

Sininauha Oy:n vaikuttavuus- ja tavoitemittaristotyökalun  
käytettävyyden arviointi ja kehittämistarpeiden  
kartoittaminen

Liida Hakkarainen  
Opinnäytetyö, kevät 2017  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Hakkarainen, Iida. Sininauha Oy:n vaikuttavuus- ja tavoitemittarityökalun käytettävyyden arviointi ja kehittämistarpeiden kartoittaminen.

Kevät 2017, 56 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön keskeinen tavoite oli kartoittaa kyselyn avulla tuettua asumista tarjoavan Sininauha Oy:n työntekijöiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia Sininauha Oy:n omasta tavoite- ja arviointimittarista. Lisäksi kyselyn avulla arviointiin vaikuttavuus- ja tavoitemittariston käytettävyyttä sekä kriteerien toimivuutta. Kyselyyn sisältyi myös kaksi kirjoittamaani esimerkkikirjausta, joiden avulla mitattiin tavoitemittarin käytön yhteneväisyyttä käytännössä. Webropol-kysely lähetettiin 54:lle Sininauha Oy:n työntekijälle eri yksiköihin ja vastauksia saatiin yhteensä 21 kappaletta. Opinnäytetyö oli tilaustyö Sininauha Oy:n kehittämissiköiltä, ja se on osa mittariston ja raportoinnin kehittämisprojektia.

Opinnäytetyössä kerrotaan Sininauha Oy:stä, sen asiakaskunnasta sekä tuetusta asumisesta. Teoreettinen viitekehys käsittelee vaikuttavuuden arviointia, mittareita sosiaalialalla yleisesti, tuettua asumista sekä arviointia ja kehittämistä. Menetelmänä on käytetty kvantitatiivista kyselytutkimusta. Päätuloksina voidaan sanoa, että kysely onnistui kohtuullisen hyvin, koska sen avulla saatiin toivottuja ja etukäteenkin oletettujakin kehittämisehdotuksia ja vastauksia. Esimerkkikirjauksista voisi tehdä selkeämpiä ja tarkempia, jos kysely tehtäisiin nyt uudestaan.

Kehittämisideoita saatiin useita. Toivottiin, että tavoitemittari siirrettäisiin kirjauskentän alapuolelle, ja sen lisäksi haluttiin selkeyttää koko työkalun käyttöön. Kategorioista ”päänteiden käyttö” haluttiin muotoon ”päänteettömyyden tukeminen” tai ”päähdetyö”. Työntekijät toivoivat motivointia tavoitemittarin käyttämiseen ja yhtenä vaihtoehtona ehdotettiin tavoitemittarin täyttämisen muuttamista pakolliseksi.

Johtopäätöksinä voidaan sanoa, että Sininauha Oy:n työntekijät toivovat lisäkoulutusta tavoite- ja arviointimittarin käytössä, vaikka suurin osa on siihen liittyen saanut koulutuksen. Tavoite- ja arviointimittarin keskeneräiseen raportointiosioon oltiin tyytymättömiä. Mittariston kriteereihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä ja niiden koettiin vastaavan arjessa tehtävää työtä.

Asiasanat: tuettu asuminen, kyselytutkimus, vaikuttavuuden arviointi, tavoitemittaristo

## ABSTRACT

Hakkarainen lida.

Developing an objective and measurement tool for the Sininauha Oy housing services. 56 p., 2 appendices. Language: Finnish. Spring 2017.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The main aim of this bachelor's thesis was to map out experiences and the development ideas of employees by a survey regarding the objective and measurement tool developed for the Sininauha Oy housing services. Furthermore, the purpose was to evaluate the usability and the effectiveness of the criteria of assessment set for the tool. The thesis was commissioned by the Sininauha Oy and was a part of a larger development project.

54 employees from different units of the Sininauha Oy took part in the Webropol-survey and a total of 21 responses were received. The theoretical frame of reference discusses the evaluation of effectiveness and general indication tools within the social services field. The method of the thesis is a quantitative survey including two examples of client logs, documentations, which were used to measure the consistency of the tool.

As a result, several improvement ideas were received such as to simplify the tool and renew some of the categories. Furthermore, the usage of the tool should be better encouraged or even be mandatory. The criteria used in the tool were mostly well received, as respondents felt that they corresponded mundane work situations properly. In hindsight, the examples of client logs used in the survey could have been somewhat simpler and clearer.

In conclusion, many employees of the Sininauha Oy asked to get additional training regarding the use of the objective and measurement tool despite the fact that most of them already had received a preliminary training.

Keywords: housing services, survey, evaluation of effectiveness, objective and measurement tool

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TAVOITTEET .....	7
3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	8
3.1 Tuettu asuminen.....	8
3.2 Asunto ensin -periaate.....	10
3.3 Vaikuttavuuden arviointi .....	10
3.4 Mittarit sosiaalialalla .....	12
3.5 Sininauha Oy:n tavoitemittaristo.....	12
3.6 Arviointi ja kehittäminen.....	13
4 SININAUHA OY .....	15
4.1 Asiakaskunta .....	15
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	17
5.1 Kvantitatiivinen tutkimus .....	17
5.2 Kysely ja kyselytutkimus.....	19
5.3 Esimerkkikirjaukset.....	21
6 TUTKIMUSTULOKSET .....	23
6.1 Mittariston käyttö ja koulutus .....	23
6.2 Mittariston ja kriteerien arviointi .....	24
6.3 Esimerkkikirjaukset.....	26
6.4 Keskusteleminen tuen määrän arvioinnista sekä lisäkoulutuksen tarve .	29
6.5 Parannusehdotukset tavoitemittarityökaluun sekä kriteereihin .....	29
7 TULOSTEN TARKASTELU, JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISIDEAT .	32
7.1 Tulosten tarkastelu .....	32
7.2 Esimerkkikirjausten analysointi.....	34
7.3 Avokysymysten analysointi .....	36

7.4 Tulosten vertailu AVAIN-mittarin kehittämishankkeen loppuraporttiin.....	38
7.5 Johtopäätökset ja kehittämisideat .....	39
8 POHDINTA.....	40
8.1 Eettisyys .....	40
8.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet .....	42
8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu .....	43
LÄHTEET .....	45
LIITTEET .....	49
LIITE 1: Saatekirje .....	49
LIITE 2: Kysely .....	50

## 1 JOHDANTO

Sosiaalialalla on tärkeää arvioida ja kehittää käytössä olevia työmenetelmiä. On myös asiakkaan etu, että työntekijöillä on mahdollisimman laajat mahdollisuudet arvioida ja kehittää työvälineitä asiakkaan voinnin arvioimiseksi. Seuraamalla asiakkaiden kanssa tehtävää työtä ja raportoimalla siitä säännöllisesti on mahdollista arvioida myös työn vaikuttavuutta. Vaikuttavuutta arvioimalla saadaan tietoa asiakkaan tarpeista, työn tavoitteista sekä erilaisista työmenetelmistä ja työn tuloksia arvioimalla voi parantaa myös asiakkaiden saamaa palvelua (THL 2016b).

Opinnäytetyössäni kerron tuettua asumispalvelua päihde- ja mielenterveysasiakkaille tarjoavan Sininauha Oy:n toiminnasta, itse kyselyntutkimuksen tekemisestä sekä tutkittavasta tavoitemittaristotyökalusta, joka on Sininauha Oy:n kehittämä oma työkalu. Sininauhasäätiöllä, joka omistaa Sininauha Oy:n, on vuosien kokemus asunnottomien ja syrjäytyneiden puolestapuhujana ja se on vuosikymmenten ajan puolustanut heidän oikeuksiaan (Sininauhakoti i.a.). Koska kyse on kirjaamisesta ja kirjauksen arvioinnista, voi ihmisillä olla hyvinkin erilaisia tyylejä ja tapoja kirjata ja arvioida kirjaamisiaan. Kyselyssä olevien esimerkkikirjausten avulla yritettiin saada selville, kuinka yhteneväistä työntekijöiden kirjauksen arviointi kyseisellä mittarilla on. Tuetun asumisen palveluntuottajat ovat velvollisia raportoimaan työn vaikuttavuudesta. Jotta yritys voi todentaa oman työnsä laatua, tulee sitä mitata tavoitemittarin avulla.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli arvioida vaikuttavuus- ja tavoitemittariston käytettävyys sekä kriteerien toimivuus kyselyn avulla. Lisäksi kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia mittaristosta sekä selvitettiin mittariston ja kriteerien kehittämistarpeet. Tarkoituksena oli kyselyn tuloksien pohjalta muokata mittaristoa sellaiseksi, että se hyödyttää työntekijöitä mahdollisimman hyvin ja auttaa myös arviomaan oman työn vaikuttavuutta. Oman työn vaikuttavuuden todentaminen voi heijastua motivaationa asiakastyöhön. Olen itse työskennellyt Sininauha Oy:ssä, ja tämä kysely on tilaustyö Sininauha Oy:n kehittämissyksiköltä.

## 2 TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tavoitteet ovat seuraavat:

1. Arvioida vaikuttavuus- ja tavoitemittariston käytettävyys sekä mittariston kriteerien toimivuus kyselytutkimuksen pohjalta.
2. Kartoittaa mittariston ja kriteerien mahdolliset kehittämistarpeet.

Jotta työntekijät hyötyvät mittaristosta, on sen oltava selkeä ja johdonmukainen ja siksi asiasta tehtiin kysely mittariston parantamiseksi. Tutkimuksen yhteistyökumppanina toimii Sininauha Oy ja sen kehittämysyksikkö. Tutkimus on osa mittariston ja raportoinnin kehittämisprojektia. Aiempaa tutkimusta Sininauha Oy:n kriteerien ja tavoitemittariston toimimisesta ei ole, koska mittaristo on otettu käyttöön vasta kesällä 2016. Tavoitteena on saada uusi korjattu ja päivitetty versio tavoitemittaristosta käyttöön keväällä 2017.

Kyselytutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Sininauha Oy:n työvälineiden kehittämistyössä ja kyselystä nousseiden kehittämisideoiden pohjalta mittaristoa ja kriteereitä voidaan muokata käytettävimmiksi. Toimiva mittaristo ja kriteerit tukevat työntekijöiden työskentelyä sekä antavat asiakkaan voinnista ja sen edistyksestä selkeän kuvan.

Mittaristoa tulee kehittää toimivammaksi, koska sen toimivuus parantaisi tiedon kulkua yrityksen sisällä. Informaation kulku mahdollistaisi esimerkiksi tarvittaessa työhön kutsuttavien työntekijöiden työskentelyn yrityksessä ja he saisivat nopealla katsauksella tiedon asiakkaan voinnista ja sen kehityksestä. Sen lisäksi toimivan ja selkeän mittariston käyttö olisi yhtenäistä riippumatta työntekijöistä. Helppokäyttöinen ja toimiva työkalu ei aiheuttaisi turhautumista ja parantaisi siten työssä jaksamista.

### 3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Teoreettiset lähtökohdat -luvussa käsittelen tuettua asumista ja asunto ensin -periaatetta, vaikuttavuuden arviointia sekä erilaisia mittareita sosiaalialalla. Lopuksi kerrotaan vielä arvioinnista sekä kehittämisestä.

#### 3.1 Tuettu asuminen

Tuetulla asumisella tarkoitetaan esimerkiksi vanhuksien, vammaisten, maahanmuuttajien, asunnottomien tai lastensuojelun asiakkaina olleita nuoria, jotka saattavat tarvita erityistä apua arjessa toimimisessa. Tuetun asumisen palveluntarjoajia on useita ja tuetun asumisen piirissä oleva asiakas voi asua joko omassa asunnossaan tai tukiasunnossa. Tuetussa asumisessa asiakas hoitaa pääosin arjen toimet, kuten ruokailun ja kaupassa käymisen, itsenäisesti, mutta saattaa tarvita erityistä tukea ja ohjausta raha-asioiden hoitamisessa tai kodinhoidossa. Tuetulla asumisella pyritään turvaamaan asumisen ja arjen onnistuminen. (Helsingin kaupunki 2016.) Tuettu asuminen on myös asumissosiaalista työtä. Asumissosiaalinen työ tapahtuu suhteessa asukkaaseen ja hänelle tärkeisiin toimijoihin. Työntekijän ja asiakkaan relationaalisuus on tärkeää erityisesti silloin, jos asiakkaalla ei ole muita ihmissuhteita tai ne ovat katkenneet. (Granfelt 2015, 18.)

Tuetun asumisen taustaidea on tuottaa palveluita ja tukitoimia sellaisille henkilöille, jotka eivät itsenäisesti selviydy arjessaan. Tarkoituksena on kuitenkin turvata itsenäinen elämä ja antaa tukea elämän muutos- ja kriisivaiheisiin. Tuettu asuminen on merkittävää, jotta asiakkaat eivät jää yksin, vaan voivat elää itsenäistä ja turvallista arkea tuettuna. Tuetun asumisen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle itsenäinen arki sekä mahdollinen opiskelupaikan ja työpaikan haku voimavarojen salliessa. Asiakkaita tuetaan hankkimaan arjen taitoja, jotka voivat mahdollistaa siirtymisen vähemmän tuettuun asumismuotoon. Palvelu suunnitellaan aina asiakkaan senhetkisen voinnin mukaisesti ja muuttuviin olosuhteisiin pyritään reagoimaan nopeasti ja joustavasti. (Esperi i.a.)



Tuetun asumisen asukkailla saattaa olla taustalla vuosien tai jopa vuosikymmenien alkoholi- tai huumeriippuvuus. Monet asiakkaista ovat olleet päihdepalveluiden avo- tai laitoshoidossa, ja useilla heistä on myös taustaa mielenterveyspalveluiden asiakkuudesta. Monilla asiakkaista on keskeytyneitä hoitjaksoja ja mahdollisesti myös vaikeaa velkaantumista. Asiakkailla nimenomaan päihdeongelmat ovat saattaneet johtaa asunnottomuuteen, mutta monilla tuetun asumisen asiakkaista esiintyy myös kaksoisdiagnooseja. (Savolainen 2012, 21.)

Suurin osa henkilöistä, jotka hyötyisivät tuetusta asumisesta, ei hakeudu oma-toimisesti palveluiden piiriin. Syitä tähän voi olla huonokuntoisuus, aloitekyvyttömyys tai tiedon puute. Tästä syystä etsivä työ on merkittävää, jotta voitaisiin tavoittaa palveluiden ulkopuolelle jääneet asunnottomat. Etsivän työn tarkoituksena olisi jalkautua kaduille ja paikkoihin, joihin asunnottomat kokoontuvat. Kun asunnoton henkilö kohtaa työryhmän, voitaisiin kartoittaa hänen elämäntilanteensa ja ohjata hänet palveluiden pariin. Pitkäaikaisasunnoton henkilö voi tarvita tukea ja puolestapuhujaa myös normaaleihin arjen toimiin, kuten lääkärissä käyntiin, joka voi tuntua häpeälliseltä huonon fyysisen ja henkisen voinnin takia. (Salo & Hyvärinen 2012, 115.)

Antti Kouvo (2013) on tutkinut ihmisten välistä luottamusta asumispalveluyksikön asiakkailla ja tutkimustuloksena todennut, että asumispalveluyksiköissä asuvilla ihmisillä ilmenee epäluottamusta viranomaisia kohtaan ja tämä saattaa hankaloittaa heidän kanssaan asiointia. Tutkimuksessa todettiin, että läheisiin, ystäviin ja asumispalveluyksikön henkilökuntaan luotetaan. Sen lisäksi todettiin, että asumispalveluyksikössä asuvilla koettu fyysisellä terveydellä on todennettu yhteys luottamuksen kanssa eli mitä huonommassa fyysisessä kunnossa on, sitä vähemmän on luottamusta muihin ihmisiin. (Kouvo 2013, 113–115.) On mielestäni todella positiivinen asia, että asumispalveluyksiköissä asiakkaat kokevat henkilökunnan luottamuksen arvoiseksi, koska luottamussuhde voi mataltaa asiakkaan kynnystä avun pyytämisen.

### 3.2 Asunto ensin -periaate

Asunto ensin on asunnottomuustyön toimintamalli, jonka lähtökohtana on ajatus siitä, että oma koti tarjoaa parhaat mahdolliset puitteet saada oma elämä jälleen kuntoon. Asunto ensin -periaatteen mukaan henkilö, jolla on vaikea mielenterveys- tai päihdeongelma, voi pärjätä tavallisessa vuokra-asunnossa, jos saa sinne tarvittavan tuen. Termi ”asunto ensin” tulee siitä, että ennen muita tukitoimia on järjestettävä ihmiselle asunto. Asunto on siis edellytys terveydellisten ja sosiaalisten ongelmien ratkaisemiselle eikä ”palkinto” sitten, kun asukas on ”asuttamiskelpoinen”. (Asunto ensin 2016a.)

Pitkäaikaisasunnottomuutta on vaikea vähentää, koska monet asunnottomat eivät kykene sitoutumaan asumis- ja kuntoutusyksiköiden sääntöihin, jolloin he jäävät palveluiden ulkopuolelle ja lisäävät ensisuojiin käyttöä. Monille asunnottomille väliaikaiseksi tarkoitetuista majoitusratkaisuista on tullut pitkäaikaista. Asunto ensin -periaate ei ole ollut aukoton, koska kaikkia ei pystytä asuttamaan ja asumisen kesto saattaa jäädä lyhyeksi. Periaatteeseen liittyy myös isoja auki olevia kysymyksiä: miten voidaan taata tukiasunnot kaikille, kun asuntomarkkinat tiukentuvat, kuinka voidaan puuttua huumeiden ”luvalliseen” käyttöön asumisyksikössä tai omassa asunnossa ja miten voidaan tuottaa moniammatillisia palveluita, jotta jokaiselle asiakkaalle räätälöityisi oma yksilöllinen palvelusuunnitelma? (Ympäristöministeriö 2011, 66–68.)

### 3.3 Vaikuttavuuden arviointi

Petteri Paasion (2016) sanoin vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan riittävän luotettavaa tietoa ja luotettavia havaintoja ihmisten (kuten asiakkaiden, asukkaiden, perheiden tai yhteisöjen) hyvinvoinnista ja sen muutoksesta (Paasio 2016). Tuetussa asumisessa vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan sitä, että kirjaamalla ja raportoimalla säännöllisesti asiakkaiden hyvinvoinnista elämän eri osa-alueilla, voidaan todentaa hyvinvoinnissa tapahtuneita muutoksia. Tuetun asumisen yksikössä vaikuttavuuden arvioinnin avulla voidaan havaita esimerkiksi, jos asiakas on itsenäinen eikä tarvitsekaan arjen toimintoihinsa tukea ja

tällöin voidaan miettiä, onko tuettu asuminen hänelle oikea asumismuoto. Toisaalta taas vaikuttavuuden arvioinnin avulla voidaan myös havaita tehostetun tuen tarve ja näin puuttua asiakkaan elämässä oleviin riskitekijöihin ajoissa.

Kun puhutaan vaikuttavuudesta, on pystyttävä antamaan havaintoja ainakin siitä, mikä on ihmisen hyvinvoinnin tila ja miten se on muuttunut. Vaikuttavuuden arviointi on välttämätöntä, jos tutkittavien asiakkaiden hyvinvointi on vaarassa tai jos ollaan kehittämässä toimintatapaa ja halutaan tietää sen hyödyt. Asiakkaiden hyvinvoinnin seuraaminen on ainoa tehokas tapa havaita virheitä ja ottaa niistä opikseen. Vaikuttavuuden arviointi on koko asiakasprosessin ajan tapahtuvaa hyvinvoinnin arviointia, ei jälkikäteen tehtävää raportointia. (Paasio 2016.)

Vaikuttavuus ei käsitteenä ole yksiselitteinen ja sitä käytetään monissa eri yhteyksissä. Tutkimusta vaikuttavuudesta voidaan tarvita, jotta saadaan perusteita esimerkiksi uusiin investointeihin tai resursseja uusiin palveluihin. Marja Haapaniemen (2015) mukaan vaikuttavuuden lähikäsitteitä ovat tehokkuus, tuottavuus, kannattavuus, laatu ja taloudellisuus. Vaikuttavuutta voi olla haastavaa arvioida, koska vaikutukset saattavat näkyä vuosien kuluttua ja vaikutus voi olla erilainen eri kohderyhmille. Kun vaikuttavuutta arvioidaan, on tarkasti määriteltävä tavoitteet sekä valittava arviointimenetelmä. Arviointi voi olla hankalaa, koska yksilön kokemuksiin vaikuttavat monet eri tekijät. (Haapaniemi 2015.)

On monia eri tapoja arvioida vaikuttavuutta. Tavoiteperusteinen vaikuttavuuden arviointi tarkoittaa, kuinka hyvin ennalta määrätyt tavoitteet ovat toteutuneet. Kun arvioidaan vaikuttavuutta, voidaan tarkastella, kuinka asiakkaan tarpeisiin on vastattu. (THL 2015.)

Sininauha Oy:n tavoitemittariston yksi tärkeistä tehtävistä on tarkastella, kuinka hyvin tavoitemittaristosta selviää, ovatko asiakkaan kanssa sovitut tavoitteet toteutuneet. Yksityiset palveluntuottajat ovat osa palvelujärjestelmää ja ovat vastuussa palvelunsa laadusta ja toiminnastaan asiakkaille, toimintaorganisaatiolle, päätöksentekijöille sekä veronmaksajille (Pohjola 2012, 9). Työn tulee olla vaikuttavaa ja sen takia on tärkeää kehittää työkaluja vaikuttavuuden edistämiseksi.

seksi. Opinnäytetyöni itsessään ei mittaa vaikuttavuuden arviointia, vaan pyrkii kartoittamaan vaikuttavuuden arviointimittarin toimivuuden, joka toimiessaan hyvin voi toimia työvälineenä vaikuttavuuden arviointiin.

### 3.4 Mittarit sosiaalialalla

Sosiaalialalla on käytössä useita erilaisia vaikuttavuuden arvioinnin mittareita sekä menetelmiä kuten esimerkiksi BIKVA-malli, kuvastin-menetelmä sekä aikuissosiaalityön vaikuttavuusmittari AVAIN (THL 2016a). BIKVA-malli on asiakaslähtöinen arviointimenetelmä ja sen tehtävänä on ottaa arviointiin mukaan myös asiakkaiden näkökulma palveluiden vaikuttavuudesta; tämä siis vaatii organisaatiolta avoimuutta asiakkaiden mielipiteille (THL 2016c). Kuvastin-menetelmä on sosiaalityössä käytettävä itse- ja vertaisarviointimenetelmä, jonka avulla voidaan tukea arvioivaa työtapaa tiimissä ja menetelmän avulla voi sanallistaa hiljaista tietoa (THL 2016d). AVAIN-mittarin avulla taas voi koota tietoa sosiaalityön tavoitteista, menetelmistä ja tilanteista, joilla on vaikutusta asiakkaan arkeen. Parhaimmillaan AVAIN-mittarin avulla voidaan osoittaa sosiaalityön vaikuttavuutta. Mittaria täyttävät sekä työntekijä että asiakas. Tärkeässä roolissa tämän mittarin käytössä on mittaamisen toistaminen säännöllisesti. (THL 2016e.)

Sosiaalialalla on käytössä mittareita myös esimerkiksi ikäihmisten parissa, kuten RAVA, jolla arvioidaan ikäihmisten toimintakykyä ja avuntarvetta (RAVA 2015) sekä ASCOT, jolla voidaan havainnoida muutosta hoivaan liittyvässä elämänlaadussa. Tämä työkalu muodostuu kysely-, haastattelu- sekä havainnointilomakkeista. (ASCOT i.a.)

### 3.5 Sininauha Oy:n tavoitemittaristo

Sininauha Oy:n tavoite- ja vaikuttavuusmittaristo on suunniteltu mittaamaan tietyn asumisen palveluissa tapahtuvaa tavoitteiden toteutumista sekä vaikuttavuutta. Sininauha Oy on yksityinen palveluntuottaja ja sen on pystyttävä toden-

tamaan palveluidensa laatu ja vaikuttavuus. Sininauha Oy:n oma tavoite- ja vaikuttavuusmittaristo on suunniteltu soveltumaan juuri erityisesti tuetun asumisen palveluihin. DomaCare-asiakastietojärjestelmän tavoitemittarissa on mahdollista valita asukkaan kirjaukseen arviointikriteeri viidestä erilaisesta tuettavuusasteesta, jotka ovat autettu, runsas tuki, tuettu, kevyesti tuettu ja itsenäinen. Kategoriat, joita arvioidaan näiden kriteerien perusteella, ovat ”häiriöttömän asumisen onnistuminen”, ”asunnon kunto ja siitä huolehtiminen”, ”talous”, ”arjenhallinta”, ”terveydenhoito (somaattinen ja psyykkinen)”, ”sosiaaliset taidot ja osallisuus” sekä ”päihteidenkäyttö”. Kirjaamisen yhteydessä työntekijä valitsee parhaiten kirjaukseensa sopivat kategoriat, jotka hän arvioi kriteerien tuettavuusasteen mukaan. Tällöin asiakastietojärjestelmään tallentuu teemoittain dataa asiakkaiden voinnista eri elämän osa-alueilla. Työntekijät ovat saaneet koulutuksen tavoitemittariston käyttöön sekä ohjeet kriteerien sisältöön. Kyselyn avulla pyritään selvittämään myös mahdollinen lisäkoulutuksen tarve.

Sininauha Oy:n yhtenä tavoitteena asumispalvelutoiminnan lisäksi on mitata ja kehittää mittareita, jotta sosiaalitoimen kautta tapahtuvan asunnottomien ja syrjäytyneiden tuen vaikuttavuuden tulokset pystyttäisiin todentamaan (Sininauhakoti i.a.). Sininauha Oy:n työntekijät käyttävät työssään DomaCare-asiakastietojärjestelmää, jossa tavoitemittaristoa käytetään osana kirjaamista. Tavoitemittariston käyttäminen muodostaa dataa, jolla voidaan arvioida asiakkaan tavoitteiden toteutumista, minkä lisäksi työn vaikuttavuutta voidaan arvioida mittariston avulla. Tavoitemittaristo on ollut käytössä kesäkuun 2016 alusta eli työntekijöillä on ollut useita kuukausia aikaa testata ja perehtyä sen käyttöön.

### 3.6 Arviointi ja kehittäminen

Arvioinnin tekemisessä on otettava huomioon viisi tärkeää seikkaa. Ensimmäinen on se, milloin arviointia tehdään. Tässä opinnäytetyössä arviointi on jälkikäteisarviointia. Toinen arvioinnin tekemisessä huomioitava asia on se, missä arviointia tehdään ja miten se kannattaa kohdistaa. Arvioinnin tekemisen sijainti ja kohdeyleisö vaikuttavat siihen, millaista aineistoa halutaan kerätä. Kolmantena on muistettava, kenelle arviointia tehdään. Opinnäytetyössäni arviointi tehdään

Sininauha Oy:n kehittämisyksikölle, joka arvioinnin pohjalta muokkaa tavoitemittaristoa toimivammaksi. Neljäs arvioinnissa huomioitava asia on, mitä ollaan arvioimassa. Tässä tapauksessa arvioimme tyytyväisyyttä, käytettävyyttä sekä yhteneväisyyttä. Viides asia on, mitkä ovat arvioinnin motiivit eli kuka hyötyy arvioinnista ja miten. (Virtanen 2007, 23–24.) Tässä opinnäytetyössä yksi tämän tutkimuksen tärkeimmistä motiiveista on työhön liittyvien prosessien kehittäminen ja sitä kautta työhyvinvoinnin lisääminen ja vaikuttavuuden esiin tuominen. Viimeisen kymmenen vuoden aikana kehittämistyöstä on tullut yksi voimakkaimmin laajenevista sosiaalialan tehtävistä. On huomattu, että myös sosiaalialalla palvelujärjestelmän laajentamisen sijaan on keskityttävä enemmän jo olemassa olevien käytäntöjen ja toimintatapojen kehittämiseen. Jo sosiaalialan koulutusohjelmassa olisi huomioitava kehittämistyö, koska sen merkitys tulevaisuudessa tulee vielä korostumaan. (Toikko 2005.)

## 4 SININAUHA OY

Opinnäytetyöni yhteistyötaho on Sininauha Oy, joka on yleishyödyllinen, tuetun asumisen, palveluntuottaja mm. mielenterveys- ja päihdeongelmallisille. Sininauha säätiö ostaa tukiasuntoja, vastaa niiden ylläpidosta tavoitteenaan turvata mielenterveys- ja päihdeongelmasta kärsivien asuminen ja vahvistaa heidän elämänhallintaansa. Sininauha Oy vuokraa asuntoja säätiöltä. Tukiasuntoja on sekä asumispalveluyksiköissä että tavallisissa kerrostaloissa. Sininauha Oy on aktiivisesti mukana tekemässä tutkimus- ja kehittämistyötä mielenterveyden edistämiseksi, päihteidenkäytön vähentämiseksi sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä. Osa Sininauha Oy:n asumisyksiköistä ja jatkoasunnoista noudattavat Asunto ensin -periaatetta, joka mahdollistaa itsenäisen, mutta tuetun asumisen päihde- tai mielenterveysongelmaisena. Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköjä on pääkaupunkiseudulla ja Tuusulassa. Osa yksiköistä on päihde- ja asumispalveluyksiköitä ja asumaan Sininauha Oy:n tukiasuntoihin on mahdollista päästä kunnan sosiaalitoimen kautta. (Savolainen & Suikkanen 2016, 9.) Sininauha Oy:n palveluksessa on noin 80 työntekijää, tukiasuntoja noin 400 ja asiakkaita pääkaupunkiseudulla noin 500 (Sininauhakoti i.a.).

### 4.1 Asiakaskunta

Sininauha Oy:n asiakaskuntaan kuuluu päihde- ja mielenterveysongelmaisia, syrjäytyneitä sekä yksinäisiä ihmisiä. Monet heistä ovat olleet asunnottomina pitkään ennen kuin ovat päässeet asumaan esimerkiksi asumispalveluyksiköön (Sininauha Oy i.a.). Monet heistä ovat pitkäaikaisasunnottomia. Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan pitkittynyttä ja kroonistunutta asunnottomuutta ja henkilöitä, joilla perinteiset asumismallit eivät toimi, koska yksilöllisiä tarpeita ei pystytä huomioimaan tarpeeksi hyvin (Ympäristöministeriö 2011, 64).

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma PAAVO on pyrkinyt vuosina 2012-2015 poistamaan pitkäaikaisasunnottomuutta sekä ennaltaehkäisemään sitä (Ympäristöministeriö 2016). Myös Helsingin kaupunki on sitoutunut valta-

kunnalliseen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan, jonka tavoitteena on hankkia pienasuntoja, hankkia uusia asumisyksiköitä, muuttaa asunot tuetun asumisen yksiköiksi sekä ennaltaehkäistä asunnottomuutta. (Helsingin kaupunki 2014).

Tällä hetkellä on käynnissä valtakunnallinen asunnottomuuden ennaltaehkäisyohjelma AUNE vuosina 2016–2019. Hanke toteutuu tiiviinä verkostoyhteistyönä asunnottomuustyötä tekevien järjestöjen, kuten Sininauhasäätiö, Vailla vaki-naista asuntoa, Y-säätiö, Helsingin Diakonissalaitos ja Rauman Seudun Katulähetys ry, kanssa. Verkostot järjestävät asumisneuvontaa ja tavoitteena on tukea asumissosiaalista työtä kehittäviä järjestöjä sekä saada asunnottomuutta ehkäisevä asumisneuvonta pysyväksi osaksi sosiaalipalveluita. (Asunto ensi b 2016.)



## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Menetelmäkseni valikoitui kvantitatiivinen kysely- eli surveytutkimus. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää tavoite- ja vaikuttavuusmittariston käytettävyys sekä mahdolliset kehittämis- ja korjausehdotukset itse työkaluun sekä kriteereihin. Tässä luvussa kerron kvantitatiivisen kyselytutkimuksen ja kyselyn tekemisestä sekä esittelen kyselyssä mukana olleet esimerkkikirjaukset.

### 5.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyöni tutkimusmetodi on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on käsitellä mittauksen tuloksena saatua tietoa tilastollisin menetelmin. Tutkimus perustuu perusteluihin, luotettavuuteen sekä yksiselitteisyyteen. Mitä enemmän vastaajia eli saatua aineistoa on, sen luotettavampana tutkimustuloksia voidaan pitää. (Kananen 2008, 10.) Tärkeintä on määritellä tarkkaan mitä halutaan selvittää ja kvantitatiivinen tutkimus edellyttääkin käsitteiden tarkkaa määrittelyä niin, että niitä voidaan mitata (Kananen 2008, 10–16). Omassa opinnäytetyössäni, jotta voidaan selvittää toimiiko tavoitemittaristo, on pystyttävä määrittelemään toimiva tavoitemittaristo. Sininauha Oy:n toimiva tavoitemittaristo olisi selkeä, informatiivinen, monipuolinen sekä nopea käyttää.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on päätettävä miten tieto kerätään ja mitä kysymyksiä esitetään sekä minkälaisia kysymystyyppejä käytetään (Kananen 2008, 12). Päädyin toteuttamaan tutkimuksen kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, koska siten oli mahdollista saada mahdollisimman monta vastaajaa lyhyen ajan sisällä. Kyselyn avulla myös vastaajien anonyymiteetti säilyisi ja sitä kautta vastauksia voidaan pitää luotettavina eikä haastattelijan läsnäolo vaikuta vastauksiin. Opinnäytetyö oli tilaustyö Sininauha Oy:ltä, joka tarkoittaa, että yrityksen kanssa on tehty yhteistyötä ja neuvoteltu kyselyn tekemisestä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Kyselyssä olevia kysymyksiä oli alustavasti valmiina Sininauha Oy:n puolesta, koska heillä oli selkeä agenda siitä, mitä halutaan

saada selville. Tämä helpotti työtäni paljon, vaikka kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja onkin muokattu ja hiottu prosessin edetessä. Minun tehtävänäni oli kehittää esimerkkikirjaukset, jotka olisivat osa kyselyä kartoittamassa mittariston yhteneväistä käyttöä. Kyselyyn päätyi sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä.

Havaintomatriisi eli tietokantapohja, jolle kysymykset syötin, teki valmiiksi kyselylomakkeen ja siihen oli mahdollista syöttää erilaisia kysymystyyppejä. Opinäytetyö toteutettiin Webropol-kyselynä ja linkki kyselyyn lähti sähköpostilla Sininauha Oy:n 54:lle työntekijälle ja tavoiteltu vastausprosentti oli 30%. Toteutunut vastausprosentti oli 38,89%. Kyselyn tuloksista selvisi, että kysely oli avattu 16 kertaa lähettämättä vastausta, joten on mahdollista, että kysely on ollut liian pitkä ja osa työntekijöistä on aloittanut kyselyn täyttämisen, mutta keskeyttänyt sen.

Kvantitatiivisen tutkimuksen yksi idea on kysyä kysymykset pieneltä vastaajajoukolta ja pyrkiä yleistämään johtopäätökset. On mahdollista, että tutkimuksen otos ei vastaa kohderyhmää tai otos jää minimaaliseksi, jolloin yleistettävyyys ei onnistu. Kvantitatiivisen tutkimuksen otos on harvoin kuitenkaan täydellinen, jolloin tulokset eivät ehkä ole yleistettävissä, mutta saattavat olla suuntaa antavia. Työn luotettavuus eli reliabiliteetti ja validiteetti voivat tutkimuksessa jäädä alhaiseksi, jolloin se on tuotava raportissa esiin. Luotettavuuskysymysten läpikäyminen raportissa on tärkeää, vaikka tulokset eivät olisikaan luotettavia: tämä antaa kirjoittajasta sellaisen kuvan, että hän on ainakin paneutunut aiheeseen. (Kananen 2008, 13.)

Tutkimukseen tulisi ottaa ainoastaan ongelman ratkaisun kannalta välttämättömät kysymykset ja kysymysten hyödyllisyyttä ja arvoa tulee pohtia ennen kyselyn lähettämistä. On myös tärkeää kysymyksiä laatiessa huomioida, että kysymykset ovat lyhyitä, eivät johdattele, ovat selkeitä ja yleiskielellä kirjoitettuja. Kyselyn kysymykset tulee ryhmitellä aiheiden mukaan (Kananen 2008, 15–35.) Näin tein myös omassa kyselyssäni eli alkuun sijoitin taustatietoja koskevat kysymykset, sen jälkeen tavoitemittarin ja raportoinnin käytettävyyteen liittyvät kysymykset. Näiden jälkeen kyselyssä oli kriteereihin liittyvä kysymys ja sen

jälkeen esimerkkikirjaukset. Lopuksi kehittämiseen liittyvät kysymykset ja avokysymykset, joissa pyydettiin parannusehdotuksia kriteereihin ja tavoitemittarityökaluun.

## 5.2 Kysely ja kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää suurelta joukolta vastaukset samoihin kysymyksiin. Kyselyn tulee ole yksiselitteinen ja se kannattaa tehdä yhteistyötahon kanssa, jotta kysymyksistä saadaan tarkoituksenmukaiset. Kysely tulisi esitellä aina ennen sen lähettämistä kohderyhmälle, jotta huomataan ajoissa, jos kyselyn vastaamiseen menee liian kauan aikaa. Kyselylomake tulee pitää kompaktina ja lyhyenä, jottei se karsi vastaajia pois. Henkilöllisyyttä koskevien tietojen kysyminen tulee jättää minimiin ja niiden tulee olla perusteltuja. (Virtuaaliammattikorkeakoulu i.a.) Tekemäni kyselytutkimus oli kokonaistutkimus eli kysely (Liite 2.) lähetettiin kaikille kohderyhmään kuuluville.

Kysymysten teksti tulee olla huoliteltua ja kysymysten selkeitä ja yksitulkintaisia sekä kyselylomakkeen ulkoasuun on kiinnitettävä huomiota (Kananen 2008, 12). Kysymykset tarkastin useaan kertaan eikä niihin jäänyt kirjoitusvirheitä ja kysymykset olivat mielestäni lähetettäessä selkeitä ja perusteltuja. Lomakkeen ulkoasuun kiinnitin myös erityistä huomiota ja siinä pitäydyttiin yrityksen värisissä eli sinisessä ja kyselyyn liitin Sininauha Oy:n logon uskottavuuden tuomiseksi. Esitestausta en suorittanut kukaan ulkopuolisella, vaan testasimme työelämäohjaajani kanssa kyselyn ennen sen lähettämistä.

Tutkimusaineisto kerätään standardoidusti eli siten, että täsmälleen samat asiat kysytään kaikilta vastaajilta. Hyviä puolia kyselylomaketutkimuksessa on, että kysymykset voidaan kysyä kerralla suurelta määrältä ihmisiä, jolloin se säästää aikaa ja vaivaa. Huonoina puolina on esimerkiksi se, että otanta saattaa jäädä pieneksi eikä voi esittää tarkentavia kysymyksiä. Sen lisäksi ei voida olla varmoja vastaajien huolellisuudesta ja rehellisyydestä. Jos kysymykset ovat moniselitteisiä, voi niistä aiheutua väärinymmärryksiä. Lomakkeen laatiminen ja testaaminen vie aikaa. (Sutinen i.a.)

Kyselyn muoto ja kieli vaihtelee sen mukaan, kenelle kysely lähetetään. Kysymysten muotoilussa tulee olla erittäin huolellinen, sillä onnistuneet ja selkeät kysymykset luovat perustan hyvälle tutkimukselle. Eniten virheitä tutkimustuloksissa aiheuttavat juuri kysymysten epäselvä muoto. Hyvät kysymykset ovat yksiselitteisiä eivätkä johdattele lukijaa. (Valli 2010, 103–104.)

Kyselyn alkuun kannattaa sijoittaa kysymykset, joihin on helppo vastata. Myös kysymysten loogiseen etenemiseen tulee kiinnittää huomiota, jolloin samaan aihealueeseen liittyvät kysymykset on hyvä sijoittaa peräkkäin kyselyssä. Jos kysymyksen vastausvaihtoehtona on ”en osaa sanoa” tai ”en tiedä”, kannattaa nämä vastausvaihtoehdot sijoittaa skaalan loppuun; näin ne keräävät vähemmän vastauksia, kuin jos ne olisivat sijoitettu keskelle. (Menetelmätietovaranto 2010.) Kyselyssäni aluksi olin sijoittanut ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehdon keskelle skaalaa, mutta lopulta päädyin edellä mainitusta syystä siirtämään sen viimeiseksi vastausvaihtoehdoksi.

Kyselyn liitteenä oli saatekirje (Liite 1). Vastausaikaa kyselyyn oli 3.11.-25.11.2016 ja sinä aikana lähetin yhteensä neljä muistutusviestiä, jotta saisin kyselyyn riittävästi vastauksia. Kyselyssä kysyttiin ensin taustatietoja, kuten yksikköä, jossa haastatettava työskentelee. Yksikköä kysyttäessä vastausvaihtoehdoista yksiköt, joissa on vähän työntekijöitä, laitettiin samaan vastausvaihtoehtoon anonymiteetin säilymiseksi. Yksikön kysyminen oli merkityksellistä, jotta ristiintaulukoinnin avulla saatiin tietää, missä yksiköissä työntekijät kaipasivat lisäkoulutusta mittarin käyttöön liittyen. Kyselyn taustatiedoissa kartoitettiin, onko henkilö aiemmin käyttänyt tavoitemittaristoa ja onko hän saanut opastusta kriteerien käyttöön. Lopuksi kysyttiin vielä, onko työntekijä lukenut tavoitemittarin kriteerit.

Kysely jatkuu kysymyksillä itse työkalusta sekä kriteereistä. Kysymykset koskevat työkalun käytettävyyttä, nopeutta sekä sitä, onko se helppo löytää. Seuraavaksi kysytään raportointiosion hyödystä sekä siitä, löytyykö se helposti asiastietojärjestelmästä. Sen jälkeen pyydetään arvioimaan itse kriteerejä, minkä jälkeen on mahdollisuus pyytää lisäopastusta sekä antaa parannusehdotuksia. Kyselyssä on esitelty esimerkkikirjaukset, joiden pohjalta arvioidaan mittariston

käytön yhteneväisyyttä työntekijöiden kesken. Mittariston käytön yhteneväisyyttä tutkitaan sen takia, että voidaan havainnollistaa kuinka hyvin mittaristo todella toimii ja kuinka samankaltaisesti tai eriävästi työntekijät arvioivat täsmälleen samat esimerkkikirjaukset. Mittaristoa voidaan pitää toimivana, jos esimerkkikirjaus saa suurimmalta osalta vastaajista yhtenevän arvioinnin.

Kyselyaineiston analysoinnissa on huomioitava kolme tärkeää asiaa: täydellisyys, täsmällisyys sekä yhtenäisyys. Täydellisyydellä tarkoitetaan sitä, onko kaikkiin kysymyksiin saatu vastaus. (Virtuaaliammattikorkeakoulu i.a.) Kyselyä tehdessä laitoin kyselylomakkeeseen asetuksen, joka asettaa kaikki kysymykset pakollisiksi eli kysymyksiin oli kaikkien pakko vastata jotain. Täsmällisyys tarkistetaan vastauksista katsomalla, onko kaikkiin kysymyksiin vastattu täsmällisesti ja onko joku kysymys esimerkiksi ymmärretty väärin. Väärät vastaukset tai virheelliset tiedot voivat vaikuttaa siihen, kuinka luottavia tulokset ovat. (Virtuaaliammattikorkeakoulu i.a.) Kyselyn tuloksista en huomannut varsinaisia huolimattomuusvirheitä tai vastauksia, joissa esimerkiksi kirjoitusvirheet olisivat vaikuttaneet vastauksen tulkintaan, mutta esimerkkikirjausten epäselkeys ja huono laatu on vaikuttanut niiden kysymysten kohdalla tulosten luotettavuuteen. Yhtenäisyyden tutkiminen on myös tärkeää, jotta selvitetään, onko kaikki kysymykset ymmärretty samalla tavalla. Jos aineistossa on väärinymmärrettyjä ja virheellisiä vastauksia, voidaan todeta, ettei kyselyä ole suunniteltu ja toteutettu tarpeeksi hyvin. (Virtuaaliammattikorkeakoulu i.a.) Omassa tapauksessani juuri yhtenäisyyden kohdalla toimin nyt toisin ja pyrkisin luomaan selkeämmät esimerkkikirjaukset, jotta vastaukset olisivat yhteneväisemmät.

### 5.3 Esimerkkikirjaukset

Kyselyssä on esitelty kaksi kuvitteellista esimerkkikirjausta, jotka on tehty todellisia kirjauksia hyödyntäen – kuitenkin niin, ettei alkuperäistä kirjaajaa tai kirjauksen kohdetta voi tunnistaa. Esimerkkikirjausten tarkoituksena oli selvittää tavoitemittariston käytön yhteneväisyys. Ensimmäinen kirjaus käsitteli Pekkaa:

*”Aamulla liikkuva terveydenhuollon yksikkö käynyt pistämässä injektion Pekalle. Myöhemmin Pekka tuli kotiin sovitulle tapaamiselle erittäin päihtyneen oloisena, jonka vuoksi tapaaminen siirrettiin. Hetken kuluttua naapuri valittanut liian kovalla soitetusta musiikista, joten pyydetty Pekkaa pariin otteeseen hiljentämään musiikkia. Muistutettu samalla Pekkaa huomisesta psykiatrisen sairaanhoitajan tapaamisesta.”*

Toisessa kirjauksessa käsiteltiin Ellin tapausta:

*”Tehty kotikäynti Ellin luona. Asunto oli siistissä kunnossa ja Elli kertoi käyneensä juuri ruokaostoksilla. Täytetty Ellin kanssa Kelan asumistuen jatkohakemus. Elli varasi työosuusrahatyön ensi viikolle ja pyysi muistutusta siitä päivää ennen. Elli kertoo, että polvi on kipeytynyt uudestaan ja pyysi työntekijää varaamaan hänelle lääkäriajan, koska Ellin puhelin on kadonnut.”*

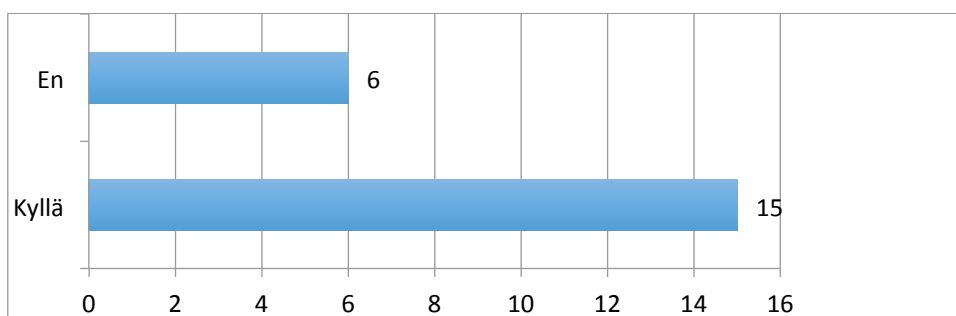
## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa on esitelty tämän opinnäytetyön tutkimustulokset yksi kysymys kerrallaan. Tuloksia on esitetty ja havainnollistettu sekä taulukoiden että tekstin avulla.

### 6.1 Mittariston käyttö ja koulutus

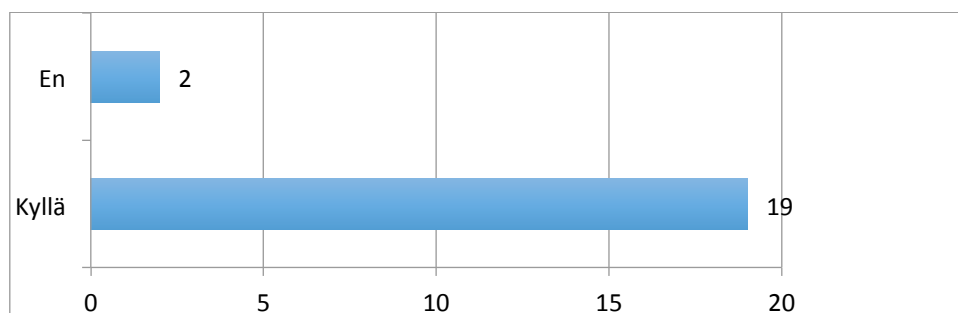
Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, missä yksikössä vastaaja pääasiassa työskentelee. Kyselyyn vastasi yhteensä 21 vastaajaa eri yksiköistä. Eniten vastauksia, 8 kappaletta, tuli Ruusulankadun asumispalveluyksiköstä. Pessistä ja Pessixistä vastauksia tuli yhteensä 5 kappaletta. Myrrin, Sahapuis-ton ja Mutterimajan yhteenlaskettuja vastaajia oli 5 kappaletta ja kotiin vietävistä palveluista vastaajia tuli 3 kappaletta. Vastaajia oli asunto ensin -periaatteella toimivista yksiköistä, päihteettömistä yksiköistä sekä kotiin vietävistä palveluis-ta.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin, onko vastaaja käyttänyt tavoitemittaria päivittäisessä asiakaskirjaamisessa. Vastaajista 15 oli käyttänyt tavoitemittaria ja 6 ei ollut (Kuvio 1).



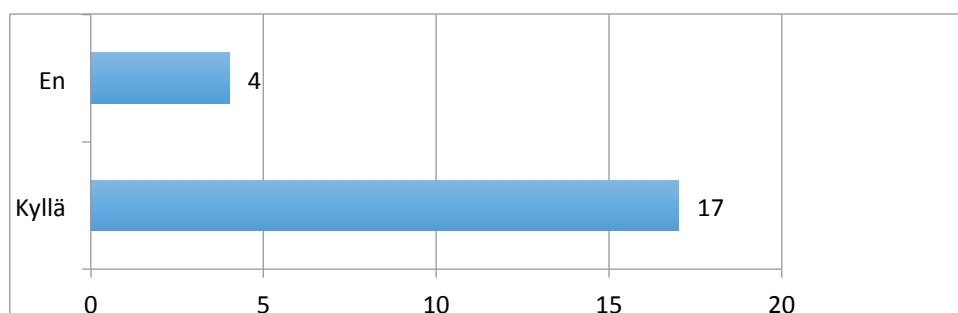
Kuvio 1. Olen käyttänyt asiakaskirjaamisen yhteydessä tavoitemittaria

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, onko vastaaja saanut opastuksen tavoitemittarin ja kriteerien käyttöön. 19 vastaajaa kertoi saaneensa opastuksen ja kaksi vastaajaa ei ollut saanut (Kuvio 2).



Kuvio 2. Olen saanut opastuksen tavoitemittarin ja sen kriteerien käyttöön

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin tavoitemittarin kriteerien lukemisesta ja 17 henkilöä vastasi, että on lukenut tavoitemittarin kriteerit. 4 vastaajaa ei ollut lukenut tavoitemittariston kriteerejä. (Kuvio 3).



Kuvio 3. Olen lukenut tavoitemittarin kriteerit

## 6.2 Mittariston ja kriteerien arviointi

Kysymyksessä 5 pyydettiin arvioimaan, millainen tavoitemittarityökalu on. Vastausvaihtoehdot olivat täysin sekä osittain samaa mieltä sekä täysin tai osittain eri mieltä. Mahdollista oli myös vastata, että ei ole käyttänyt tavoitemittaria. Vastaajia pyydettiin arvioimaan, onko tavoitemittari helposti löydettävissä sekä helposti ja nopeasti käytettävissä. Vastaajista suurimman osan mielestä tavoitemittarityökalu on helposti löydettävissä. Vastaajat olivat eri mieltä mittariston help-



pokäyttöisyydestä. Nopeasta käytettävyydestä tuli mielipiteitä niin puolesta kuin vastaanakin. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Millainen tavoitemittarityökalu on?

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt tavoitemittaria
Helposti löydettävissä	10	8	2	0	1
Helppo käyttää	1	6	14	0	0
Nopea käyttää	4	9	6	2	0
<b>Yhteensä</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Kysymyksessä 6 pyydettiin arvioimaan tavoitemittarityökalun raportointia, joka on vielä keskeneräinen. Raportointiosiota pyydettiin arvioimaan sen nykytilassa. Osa vastaajista ei ollut ollenkaan käyttänyt tavoitemittarin raportointiosiota, ja suurimman osan mielestä raportointiosio ei ollut helposti löydettävissä. Enemmistölle ei raportoinnista ole ollut hyötyä, ja suurin osa vastaajista koki, ettei pysty hyödyntämään raportointiosiota raportoidessaan asiakkaiden tilanteista. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Tavoitemittarityökalun raportointi

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt raportointia
Tavoitemittarin raportointiosio on helposti löydettävissä	1	6	7	1	6
Minulle on ollut hyötyä raportoinnista	0	3	8	3	7
Pystyn hyödyntämään tavoitemittarin raportointia raportoidessani asiakkaiden tilanteista	1	3	9	1	7
<b>Yhteensä</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>20</b>

Kysymyksessä 7 pyydettiin arvioimaan tavoitemittariston kriteerejä. Kysymyksen alussa on kerrottu kategoriat sekä arviointikriteerit. Enemmistö vastaajista oli osittain samaa mieltä, että kriteereistä löytyy konkreettisia esimerkkejä, joiden mukaan pystyy arvioimaan tuen määrän. Enemmistö vastaajista koki kriteerien kategorioiden vastaavan työn arjessa kohdattavia asioita. Vaikka vastaajista suurimman osan mielestä kriteerien selitteet auttavat löytämään nopeammin oikean arvion tuen määrästä, oli 6 vastaajaa tästä kuitenkin osittain eri mieltä. Suurimman osan mielestä kriteerien kategorioille on asetettu sopiva määrä teemoja auttamaan oikean kategorian valitsemisessa. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Arvioi tavoitemittariston kriteerejä

	<b>Täysin samaa mieltä</b>	<b>Osittain samaa mieltä</b>	<b>Osittain eri mieltä</b>	<b>En osaa sanoa</b>
Löydän kriteereistä konkreettisia esimerkkejä, joiden mukaan osaan arvioida tuen määrän	1	16	3	1
Kriteerien kategoriat vastaavat työn arjessa kohdattavia asioita	1	16	3	1
Kriteerien selitteet auttavat minua löytämään nopeammin oikean arvion tuen määrästä	3	11	6	1
Kriteerien kategorioille on asetettu sopiva määrä teemoja, jotka auttavat minua valitsemaan oikeat kategoriat	3	12	4	1
<b>Yhteensä</b>	<b>8</b>	<b>55</b>	<b>16</b>	<b>4</b>

### 6.3 Esimerkkikirjaukset

Esimerkkikirjaukset oli tarkoitus arvioida tavoitemittarin kriteerien mukaisesti eli mitä yhtenevämmiin ihmisiin ovat vastanneet tavoitemittariin kirjauksen perusteella, sen paremmin mittari toimii. Tulostaulukkoon on väritetty ne arviointikriteerit, jotka oli etukäteen ajateltu olevan oletettuja eli kriteerien mukaisia arvioita.

Kysymyksen 8 kohdalla eli Pekan tapauksessa häiriöttömän asumisen onnistumiseen 17 vastaajaa oli vastannut, että kriteeri on "tuettu". Asunnon kunto ja

siitä huolehtiminen oli kohta, joka ei ollut kirjauksesta arvioitavissa, ja 16 vastaajaa oli vastannut sen. Neljä työntekijää vastasi, että kyseinen kriteeri oli ”tuettu”. Myös talouden kohdalla enemmistö oli vastannut, ettei se ole kirjauksen perusteella arvioitavissa. Arjenhallinnan kohdalla tuli hieman hajontaa, kun 11 vastaajaa oli laittanut, että kyseessä on kriteeri ”tuettu”, vaikka kirjauksen laatijan mukaan kyseessä olisi ”runsas tuki”. Päihteiden käytön kohdalla oli myös hajontaa, ja vain 2 vastaajaa oli valinnut etukäteen arvioidun vastauksen. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Arvioi esimerkkikirjaus (Pekka)

	1 Autettu	2 Runsas tuki	3 Tuettu	4 Kevyt tuki	5 Itsenäinen/omatoiminen	0 Ei arvioitavissa
Häiriöttömän asumisen onnistuminen	0	2	17	1	0	1
Asunnon kunto ja siitä huolehtiminen	0	0	4	0	1	16
Talous	0	0	1	0	0	20
Arjenhallinta	0	3	11	1	0	6
Terveydenhoito -somaattinen	6	5	4	0	0	6
Terveydenhoito -psykykinen	4	5	5	5	0	2
Sosiaaliset taidot ja osallisuus	0	1	8	1	1	10
Päihteidenkäyttö (työntekijän arvio)	1	7	9	2	0	2
<b>Yhteensä</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>59</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>63</b>

Kysymys 9 eli toinen esimerkkikirjaus käsitteli Ellin tapausta. Häiriöttömän asumisen onnistumisen kohdalla 9 vastaajaa oli laittanut sen itsenäiseen/omatoimiseen. 8 vastaajaa on vastannut suunnitellun vastauksen eli ”ei arvioitavissa”. Asunnon kuntoon ja siitä huolehtimiseen oli 16 vastaajaa vastannut, että arviointikriteeri olisi ”itsenäinen”. Taloudesta kysyttäessä hieman yli

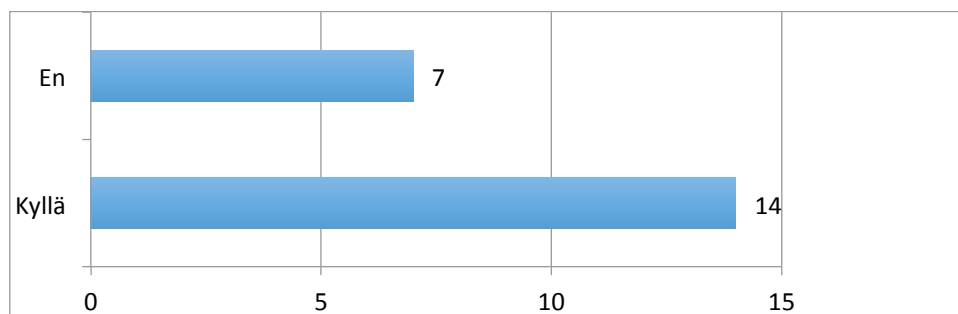
puolet on vastannut, että kyseinen kriteeri olisi ”tuettu” ja se oli myös suunniteltu vastaus. Myös arjenhallintaan 12 vastaajaa eli suurin osa oli laittanut sen suunniteltuun vastaukseen eli kevyeen tukeen. Somaattisen terveydenhoidon kohdalla oli hajontaa, mutta kriteerien mukainen suunniteltu vastaus olisi ollut ”kevyt tuki”, jonka oli vastannut 5 ihmistä. Psykkiseen terveydenhoitoon 16 vastaajaa oli vastannut, että sitä ei voinut kirjauksen perusteella arvioida. Sosiaalisten taitojen kohdalla suunniteltu vastaus oli ”kevyt tuki”, ja sen oli vastannut 9 henkilöä. Päihteiden käyttöön 17 vastaajaa oli vastannut, että kriteeri olisi ”ei arvioitavissa”, joka oli myös suunniteltu vastaus. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Arvioi esimerkkikirjaus (Elli)

	1 Autettu	2 Runsa tuki	3 Tuettu	4 Kevyt tuki	5 Itsenäinen/omatoiminen	0 Ei arvioitavissa
Häiriöttömän asumisen onnistuminen	0	0	2	2	9	8
Asunnon kunto ja siitä huolehtiminen	0	0	2	2	16	1
Talous	0	1	12	8	0	0
Arjenhallinta	0	1	6	12	2	0
Terveydenhoito - somaattinen	3	5	7	5	0	1
Terveydenhoito - psyykinen	0	0	2	1	2	16
Sosiaaliset taidot ja osallisuus	0	0	1	9	6	5
Päihteidenkäyttö (työntekijän arvio)	0	0	1	0	3	17
<b>Yhteensä</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>48</b>

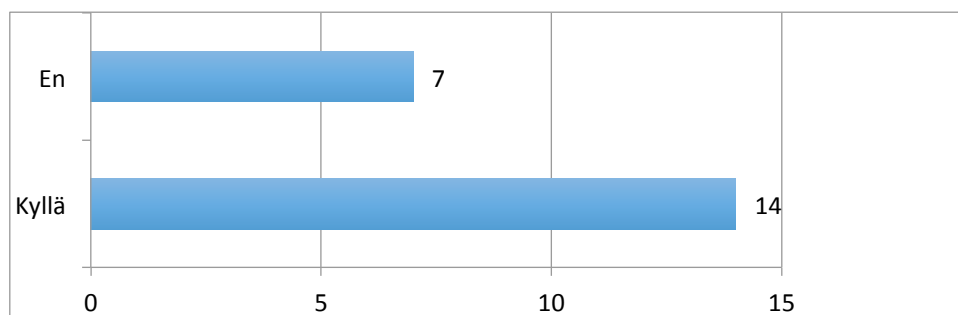
#### 6.4 Keskusteleminen tuen määrän arvioinnista sekä lisäkoulutuksen tarve

Kysymyksessä 10 kysyttiin, keskustelevatko työntekijät työryhmässä tuen määrän arvioimisesta, johon 14 henkilöä vastasi ”kyllä” ja 7 vastasi ”ei” (Kuvio 4).



Kuvio 4. Keskustelemme työryhmässä tuen määrän arvioimisesta

Yhdennessätoista kysymyksessä kysyttiin, ovatko kriteerit selkeitä vai tarvitseeko vastaaja lisäkoulutusta. 14 vastaajista kertoi haluavansa lisää koulutusta ja 7 vastaajaa olivat sitä mieltä, että osasivat tarpeeksi hyvin. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Kriteerit eivät ole minulle selkeitä, haluaisin lisäopastusta

#### 6.5 Parannusehdotukset tavoitemittarityökaluun sekä kriteereihin

Kysymykset numero 12 ja 13 olivat avokysymyksiä. Kysymyksessä 12 kysyttiin parannusehdotuksia tavoitemittarityökaluun. Seitsemän vastaajaa oli vastannut, ettei kehittämissideoita ole tai oli jättänyt kohdan tyhjäksi. Neljä vastaajista oli kirjoittanut, että tavoitemittari olisi kätevämpi kirjauskentän alapuolella, jolloin ei tarvitsisi kelata enää ylöspäin kirjaamisen jälkeen valitsemaan tavoitemittaris-

toon vaihtoehtoja. Tästäkin löytyi eriävä vastaus; yhden vastaajan mielestä se ei tuota hankaluuksia, että tällä hetkellä mittaristo on kirjauskentän yläpuolella.

Kolmen vastaajan mukaan tavoitemittari on sekava, vaatii selkeyttä tai ei vastaa tehtävää työtä. Toiveina kahdella vastaajista oli se, että se löytyisi automaattisesti uusien asiakkaiden palvelukorteilta eikä sitä tarvitsisi erikseen lisätä. Yksi huomio oli kategorioiden muoto: päihteiden käyttö -kategoriaa ehdotettiin muotoon päihdetyö tai päihteettömyyteen tukeminen, jotta mittaristosta ei saa kuvaa, että työntekijät tukisivat päihteidenkäyttöä. Yksi vastaus tuli myös siitä, että päivän aikana on paljon kirjattavaa, jolloin tavoitemittarin täyttäminen tuntuu ajanhukalta. Kehittämisehdotuksissa myös ehdotettiin, että kirjausta ei hyväksyttäisi ennen kuin tavoitemittarikohta olisi täytetty eli mittarin täyttäminen muutettaisiin pakolliseksi, jotta sen täyttö ei kiireessä unohtuisi. Sen lisäksi yhdessä vastauksessa toivottiin ohjeita siitä, mitä laittaa tavoitteeksi ja toivottiin myös selkeästi esille sitä, mitä kriteerien numerot tarkoittavat. Yhdeltä vastaajalta tuli palautetta, että kriteerit runsas tuki ja autettu ovat keskenään ristiriidassa, koska joskus voidaan joutua tekemään asiakkaan puolesta asioita, kuitenkin kutsu-matta paikalle virkavaltaa tai terveydenhuollon henkilökuntaa.

Kysymyksessä 13 kysyttiin parannusehdotuksia kriteereihin, jotta ne tukisivat työskentelyä parhaalla mahdollisella tavalla. Tähän kysymykseen tuli 11 vastausta, joissa kerrottiin, että kriteerit ovat toimivia, hyviä ja loogisia tai vastaus oli jätetty tyhjäksi. Positiivisten kokemusten lisäksi viisi vastaajaa toivoi kriteereihin selkeyttä ja yksinkertaisuutta. Viiden työntekijän vastauksista nousi esiin toive siitä, että työyhteisössä keskusteltaisiin kriteereistä ja mittariston käytöstä ja siihen voitaisiin järjestää lisää koulutusta ja opastusta. Yhden vastaajan mielestä mittariston täyttäminen vie liikaa aikaa ja jaot kriteerien välillä on liukuvia ja keinotekoisia. Yksi työntekijä vastasi, että ”autettu” on terminä hämäävä eikä siitä tule ajatusyhtymää ulkopuoliseen apuun.

Yksi vastaaja kommentoi tähän kysymykseen raportointiosiossa huomaamaansa ongelmaa ja epäili joko itse olevansa lisäkoulutuksen tarpeessa tai sitten kriteereitä tulisi hänen mielestään muokata uudelleen. Vastaaja kertoi esimerkin kategoriasta ”päihteidenkäyttö”:

Asukas on jatkuvasti päihtynyt ja hänestä on useita kirjauksia joissa häntä kehoitetaan menemään katkolle ja tarjoudutaan vaikkapa lähtemään mukaan. Näihin kirjauksiin kriteeriksi asetetaan aina kevyesti tuettu tai tuettu (koska häntä on sanallisesti kehoitettu ja/tai lisäksi tarjottu saattajaa). Katkolle lähtö ei kuitenkaan koskaan toteudu, ei edes siten että asiassa päästäisi niin pitkälle että kukaan pääsisi asukasta saattamaan (jolloin kriteeriksi tulisi runsas tuki/autettu). Näin ollen raportoinnissa näkyy asukkaan päihteiden käytön kohdalla suoraa viivaa kohdalla "kevyesti tuettu" joka antaa mielestäni vaikutelman, että asukas hoitaa päihdeongelmaansa hyvin ja vain kevyellä tuella. Totuus taas on se, että asukkaan päihdeongelma on akuutti ja vailla minkäänlaista hoitoa.

Yksi vastaajista oli kommentoinut myös kysymystä numero 11 ja antoi kritiikkiä kysymyksen muotoilusta. Vastausvaihtoehdot kysymyksessä oli "kyllä, haluan lisää koulutusta" ja "ei, osaan mielestäni tarpeeksi hyvin", mutta vastaaja olisi halunnut vastata, että ei haluaisi lisää koulutusta, mutta ei myöskään osaa tarpeeksi hyvin.

## 7 TULOSTEN TARKASTELU, JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISIDEAT

Tämän luvun tarkoituksena on tarkastella opinnäytetyöni tuloksia. Tuloksia on myös vertailtu AVAIN-mittarin kehittämishankkeen loppuraporttiin. Tässä luvussa on analysoitu esimerkkikirjaukset sekä avokysymysten vastaukset. Tämän luvun lopussa on esitelty opinnäytetyöni johtopäätökset sekä kehittämisisideat.

### 7.1 Tulosten tarkastelu

Kyselyyn vastasi yhteensä 21 työntekijää 54:stä työntekijästä eli otos jäi melko pieneksi. Sininauha Oy:llä oli käynnissä samaan aikaan useampi kyselytutkimus, mikä on voinut vaikuttaa pieneksi jääneeseen vastausprosenttiin. Yrityksessä tulisi aikatauluttaa kyselytutkimuksien lähettäminen, jotta niitä ei olisi useampi käynnissä samaan aikaan ja näin voitaisiin saada jokaiseen kyselyyn useampi vastaaja.

19 työntekijää vastasi saaneensa koulutuksen tavoitemittarin ja sen kriteerien käyttöön, mutta silti enemmistö eli 14 vastaajaa toivoo lisäopastusta tai koulutusta tavoitemittariston käyttöön. Koulutus on pyritty antamaan kaikille yrityksen työntekijöille, mutta muutama uusi työntekijä saattaa olla vielä ilman koulutusta. Hypoteesina oli, että suurin osa vastaajista on saanut koulutuksen. Tavoitemittaristo on ollut työntekijöiden käytössä vasta alle vuoden, joten on ymmärrettävää, että työntekijät kokivat tarvitsevänsä lisää koulutusta mittariston käyttöön. Ristiintaulukoinnissa havaittiin, että kaikista yksiköistä tuli vastaajia, jotka tarvitsevat lisäkoulutusta, joten koulutusta tulisi viedä kaikkiin yksiköihin.

Yllättävää oli myös se, että 21:stä vastaajasta 6 ei ollut koskaan käyttänyt tavoitemittaria asiakaskirjaamisen yhteydessä, vaikka suurin osa on saanut sen käyttöön liittyen koulutuksen ja se on ollut käytössä kesän 2016 alusta alkaen. Kyselyyn on kuitenkin voinut vastata työntekijöitä myös yrityksen johtoportaasta, jolloin on ymmärrettävää, jos he eivät ole käyttäneet tavoitemittaria niin paljon kuin rivityöntekijät. Yksiköiden päälliköt kirjaavat kuitenkin huomattavasti har-



vemmin kuin päivittäin asiakastyötä tekevät työntekijät, jotka kirjaavat päivittäin. Tavoitemittarin kriteerit oli lukenut 17 vastaajaa eli muutama niistäkin vastaajista, jotka eivät olleet käyttäneet tavoitemittaria käytännössä, oli lukenut siihen liittyvät kriteerit. On mahdollista, että osa työntekijöistä on käyttänyt tavoitemittaria lukematta siihen liittyviä kriteerejä. Kriteerit ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla ja luettavissa, joten siitä kriteerien lukemisen ei pitäisi olla kiinni, ja tavoitemittarityökalun käyttö edellyttää siihen liittyvien kriteerien lukemista, jotta mittariston käyttö olisi yhteneväistä.

Tavoitemittarityökaluun oltiin pääasiassa tyytyväisiä, ja se oli selvästi enemmistön mielestä helposti löydettävissä ja nopea käyttää. Kyselyn mukaan työkalua ei kuitenkaan ole kovin helppo käyttää. Tämä kysymys ja sen tulokset osoittautuivat suhteellisen hyödyttömiksi, koska kehittämissuhteudet tavoitemittarityökaluun kysyttiin kysymyksessä 12 ja sitä kautta saatiin dataa siitä, mitkä asiat vaikuttavat tavoitemittarin nopeaan ja helppoon käytettävyyteen.

Raportointiosuus on keskeneräinen, mikä oli mainittu kyselyssä kuudennen kysymyksen alapuolella. Raportointiosuuteen oltiin tästä syytä tyytymättömiä ja se oli myös hypoteesina. Suurin osa vastaajista koki raportointiosion vaikeasti löydettäväksi ja hyödyttömäksi. Vastauksista kävi myös ilmi, etteivät työntekijät ole pystyneet hyödyntämään raportointityökalua työssään. Sen lisäksi useat vastaajat eivät olleet käyttäneet raportointiosiota ollenkaan. Avokysymyksissä olisi voinut olla erikseen kysymys kehittämissuhteuksista raportointiosioon, koska se sai selkeästi huonoimmat arvioit vastaajilta. Raportointiosa on vielä kesken ohjelman tuottajalla, joten uusintakyselyssä voisi kysyä siihenkin parannusehdotuksia, kunhan raportointiosio on valmis. Raportointiosio on kuitenkin toimiessaan erittäin tärkeä, koska se muodostaa tavoitemittarityökalun käytöstä nopeasti luettavaa dataa, jolla esimerkiksi sijaistavat työntekijät saavat asiakkaiden voinnista nopeasti raportointiosiota katsomalla kokonaiskuvan.

Kriteereihin oltiin pääasiassa melko tyytyväisiä ja vastaajat kokivat, että ne vastaajat työssä kirjattavia asioita ja niissä on esitelty konkreettisia esimerkkejä, joiden avulla voidaan arvioida tuen määrä. Suurin osa vastaajista koki, että kriteerit ja niistä olevat esimerkit auttavat löytämään nopeasti oikean arvion tuen

määrästä ja kriteerien kategorioille on asetettu sopiva määrä teemoja, jotka auttavat valitsemaan oikeat kategoriat. Kriteerit ovat tällä hetkellä jo melko laajat ja niihin pyritään lisäämään lisää variaatioita ja korjaamaan puutteita sitä mukaa, kun niitä ilmenee. Pidän hieman ristiriitaisena tämän kysymyksen tyytyväisyyspainotteisia vastauksia, kun erilaisia parannusehdotuksia kriteereihin kysymyksessä 13 on kuitenkin tullut paljon.

Positiivinen yllätys oli se, että 21:stä vastaajasta 14 keskustelee työryhmässään tuen määrän arvioimisesta. Uskon kuitenkin, että keskustelun paljouteen vaikuttaa se, ettei tavoitemittarityökalu ole ollut vielä kauaa käytössä ja avokysymysten vastausten perusteella monet kokevat sen käytön vielä sekavaksi ja haastavaksi.

## 7.2 Esimerkkikirjausten analysointi

Esimerkkikirjauksien tarkoituksena oli arvioida tavoitemittariston käytön yhteneväisyyttä ja oikeellisuutta. Jos nyt tekisin kyselyn uudestaan, tekisin esimerkkikirjauksista helpommin ja yksiselitteisemmin tulkittavia, koska molempien esimerkkikirjausten kohdalla muutamassa kohdassa oli reilusti hajontaa. Kirjauksen epäselvä muoto oli siis syy sille, miksei saatu tarkkaa vastausta siitä, kuinka yhteneväisesti tavoitemittaristo toimii. Toisaalta epäselvät esimerkkikirjaukset voivat olla vastaajille hyvä esimerkki siitä, miten tärkeää on kirjata selkeästi ja yksiselitteisesti, jotta tavoitemittaristoa voi käyttää. Se oli myös selkeä esimerkki siitä, ettei tavoitemittariston täyttäminen ole aina mutkatonta ja loogista ja se vaatii vielä täydentämistä, jotta sillä voidaan arvioida monenlaisia kirjauksia.

Ensimmäisessä esimerkkikirjauksessa Pekkaa on pariin otteeseen pyydetty hiljentämään musiikkia naapurilta tulleen valituksen perusteella, joten suurin osa vastaajista valitsi tähän, että häiriöttömän asumisen onnistumisen kriteeriksi valikoituisi ”tuettu” eli työntekijä kehottaa sanallisesti useita kertoja, mikä oli etukäteen suunniteltu vastaus. Asunnon kunnon arviointi ja talous eivät olleet arvioitavissa tämän kirjauksen perusteella, joten suuri osa vastaajista oli valinnut

oletusvastauksen mukaisesti, että kyseiset kategoriat eivät ole arvioitavissa. Pekka tulee päihtyneenä kotiin sovitulle tapaamiselle, mutta kirjauksesta ei käy ilmi, että häntä olisi jollain tavalla autettu tai tuettu päihdeongelman kanssa, jolloin päihteiden käyttö ei olisi arvioitavissa, vaikka päihtymys olisi silminnähtävää. Tämän kategorian kohdalla oli hajontaa ja vain muutama vastaajista oli vastannut, että kyseinen kategoria ei ole arvioitavissa, joka oli oletettu vastaus. Päihteiden käyttö kategoriana sai muutenkin eniten palautetta vastaajilta sen epäloogisuudesta ja sanallisesta muodosta ja tässäkin havaittiin, että vaikka Pekan päihtymystila oli ulkoisesti havaittavissa ja tapaaminen jouduttiin siirtämään, olisi kriteerien mukainen valinta ollut ei arvioitavissa. Tapaamisen peruminen asiakkaasta johtuvista syistä ei vielä löydy kriteerien esimerkeistä, joten se on lisättävä sinne kategoriaan arjenhallinta, kriteerin runsas tuki alapuolelle. Sosiaaliset taidot eivät olleet kirjauksen perusteella arvioitavissa ja melkein puolet vastaajista olikin valinnut tämän arviointikriteerin. Kahdeksan vastaajaa oli kuitenkin valinnut tähän sosiaaliset taidot ja osallisuus kohtaan, että kriteeri olisi ”tuettu”, mutta en ymmärtänyt miksi.

Psyykkisen ja somaattisen terveydenhoidon kohdalla tuli Pekan kirjauksen arvioinnissa hajontaa. Pekan kirjauksessa, olisi ollut tärkeää kirjata, minkälainen injektio oli kyseessä, jotta olisi osattu valita onko kyseessä somaattinen vai psyykinen terveydenhoito. Somaattiseen terveydenhoitoon kriteerien mukainen arvio voisi olla joko ”autettu” tai ”ei arvioitavissa”, riippuen kummasta terveydenhoidosta on kyse. Psyykkiseen terveydenhoitoon vastaus olisi ollut kevyt tuki, koska kirjauksen mukaan Pekkaa on muistutettu huomisesta psykiatrisen sairaanhoitajan tapaamisesta. Jos sekä injektio (autettu) että muistutus sairaanhoitajan tapaamisesta (kevyt tuki) kuuluisivat kategorian psyykinen terveydenhoito alle, en tiedä pitäisikö valita näiden kahden keskiarvo vai valita vain toisen näistä kriteeri kirjaukseen.

Ellin kirjauksen kohdalla työntekijä oli tehnyt kotikäynnin Ellin luona ja todennut, että asunto on siistissä kunnossa, jolloin asunnon kunto ja siitä huolehtiminen -kategoriaan kuvaavin kriteeri olisi ”itsenäinen”, jonka suurin osa vastaajista oli valinnut. Talouteen yli puolet vastaajista oli valinnut, että kyseinen on kriteeri ”tuettu” ja se oli etukäteen suunniteltu vastaus. Kriteeri oli ”tuettu”, koska Elli ja

työntekijä olivat yhdessä täyttäneet Kelan asumistukihakemuksen. Häiriöttömän asumisen onnistumisesta ei ollut kirjauksessa mitään puhetta, joten kriteerien mukainen vastaus olisi ollut ”ei arvioitavissa”, mutta suurin osa vastaajista oli valinnut kriteeriksi ”itsenäinen/omatoiminen”. Sekin vastaus on ihan looginen, koska jos ei kirjauksessa lue häiriön aiheuttamisesta, voidaan olettaa, että asuminen on itsenäistä ja rauhallista. Psykkisestä terveydenhoidosta eikä päihteidenkäytöstä ollut kirjauksessa puhetta ja suurin osa vastaajista oli valinnut näihin kuvaavimman kriteerin eli ”ei arvioitavissa”.

Työosuusrahatyön varaaminen ja muistutuksen pyytäminen kuuluu kategoriaan ”sosiaaliset taidot ja osallisuus” ja suurin osa vastaajista oli valinnut, että kyseessä oleva kriteeri oli ”kevyt tuki”. Useampi vastaaja oli laittanut tähän, että kyseinen kriteeri olisi ”itsenäinen” tai ”ei arvioitavissa”, koska jos kriteerejä ei ole lukenut, saattaa olla vaikea yhdistää kategoria sosiaaliset taidot ja osallisuus työosuusrahatyön tekemiseen. Somaattisen terveydenhoidon kohdalla tuli paljon hajontaa ja vain viisi vastaajaa oli tiennyt, että kriteeri on ”kevyt tuki”. Kirjauksessa luki, että Elli vain pyysi soittamaan itselleen lääkäriajan, muttei kirjauksessa ollut merkintää lääkäriajan varaamisesta ja tällöin kyseinen kriteeri olisi vain kevyt tuki. Monet vastaajat olivat saattaneet tulkita, että työntekijä olisi myös soittanut Ellin puolesta lääkäriin, mutta niin ei voi olettaa, koska kirjauksessa ei lukenut niin. Arjenhallintaan suurin osa vastaajista oli valinnut, että kyseessä on ”kevyt tuki”.

### 7.3 Avokysymysten analysointi

Avokysymyksissä pyydettiin kehittämisideoita sekä tavoitemittaristoon sekä tavoitemittariston kriteereihin. Avokysymyksistä pystyi heti alkuun päättelemään, että monilla vastaajista on mennyt sekaisin tavoitemittarityökalu sekä kriteerit. Useat vastaajista olivat antaneet molempiin avokysymyksiin kehitysideoita ja palautetta kriteereistä. Jäin miettimään, kuinka tavoitemittaristoon ja kriteereihin liittyvät kysymykset olisi voinut kysyä selkeämmin, jotta olisi saatu vastaukset siihen kysymykseen, jota kysyttiin. Saatiin todella monta vastausta, joissa kirjoitettiin, että mittaristo tai kriteerit ovat sekavia ja vaativat selkeyttä. Ne eivät ole

kuitenkaan tutkijan kannalta kovinkaan informatiivisia. Jos vastauksia ei perustele, niistä ei tule esille mitkä asiat vastaaja kokee sekavaksi ja miten niitä voisi selkeyttää.

Avokysymyksistä nousi pitkälti juuri niitä asioita, joita ennakkoon ajateltiin, kuten tavoitemittariston siirto kirjauskentän alapuolelle sekä sen ilmestyminen automaattisesti uusien asiakkaiden palvelukorteille. Yksi vastaajista toivoi myös tavoitemittarin täyttämistä pakolliseksi, mutten usko Sininauha Oy:n haluavan lähteä kehittämään tavoitemittaristoa siihen suuntaan. Uskon, että ainoastaan motivoinnilla sen käyttämiseen sekä tarjoamalla vastaajien pyytämää lisäkoulutusta, saamme useammat työntekijät käyttämään mittaristoa. Mielestäni se, että niin monet työntekijät toivoivat mittariston ja kriteerien käyttämiseen lisää koulutusta, kertoo motivoituneista työntekijöistä, jotka haluavat oppia lisää. Uskon koulutuksen ja lisäopastuksen olevan järjestettävissä Sininauha Oy:n kehittämistiimin toimesta. Koulutustilaisuudessa voisi työntekijöiltä tarkentaa, mitkä asiat he kokivat sekaviksi tavoitemittaristossa sekä kriteereissä.

Palaute ”päihneidenkäyttö”-kriteeristä oli mielestäni osuva. Jos kriteerien vaihtoehdot liittyvät tukemiseen, kuulostaa kieltämättä päättömältä, että työntekijä ”tukisi” asiakkaan päihneidenkäyttöä. Jotta tavoitemittari saadaan toimivaksi, on siinä käytettävä kieltä, jota ammattilaiset työssään käyttäisivät. Myös ”tuettu” ja ”autettu” saivat palautetta ollessaan vastaajien mielestä keskenään ristiriidassa eikä autetusta tule miellelyhtymää ulkopuoliseen apuun. Tämä on totta, muttei vastaaja myöskään osannut ehdottaa tilalle minkäänlaista termiä. Suora lainaus erään haastateltavan vastauksesta oli avartava. Kyse oli päihneidenkäyttökategoriasta ja siitä, miten työntekijä oli huomannut vääristymän raportointiosuudessa. Työntekijä oli yrittänyt patistaa asiakasta katkolle, mutta koska hän on ainoastaan sanallisesti kehottanut, tulee kohtaan ”päihneidenkäyttö” kriteeriksi kevyesti tuettu, joka kieltämättä antaa raportointiosuudessa vääristyneen kuvan asiakkaan päihdeongelmasta.

#### 7.4 Tulosten vertailu AVAIN-mittarin kehittämishankkeen loppuraporttiin

AVAIN-mittari eroaa Sininauha Oy:n tavoitemittarista muun muassa siten, että sitä täytetään myös yhdessä asiakkaiden kanssa. AVAIN-mittarin kehittämishankkeen loppuraporttiin oli kirjattu sen käytöstä esiin nousseita hankaluuksia ja kehittämisehdotuksia. Hankkeen testausvaiheessa oli kohteena toimistolla tehtävä sosiaalityö ja erityisesti toimeentulotuki ja etuuksien käsittely. AVAIN-mittaria pidettiin laajana ja työläänä, jolloin sitä ei pystynyt jokaisen asiakkaan kanssa täyttämään. Sen lisäksi sen käyttö vaati opettelua, aikaa sekä pohdintaa. Mittarin koettiin myös lisäävän työmäärää. Todettiin, että mittarin osioiden tulee olla selkeitä, vastausvaihtoehtojen yksiselitteisiä sekä päällekkäisyydet tulee karsia. Mittarissa oli myös vaikeasti tulkittavia kohtia. (Kivipelto; Blomgren & Suojanen 2013, 39–40.)

Sekä Sininauha Oy:n tavoitemittarissa että AVAIN-mittarissa palautteiden perusteella tavoitemittariston täyttäminen koettiin paikoin hankalana ja työläänä. Molempien mittareiden käyttäminen vaatii opettelua, koulutusta sekä aikaa, jotta siitä saa kaiken hyödyn irti. Palautteissa AVAIN-mittarin vastausvaihtoehdot koettiin moniselitteisiksi ja sekaviksi ja myös Sininauha Oy:n tavoitemittari sai palautetta sekavuudesta, täyttämisen monista eri variaatioista sekä siitä, että jaot kriteerien välillä ovat liukuvia ja keinotekoisia.

Pääteemat AVAIN-mittarissa ovat arkielämän sujuvuus ja elämänhallinta, päihitteet ja riippuvuus, sosiaaliset verkostot ja ihmissuhteet, talous, terveys, työelämä ja koulutus sekä asiakastyöstä nousevat rakenteelliset tavoitteet (Kivipelto ym. 2013, 32). Sininauha Oy:n tavoitemittaristossa on useita melkein tai täsmälleen samoja kategorioita kuten talous, arjenhallinta, terveydenhoito, päihteidenkäyttö ja sosiaaliset taidot. Nimenomaan tuettuun asumiseen liittyviä kategorioita ”häiriöttömän asumisen onnistuminen” ja ”asunnon kunto ja siitä huolehtiminen” ei löydy AVAIN-mittarista. Näillä kahdella tavoitemittarilla on kuitenkin todella paljon yhteneväisyyksiä ja siksi herääkin kysymys, miksi Sininauha Oy on luonut kokonaan uuden, oman mittariston kun toimivia mittaristoja on sosiaalialalla käytössä useita. Luulen, että on yritetty luoda kohdennettu tavoitemittari juuri tuetun asumisen näkökulmasta.

## 7.5 Johtopäätökset ja kehittämisideat

Tämä kyselytutkimus ei ollut moitteeton, mutta sillä saatiin vastaukset melkein kaikkiin kysymyksiin, joita kysyttiin. Uskon, että suurin osa kehittämisideoista oli jo valmiiksi Sininauha Oy:n kehittämisyksikön tiedossa eikä tuloksista selvinnyt mitään suuria yllätyksiä. Saaduilla tuloksilla on kuitenkin merkitystä, koska niiden pohjalta kehittämisyksikkö voi muokata tavoitemittaria, kriteereitä sekä raportointiosiota työntekijöiden toiveiden mukaiseksi. On kuitenkin kehittämisyksikön päätettävissä, mitkä toivotuista kehittämis ehdotuksista toteutetaan. Kehittämisideoita saatiin useita. Tavoitemittaristoa toivottiin kirjauskentän alapuolelle sekä sen ilmestymistä uusien asiakkaiden palvelukorteille automaattisesti. Sen lisäksi tavoitemittaristoon toivottiin yksinkertaisuutta ja selkeyttä, jonka lisäksi työntekijät toivoivat motivointia tavoitemittarin käyttämiseen ja yhtenä vaihtoehtona ehdotettiin tavoitemittarin täyttämisen muuttamista pakolliseksi.

Kategorioista ”päihteiden käyttö” haluttiin muotoon ”päihteettömyyden tukeminen” tai ”päihdetyö”. Ja kriteereistä autettu koettiin terminä hämäävänä, koska autettu tarkoittaa, että ulkopuolinen toimija auttaa tai tukee, muttei siitä sanana tule miellelyhtymää ulkopuoliseen apuun. Autettu ja tuettu koettiin keskenään ristiriitaisiksi kriteereiksi, koska joskus joudutaan tekemään asiakkaan puolesta ilman ulkopuolista toimijaa. Näiden lisäksi kriteerien käyttämiseen toivottiin lisää koulutusta ja opastusta.

Raportointiosiesta ei ollut avokysymystä, joten konkreettisia kehittämis ehdotuksia siitä ei saatu, mutta tulosten pohjalta se koettiin hyödyttömäksi ja vaikeasti löydettäväksi.

## 8 POHDINTA

Pohdintakappaleessa olen tuonut esille tutkimuksen tekemisen eettisyyttä ja luotettavuutta sekä jatkotutkimusmahdollisuuksia. Lopuksi kerron vielä opinnäytetyöprosessistani ja ammatillisesta kasvustani.

### 8.1 Eettisyys

Eettisellä ajattelulla tarkoitetaan kykyä pohtia omia ja muiden tekemisiä ja sitä, mikä missäkin tilanteessa on oikein tai väärin. Tutkimusetiikkaan liittyy vahvasti moraalit, koska valinnoissa katsontakannasta riippuen voi olla sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä eikä kaikkeen ole yksinkertaista vastausta. Kun kerätään tietoa, sen asianmukainen kerääminen, käsittely sekä arkistointi ovat merkittäviä tekijöitä kun puhutaan tutkimuksen luotettavuudesta sekä tarkistettavuudesta. Tutkimuksen tekijä on vastuussa tutkimustyöstään sekä siihen liittyvistä eettisistä ratkaisuista, vaikka tutkimusetiikka koostuukin yhteisesti sovitusta periaatteista. Tutkija vastaa siitä, että noudattaa yhteisiä arvoja ja eettisiä periaatteita tutkimustyössään. Tutkijoita velvoittavat eettiset normit, kuten rehellisyys, tunnollisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, vaaran välttäminen ja ammatinharjoituksen edistäminen. Tutkijan tulee myös olla aidosti kiinnostunut tutkimuksestaan. Eettisesti hyvä tutkimus vaatii tekijältään tieteellistä tietoa, huolellisuutta ja tarkkuutta sekä taitoa ja hyviä toimintatapoja. Tutkimukseen tulee käyttää eettisesti kestäviä lähteitä tiedonhankinnassa, sekä arvioinnissa ja tuloksien julkaisu vaatii avoimuutta. (Kuula 2006, 21–34.)

Tutkimusaihe tulee valita tarkkaan ja käytävä tarkasti läpi, miksi tutkimukseen ryhdytään (Hirsjärvi; Remes & Sajavaara 2004, 26). Muiden tutkijoiden työt on otettava huomioon ja kunnioitettava niitä. Hyvä tutkimus on alusta loppuun saakka suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja niin että tieteelliset vaatimukset täyttyvät (Kuula 2006, 35.) Tutkimuksen tarkoitus on kerätä tietoa, johon voi luottaa ja joka on totta. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mitausten pysyvyyttä eli jos tehtäisiin uusintatutkimus samasta aiheesta, tulokset



olisivat samat. Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä eli sitä, mitataanko oikeaa asiaa ja onko mittaus tarkkaa. Validiteetin voi varmistaa käyttämällä oikeanlaisia tutkimusmenetelmiä, joka sopii juuri kyseiseen tutkimukseen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa työn reliabiliteetin ja validiteetin voi taata niin, että kirjaa tutkimuksen kaikki vaiheet mahdollisimman tarkasti. (Kananen 2008, 79–83.)

Tutkimustoiminnan perustehtävä on luotettavan informaation tuottaminen ja luotettavuudella tarkoitetaan informaatiota, joka on kriittisesti perusteltua. Yksi tieteen harjoittamisen perustehtävistä on tiedon välittäminen, kuten myös tulosten julkistamisen etiikka. Julkaisun suhteen on noudatettava rehellisyyttä sekä huolellisuutta ja tarkkuutta. Kaikenlainen vääristely totuus, plagiointi ja vilppi on vastoin hyviä tieteellisiä käytäntöjä. (Pietarinen 2002, 59–66.) Tuloksien yleistämistä kriittikittömästi, harhaanjohtavaa raportointia tai itsensä plagioimista tulee tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaisesti välttää (Hirsjärvi ym. 2004, 28).

Eettiset periaatteet on otettava huomioon tutkimuksen suunnittelussa, menetelmien valitsemisessa, aineiston kokoamisessa ja julkaisemisessa eli koko tutkimusprosessin ajan (Pietarinen & Launis 2002, 46). Eettisiä periaatteita ovat esimerkiksi oikeudenmukaisuus, autonomian kunnioittaminen sekä vahingon välttäminen (Aalto-Kallio; Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 42). Eettisyyttä on mietitty vastaajien anonymiteetin säilymisen kannalta siten, että kyselyn taustatiedoissa yksikköä kysyttäessä pienemmät yksiköt on laitettu samaan vastausvaihtoehtoon, jotta työntekijöiden vastaukset eivät olisi tunnistettavissa.

Amerikkalainen arviointiyhdistys on esittänyt arvioinnin eettiset periaatteet, joita ovat järjestelmällisyys, pätevyys, rehellisyys, ihmisten kunnioittaminen sekä yhteiskunnallinen vastuu (Mäntysaari i.a.). Näitä on pyritty noudattamaan arviointia tehdessä.

Kyselyssäni tavoittelemani vastausprosentti on vähintään 30%, jotta tuloksia voidaan pitää luotettavina. Lopullinen vastausprosentti, jonka sain kerättyä oli 38,89%. Opinnäytetyötä tehdessäni olen ottanut huomioon myös etiikkaan liittyvät asiat. Esimerkiksi asiakkaiden tietoja kirjauksista ei ole otettu asiakastieto-

järjestelmästä sellaisenaan, vaan ne on muokattu tunnistamattomiksi. Esimerkkikirjausten avulla arvioitiin tavoitemittariston käytön yhteneväisyyttä. Tämän lisäksi kyselyyn vastanneita työntekijöitä ei voi tunnistaa vastausten perusteella.

Opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttaa vastaajamäärän lisäksi myös toistettavuus. Kyselyn voisi toistaa hyvin sellaisenaan, ainoastaan esimerkkikirjauksia tulisi muokata selkeämmiksi. Luotettavuuteen voi vaikuttaa, ettei mittari ole ollut käytössä vielä kovin kauaa ja näin lyhyessä ajassa jotkut työntekijät eivät olleet edes käyttäneet sitä. Aineisto saatiin kerättyä kyselyn avulla luotettavammin ja nopeammin, kuin jos olisin haastatellut työntekijöitä aiheen tiimoilta. Olen työskennellyt muutamassa eri Sininauha Oy:n yksikössä, joten haastattelijana en olisi ollut ulkopuolisessa roolissa ja tämä olisi saattanut vaikuttaa saatuihin vastauksiin.

## 8.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Sininauha Oy voisi järjestää uusintakyselyn esimerkiksi vuoden päästä, jotta nähtäisiin, onko mittaria alettu käyttämään ja onko sen käyttökokemus muuttunut selkeämmäksi. Jos toivottu lisäkoulutus toteutuu, voisi sen jälkeen tehdä uuden kyselyn, jolla voitaisiin todentaa, onko koulutuksesta ollut hyötyä.

Uusintakyselyssä voisi selvittää, kuinka aktiivisessa käytössä tavoitemittaristo on eli kuinka usein työntekijät käyttävät tavoitemittaristoa. Jos mittaristo ei ole päivittäin työntekijän käytössä, hän voisi avokysymykseen perustella, että miksi ei käytä mittaristoa päivittäin vaan vain joskus ja mikä saa työntekijän käyttämään mittaristoa silloin kun hän sitä käyttää. Kyselyyn voisi sisällyttää myös avokysymyksen raportointiosiosta, kun se ei ole enää keskeneräinen.

Tällä hetkellä tavoitemittaria käyttävät ainoastaan työntekijät ja siksi pohdinkin, voisiko asiakkaita saada mukaan sen täyttämiseen. Jos tällainen asiakkaiden kanssa toteutettava kirjaussessio saataisiin järjestettyä, voitaisiin tutkia kuinka tavoitemittaria voisi hyödyntää asiakkaiden kanssa.

### 8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Työn tekeminen oli kokonaisuudessaan mielenkiintoista, mutta paikoin haastavaa. Haastavinta oli toimia työelämän ja koulun välisenä linkkinä ja saada aikaan opinnäytetyö, joka vastasi sekä koulun että työelämän toiveita. Sen lisäksi tuetusta asumisesta, erityisesti mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kanssa, löytyi paljon vähemmän materiaalia ja kirjallisuutta kuin olisin toivonut. Uskon, että omalla kohdallani olisin hyötynyt opinnäytetyön tekemisessä parityöskentelystä, jolloin työtä olisi voinut jatkuvasti sen edetessä peilata toisen opiskelijan kanssa. Yksin työskennellessäni on vaikeaa havaita omia kirjoitus- ja asiavirheitä ja omalle tekstilleen alkaa sokeutua, mitä enemmän sitä lukee. Onnekseni sain kuitenkin erittäin paljon tukea opinnäytetyön työelämäohjaajaltani sekä opettajaltani prosessin edetessä.

Käytin mielestäni tähän tarkoitukseen hyvin soveltuvaa menetelmää, mutta jos tekisin opinnäytetyöni uudestaan, saattaisin valita menetelmäkseni työpajatyökentelyn. Monet vastaukset kyselytutkimukseeni jäivät vajaiksi tai vaille perusteluita, joten vuorovaikutukseen perustuvassa menetelmässä, kuten työpajatyökentelyssä, olisi voinut kysyä vastaajilta tarkentavia kysymyksiä heidän vastauksiinsa liittyen.

Suurin oppimani asia oli opinnäytetyöni jatkuva kehittäminen, hiominen ja muokkaaminen. En ollut aikaisemmin kirjoittanut näin suurta työtä yksin enkä käyttänyt näin paljon vaivaa ja aikaa yhden työn tekemiseen ja se opetti minulle kärsivällisyyttä sekä järjestelmällisyyttä. Haasteeksi meinasi muodostua riittävän vastaajamäärän saaminen ja huomasin, että muistutusviestejä piti lähettää enemmän kuin ajattelin, jotta tavoiteltu vastausprosentti saatiin. Aina muistutusviestin lähettämisen jälkeen kyselyyn tuli lisää vastaajia ja uskon, että vastausprosentin olisi saanut vieläkin suuremmaksi, jos vastausaika olisi ollut pidempi ja muistutusviestejä olisi lähetetty tiheämmin.

En ollut koskaan aikaisemmin käyttänyt Webropolia, joten sain siihen opastuksen työelämäohjaajaltani. Webropolin käyttö oli yllättävän helppoa ja sain muokattua kyselystä visuaalisesti juuri sellaisen kuin halusin. Kysymysten syöttämi-

nen Webropoliin vaati hiukan kärsivällisyyttä, etenkin taulukkokysymysten kohdalla. Ohjelma oli kätevä, koska se näytti vastaukset juuri sellaisina taulukoina ja kaavioina kuin halusin. Käyttäisin Webropolin kyselylomaketta välineenä myös uudestaan, jos toteuttaisin uuden kyselyn.

Työn aihe ei ollut kovinkaan omakohtainen ja lähtökohtaisesti melko vieras minulle. Uskoisin, että valitsemalla omakohtaisen ja itselleen merkittävän aiheen, voi motivaatio työn tekemiseen pysyä yllä koko tutkimusprosessin ajan. Toisaalta vieraan aiheen valinnasta on ollut paljon hyötyä, sillä olen tutustunut materiaaleihin ja kirjallisuuteen, joihin en muuten olisi perehtynyt.

Tämä opinnäytetyö on sosionomin (AMK) kompetensseista kohdallani erityisesti vahvistanut taitoa suunnitella, toteuttaa ja arvioida sosiaalialan kehittämishankkeita. Sen lisäksi itsenäinen työskentelyote ja kyky tehdä päätöksiä on vahvistunut. Jäin kaipaamaan työskentelystä asiakaskontakteja, jotka olisivat voineet tuoda mielenkiintoisuutta työhön. Esimerkiksi teemahaastattelu ja sen litterointi olisi voinut olla kokemuksena avartava.

Työ on mielestäni ajankohtainen sosiaalialalla, koska kehittämistyön merkitystä sosiaalialalla tulisi korostaa. Olisin itse toivonut sosiaalialan koulutusohjelmaan lisää kehittämispainotteista sisältöä opintokokonaisuuksiin ja toivon, että tulevaisuudessa kehittämistyön kenttä nostetaan jo opiskeluaikana sosionomin tärkeäksi työllistymismahdollisuudeksi. En ollut aikaisemmin ajatellut, että sosionomi voi työskennellä myös osana kehittämispainotteisia projekteja. Uskon, että kehittämistyöhön liittyvät opinnot olisivat olleet minulle hyödyksi tämän opinnäytetyön tekemisessä.

## LÄHTEET

- Aalto-Kallio, Mervi; Saikkonen, Paula & Koskinen-Ollonqvist, Pirjo 2009. Arvioinnin kartalla – Matka teoriasta käytäntöön. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus.
- Ascot i.a. Adult social care outcomes toolkit. Viitattu 27.12.2016. <http://www.pssru.ac.uk/ascot/finnish/>
- Asunto ensin 2016a. Asunto ensin –malli. Viitattu 21.12.2016. <http://asuntoensin.fi/tietoa/asunto-ensin/>
- Asunto ensin 2016b. Verkostokehittäjä-hanke. Viitattu 19.2.2017. <http://asuntoensin.fi/ohjelma/asunnottomuuden-ennaltaehkaisyntoimenpideohjelma-2016-2019/verkostokehittajat-hanke/>
- Esperi i.a. Tuettu asuminen. Viitattu 6.2.2017. <https://www.esperi.fi/fi/tuettu-asuminen>
- Granfelt, Riitta 2015. Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti? Y-Säätiö. Viitattu 1.1.2017. [http://www.ysaatio.fi/wp-content/uploads/2015/11/asumissosiaalinen\\_tyo\\_julkaisu\\_web.pdf](http://www.ysaatio.fi/wp-content/uploads/2015/11/asumissosiaalinen_tyo_julkaisu_web.pdf)
- Haapaniemi, Marja 2015. Vaikuttavuuden arvioinnin haasteet – laadullisten tulosten näkökulma. Viitattu 27.12.2016. [www.bmf.fi/file/view/Marja\\_Haapaniemi\\_2015.pdf](http://www.bmf.fi/file/view/Marja_Haapaniemi_2015.pdf)
- Helsingin kaupunki 2014. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma. Viitattu 27.12.2016. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/asunnottomien-tuet-ja-palvelut/muut/pitkaaikaisasunnottomuus/>
- Helsingin kaupunki 2016. Erityisryhmien asuminen. Viitattu 9.11.2016. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/tuettu-asuminen/>
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Kananen, Jorma 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kivipelto, Minna; Blomgren, Sanna & Suojanen, Riitta 2013. Osahankkeiden tulokset. Teoksessa Minna Kivipelto, Sanna Blomgren, Pekka Kar-

- jalainen ja Paula Saikkonen (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 28–52.
- Kouvo, Antti 2013. Ihmisten välinen luottamus ruokajonojen ja asumispalveluyksikön asiakkailla. Teoksessa Mikko Niemelä & Juho Saari (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 108–124.  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten\\_hyvinvointi.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten_hyvinvointi.pdf?sequence=1)
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Menetelmätietovaranto 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 20.12.2016.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- Mäntysaari, Mikko i.a. Johdantoa evaluaatiotutkimukseen. Arvioinnin etiikka. Viitattu 1.1.2017. <http://users.jyu.fi/~mmantys/evaluaatio1.pdf>
- Paasio, Petteri 2016. Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn mittaaminen ja arviointi - seminaari 17.11.2016. Metropolia.  
[http://www.metropolia.fi/fileadmin/user\\_upload/Hyvinvoinnin\\_ja\\_toimintakyvyn\\_mittaaminen\\_ja\\_arviointi\\_-\\_seminaari/Paasio.pdf](http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Hyvinvoinnin_ja_toimintakyvyn_mittaaminen_ja_arviointi_-_seminaari/Paasio.pdf)
- Pietarinen, Juhani 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen & Juhani Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Tampere: Gaudeamus Kirja, 58–69.
- Pietarinen, Juhani & Launis, Veikko 2002. Etiikan luonne ja alueet. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen & Juhani Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Tampere: Gaudeamus Kirja, 42–57.
- Pohjola, Anneli 2012. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna, Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yo-kustannus, 9–15.
- Rava 2015. Sote-luokitustuotteet. Rava-toimintakykymittari. Viitattu 27.12.2016.  
<http://www.soteluokitustuotteet.fi/fi/luokitustuotteet/rava>

- Salo, Markku & Hyvärinen, Susanna 2012. Asunnottomien tehostettu tukiasuminen Tampereella kokemusarvioinnin kohteena. Teoksessa Markku Salo & Susanna Hyvärinen (toim.) Kokemalla kohdattu, tutkimalta tulkittu. Lahti: Mielenterveyden keskusliitto, 97–165
- Savolainen, Kati 2012. Kuntouttavaa päihdehuollon asumispalvelua Oskelakodissa. Toiminnan mallinnus. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto ry.
- Savolainen, Tiina & Suikkanen, Aino-Kaisa 2016. Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämät työmenetelmät vuokrasopimusten purkamisen ennaltaehkäisemiseksi. Amk-opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201601211507>
- Sininauhakoti i.a. Sininauha Oy. Viitattu 27.12.2016.  
<http://www.sininauhakoti.fi/index.php/sininauha-oy>
- Sininauha Oy i.a. Yhteiskunnallinen yritys. Viitattu 27.12.2017.  
<http://sininauhakoti.fi/index.php/sininauha-oy/yhteiskunnallinen-yritys>
- Sutinen Päivi i.a. Metodiotopetus. Kyselylomaketutkimus. Diakonia-ammattikorkeakoulun dia-esitys.
- THL 2016a. Arviointimittareita ja –menetelmiä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 22.12.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteke-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia>
- THL 2016b. Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.10.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteke-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi>
- THL 2016c. BIKVA-malli. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.12.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteke-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia/bikva-malli>
- THL 2016d. Kuvastin-menetelmä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.12.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteke-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia/kuvastin-menetelma>

- THL 2016e. AVAIN-mittari. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 23.12.2016. [https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia/avain\\_mittari](https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/arviointimittareita-ja-menetelmia/avain_mittari)
- THL 2015. Vaikuttavuuden arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.10.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/tutkittua-tietoa/kasitteita#vaikuttavuuden>
- Toikko, Timo 2005. Sosiaalialan kehittämistyön lähtökohtia. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Valli, Raine 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.
- Virtanen, Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita.
- Virtuaaliammattikorkeakoulu i.a. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 21.12.2016. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>
- Ympäristöministeriö 2016. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma PAAVO. Viitattu 27.12.2016. [http://www.ymp.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat\\_ja\\_strategiat/Paattyneet\\_hankkeet/Pitkaaika\\_isasunnottomuuden\\_vahentamisohj\(1873\)](http://www.ymp.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Paattyneet_hankkeet/Pitkaaika_isasunnottomuuden_vahentamisohj(1873))
- Ympäristöministeriö 2011. Ympäristöministeriön raportteja. Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Jyväskylän yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto & Kaupunkitutkimus TA Oy. Viitattu 1.1.2017. [http://www.housingfirst.fi/files/1294/Ymparistoministerio\\_2011\\_-\\_Asunnottomuuden\\_vahentamisen\\_taloudelliset\\_vaikutukset.pdf](http://www.housingfirst.fi/files/1294/Ymparistoministerio_2011_-_Asunnottomuuden_vahentamisen_taloudelliset_vaikutukset.pdf)



## LIITTEET

### LIITE 1: Saatekirje

Hei!

Olen Iida Hakkarainen ja opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa sosionomin (AMK) tutkintoa. Teen opinnäytetyötä Sininauha Oy:n vaikuttavuus- ja tavoitemittarityökalun sekä mittarin kriteerien toimivuudesta ja niiden kehittämistä osana olemassa olevaa Raportit ja mittarit -projektia. Tavoitteenani on arvioida vaikuttavuus- ja tavoitemittarin käytettävyys sekä kriteerien toimivuus. Lisäksi kartoitetaan mahdolliset mittarin ja kriteerien kehittämistarpeet. Opinnäytetyöni tarkoitus on kerätä Sininauha Oy:n-työntekijöiltä kehittämisideoita ja niiden pohjalta kehittää tavoitemittarityökalua jokapäiväiseen käyttöön sopivammaksi.

Pyydän sinua vastaamaan kyselyssä esitettyihin kysymyksiin ja arvioimaan esimerkkikirjaukset tavoitemittariston ohjeistuksen mukaisesti. Avoimiin kysymyksiin toivon kehittämisehdotuksia kriteerien sekä itse työkalun parantamiseksi.

Vastausaikaa kyselyyn on kolme viikkoa ja toivon saavani kaikilta vastauksen 25.11. mennessä. Vastaukset tullaan käsittelemään anonymisti ja luottamuksellisesti.

Kiitos, että osallistut tutkimukseeni!

Mikäli sinulla on kysyttävää kyselyyn liittyen, ota yhteyttä minuun.

Ystävällisin terveisin

Iida Hakkarainen

Linkki kyselyyn alla

## LIITE 2: Kysely



# Tavoitemittarikysely

### Taustatiedot

#### 1. Työskentelen pääsääntöisesti seuraavassa yksikössä \*

- Kotiinvietyt palvelut
- Myrri/Sahapuisto/Mutterimaja
- Pessi/Pessix
- Ruusulankatu
- Muu

#### 2. Olen käyttänyt päivittäisen asiakaskirjaamisen yhteydessä tavoitemittaria \*

- Kyllä
- En

#### 3. Olen saanut opastuksen tavoitemittarin ja sen kriteerien käyttöön \*

- Kyllä
- En



## 6. DomaCaren tavoitemittarityökalun raportointi \*

Tavoitemittarin raportointi ei ole vielä täysin valmis. Arvioi raporttitoimintoa sen nykytilan mukaan.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt raportointia
Tavoitemittarin raportointiosio on helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on ollut hyötyä raportoinnista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn hyödyntämään tavoitemittarin raportointia raportoidessani asiakkaiden tilanteista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Tavoitemittariston kriteerit

## 7. Arvioi tavoitemittariston kriteerejä \*

## Kategoriat:

Häiriöttömän asumisen onnistuminen  
 Asunnon kunto ja siitä huolehtiminen  
 Talous  
 Arjenhallinta  
 Terveystenhoito (somaattinen ja psyykinen)  
 Sosiaaliset taidot ja osallisuus  
 Päihteidenkäyttö (työntekijän arvio)

## Arviointikriteerit:

1 Autettu - Ulkopuolinen toimija auttaa/tukee/toimii  
 2 Runsas tuki - Työntekijä tekee puolesta, toimii konkreettisin teoin  
 3 Tuettu - Työntekijä tekee yhdessä asiakkaan kanssa, kehottaa sanallisesti useita kertoja  
 4 Kevyt tuki - Työntekijä ohjeistaa asiakasta, kehottaa kertaluontoisesti  
 5 Itsenäinen/omatoiminen - Asiakas selviytyy itsenäisesti

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa miel- tä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Löydän kriteereistä konkreettisia esimerkkejä, joiden mukaan osaan arvioida tuen määrän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kriteerien kategoriat vastaavat työn arjessa kohdattavia asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kriteerien selitteet auttavat minua löytämään nopeammin oikean arvion tuen määrästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kriteerien kategorioille on asetettu sopiva määrä teemoja, jotka auttavat minua valitsemaan oikeat kategoriat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 9. Arvioi seuraava esimerkkikirjaus tavoitemittariston kriteerien mukaisesti \*

Tehty kotikäynti Ellin luona. Asunto oli siistissä kunnossa ja Elli kertoi käyneensä juuri ruokaostoksilla. Täytetty Ellin kanssa Kelan asumistuen jatkohakemus. Elli varasi työosuusrahatyön ensi viikolle ja pyysi muistutusta siitä päivää ennen. Elli kertoo, että polvi on kipeytynyt uudestaan ja pyysi työntekijää varaamaan hänelle lääkäriajan, koska Ellin puhelin on kadonnut.

	1 Autetu-	2 Rungas-	3 Tuetu-	4 Kevyt	5 Itsenäinen/	oma-	0 Ei	arvioita-
	tu	tuki	tu	tuki	toiminen		vissa	
Häiriöttömän asumisen onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Asunnon kunto ja siitä huolehtiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Talous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Arjenhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Terveystenhoito - somaattinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Terveystenhoito - psyykinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Sosiaaliset taidot ja osallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Päihteidenkäyttö (työntekijän arvio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	

## Tavoitemittarikysely

### Kehittäminen

**0. Keskustelemme työryhmässä tuen määrän arvioimisesta \***

Kyllä

Ei

**1. Kriteerit eivät ole minulle selkeitä, haluaisin lisäopastusta \***

Kyllä, haluan lisää koulutusta

Ei, osaan mielestäni tarpeeksi hyvin

**2. Parannusehdotuksia DomaCaren tavoitemittarityökaluun \***

Työkalulle on jo ehdotettu paikan vaihtamista kirjauskentän alapuolelle - tuleeko mieleesi muita parannusehdotuksia? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

---

---

**3. Parannusehdotuksia kriteereihin \***

Kerro, miten kriteereitä tulisi muokata tai kehittää, jotta ne tukisivat työskentelyäsi paremmin.

---

---

---