhempien itsearviointilomakkeet toimivat tiedon tuottamisen lisäksi keskustelun pohjana. ARVOA menetelmän sovellus luo myös lomakkeista raportin, joka auttaa työntekijöiden lisäksi asiakkaita ymmärtämään omaa tilannettaan. (FCG, i.a.)

Menetelmä on selainpohjainen sekä toimii sovelluksessa, joka puolestaan mahdollistaa lomakkeiden nopean ja helpon täyttämisen. Organisaatioilla on omat rekisterinsä, joihin työntekijät puolestaan pääsevät kirjautumaan omilla tunnuksilla. Sovelluksen avulla on mahdollista verrata yrityksen eri yksiköiden välillä asiakkaiden lasten kohtelua ja huolenpitoa sekä asiakkaiden toimintakykyä. Vertailun avulla saadaan tietoa palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta. Lisäksi tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena. (FCG, i.a.)

AVAIN-mittaria on vuodesta 2012 alkaen tutkittu ja kehitetty. AVAIN-mittarin on tarkoitus tuottaa tietoa sosiaalityön vaikuttavuuden arvioimiseksi. Sen lähtökohdiana on asiakkaan tavoitteet ja elämäntilanne, joiden pohjalta valitaan asiakkaalle sosiaalityön palvelut ja menetelmät. Mittarin avulla saadaan tietoa millaiset yksilön ja hänen ympäristöönsä kuuluvat tilannetekijät liittyvät asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen, millaisilla palveluilla ja menetelmillä voidaan tukea tavoitteiden saavuttamista sekä miten lopulta saavutetaan muutos. Mittarilla avulla saadun vaikuttavuustiedon avulla kyetään tarkastelemaan kuinka palvelut ja menetelmät auttavat asiakkaita saavuttamaan omat tavoitteensa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2022b; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2022c.)

AVAIN-mittarin osa-alueita ovat tavoitteet, tilannetekijät sekä palvelut ja menetelmät. Tavoitteita mittarissa on 45 kappaletta, josta asiakas valitsee sosiaalihuollon ammattilaisen kanssa omaan tilanteeseensa sopivat tavoitteet. Tavoitteet on jaettu seitsemään eri osa-alueeseen AVAIN-mittarissa. Valituista tavoitteista määritellään myös se, onko tavoitteena tilanteen muutos vai tilanteen huononemisen ehkäisy. Tilannetekijöitä mittarissa on yhteensä 58, jotka voivat vaikuttaa tavoitteiden saavuttamiseen. Mittarissa tilannetekijät on jaettu kahdeksaan osa-alueeseen. Valitut tilannetekijät kirjataan ylös pitäen sisällään tiedon siitä, oletetaanko tilannetekijöiden tukevan vai hankaloittavan tavoitteiden saavuttamista. AVAIN-mittarissa on 24 palvelua ja sosiaalityön menetelmiä 32, jotka on jaettu kuuteen osa-alueeseen. Palveluiden ja menetelmien valitsemisella on tarkoitus vaikuttaa tavoitteiden saavuttamiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitost, 2022d, s. 8–9.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ

4.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Tarkoituksenamme oli luoda yhteistyötahollemme mittari, joka mittaa perhetyön vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteenamme oli, että yhteistyötahon työntekijät ja asiakkaat sekä palveluita ostavat hyvinvointialueet hyötyisivät mittarin kautta saadusta tiedosta. Työntekijät voivat saatujen tietojen perusteella mahdollisesti parantaa tekemänsä työn laatua, joka puolestaan heijastuu asiakkasiin. Asiakkaat hyötyvät näin mittarista syntyvien tietojen pohjalta tapahtuvasta työskentelyn laadun kehittämisestä. Tukari Oy:ltä palveluita ostavat hyvinvointialueet näkevät mittarista saadun tiedon avulla, millaista vaikuttavuutta heidän ostamansa palvelut tuottavat. Yhteistyötahollamme ei ole aiemmin ollut omaa työkalua vaikuttavuuden mittaamiseen. Toisinaan ostajatahot ovat kuitenkin pyytäneet täyttämään esimerkiksi kaupungin omia arviointilomakkeita, jonka takia vaikuttavuuden mittaaminen ja palautteen kerääminen sitä kautta on ollut yhteistyötahon ajatuksissa. Arviointilomakkeiden lisäksi asiakkailta on myös kysytty palautetta tai toiveita työskentelyn yhteydessä. Asiakkailla ei ole aiemmin ollut mahdollisuutta antaa palautetta anonymisti.

Tarkoituksenamme oli luoda mittari selainpohjaiselle alustalle, jotta se olisi mahdollisimman helposti asiakkaiden saatavilla sekä saavutettavissa. Tässä kohdassa saavutettavuudella tarkoitetaan mittarin helppoa jakamista, koska se voidaan jakaa linkin avulla asiakkaille. Valitsemme mittarin kehittämisen yhteydessä parhaimman paikan, minne mittari luodaan yhteistyötahon toiveiden mukaan. Selaimessa olevan mittarin tulosten kerääminen on myös helpompaa ja tehokkaampaa kuin esimerkiksi perinteisistä paperilomakkeista. Sähköiselle alustalle luotu mittari mahdollistaa myös asiakkaan anonymiuden paremmin, sillä sen voi täyttää ilman työntekijän läsnäoloa ja näin ollen voidaan olla myös varmempia siitä, ettei työntekijän läsnäolo vaikuta asiakkaan vastauksiin.

Mittaria tarvitaan ensisijaisesti palautteen saamiseen, jonka avulla voidaan kehittää palveluita. Työn vaikuttavuuden mittaaminen hyödyttää myös työntekijöitä kehittämään omaa työskentelyään. Mittarin avulla voidaan välittää informaatiota ostajatahoille ja saatuja tuloksia voidaan käyttää myös markkinointiin asiakkaiden tyytyväisyydestä yrityksen palveluihin.

4.2 Yhteistyötaho ja toteuttamisympäristö

Opinnäytetyömme yhteistyötaho oli Tukari Oy, joka on perustettu vuonna 2016. Yrityksen palveluihin kuuluvat sosiaalihuollon avopalvelut, joita ovat muun muassa perhetyö sekä tehostettu perhetyö. Palvelut sisältävät asumisen tukipalvelut, jälkihuollon palvelut, lapsiperheiden kotipalvelut, tuetut tapaamiset ja vuorokaudet, neuropsykiatrisen valmennuksen, sosiaaliohjauksen, ryhmätoiminnan sekä maahanmuuttajien tukipalvelut. Yritys tarjoaa myös sosiaalityöntekijöille mahdollisuutta työparityöskentelyyn. (Tukari Oy, i.a.)

Yrityksen toimitilat sijaitsevat Vantaalla sekä Lohjalla, mutta toiminta sijoittuu koko Uudellemaalle. Tukari Oy palvelee Länsi-Uudenmaan ja Vantaa-Keravan hyvinvointialueita. Tällä hetkellä yritys toimii näillä hyvinvointialueilla Lohjan, Vihdin, Karkkilan, Inkoon, Siuntion, Raaseporin, Kirkkonummen, Espoon ja Vantaan alueilla. Tukari Oy toimii siis julkisen sektorin kumppanina. Yrityksen arvoja ovat muun muassa ammatillisuus, avoimuus, luotettavuus sekä pysyvyys. (Tukari Oy, i.a.)

Opinnäytetyömme sijoittuu Tukari Oy:n toimintaympäristöön. Yrityksellä on ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö. Ulkoisella toimintaympäristöllä tarkoitetaan niitä asioita, jotka vaikuttavat ulkopuolelta yrityksen asioihin. Tukari Oy:n kohdalla ulkoisia vaikuttajia ovat ostajatahot, sillä hyvinvointialueet määrittävät toimintaa erittäin tarkasti lakeja noudattaen. Sisäinen toimintaympäristö puolestaan tarkoittaa ympäristöä, jossa yrityksen tavoitteet pyritään saavuttamaan. (Tiina Kivijärvi, perhetyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 7.9.2022.)

5 VAIKUTTAVUUDEN MITTARIN KEHITTÄMISEN PROSESSI

Aloitimme opinnäytetyömme tekemisen huhtikuussa 2022, jolloin tapasimme yhteistyötahomme ensimmäisen kerran. Tapaamisessa keskustelimme opinnäytetyömme aiheesta ja ideasta. Tuossa tapaamisessa pyrimme selkeyttämään ideaa ja sitä mitä olimme lähdössä tekemään. Keskustelimme yhteistyötahon toiveista ja odotuksista, joita heillä oli kehittämäämme mittaria kohtaan, sekä siihen liittyvästä aikataulusta. Aikataulun suhteen yhteistyötaholla ei ollut erityisiä toiveita tai ennalta asetettua mittarin valmistumisajankohtaa, joten toteutimme työn omassa aikataulussamme. Tapaamisen jälkeen kartoitimme aiheeseen liittyvää materiaalia ja olemassa olevia mittareita, jotta saisimme riittävästi tietoa aiheesta. Tämän tapaamisen jälkeen teimme ideapaperin opinnäytetyön seminaaria varten. Opinnäytetyömme idea hyväksyttiin elokuussa 2022.

Toisen kerran tapasimme yhteistyötahon syyskuussa 2022. Tapaamisessa aiheena oli opinnäytetyön sen hetkinen tilanne eli opinnäytetyön idean hyväksyntä ja seuraavan vaiheen suunnittelu. Kävimme läpi kysymyksiä, joita meillä oli ideointi vaiheessa syntynyt. Keskustelimme muun muassa yhteistyötahon näkemyksestä siihen liittyen, että mitkä käsitteet ovat heidän mielestään aiheen keskiössä ja ammattilaisen näkökulmasta aiheellisia tuoda esiin. Lisäksi pohdimme opinnäytetyöhömmme liittyviä mahdollisia riskejä. Ajattelimme, että kehittämistyömme riskejä ovat muun muassa se, ettei mittari antaisi oikeanlaista kuvaa vaikuttavuudesta, luomme jo olemassa olevaa tai asiakkaat eivät käyttäisi mittaria. Viimeisen riskin kohdalla tulee ottaa huomioon mittarin saavutettavuus. Tämän jälkeen lähdimme työstämään opinnäytetyön suunnitelmaa, joka hyväksyttiin marraskuun lopulla 2022. Suunnitelman hyväksymisen lähdimme täydentämään keskeisimpiä käsitteitä opinnäytetyötämme ajatellen ja hankkimaan lisätietoa kirjaston informaation avulla. Informaattikkoa tarvitsimme erityisesti vieraskielisten materiaalien etsimiseen.

Kolmannen kerran tapasimme yhteistyötahon helmikuussa 2023. Tapaamisessa keskustelimme suunnitelmastamme saadusta palautteesta. Erityisen huomion keskustelussa sai se, että miksi olemme tekemässä uutta vaikuttavuuden

mittaria, vaikka niitä on jo jonkin verran kehitettynä sosiaali- ja terveysalalla. Keskustelun lopputulos oli, että tämän mittarin keskiössä on siihen vastaamiseen käytettävä aika sekä anonyymiyys. Yhteistyötahomme ei halua mittarimme avulla pureutua yksittäisen asiakkaan tapaukseen vaan saada yleinen kuva työnsä vaikuttavuudesta ja tilastoidumpaa tietoa siitä. Tämä on heille tärkeää, koska he pystyvät tiedon avulla osoittamaan vaikuttavuutensa sekä markkinoimaan itseään omille yhteistyökumppaneilleen. Tapaamisessa aloimme työstämään mahdollisia kysymyksiä tulevaan mittariin. Sovimme, että mittari luotaisiin kyselylomakkeena sekä, että mittari luodaan selaimen alustalle, josta yhteistyötaholle ei ainakaan aluksi syntyisi kustannuksia. Tapaamisen jälkeen kartoitimme vaihtoehtoja siitä, minkälaiselle alustalle mittari luodaan.

Lähdimme myös etsimään tietoa, kuinka hyvä kyselylomake luodaan. Kyselylomaketta laatiessa tulee huomioida monia tekijöitä, sillä kyselyn onnistuminen vaatii sitä, että tutkija osaa ottaa laajasti huomioon vastaajan taidon, halun ja ajan vastata kysymyksiin. Asioita, joita lomaketta luodessa pitää ottaa huomioon ovat muun muassa lomakkeen laajuus ja ulkoasu, kysymysten asettelu, lomakkeen loogisuus ja kokonaisrakenne sekä vastausohjeet. Selainpohjaisen lomakkeen keskimääräinen vastausaika ei saisi ylittää 15–20 minuuttia. Kysymyksiä luodessa on pyrittävä kattavaan ja samalla selkeään kysymyksenasetteluun. Lomakkeessa tulee olla selkeät ohjeet, kuinka kysymyksiin vastataan. Tämä on tärkeää etenkin kysymysten ollessa vastautustyypeiltään erilaisia, kuten avoimia ja suljettuja kysymyksiä. (Tampereen yliopisto, i.a.)

Neljäs tapaaminen yhteistyötahon kanssa oli maaliskuun 2023 lopulla. Olimme keskustelleet edellisellä tapaamisella mittarin sisältöön liittyvistä keskeisistä käsitteistä, joiden parissa jatkoimme työskentelyä. Tällä tapaamisella päädyimme yhteisymmärrykseen lopullisista keskeisistä käsitteistä opinnäytetyötämme koskien. Kävimme myös läpi aikaisemmassa tapaamisessa aloitettuja mittariin tulevia kysymyksiä. Tapaamisellamme pohdimme kysymysten asettelua ja muotoilua. Mittarin kysymysten työstämisen jälkeen keskustelimme, miten mittaria tul- laan testaamaan yhteistyötahon työyhteisössä sekä millaisella aikataululla läh- tämme ensimmäisen version työyhteisön kokeiltavaksi. Olimme ennen tapaa- mista selvittelleet mahdollisia vaihtoehtoja, mihin mittari voitaisiin luoda.

Päädyimme luomaan mittarin Microsoft Formsiin, koska se vastasi yhteistyötahon toiveita. Yhteistyötahon toiveita oli, että mittarin luomisesta ja käyttämisestä ei synny heille ylimääräisiä kuluja, asiakkaiden mahdollisuus vastata mittariin anonyymisti, mittarin helppo saavutettavuus sekä se, että mittariin vastaamiseen ei kuluisi paljon aikaa. Sovimme, että lähetämme ensimmäisen version mittarista toukokuun alkuun mennessä. Sovimme myös, että osallistumme toukokuun loppupuolella olevaan työyhteisön kokoukseen, jossa saamme työyhteisöltä mielipiteitä mittarin ensimmäisestä versiosta. Sovimme, että tämän kokouksen jälkeen lähdemme työstämään mittaria saatujen palautteiden pohjalta ja kokoonnumme tehtyjen muutosten äärelle kesäkuun 2023 lopulla.

Viidennellä tapaamisella kokoonnuimme yhteistyötahon työyhteisön kokoukseen. Kokouksessa saimme palautetta työntekijöiltä mittarin ensimmäisestä versiosta. Sovimme, että teemme työntekijöiltä saadut muutokset mittarin kysymyksiin ja katsomme muutokset läpi jo aiemmin sovitussa tapaamisessa kesäkuussa. Saamamme palautteen perusteella lähdimme tekemään muutoksia mittarin sisältöön. Palautteiden perusteella yhdistelimme muutamia kysymyksiä ja näin poistimme turhan toiston kysymyksistä. Palautteiden perusteella vaihdoimme myös hieman kysymysten järjestystä sekä teimme muutoksia kysymysten asetteluun. Kesäkuun tapaamisessa kävimme tekemämme muutokset läpi ja varmistimme, että olimme ymmärtäneet kehitysideat oikein. Yhteistyötaho oli tekemiimme muutoksiin tyytyväinen. Sovimme, että sen hetkinen versio mittarista testattaisiin vielä muutaman asiakkaan kanssa, jonka jälkeen saisimme vielä palautetta mittarin toimivuudesta elokuun lopussa 2023 yhteistyötahon työntekijöiden palaverissa. Keskustelimme myös siitä, kuinka valmis mittari lopulta luovutetaan yhteistyötahon käyttöön. Mittari oli tähän asti ollut luotuna meidän sähköpostimme alle, joka tulee poistumaan käytöstä valmistumisen jälkeen. Sovimme, että yhteistyötaho luo uuden sähköpostin heidän käyttöönsä, jonka alle voimme siirtää kehittämämme perhetyön vaikuttavuuden mittarin. Sovimme, että saamme sähköpostitunnuksen ja salasanan, jotta voimme siirtää mittarin heidän käyttöönsä. Keskustelimme myös salasanan vaihtamisesta, kun mittari on luovutettu yhteistyötaholle.

Viimeisellä tapaamisella elokuussa 2023 kokoonnuimme yhteistyötahon työyhteisön kokoukseen. Tarkoituksena oli saada asiakkaiden palautetta mittarin sisällystä ja kysymyksistä, mutta meistä riippumattomista syistä, emme kyseistä palautetta saaneet. Työyhteisöltä saimme kuitenkin vielä positiivista palautetta kysymysten selkeydestä ja monipuolisuudesta. Päätimme keskustelun pohjalta yhteisymmärryksessä, että perhetyön vaikuttavuuden mittariin ei tarvitse tehdä enempää muutoksia. Uuden sähköpostin luominen oli vielä kesken tämän tapaamisen aikana. Yhteistyötaho lupasi selvittää asian pian. Saimme sähköpostitunnukset käyttöömmee, mutta teknisten ongelmien vuoksi, emme aluksi päässeet kirjautumaan kyseisille tunnuksille. Kirjautumisongelman ratkettua, saimme siirrettyä mittarin yhteistyötahon tunnuksille. Valmis vaikuttavuuden mittari luovutettiin yhteistyötahon käyttöön maanantaina 9.10.2023. Mittarin luovuttamisen yhteydessä muistutimme yhteistyötahoa sähköpostitunnuksen salasanan vaihtamisesta.

6 PERHETYÖN VAIKUTTAVUUDEN MITTARI

Vaikuttavuuden mittarin kehittämisen aikana tutustuimme sosiaalialalla käytössä oleviin muihin vaikuttavuuden mittareihin. Tutustumalla mittareihin varmistimme sen, ettemme luo uudelleen jo olemassa olevaa mittaria. Mittarit, joihin tutustuimme, eivät vastanneet Tukari Oy:n tarpeita liittyen anonyyminä vastaamiseen sekä nopeuteen. Tämän takia emme hyödyntäneet olemassa olevia mittareita luodessamme yhteistyötaholle sopivaa perhetyön vaikuttavuuden mittaria.

Luomamme perhetyön vaikuttavuuden mittari sisältää 28 kysymystä, joiden vastausvaihtoehdot ovat pääsääntöisesti ”kyllä” tai ”ei”. Vastausvaihtoehtoina osassa kysymyksissä on ”positiivinen”, ”negatiivinen”, ”ei ole vaikuttanut”, ”liian lyhyt” ja ”liian pitkä”. Nämä vastausvaihtoehdot päättyivät mittariin sen vuoksi, että näissä tietyissä kysymyksissä ei olisi riittänyt vastausvaihtoehdoksi pelkästään ”kyllä” tai ”ei”. Tällä tavoin mittari pysyi myös selkeänä ja helpommin

ymmärrettävänä. Lisäksi mittarissa on muutama avoin kysymys, joissa asiakas voi halutessaan kertoa mielipiteensä tarkemmin edellä kysytystä aiheesta. Tiettyihin kohtiin tulleet avoimet kysymykset luotiin, koska näistä asioista yhteistyötaho halusi tarkemman tiedon. Kysymykset muotoiltiin yhteisissä kokoontumisissa yhteistyötahomme kanssa. Aluksi pohdimme teemoja, joista halusimme kysyä ja lisäksi sitä, millä tavoin näistä teemoista voisi kysyä, jotta saamme vastauksen pohjimmaiseen tarkoitukseemme eli vaikuttavuuden mittaamiseen. (Liite 1.)

Olemme jakaneet mittarin kolmeen osaan, jotka ovat taustat, työskentely sekä kokemukset. Mittarin ensimmäisenä osana on ”taustat”, jossa on vain yksi kysymys. Kyseinen kysymys päättyi mittariin sen takia, että yhteistyötahomme Tukari Oy tekee perhetyötä tällä hetkellä kahdella eri hyvinvointialueella. Tämän kysymyksen pohjalta yhteistyötaho pystyy kiinnittämään mahdollisesti huomiota tarkemmin tietyn hyvinvointialueen sisällä tekemäänsä toimintaan asiakkaiden vastauksen pohjalta. Mittarin toinen osa eli ”työskentely” pitää sisällään kysymykset 2–16. Kolmas osa ”kokemukset” puolestaan koostuu kysymyksistä 17–28. (Liite 1.)

Osallisuus (L1301/2014) koettiin Tukari Oy:n puolelta tärkeänä asiana selvittää työn vaikuttavuutta mitatessa. Mittarimme kysymykset 2–10, 15 ja 16 ovat muokautuneet nykyiseen muotoonsa juuri osallisuuden näkökulmasta. Hyvinvointi (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2018b; Määttä & Rantala, 2022, s. 28) ja elämänhallinta (Pyykkönen ym., 2008, s. 3) aiheina koettiin myös tärkeänä sisällyttää kehitettävään mittariin. Mittarin kysymykset 17–19 ja 23–28 liittyvät hyvinvointiin. Elämänhallintaan liittyvät mittarin kysymykset 20–22. (Liite 1.)

Vaikuttavuus (Pohjola ym., 2012, s. 19) on tärkeässä roolissa kehittämässämme mittarissa ja se haluttiin sisällyttää myös mittarin kysymyksiin. Sen pohjalta syntyivät kysymykset 11–14. Kuitenkaan kysymyksissä ei käytetty termiä ”vaikuttavuus” vaan päädyimme käyttämään termiä ”vaikutus”. Nämä ovat eri asioita, mutta yhteistyötahon kanssa kysymyksiä pohtiessamme tulimme siihen lopputulokseen, että sana vaikutus on helpommin asiakkaiden ymmärrettävissä. Tällä yhteisymmärryksessä tehdyllä sanavalinnalla koimme, että asiakkaiden on myös

helpompi lähteä vastamaan mittariin. Se tukee myös mittarimme anonyymiyttä, sillä asiakkaan ei välttämättä tarvitse kysyä neuvoa työntekijältä kysymysten ymmärtämiseen. (Liite 1.)

Mittarin kaikki kysymykset eivät välttämättä aukea jokaiselle asiakkaalle mittariin vastatessa. Mittari sisältää kysymyksiä kuten kysymykset 11, 18, 20 ja 24, joihin vastaamalla vaihtoehtoista ”kyllä”, avautuu asiakkaalle vastattavaksi tarkentavia kysymyksiä kyseisestä aiheesta. Jos asiakas puolestaan vastaa näihin kysymyksiin vaihtoehdon ”ei”, hyppää mittari avautuvien kysymysten ohi seuraavaan kaikille vastaajille aukeavaan kysymykseen. Näitä vastauksista riippuvaisia avautuvia kysymyksiä ovat mittarin kysymykset 12–14, 19, 21 sekä 25. (Liite 1.)

Perhetyön vaikuttavuuden mittarin tuloksia käsittelee Tukari Oy:n työyhteisö sopimallaan tavalla. Mittari on luotu Microsoft Formsiin, koska se koostaa annetuista vastauksista helposti analysoitavia yhteenvetoja. Annetut vastaukset näkyvät alustalla työyhteisölle prosentteina ja kaavioina jokaisen kysymyksen kohdalla. Tämän lisäksi Tukari Oy:n työyhteisö voi halutessaan tehdä saamistaan tuloksista Microsoft Formsin kautta excel-taulukon. Yhteenveto tuloksista on helposti saatavilla ja jaettavissa esimerkiksi palveluita ostaville hyvinvointialueille.

7 EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyössämme eettisestä näkökulmasta haasteen loi mittarin kysymysten asettelu. Mittarin sisältö täytyi suunnitella niin, etteivät kysymykset johdattele asiakasta vastaamaan tietyllä tavalla. Tässä piti huomioida myös se, että työntekijät eivät lähde pelkästään asiakkaiden vastausten pohjalta muokkaamaan työskentelytapoja tai tavoitteita. Eettiseksi haasteeksi näimme myös sen, että kysymysten ja tavoitteiden välille voi muodostua ristiriita. Ristiriita voi muodostua mittarin kysymyksissä samoin, kuin esimerkiksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille, koska asiakkaan sekä sosiaalityöntekijän näkökulma tarvittavista palveluista

voi erota toisistaan merkittävästi. (Tiina Kivijärvi, perhetyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 7.9.2022.)

Kehitettyyn vaikuttavuuden mittariin vastaaminen on asiakkaille vapaaehtoista, jonka otimme huomioon mittaria kehittäessä. Tällä pyrimme vaalimaan jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Julkisen vallan tehtävänä on tukea sekä mahdollistaa perheitä ja muita lapsien huolenpidosta vastaavia tahoja turvaamaan lapsien hyvinvointi ja henkinen kasvu. Tämän kautta itsemääräämisoikeuteen kytkeytyy perusoikeudet sekä eettinen harkinta. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan mielipide sekä toiveet. Muutoinkin asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on tärkeää, koska mielipiteen ja toiveiden lisäksi asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua palveluidensa suunnitteluun. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2023a; Talentia, 2020, s. 12–13.)

Mittarimme kehittämisen keskiössä oli asiakkaan mahdollisuus anonyymiyteen mittariin vastatessa. Sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaan ammattilaisilla on velvollisuus huolehtia asiakkaan yksityisyyden ja luottamuksellisuuden säilymisestä kaikissa tilanteissa (Talentia, 2020, s. 41). Opinnäytetöiden eettisten suositusten mukaan kiinnitimme mittaria kehittäessä huomiota anonymisointiin (Raivo & Lempinen, 2020, s. 7). Mittarin kysymysten asettelussa huomioimme mahdollisimman tarkasti sen, että asiakkaat voivat ymmärtää kysymyksen sisällön. Tällä pyrimme vahvistamaan entisestään sitä, että asiakkaan mahdollisuus anonyymiyteen säilyy.

Luotettavuuden kannalta opinnäytetyössämme on ollut olennaista lähdekritiikki materiaaleja etsiessä. Opinnäytetyöprosessimme aikana perehdyimme laajasti eri lähdemateriaaleihin. Pyrimme käyttämään opinnäytetyössämme mahdollisimman luotettavia ja tuoreita aineistoja. Valitsimme opinnäytetöiden eettisten suositusten mukaisesti käyttöömmme omien oppimisalojemme kannalta tärkeimmät asiat (Raivo & Lempinen, 2020, s. 16–17). Luotettavuuden kannalta käytimme opinnäytetyössämme sekä kotimaisia että kansainvälisiä lähdemateriaaleja.

Opinnäytetyömme tuotoksen ja siitä saatavien tulosten luotettavuutta arvioitaessa täytyi keskittyä miettimään sitä, että antavatko mittarin kysymykset tarpeeksi luotettavia ja totuudenmukaisia vastauksia. Totuudenmukaisuus sekä sen kyseenalaistaminen ajateltiin liittyvän esimerkiksi siihen, että asiakas haluaisi miellyttää työntekijöitä tai sosiaalitoimea. Mittarin kehittämisessä ja tulevaisuudessa vastausten analysoimisessa täytyy näiden takia ottaa huomioon virhemarginaali. (Tiina Kivijärvi, perhetyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto, 7.9.2022.)

Yhteistyötahon pitäminen ajan tasalla oli tärkeää opinnäytetyöprosessissa. Arvioitaessa opinnäytetyön luotettavuutta oli tärkeä kiinnittää huomiota, miten kehittämistyöhön osallistujat ovat olleet mukana kehittämisprosessissa. Yhteistyötahomme on ollut opinnäytetyömme ideointivaiheesta asti aktiivisesti mukana. Mietimme yhdessä tärkeimmät keskeiset käsitteet opinnäytetyöhömme ja aloimme niiden pohjalta valmistelemaan mittarin sisältöä. Yhteistyötaholla on ollut alusta asti mahdollisuus vaikuttaa opinnäytetyöhömme.

8 POHDINTA

8.1 Tarkoituksen ja tavoitteen toteutuminen

Tukari Oy:llä oli tarve perhetyön vaikuttavuutta mittaavalle mittarilla. Mittari oli tarkoitus luoda mittaamaan perhetyön vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta. Mittari vastaa jo tässä vaiheessa sille asetettuja tavoitteita, vaikka hyvinvointialueet eivät olleet päässeet vielä hyödyntämään siitä saatuja tietoja. Kehitimme mittarin, joka on helposti asiakkaiden saatavilla ja saavutettavissa. Opinnäytetyömme prosessi on sujunut suunnitelmien mukaisesti. Mittarin ideointi- sekä toteutusvaiheessa tutustuimme sosiaalialalla jo käytössä oleviin mittareihin sekä tutustuimme lähdekirjallisuuden avulla perhetyöhön ja vaikuttavuuteen. Tutustumalla olemassa oleviin mittareihin varmistuimme siitä, ettemme luo jotain samantilaista tai jo olemassa olevaa uudelleen. Mittarin sisällön rajaaminen perustui

keskeisiin käsitteisiin sekä yhteistyötahon tarpeisiin. Tiedon etsiminen keskeisistä käsitteistä oli aluksi hieman haasteellista, koska mietimme vielä mittarin kysymysten aiheita. Kun saimme varmuuden lopullisista aihealueista mittarin kysymyksissä, keskeistä käsitteistä tietoa karttui tämän jälkeen helposti.

Vaikuttavuuden mittarin kehittämisessä keskeisessä roolissa oli anonyymiyden varmistaminen. Kehittämisprosessin aikana tutustuimme sosiaalialalla käytössä oleviin muihin mittareihin. ARVOA-menetelmä on selainpohjainen, jolloin sen käyttäminen on asiakkaille nopeaa ja helppoa (FCG, i.a). Sosiaalialalla käytössä olevaa AVAIN-mittaria puolestaan käytetään yhdessä sosiaalihuollon ammattilaisen kanssa (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022d, s. 8–9). Kumpikaan näistä alalla käytössä olevista vaikuttavuuden mittareista ei mahdollista asiakkaille anonyymisti vastaamista, jonka takia emme hyödyntäneet näitä mittareita luodessamme yhteistyötahon tarpeisiin vastaavaa vaikuttavuuden mittaria.

Microsoft Formsiin kehittämämme mittari antaa asiakkaille mahdollisuuden vastata mittarin kysymyksiin anonyymisti. Tärkeässä osassa oli myös tulosten helppo kerääminen, joka toteutuu kehittämässämme mittarissa. Emme hyödyntäneet olemassa olevia mittareita myöskään siksi, koska ne pureutuvat yksittäisten asiakkaiden tilanteisiin. Mittariin luodut kysymykset ja niiden vastausvaihtoehdot ovat luotu sen takia, että mittarista saatavat tulokset eivät pohjaudu yksittäisen asiakkaan tilanteisiin vaan antaisi laajan kuvan asiakkaiden yleisestä näkemyksestä työn vaikuttavuuteen.

Perhetyön keskeinen tehtävä on asiakkaiden hyvinvoinnin tukeminen tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee ohjausta tai tukea (L 1301/2014). Perhetyö on sosiaaliohjausta, jonka tavoitteena on esimerkiksi ohjata perheen arjen rutiinien hallintaa tai perheen sosiaalisten verkostojen laajentumisen tukemista (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022a). Elämänhallinnan haasteiden ennakointi sekä ennaltaehkäisy ovat tärkeässä asemassa ihmisen hyvinvoinnille (Lepistö ym., 2022, s. 1). Tämän takia perhetyön vaikuttavuuden mittarissa keskeisessä asemassa oli mitata työn vaikuttavuutta asiakkaiden hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja osallisuuden osalta. Perhetyön vaikuttavuuden mittarissa olevat kolme osiota on rakennettu keskeisten käsitteiden pohjalta, niin että tietoa saataisiin monipuolisesti

niihin liittyen. Mittarin osiossa ”työskentely” kysymykset keskittyvät selvittämään asiakkaiden osallisuutta perhetyössä. ”Kokemukset” osiossa puolestaan kysymykset keskittyvät selvittämään perhetyön vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin ja elämänhallintaan.

Tavoitteenamme oli luoda mittari, josta yhteistyötahon työntekijät, asiakkaat ja palveluita ostavat hyvinvointialueet saisivat tuloksia, jotka hyödyttävät heitä kaikkia. Mittaria tarvittiin ensisijaisesti palautteen saamiseen, jonka pohjalta yhteistyötaho voi tarvittaessa kehittää palveluitaan. Tukari Oy on ollut tyytyväinen suunnittelemaamme mittariin, joka kertoo siitä, että tavoitteemme on tavoitettu. Tukari Oy oli myös tyytyväinen mittarin käsittelemiin teemoihin sekä mittarin selkeisiin ja monipuolisiin kysymyksiin ja näiden muodostamaan kokonaisuuteen.

8.2 Opinnäytetyön soveltaminen seurakunnan toiminnassa

Suomen evankelis-luterilainen kirkko julkaisee tilastoja, jotka kertovat kirkon toiminnan monipuolisuudesta ja vaikuttavuudesta. Kirkon tilastoista selviää esimerkiksi kirkon henkilöstön määrä sekä paljonko kirkko käyttää rahaa erilaisten tehtävien hoitoon. Seurakunnat keräävät myös tilastoja nuoriso- sekä diakoniatyöstä ja myös muun muassa lähetystyöstä. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-a.) Tilastoihin perehtyessämme, emme löytäneet kuitenkaan tilastoja kävijöiden kokemusten pohjalta. Tämän takia ajatteleimme, että suunnittelemaamme vaikuttavuutta mittaava mittari voisi olla hyödyksi seurakunnissa. Kuitenkaan mittariamme ei voisi käyttää seurakunnissa aivan samanlaisena, koska kysymyksiä tulisi muokata jollaiseen seurakunnan työmuotoon sopivammaksi.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko kerää valtakunnallisesti rippikoululaisten itsearviointikyselyllä tilasto- ja tutkimustietoa sekä palautetta rippikoululaisilta itseltään. Valtakunnalliset ja seurakuntakohtaiset tulokset kootaan yhteenvertaustaulukoksi yhteiseen tietokantaan. Valtakunnallisten ja seurakuntakohtaisten tulosten lisäksi yhteenvertaustaulukosta näkyy myös ryhmäkohtainen yhteenvedo, jos seurakuntien rippikouluvastaavat ovat syöttäneet rippikouluryhmien nimet määräämään mennessä tietokantaan. Itsearviointikysely pohjautuu Suuri Ihme –

Rippikoulusuunnitelma 2017 tavoitteisiin. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-b.) Kyseinen itsearviointikysely kerää hyvin kattavaa tietoa uskonnollisuuden näkökulmasta rippikoululaisilta, mutta koemme, että kehittämäämme mittaria voisi hyödyntää tämän kyselyn lisäksi rippikoulutyössä. Luomaamme mittaria voisi käyttää pohjana joko valtakunnallisesti tai seurakuntaakohtaisesti. Kehittämämme vaikuttavuuden mittarin sisältöä tulisi muokata rippikoulutyöhön sopivammaksi, mutta mittariin voisi sisällyttää jo luomassamme mittarissa keskeisinä aihealueina olevat osallisuuden ja hyvinvoinnin. Nämä aihealueet nousevat uskonnollisuuden puolelta esille rippikoululaisten itsearviointikyselyssä. Koemme merkittäväksi tiedon saannin myös siitä, millainen on rippikoulun vaikuttavuus näihin elämän osa-alueisiin rippikoululaisilla muustakin kuin uskonnon näkökulmasta. Vaikuttavuuden mittarista saatavia tuloksia voisi hyödyntää itsearviointikyselyn tulosten ohella rippikoulutyön kehittämisessä seurakuntaakohtaisesti.

Lasten ja nuorten keskeiset hyvinvoinnin haasteet liittyvät osallisuuteen, elintapoihin, mielenterveyteen sekä erilaisiin häirinnän tai väkivallan kokemuksiin. Osa lapsista ja nuorista voi kokea esimerkiksi yksinäisyyttä, joka heijastuu heidän osallisuutensa kokemukseen. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2023b.) Nämä lasten ja nuorten haasteet näkyvät myös kirkon nuorisotyön toiminnassa. Kirkon nuorisotyö tavoittaa parhaimmillaan laajalti kyseisen seurakunnan alueen nuoria. Uskomme, että näihin lasten ja nuorten hyvinvoinnin haasteisiin voitaisiin vastata tulevaisuudessa paremmin, jos nuorisotyötoiminnassa olisi mukana toiminnan vaikuttavuuden arviointi. Kehittelemämme vaikuttavuuden mittari olisi lapsille ja nuorille sopiva käytettäväksi, kunhan kysymykset mittarissa muutettaisiin toiminnan tavoitteisiin sopivammaksi. Jotkut kehittämämme mittarin kysymyksistä, kuten ”koetko olevasi yksinäinen” sekä sen jälkeen mahdollisesti aukeavat lisäkysymykset, voisivat hyvin olla käytössä isos- tai kerhonohjaajienkoulutuksien jälkeen toiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa. Isos- ja kerhonohjaajienkoulutuksissa vaikuttavuuden mittarissa voisi selvittää myös toimintojen vaikuttavuutta nuorten kokemukseen osallisuudesta.

Kehittämäämme vaikuttavuuden mittaria voisi hyödyntää myös kirkon erityisnuorisotyössä, joka on kasvatuksen ja diakonian rajapinnassa tapahtuvaa diakonista nuorisotyötä. Erityisnuorisotyön työskentelymenetelmiä ovat muun muassa

etsivä työ sekä yksilötyö. Etsivän työn kautta työntekijät voivat tutustua lapsiin ja nuoriin, jotka mahdollisesti ovat tuen tarpeessa. Yksilötyö toteutuu henkilökohtaisina kohtaamisina, joissa keskitytään lapsen tai nuoren elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti. (Kirkkohallitus, 2016, s. 8, s. 23–24.) Kirkon erityisnuorisotyön puolella ajattelemme, että työn vaikuttavuuden mittaaminen olisi todella tärkeää muun muassa työntekijöiden resurssien kannalta. Kehittämäämme mittaria tulisi kuitenkin muokata sisällöltään erityisnuorisotyön menetelmiin sopivaksi.

Nykyinen käsitys näkee diakonian konkreettisen auttamisen lisäksi myös aktiivisena vaikuttamistyönä. Käytännön diakoniatyössä on tärkeää miettiä sitä, mikä on kirkon diakonian rooli sekä paikka yhteiskunnan palvelujärjestelmässä. Tällä hetkellä se toimii osana sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuutta, jossa se hoitaa oman hiljaisesti tai jopa yhdessä neuvotellun osansa. Laki määrittelee sosiaali- ja terveystalouden vähimmäisvaatimuksista, mutta mikään sosiaalialan laki ei määritä diakonian sisältöjä. Diakoniatyötä ja sen sisältöjä määritellään kirkkolaissa, kirkkojärjestyksessä sekä kirkkohallituksen linjauksissa. Diakonian yhteiskunnallista vaikuttamista ei voida irrottaa ruohonjuuritasosta, joka koskettaa ihmisten arkea sekä sen haasteita (Leppihalme, 2022, s. 41–42, s. 47–48, s. 51; L 652/2023.) Diakonisen perhetyön menetelmiä ovat perheille suunniteltu ryhmätoiminta sekä kotikäynnit. Ryhmätoiminnalla mahdollistetaan viriketoimintaa, vertaistukea ja keskinäisiä kohtaamisia. Toiminta tavoittaa erityisesti pienten lasten vanhempia. Kotikäyntien avulla apua ja tukea voidaan viedä perheiden pariin sekä löytää apua tarvitsevia perheitä. Diakonista perhetyötä tehdään perheen ehdoilla ja sen keskeisiä periaatteita ovat perhe- ja voimavaralähtöisyys. Työskentelyssä tärkeää on perheen sisäisten voimavarojen tukeminen ja perheyhteyden vahvistaminen. Tämä puolestaan korostaa diakonisen perhetyön luottamuksellisuuden sekä tasavertaisuuden periaatteita. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a-c.)

Tekemäämme vaikuttavuuden mittaria voidaan hyödyntää diakoniatyössä ja sen eri osa-alueilla monellakin tapaa, kunhan sitä sovelletaan kuhunkin työalaan sopivasti. Diakonisessa perhetyössä mittaria voisi hyödyntää esimerkiksi voimavaralähtöisyyden ja perhelähtöisyyden mittaamiseen sekä siihen, miten näissä asioissa on onnistuttu. Mittarimme avulla etenkin ruohonjuuritasolta saatava tieto pysyisi osana kokonaisuuksia, sekä auttaisi kehittämään työn menetelmiä

vaikuttavampaan suuntaan. Sen avulla saataisiin ainakin näkökulmia siihen, minäkalaisiin asioihin asiakkaiden kokemuksen ja elämän parantamiseksi voitaisiin keskittyä. Vaikka mittari ei anna suoraa vastausta ongelmiin, niin sen vaikutus tilastollisesti sekä alueittain voisi olla huomattava, koska se keräisi tietoa seurakunnan työn vaikutuksista suoraan sen alueen ihmisiin ja elämäntilanteisiin. Vaikka palautteen antaminen ja seurakuntakin voidaan kokea vieraana, niin luomamme mittarin anonyymiyden ansioista palautteen antamisen kynnyks vähintäänkin pienenisi. Koemme, että kirkon nuoriso- tai diakoniatyön vaikuttavuus heijastuu yksilöiden lisäksi myös koko yhteiskuntaan, kun yksilöt vahvistuvat.

8.3 Ammatillinen kasvu

Sosionomin osaamisvaatimuksissa eli kompetenssissa on osio, joka sisältää asiakastyön osaamisen. Tässä osiossa mainitaan asiakastyön osaamiseen sisältyvän palveluprosessin suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin asiakasturvallisesti niin, että asiakkaan osallisuutta sekä voimavaroja tuetaan. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a.) Työssämme tämä näkyy monellakin tapaa, mittari auttaa työntekijöitä suunnittelemaan ja arvioimaan työtään vaikuttavuuden näkökulmasta sen antaman tiedon pohjalta. Huomasimme työmme kautta, että erilaisten palaute- ja arviointimenetelmien avulla asiakas voi huomata muutoksia ja vaikutuksia, mitä ei välttämättä muuten huomaisi ja tämä puolestaan tukee asiakkaan osallisuuden kokemusta sekä saattaa lisätä heidän voimavarojansa.

Sosiaalialan asiakastyön osaamiseen liittyy myös kyky tunnistaa ja arvioida hyvinvoinnin riski- ja suojatekijöitä sekä ennaltaehkäisevän työn ja varhaisen tukemisen menetelmien soveltaminen. Lisäksi asiakastyön osaamiseen sisältyy sosiaaliohjauksen työorientaatioiden ja menetelmien soveltaminen ja arvioiminen asiakas-, ryhmä- ja yhteisötyössä erilaisissa toimintaympäristöissä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a.) Työn vaikuttavuuden arviointi liippaa läheltä näitä osaamistekijöitä, koska vaikuttavuuden arviointi lisää mahdollisuuksia muuttaa asiakastyössä käytettäviä menetelmiä ja orientaatiota kunkin tapauksen edellyttämiksi. Vaikuttavuus on myös kaiken työn suuri tavoite ja palaute auttaa kehittämään työtä yleiselläkin tasolla.

Sosionomin kompetensseihin kuuluu osio kriittinen ja osallisuutta edistävä yhteiskuntaosaaminen. Tässä osiossa mainitaan asiakkaiden, asiakasryhmien ja yhteisöjen osallisuuden sekä osallistumisen mahdollisuuksien edistäminen. Lisäksi mainitaan kyky yhteiskunnalliseen vaikuttamistyöhön. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a.) Ruohonjuuritasolla palautteen kerääminen on yleisin ja varmastikin yksinkertaisin tapa edistää asiakkaan osallisuutta. Tästä eteenpäin palautteen tarkoitus on arvioida työtä ja sen menetelmiä, jotta voidaan kehittää työtä ja työtapoja. Tämä kaikki puolestaan tähtää siihen, että työskentelyssä päästäisiin asetettuihin tavoitteisiin ihmisen hyvinvoinnin lisäämiseksi edistämällä osallisuutta ja mahdollisuuksia osallistua.

Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen pitää sisällään paljon edellä mainittuja seikkoja. Kehittäminen asiakaslähtöisesti, kyky ennakoivaan ja innovatiiviseen ongelmanratkaisuun kehittämistyössä, kehittämishankkeiden suunnittelu, toteutus ja arviointi yhteistyössä muiden sosiaalialan toimijoiden, tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiomenetelmien soveltaminen sekä tiedon tuottaminen ja analysointi on tärkeä osa sosionomin työtä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a.) Erilaisten innovaatioiden kehittäminen tuottaa uutta tietoa alasta, sen menetelmistä sekä asiakkaiden kokemuksesta. Uusilla innovaatioilla osoitetaan myös kyky suunnitella, toteuttaa ja arvioida työskentelyä. Työskentelyn arviointi yhdessä moniammatillisten verkostojen kanssa puolestaan edesauttavat erilaisia kehittämishankkeita sekä auttaa soveltamaan niitä.

Kumppanuuslähtöinen kehittäminen ja asiakkaan osallisuuden huomioiminen kuuluvat sosionomin kompetensseihin (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a.). Suunnittelimme kehittämämme mittarin yhdessä yhteistyötahon työntekijöiden kanssa. Mittaria kehittäessä otimme huomioon muutamilta asiakkailta saadut palautteet sen hetkisestä mittarista.

Opinnäytetyössämme pohdimme sosionomin osaamisvaatimusten lisäksi keskeisten kirkon alan osaamisvaatimusten näkymistä. Kirkon nuorisotyönohjaajan osaamisvaatimukseen kuuluu vaikuttavuuden arviointi. Lisäksi kirkon nuorisotyönohjaajan kompetensseissa mainitaan toiminnan ja oman työn arviointi sekä

viestintävälineiden käyttö. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-b.) Opinnäytetyösämme kehittämämme vaikuttavuutta mittaava mittari on vahvistanut näitä taitoja. Opinnäytetyömme mittarin avulla voidaan arvioida nuorisotyön toiminnan vaikuttavuutta. Mittarista saatujen tulosten pohjalta nuorisotyönohjaajat pystyvät arvioimaan omaa työtään sekä järjestettyä toimintaa sekä mahdollisesti kehittää tulosten avulla työtään. Vaikuttavuuden arviointi sekä oman työn ja toiminnan arviointi on tärkeää kirkon alalla. Kehittämämme mittari luotiin Microsoft Formsiin, joka edellytti esimerkiksi Microsoftin erilaisten sovellusten käyttämistä sekä niiden tuntemista entuudestaan.

Kirkon nuorisotyönohjaajan ammatillisen ydinosaamiskuvauksen mukaan nuorisotyönohjaajan pedagoginen osaaminen edellyttää taitoa tukea lasten ja nuorten kokonaisvaltaista kasvua monipuolisesti. Pedagoginen osaaminen edellyttää myös taitoa tunnistaa kasvuun liittyviä yksilöllisiä piirteitä ja erityisen tuen tarpeita. (Kirkkohallitus, i.a.-a, s. 10.) Kirkon nuorisotyönohjaajan ydinosaamiskuvauksen mukaan ennaltaehkäisevän sekä korjaavan ja kuntouttavan perhetyön osaaminen edellyttää taitoa ohjata lapsia, nuoria ja heidän perheitänsä auttamis- ja tukipalveluiden käyttämiseen (Kirkkohallitus, i.a.-a, s. 11). Seurakunnan toiminnassa käytettäessä kehittämämme mittari voi auttaa lasten ja nuorten kokonaisvaltaisen kasvun tukemisessa, heidän mahdollisessa ohjaamisessansa auttamis- ja tukipalveluiden piiriin sekä kasvuun liittyvien piirteiden ja erityisen tuen tarpeiden tunnistamisessa.

Kirkon nuorisotyönohjaajan ydinosaamiseen kuuluu myös diakonista osaamista. Diakonisella osaamisella tarkoitetaan taitoa tunnistaa muun muassa ulkopuolisuuteen, yksinäisyyteen ja syrjäytymiseen liittyviä ilmiöitä lasten, nuorten ja heidän perheidensä elämässä sekä toimia ilmiöitä ehkäisevästi, korjaavasti ja kuntouttavaksi. Diakonien osaaminen edellyttää myös taitoa pitää kyseisiä ilmiöitä esillä seurakunnan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa. (Kirkkohallitus, i.a.-a, s. 15.) Kehittämämme mittarin avulla pystytään tunnistamaan kyseisiä ilmiöitä. Mittarista saatavien tulosten avulla voidaan puolestaan pitää kyseisiä ilmiöitä esillä niin seurakunnan toiminnassa kuin yhteiskunnallisessa keskustelussa.

Kirkon nuorisotyönohjaajan innovointi- ja kehittämisosaaminen edellyttää taitoa arvioida toimintojen laatua ja vaikuttavuutta lasten, nuorten ja heidän perheidensä kanssa. Innovointi- ja kehittämisosaaminen edellyttää myös kykyä tunnistaa omat innovointiin liittyvät asenteet. (Kirkkohallitus, i.a.-a, s. 17.) Vaikuttamistoiminnan osaaminen edellyttää kirkon nuorisotyönohjaajilta taitoa luoda sekä kehittää lapsille ja nuorille vaikuttamismahdollisuuksia heitä koskevissa asioissa (Kirkkohallitus, i.a., s. 19). Vaikka opinnäytetyössämme kehittämämme mittari on kehitetty perhetyötä tekeväälle yritykselle, olemme opinnäytetyö prosessin aikana miettineet kuinka mittaria voisi hyödyntää kirkon nuorisotyön puolella. Mittarin hyödyntäminen loisi lapsille ja nuorille vaikuttamismahdollisuuden, kun he pääsivät kertomaan esimerkiksi isoskoulutuksen vaikuttavuudesta.

Diakoniatyöntekijän kompetenssissa mainitaan diakonisen asiakastyön osaaminen ja tässä kohdassa kompetenssia korostetaan ammattitaidon jatkuvaa ylläpitämistä ja kehittämistä sekä tutkimustiedon, arvioinnin ja reflektoinnin käyttämistä työn kehittämiseksi. Kompetenssissa mainitaan myös kirkon organisaation tuntemiseen ja yhteistyötaitoihin liittyen diakonian toiminnan ja talouden suunnittelu sekä arviointi. Lisäksi yhteisöllisyyden ja yhteiskuntaosaamisen osana on mainittu kirkollinen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen ihmisten elinolosuhteiden sekä hyvinvoinnin parantamiseksi. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-c.) Opinnäytetyönä kehittämäämme mittaria voidaan hyödyntää edellä mainittujen asioiden toteuttamisessa. Etenkin viimeiseksi mainitussa kirkollisessa ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa koemme, että mittarimme voisi olla hyödyksi sen tuottaman tiedon avulla.

Diakonian ydiosaamiskuvauksessa kerrotaan viranhaltijan osaamisen vaativan laaja-alaista osaamista erilaisen hädän tunnistamiseksi, avuntarpeessa olevien ihmisten tunnistamiseksi ja terveyden sekä hyvinvoinnin edistämiseksi. Tehtäväosaamisessa korostetaan taitoa vahvistaa yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen hyvinvointia sekä terveyttä. (Kirkkohallitus, i.a.-b, s. 10.) Kehittämällämme mittarilla mitataan edellä mainittuja seikkoja. Mittariamme muokkaamalla näistä aiheista sataisiin myös yksilöidympää tietoa. Koemme, että mittarimme tulosten avulla voidaan edistää hyvinvointia sekä terveyttä. Tehtäväosaamisessa mainitaan myös jokaisen ihmisen osallisuuden puolustaminen niin kirkossa kuin

yhteiskunnassakin (Kirkkohallitus, i.a.-b, s. 10). Osallisuus puolestaan korostuu mittarissamme omana osionaan, jonka takia mittarilla voidaan mitata työn ja osallisuuden tukemisen onnistumista. Lisäksi diakoniatyön viranhaltijan tehtäväosamiseen kuuluu taito selvittää sekä tuottaa ihmisten ja yhteisöjen elinolosuhteisiin liittyvää tietoa. Tämä tulisi osata yhdistää siitä tutkittuun tietoon sekä vaikuttamistyön lähtökohdaksi. (Kirkkohallitus, i.a.-b, s. 10.) Mittarimme toimii tässä kohdassa välineenä, joka tuottaa tietoa ja kertoo vaikuttamistyön onnistumisesta.

8.4 Jatkokehittämismahdollisuudet

Jatkokehittämismahdollisuuksia perhetyön vaikuttavuuden mittarissa on monia. Kehittämästämme mittarista saatavat tulokset eivät anna täysin konkreettista tietoa yksittäisen asiakkaan tai perheen tilanteen muuttumisesta, koska se on kehitetty käytettäväksi perhetyön työskentelyn loppupuolella. Lisäksi mittariin haluttu erityispiirre anonyymiydestä estää yksittäisen tapauksen tarkemman tarkastelun. Jotta tulokset kuvaisivat paremmin asiakkaan tai perheen tilanteen muuttumista täytyisi nykyistä mittaria kehittää sellaiseksi, että sitä voisi käyttää myös asiakkaan kanssa työskentelyn alussa. Asiakkaan tai perheen tilanteeseen ja sen muutoksiin pureuduttaessa tarkemmin mittarin anonyymiyks pienenee sekä työntekijän ja asiakkaan välinen valtasuhde korostuu. Kun yksittäisiä tilanteita voidaan tarkastella paremmin, hyöty mittarista on asiakaskohtaisesti parempi. Laaja-alaisempi esimerkiksi alueellisen työn vaikutus jää tässä kohden enemmän pimentoon. Tämä korostaa nyt luodun mittarin perimmäistä ideaa.

Mittarin toinen jatkokehittämismahdollisuus liittyy mittarin käyttämiseen muissakin työmuodoissa kuin perhetyössä. Muokkaamalla mittarin kysymyksiä, yhteistyötaho voi jatkossa hyödyntää tekemäämme mittaripohjaa esimerkiksi ammatillisessa tukihenkilötyössä tai tuetuissa tapaamisissa. Ammatilliseen tukihenkilötyöhön käytettäessä mittaria ei välttämättä tarvitse sisällöltään muokata paljon, mutta kysymysten asettelua pitäisi muuttaa. Vaikuttavuutta mitattaessa tuettujen tapaamisten asiakkailta, mittarin kysymyksiin täytyy tehdä suurempia muutoksia. Tämä johtuu siitä, että työmuoto eroaa enemmän perhetyöstä kuin ammatillinen tukihenkilötyö.

LÄHTEET

- Aistrich, M. (3.3.2014). *Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata?* Sitra.
<https://www.sitra.fi/artikkelit/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittaa-mitata/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-a). *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK)*.
 Saatavilla 22.8.2023 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-b). *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK), kirkon nuorisotyö*. Saatavilla 22.8.2023 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk-kirkon-nuorisotyö/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-c). *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK), diakoniatyö*. Saatavilla 23.8.2023 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk-diakoniatyö/>
- Elo, E. (2020). *Perheiden hyvinvointityöhön: PerheSomeBody-menetelmä* [Pro gradu -tutkielma, Turun yliopisto]. <https://www.utupub.fi/handle/10024/150891>
- Enroos, R. & Pösö, T. (17.9.2021). *Family relatedness: a challenge for making decisions in child welfare*. Families, relationships and societies.
- Era, T. (toim.). (2013). *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?* Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla 27.6.2023
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJUL-KAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FCG. (i.a). *ARVOA-arviointimenetelmä*. Saatavilla 23.11.2022.
<https://www.fcg.fi/palvelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sote-menetelmat/arvoa/>
- Helikoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., & Tykkyläinen, S. (3/2018). *Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille*. Sitra <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

- Hänninen, P. (12/2017). *"Ettei joka kivenrapsahdus enää vedä sinne pinnan alle ja hukuta"* Lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus Eksoten tehostetussa perhetyössä [Pro gradu –tutkielma, Itä-Suomen yliopisto].
https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/18901/urn_nbn_fi_uef-20180087.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M., & Virolainen A. (2012). *Perheen parhaaksi* (2.uud.p.). Edita Publishing Oy.
- Karhu, A., Savolainen, H., Närhi, V., & Aro, M. (2022). Tuen vaikuttavuuden arviointi ja tukivastemalli. Teoksessa N. Heiskanen, & M. Syrjämäki(toim.), *Pienet tuetut askeleet. Varhaiskasvatuksen uudistuva tuki ja kehittyvät käytännöt* (s. 98–107). PS-Kustannus
- Kirkkohallitus. (2016). *Läsnäolon nuorisotyö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon erityisnuorisotyön linjaus*. https://evl.fi/documents/1327140/52567042/Lasnaolon_nuorisotyo-linjaus.pdf/17256481-4ce6-1f49-e58d-4709ca748bd1?t=1620279654773
- Kirkkohallitus. (i.a.-a). *Nuorisotyönohjaajan ydinosaamiskuvaus*.
https://evl.fi/plus/wp-content/uploads/sites/3/2023/07/KH_YO_nuorisotyönohjaajan_ydinosaamiskuvaus_062022.pdf
- Kirkkohallitus. (i.a.-b). *Diakonian viranhaltijan ydinosaamiskuvaus*.
https://evl.fi/documents/1327140/43561565/KH_YO_diakonian_viranhaltijan_ydinosaamiskuvaus_062022.pdf/c9df537c-425c-049d-000a-8f5024b7655a?t=1664351946277
- Kupiainen, I. (2021). *Vaikuttavuus perhepalveluissa: Miten vaikuttavuutta mitataan ja mallinnetaan?* [Pro gradu –tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Kauppakorkeakoulu]. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/76419>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- L 652/2023. Kirkkolaki 14.4.2023/652. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230652>
- Lepistö, S.J., Ellonen, N., Rantanen, H.E., Vuorenmaa, M.K., Helminen, M.T., & Paavilainen, E. (2022). Parental Worries, Child Maltreatment Risk

- and Empowerment: How Are They Noticed in Child and Family Services? *Children*, 9(2), 269. <https://doi.org/10.3390/children9020269>
- Leppihalme E. (2022). Vaikuttamisen mahdollisuuksia ja kompastuskiviä diakonia työssä. Teoksessa S. Huhanantti, & V. Wallenius (toim.), *Diakonia. Nyt.* (s. 40–54). Kirjapaja.
- Lindberg, M., Nygård, M., Autto, J., Rappe, A., & Gichuhi E. (29.10.2020). Toimeentuloturvasta investointimaailmaan? Lapsiperheiden hyvinvointi ja perhepolitiikka Suomen hallitusareenalla vuosina 2007–2019. *Politiikka*, 62(3), 251–275. <https://doi.org/10.37452/politiikka.96082>
- Malmivaara, A. (2022). *Vaikuttavuus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Kustannus Oy Duodecim.
- Martela, F. (2022). Hyvinvoinnin mittaus edellyttää hyvinvoinnin teoriaa. Erik Alldardin hyvinvoinnin ulottuvuudet päivitettyinä nykyaikaan. *Yhteiskuntapolitiikka*, 87(5–6), 565–572. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022112366604>
- Määttä, P., & Rantala, M. (2022). *Tavallisen erityinen lapsi. Kasvun ja hyvinvoinnin tukeminen yhdessä*. PS-kustannus.
- Nuoret ja osallisuus. (i.a.). *Mitä osallisuus on?* Saatavilla 29.6.2023 <https://nuoretjaosallisuus.fi/tietoa-osallisuudesta/>
- Pohjola, A., Kemppainen, T., & Väyrynen, S. (toim.). (2012). *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Juvenes Print.
- Pyykkönen, R., Wahlgren, A., & Virtanen, A. (2008). Aikuisopiskelijan ammatillisen minäkäsityksen kehittäminen. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 10(1), 40–50. <https://journal.fi/akakk/article/view/114776>
- Raivo, P., & Lempinen, P. (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- Ranta, S., Sajaniemi, N., Eskelinen, M., & Lämsä, T. (24.6.2021). Päivähoidosta varhaiskasvatukseen: Pedagogisen toiminnan edellytykset suomalaisessa päivähoidossa ja varhaiskasvatuksessa. *Kasvatus & Aika*, 15(2), 60–72. <https://doi.org/10.33350/ka.103194>
- Rönkkö, L., & Rytönen, T. (2010). *Monisäikeinen perhetyö*. WSOYpro Oy.

- Saarilahti, M. (2020). *"Sekvenssikarttaa peliin". Tutkimus uuden työvälineen kehittamisestä lapsiperheiden arjen tueksi* [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/318254>
- Sekki, S. (2018). *Arki perhetyön kohteena. Tutkimus uuden työtavan kokeilusta Arki haltuun -hankkeessa* [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/234811>
- Socca. (i.a.-a). *Vaikuttavuuden arviointi aikuisten palveluissa*. Saatavilla 23.11.2022 https://www.socca.fi/kehittamishankkeet_ja_verkostot/sosiaalihuollon_vaikuttavuus/vaikuttavuuden_arviointi_aikuisen_palveluissa
- Socca. (i.a.-b). *Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelussa*. Saatavilla 23.11.2022 https://www.socca.fi/kehittamishankkeet_ja_verkostot/sosiaalihuollon_vaikuttavuus/vaikuttavuuden_arviointi_lastensuojelussa
- Sorsa, M., Hopia, H., Heino-Tolonen, T., & Raitakari, S. (2022). Lapsiperheiden psykososiaalinen tuki Suomessa. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 59(1), 83–103. <https://doi.org/10.23990/sa.97265>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a). *Osallisuuden edistäminen*. Saatavilla 29.6.2023 <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-a). *Kirkon tilastot kertovat toimintamme monipuolisuudesta ja vaikuttavuudesta*. Saatavilla 22.8.2023 <https://evl.fi/tieto-kirkosta/tilastotietoa>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.-b). *Rippikoulun itsearviointi*. Saatavilla 18.10.2023 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/kasvatus/rippikoulu/rippikoulun-kehittaminen/rippikoulujen-itsearviointi/>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.-c). *Perhe. Diakoninen perhetyö*. Saatavilla 16.10.2023 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/sosiaalisen-hyvinvointi-ja-ihmissuhteet/perhe/>
- Särkikangas, U., & Seppälä, R. (2022). *Nähkää meidät! Miten vastata erityisperheiden hätähuutoon?* Basam Books.
- Tampereen yliopisto. (i.a). *Kyselylomakkeen laatiminen*. Saatavilla 23.11.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2017). *Mitä osallisuus on?* Saatavilla 6.4.2023 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (21.8.2018a). *Mittareiden käyttö edellyttää vastuullisuutta: uusi ohje sosiaalialalla.* Saatavilla 23.11.2022 <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/-/mittareiden-kaytto-edellyttaa-vastuullisuutta-uusi-ohje-sosiaalialalle>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2018b). *Suomalaisten hyvinvointi.* Saatavilla 24.11.2022 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (24.10.2022a). *Perhetyö.* Saatavilla 8.11.2022 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (8.9.2022b). *AVAIN-mittari.* Saatavilla 22.11.2022 <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/avain-mittari>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (1/2022c). *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö.* Saatavilla 23.11.2022 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143940/RAP2022_001_WEB_final.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (3/2022d). *AVAIN-mittarin käyttö aikuissosiaalityössä.* Saatavilla 22.11.2022 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144880/URN_ISBN_978-952-343-914-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (4.5.2022e). *Keskeisiä käsitteitä.* Saatavilla 24.11.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (4.5.2022f). *Hyvinvointi.* Saatavilla 6.4.2023 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (4.5.2022g). *Osallisuus.* Saatavilla 27.6.2023 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (12.4.2023a). *Itsemääräämisoikeuden tukeminen*. Saatavilla 15.9.2023 <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-ka-sikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (31.5.2023b). *Nuorten hyvinvointi*. Saatavilla 23.8.2023 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-hyvinvointi>
- Tukari Oy. (i.a.). *Sosiaalialan osaamista Lohjalta Uudellemaalle*. Saatavilla 15.10.2022 <https://www.tukari.fi/>
- Vilen, M., Seppänen P., Tapio, N., & Toivanen R. (toim.). (2010). *Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön*. Kirjapaja.

LIITE 1. Mittarin kysymykset

OSA 1

Taustat:

1. Minkä alueen perhetyön piiriin kuulut?
Länsi-Uusimaa
Vantaa-Kerava

OSA 2

Työskentely:

2. Koetko saaneesi osallistua työskentelyn suunnitteluun?
Kyllä
Ei
3. Koetko, että sinua kuunneltiin työskentelyn aikana?
Kyllä
Ei
4. Pystyitkö vaikuttamaan työskentelyyn ja sen sisältöön?
Kyllä
Ei
5. Koitko työskentelyjakson sopivan pituiseksi?
Kyllä
Liian lyhyt
Liian pitkä
6. Koetko työskentelyn olleen oikea-aikaista?
Kyllä
Ei
7. Koetko pystyneesi rakentamaan luottamuksellisen yhteistyösuhteen?
Kyllä
Ei
8. Koetko työskentelyn olleen turvallista?
Kyllä
Ei
9. Koetko uskaltaneesi esittää oman mielipiteesi tai toiveesi työskentelyn aikana?
Kyllä

Ei

10. Vastasiko työskentelyn tavoitteet teidän perheenne tarpeita tai omia tavoitteita?

Kyllä

Ei

11. Koetko, että työskentelyllä on ollut vaikutusta elämääsi?

Kyllä

Ei

12. Koetko työskentelyn vaikutuksen olleen...

Positiivinen

Negatiivinen

13. Koetko työskentely aikana jonkin muun asian vaikuttaneen elämääsi...

Positiivisesti

Negatiivisesti

Ei ole muut asiat vaikuttaneet

14. Tähän voit halutessasi kertoa muutamalla sanalla elämääsi vaikuttaneesta asiasta

15. Petyitkö työskentelyn aikana johonkin?

Kyllä

Ei

16. Tähän voit halutessasi kirjoittaa mihin asiaan/asioihin petyit työskentelyssä

OSA 3

Kokemukset:

17. Koetko pystyväsi elämään mielekästä elämää?

Kyllä

Ei

18. Koetko työskentelyn vaikuttaneen perheenne hyvinvointiin?

Kyllä

Ei

19. Koetko työskentelyn vaikutuksen perheenne hyvinvointiin olleen...

Positiivinen

Negatiivinen

20. Koetko työskentelyn vaikuttaneen sinun elämänhallintaasi?

Kyllä

Ei

21. Koetko työskentelyn vaikutuksen elämänhallintaasi olleen...

Positiivinen

Negatiivinen

22. Koetko työskentelyn opettaneen sinulle uusia keinoja elämänhallintaan liittyen?

Kyllä

Ei

23. Koetko olevasi yksinäinen?

Kyllä

Ei

24. Koetko työskentelyn vaikuttaneen yksinäisyyden tunteeseesi?

Kyllä

Ei

25. Koetko työskentelyn vaikutuksen yksinäisyyden tunteeseen olleen...

Positiivinen

Negatiivinen

26. Koetko sosiaalisten kontaktiesi lisääntyneen työskentelyn aikana?

Kyllä

Ei

27. Koetko turvallista oloa elämässäsi?

Kyllä

Ei

28. Koetko työskentelyn lisänneen turvallisuuden tunnettasi?

Kyllä

Ei