

Opinnäytetyö

Tradenomi YAMK, SOTE-palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen

2024

Mirka Impilä

**Perhetyön- ja avomuotoisen
perhekuntoutuksen
vaikuttavuuden arvioinnin
suunnitelman laatiminen
yksityiselle palveluntuottajalle**

– Viitekehyksenä toipumisorientaatio

Opinnäytetyö (YAMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tradenomi; sotepalvelujen ja liiketoiminnan johtaminen

2024 | 65 sivua

Mirka Impilä

Perhetyön ja avomuotoisen perhekuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman laatiminen yksityiselle palveluntuottajalle

- Viitekehyksenä toipumisorientaatio

Kehittämistyön tavoitteena oli tuottaa vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma sosiaalialalla toimivan yksityisen palveluntuottajan toteuttamiin avohuollon palveluihin. Opinnäytetyössä tarkasteltiin perhetyötä, tehostettua perhetyötä sekä avomuotoista perhekuntoutusta toipumisorientaation viitekehyksestä. Tarkoituksena on, että yritys voisi tulevaisuudessa hyödyntää suunnitelmasta seuraavaa vaikuttavuuden arviointia johtamisen ja kehittämisen tukena sekä markkinoinnissa.

Opinnäytetyön työstäminen alkoi syksyllä 2023. Työn tilaajana toimi sosiaalihuollon avopalveluja tarjoava yksityinen palveluntuottaja, Ajallaan Oy. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutettiin työpajatyöskentelynä.

Kehittämistyön tuloksena syntyi vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma toipumisorientaation viitekehykseen. Kehittämistyön sivutuotteina rakentuivat perehdytyksen tukimateriaalit: diaesitys sekä visuaalinen mallinnus yrityksen vaikuttavuuden arvioinnista.

Asiasanat:

vaikuttavuuden arviointi, vaikuttavuus, vaikutus, toipumisorientaatio

Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Master of Business Administration, Management of
Social and Health Services and Business

2024 | 65 pages

Mirka Impilä

Developing a plan for assessing the impact of family work and open-form family rehabilitation for a private service provider

- The Recovery Orientation Framework

The aim of the development work was to produce an impact assessment plan for open care services implemented by a private service provider operating in the social sector. The thesis examined family work, intensified family work and open-form family rehabilitation from the framework of recovery orientation. The intention is that in the future the company could use the impact assessment following from the plan to support management and development as well as marketing.

Work on the thesis began in the autumn of 2023. The work was commissioned by a private service provider providing social welfare open services, Ajallaan Oy. The thesis was carried out as a functional thesis. The functional part of the thesis was carried out as workshop work.

The result of the development work was a plan for impact assessment within the framework of recovery orientation. The by-products of the development work were the onboarding support materials: a slide show and visual modelling of the company's impact assessment.

Keywords:

impact assessment, impact, effectiveness, recovery orientation

Sisältö

1 Johdanto	7
2 Toipumisorientaatio ja terapeutin työskentely perheiden kanssa	10
2.1 Toipumisorientaatio	10
2.2 Terapeutin työskentelyn ja varsinaisen terapian moniulotteisuus	13
2.3 Perhetyö, tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus	15
3 Vaikuttavuus ja sen arviointi	17
3.1 Vaikuttavuus käsitteenä	17
3.2 Vaikuttavuuden arvioinnin merkitys ja tarve	17
3.3 Vaikuttavuuden arviointi	18
3.4 Vaikuttavuuden mallintaminen (Vaikuttava Yritys, Hyvän Mitta)	20
3.4.1 Ongelmapuu ja vaikutuspuu	20
3.4.2 Vaikutusketju	21
3.4.3 Mittaristo ja tiedonkeruusuunnitelma sekä riskien tiedostaminen	26
3.4.4 Vaikuttavuustarina markkinoinnin ja viestinnän tukena	27
3.5 Työntekijöiden rooli vaikuttavuuden arvioinnissa	27
3.6 Toipumisorientaatioon liittyvä vaikuttavuuden arviointi	28
3.7 Terapeutin työskentelyn vaikuttavuuden arviointi De Jong & Berg	29
3.8 Yhteenveto vaikuttavuuden arvioinnista	32
4 Kehittäminen toiminnallisena opinnäytetyönä	34
4.1 Lähtötilanteen kuvaus ja suunnittelun esittely	34
4.2 Tuotosten rakentuminen yhteistyössä tilaajan kanssa	37
4.2.1 Työpaja 1	39
4.2.2 Työpaja 2	41
4.2.3 Työpaja 3	43
4.2.4 Tuotokset	45
5 Johtopäätökset ja pohdinta	50
5.1 Tuotoksen tarkastelu	50
5.2 Luotettavuus ja eettisyys	52

5.3 Kehittämisehdotukset	53
--------------------------	----

Lähteet	55
----------------	-----------

Liitteet

Liite 1. Esittelykirje henkilökunnalle

Liite 2. Ongelmapuu /Vaikutuspuu työpajassa 1

Liite 3. Vaikutusketju ja mittaristo työpajassa 2

Liite 4. Esimerkki vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmasta

Kuvat

Kuva 1. Vaikuttavuuden ekosysteemi. 24

Kuva 2. Esimerkki työpajoissa käytetyn diaesityksen ulkoasusta. 40

Kuva 3. Esimerkki lopullisen tuotoksen diaesityksestä. 47

Kuva 4. Esimerkki vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmasta,
tiedonkeruusuunnitelma. 48

Kuva 5. Malli julisteen ulkoasusta. 48

Kuviot

Kuvio 1. Toipumisorientaatio suhteessa terapeuttiseen työskentelyyn. 14

Kuvio 2. IOOI-ketju eli vaikutusketju. 25

Kuvio 3. Työn etenemisen aikataulu pääpiirteittäin. 39

Taulukot

Taulukko 1. Tapaamisten lukumäärä. 32

Taulukko 2. Tulokset terapian päättyessä -tapausten lukumäärä ja
prosenttiosuus. 33

1 Johdanto

Palvelujen järjestämisen, kehittämistyön sekä päätöksenteon tulee perustua lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin. Tehtyjen ratkaisujen vaikutuksia tulee kuvata ja arvioida lasten, nuorten sekä perheiden näkökulmasta. Palveluista vastaavien tahojen (organisaatiot, yksittäiset työntekijät) on huolehdittava siitä, että lasten, nuorten ja vanhempien kokemuksia ja palautetta kerätään kehitystyön tueksi. (Malja ym., 2019, s. 16.)

Yhteiskuntamme tärkeänä tehtävänä on taata, että jokainen lapsi saisi kasvaa ja elää psyykkisesti ja fyysisesti turvallisessa ympäristössä. Toisinaan perheiden tilanteet ovat niin haastavia, että yhdessä eläminen ei ole mahdollista. Tämä on inhimillisesti ja yksilöllisesti kuin myös taloudellisesti ja yhteiskunnankin näkökulmasta katsottuna vahingollista. Yhteiskuntamme tehtävänä on tarjota kansalaisille mahdollisimman laadukkaita ja vaikuttavia avohuollon palveluja, kuten lapsiperheille tarjottavat perhetyö, tehostettu perhetyö sekä avomuotoinen perhekuntoutus. Palveluja voidaan toteuttaa hyvinvointialueiden toteuttamana omana työnä tai yksityisten palveluntarjoajien kautta ostopalveluna.

Ensisijaisesti avohuollon tukitoimien kautta on pyrittävä tukemaan perheitä riittävän ajoissa, jotta välttyttäisiin raskaammilta sijaishuollon palveluilta. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan havaittuihin ongelmiin riittävän varhain (LastSL 417/2017, 1 luku 4 § 1 mom). Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on tukea ja edistää lapsen myönteistä kehitystä sekä vahvistaa ja tukea vanhempien, huoltajien sekä lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia (LastSL 417/2017, 7 luku 34 § 2 mom).

Varsinais-Suomen hyvinvointialueella pyritään siihen, että palvelut ovat vaikuttavia ja kustannustehokkaita. Hyvinvointialueella on oltava riittävä määrä omaa palvelutuotantoa. Tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi, palveluja on tarvittaessa mahdollista hankkia yksityiseltä palveluntuottajalta. Tällöin palveluntuottajaa valitessa pyritään huolehtimaan hyvinvointialueen kokonaisedusta huomioiden talous- ja henkilöstövaikutukset, palvelujen laatu

sekä jatkuvuuden turvaaminen, huoltovarmuus sekä innovaatiomahdollisuudet. (Varsinais-Suomen hyvinvointialue, 2023.)

Haasteena on, miten saada riittävän laadukasta tietoa eri interventioiden vaikutuksista. Miten saada varmuus siitä, että juuri tietyn intervention kautta on saatu aikaan vaikuttavia tuloksia? Millaisista asioista olisi tärkeää saada tietoa? Miten saada tieto näkyväksi?

Opinnäytetyön tilaajana toimii Ajallaan Oy, sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalveluja Lounais-Suomen alueella tuottava yritys. Ajallaan Oy tarjoaa avopalveluina lapsiperheiden kotipalvelua, perhetyötä, tehostettua perhetyötä, avomuotoista perhekuntoutusta, ammatillista tukihenkilötyötä alle 18-vuotiaille ja yli 18-vuotiaille, ryhmätoimintaa, tapaamispalveluita sekä konsultaatiota ja työnohjausta.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan yrityksen toimintaa perhetyön, tehostetun perhetyön sekä avomuotoisen perhekuntoutuksen osalta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa yritykselle kyseisiin palveluihin yhteinen vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma. Tarkoituksena on, että yritys voi hyödyntää suunnitelmaa sekä siitä seuraavaa vaikuttavuuden arviointia johtamisessa ja kehittämisessä sekä markkinoinnin tukena erityisesti palveluntuottajien tarjoamien palvelujen kilpailutuksissa.

Kehittämistyön kehittämistehtäviä ovat ”millaista toipumisorientaatioon perustuva työskentely on, miten toipumisorientaatioon perustuvaa työskentelyn vaikuttavuutta voidaan arvioida ja miten yritys voi hyödyntää vaikuttavuuden arviointia markkinoinnin tukena”.

Mahdollisimman kattavan ja laadukkaan vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman takaamiseksi opinnäytetyössä tutustutaan toipumisorientaatioon kirjallisuuden kautta. Lisäksi opinnäytetyössä selvitetään työntekijöitä haastatteleamalla ja työpajatyöskentelyn kautta miten viitekehys näkyy työntekijöiden käytännön työssä, miten terapeutin perheiden kanssa toteutettavan työskentelyn tulokset ovat mitattavissa sekä miten sidosryhmät tulisi huomioida osana vaikuttavuuden arviointia. Tämän lisäksi avataan vaikuttavuuden arviointiin liittyvää teoriaa sekä

aiempia tutkimuksia terapeutiseen, perheiden kanssa tehtävään työhön liittyen. Näin toimimalla on mahdollista saada käsitys terapeutin työtteen mukaisen toiminnan vaikuttavuuden arvioinnista.

Selkeyden vuoksi, koska Ajallaan Oy:ssä on monipuolisesti terapeutista osaamista, työssä avataan myös terapeutiseen työskentelyyn liittyvää käsitteistöä. Huomionarvoista on, että yritys ei toteuta perheiden kanssa psykoterapiaa, mutta työskentelyssä hyödynnetään psykoterapeuttisia menetelmiä sekä viitekehyksiä mahdollisimman laadukkaana ja vaikuttavan toiminnan takaamiseksi. Empiriaosuudessa tarkastellaan kehittämistyön etenemistä sekä avataan työpajojen sisältöä ja tuotoksia. Lopuksi pohditaan työn tuloksia suhteessa tavoitteisiin sekä arvioidaan työn onnistumista kokonaisuudessaan.

“Tietää, mitä on tapahtunut. Sehän on eräältä kannalta katsoen viisaus suuri. Jos visusti harkitset, mikä kylvö menneistä päivistä saattoi hyödyllisiä, mikä vahingollisia hedelmiä ja sen mukaan asetat elämäsi, työs ja toimes, niin oletpa viisas mies.”

-Aleksis Kivi

2 Toipumisorientaatio ja terapeutin työskentely perheiden kanssa

2.1 Toipumisorientaatio

Toipumisorientaatio on palvelujen järjestämiseen sekä kuntoutukseen liittyvä filosofia (Korkeila, 2023, s.9). Ratkaisukeskeisessä psykoterapiassa ja toipumisorientaatiossa asiakasta kohdellaan alusta saakka yksilöllisenä ihmisenä riippumatta siitä, mikä diagnoosi hänellä on. Länsimaissa järjen ääntä on ylikorostettu niin, että tietyn diagnoosin oletetaan antavan ”tieteellisen” oiketien ihmismielen eheytymiseen ilman, että kuhunkin asiakkaaseen on yksilöllisesti tutustuttu. Toipumisorientaatiossa (recovery orientation) ajatellaan, että asiakas on oman elämänsä asiantuntijana mukana omassa toipumisprosessissaan tavoitteiden asettajana sekä aktiivisena toimijana (Ruutu & Putkisaari, 2023, s. 32.)

Toipumisorientaatio viitekehyksenä on myös holistinen. Tämän vuoksi on vaikea löytää yhtä teoriaa selittämään ja perustelemaan toipumisorientaatiota ilmiönä tai ideologiana. Toipumisorientaation taustalla vaikuttavat psykologiset teorit liittyvät humanistisen psykologian, kognitiivisen psykologian, positiivisen psykologian, eksistentialismin, sosiaalisen konstruktionismin, terveyden edistämisen, motivaation alan sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisen ajattelun keskeisiin teorioihin. Sosiaalityössä keskeisiä käsitteitä toipumisorientaation kannalta ovat osallisuus, asiakasosallisuus, toimijuus ja osallistuminen sekä sosiaalisuuden käsite. (Nordling & Rissanen, 2020, s.4.) Shepherd & Boardman (2012, s. 6) määrittelevät toipumisorientaation olevan liike, joka peräänkuuluttaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta, yksilöllisiä oikeuksia, kansalaisuutta, tasa-arvoa sekä vapautta ennakkoluuloista ja syrjinnästä.

Toipumisorientaatiossa toipuminen (recovery) mielletään prosessiksi, jossa ihminen on aktiivinen toimija, joka kykenee sairaudestaan huolimatta elämään mielekästä ja tyydyttävää elämää, omista lähtökohdistaan käsin. Recovery-ajattelussa keskitytään toipujan yksilöllisen kasvun mahdollisuuksiin

tautikeskeisen ajattelun sijaan. (Raivio & Raivio, 2020, s. 23-24.) Ruutu & Putkisaari (2023, s. 32) toteavat mielenterveyden diagnoosien luokittelevan ihmiset terveisiin ja sairaisiin, normaaleihin ja epänormaaleihin sekä autettaviin ja auttajiin. Tällä tavoin muodostuu hierarkia, jossa toinen osapuoli saatetaan nähdä haavoittuvaisena, keskeneräisenä ja hauraana. Tämän myötä syntyvä narratiivi arvottaa Ruudun ja Putkisaaren mukaan toisen terveeksi ja luo stigman arvottamalla toisen sairaaksi. Toipumisorientaatioissa toipujan oma aktiivinen ja yksilöllinen rooli sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeiset ajatusmallit korostuvat (Raivio & Raivio, 2020, s. 23-24).

Ratkaisukeskeisessä terapiassa kiinnitetään huomiota siihen, mikä on asiakkaalle tärkeää ja merkityksellistä sekä mihin asiakas itse toivoo muutosta. Työskentelyssä on tärkeää tasa-arvoinen kohtaaminen sekä asiakkaan omat ideat, vahvuudet ja taidot. Tasa-arvoisessa yhteistyösuhteessa korostuvat yhdessä tekeminen, yhdessä innovointi, kannustaminen sekä asiakkaan tilanteen yksilöllinen huomiointi terapeutin ei-tietämisen positiosta käsin. (Ruutu & Putkisaari, 2023, s. 28.) Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa ongelmien ja syiden etsimisen sijasta suunnataan huomio toiveisiin, onnistumisiin, voimavaroihin sekä jo toteutuneen edistymisen syihin. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa on vastakohta ongelmakeskeiselle lähestymistavalle. (Duodecim Käypä hoito, 2020.)

Toipumisorientaatio on viitekehys, jossa siis painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys sekä positiivinen mielenterveys (Nordling & Rissanen, 2020, s.4; Ruutu & Putkisaari, 2023, s. 33). Positiivinen mielenterveys käsitteenä pyrkii siirtämään ajattelua pois ongelma- ja sairauskeskeisyydestä. Tämä tarkoittaa, että positiivinen mielenterveys on enemmän kuin mielenterveyshäiriöiden puuttumista. Ihmisellä voi olla puutteita psyykkisessä hyvinvoinnissa, vaikka hänellä ei olisi diagnosoitua mielenterveyden häiriötä. Positiivinen mielenterveys on mahdollista nähdä emotionaalisenä (tunteet), psykologisenä (positiivinen toiminta), sosiaalisena (suhteet muihin ja yhteiskuntaan), fyysisenä (fyysinen terveys ja kunto) sekä hengellisenä (elämän merkityksen tunne) hyvinvointina. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, n.d.-b.)

Huomionarvoista on, että toipumisorientaatiossa toipuminen ei tarkoita parantumista, sillä se voi sisältää sekä oireettomia että oireellisiakin jaksoja. Toipuja voi oppia ennakoimaan ja tunnistamaan psyykkisiä oireita aiheuttavia tekijöitä ja tämän myötä hakeutumaan hoitoon riittävän ajoissa. (Raivio & Raivio, 2020, s. 23-24.) Ruutu ja Putkisaari (2023, s. 33) kuvaavat toipumisorientaatiota salutogeenisena eli terveyttä edistävänä ajattelumallina, jossa ihminen voi elää riittävän hyvää elämää sairaudesta huolimatta. Sekä ratkaisu- että toipumisorientoituneessa viitekehyksessä henkilökohtainen toipumisprosessi integroituu osaksi mielekästä elämäntarinaa ja tuottaa ihmiselle tyydytystä sairauden asettamista rajoituksista huolimatta. Myös Shepherd & Boardman (2012, s. 6) pitävät tärkeänä, että toipujaa tuetaan elämään mahdollisimman täyttä elämää sairaudesta huolimatta.

Kokonaisvaltaisessa lähestymistavassa korostuu kuntoutujan voimaantuminen sekä oman toimijuuden vahvistuminen. Kuntoutuminen nähdään henkilökohtaisena prosessina, jota ei ulkopuolelta voida arvottaa. Recovery-ajattelussa on keskeistä ymmärtää, että kuntoutuja on asiantuntija omassa prosessissaan ja hänen itse määrittämät tavoitteet ovat merkityksellisiä. Toipumista kuvaavat toipujien kertomukset muutoksesta sekä yksilön kokemukset elämänlaadusta ja elämönhallinnasta. Recovery-ajattelussa korostuvat yksilöllisyys, toivon näkökulma, eri mahdollisuuksien etsiminen ja löytäminen sekä vahvuuksien huomaaminen. (Kankaanpää & Kurki, 2013, s.10.)

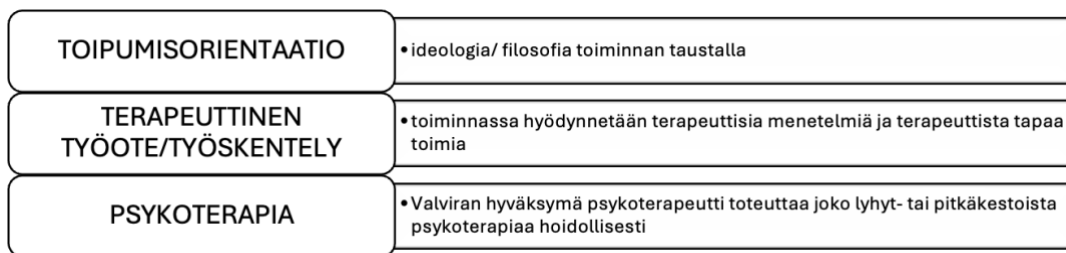
Toipuminen alkaa, kun ihminen saa yhteyden toisiin ihmisiin (Raivio & Raivio, 2020, s. 29-30). Samaa mieltä ovat Ruutu ja Putkisaari (2023, s. 34) todetessaan, että ihmiset eivät toivu eristyksissä toisista ihmisistä ja että toipuakseen ihminen tarvitsee sosiaalista liittymistä sekä mahdollisuuden olla osana merkityksellistä verkostoa, jossa on mahdollisuus antaa oma mielekäs panoksensa yhteisölle. Raivion & Raivion (2020, s. 29-30) mukaan mielenterveysongelmista kärsivän ihmisen saattaa olla hankala luottaa toisiin ihmisiin torjutuksi tulemisen pelossa ja tämä saattaa näkyä muun muassa toisten ihmisten välttelemisenä. Toipumisen edellytyksenä nähdään osallisuuden kokemus. Jokainen haluaa olla osa yhteisöä, joka merkitsee jotakin. Mikäli elämä on kaventunut niin, että ainoa

keskustelukumppani on hoitohenkilökunnan jäsen, on silloin syrjäytynyt tai toisin sanoen syrjäytetty elämästä. Mikäli ei saa yhteyttä edes hoitohenkilökuntaan, ovat edellytykset toipumiselle vähissä. Jokainen tarvitsee sellaisia yhteisöjä, joissa hänet hyväksytään sellaisena kuin on ilman yrityksiä muuttaa toista. (Raivio & Raivio, 2020, s. 29-30.)

Ihmisten toiveet ja odotukset ovat usein suuremmassa roolissa suhteessa heidän käyttäytymiseensä kuin mitä ammattilaiset ajattelevat. Ammattilaiset ovat usein melko huonoja tekemään tarkkoja ennustuksia siitä, mikä on toiselle ihmiselle mahdollista ja mikä ei. Tähän liittyen on riskinä, että ammattilaiset aliarvioivat toisen ihmisen potentiaalin. Täten matalat odotukset voivat liiankin helposti johtaa itseään toteuttaviin ennustuksiin. Ammattilaisten olisi hyvä pitää mielessä, että he voivat olla väärässä ja näin ollen tulisi tukea ihmisiä tavoitteidensa saavuttamisessa huolimatta siitä, vaikka ammattilainen itse ei usko tavoitteiden olevan realistisia. (Shepherd ym. 2008, s. 4.)

2.2 Terapeuttisen työskentelyn ja varsinaisen terapian moniulotteisuus

Terapeuttista muutosta tapahtuu kaikessa kunnioittavassa, toiselle tilaa antavassa vuorovaikutuksessa, jolloin terapian raja on kuin veteen piirretty viiva (Kanninen & Uusitalo-Arola, 2015, s. 12). Käsitteenä ja ilmiönä terapeuttisuus on hyvin moniulotteinen ja sen määrittely on haasteellista. Käsite voidaan ymmärtää monin tavoin, jolloin sisällölliset eronteot terapeuttisen työn ja varsinaisen terapiatyön välillä ovat vaikeita. Terapeuttisella työllä voidaan tarkoittaa terapeuttiseen lopputulokseen tähtäävää toimintaa. Tällainen toiminta voisi olla jokin teoreettiseen näkökulmaan pohjautuva yleinen ammatillisen auttamisen viitekehys, kuten ratkaisukeskeisyys. Varsinainen terapiakoulutetun terapeutin suorittama, tiettyyn menetelmään perustuva terapiatyö on aina lähtökohdiltaan hoidollinen. (Leinonen, 2020, s. 69.) Kuviossa 1 on kuvattu, miten tässä opinnäytetyössä pääpiirteittäin mielletään toipumisorientaation, terapeuttisen työotteen/työskentelyn sekä varsinaisen psykoterapian erot.



Kuvio 1. Toipumisorientaatio suhteessa terapeuttiseen työskentelyyn.

Psykoterapia on tutkitusti vaikuttavaa hoitoa, joka tehoaa erilaisiin psyykkisiin ongelmiin ja mielenterveyden häiriöihin. Psykoterapia voi olla aiheellinen, mikäli ihmisellä on pidempiaikaisia tai toistuvia vaikeuksia suoriutua arjesta, työelämässä, opiskelussa tai ihmisten kanssa toimeen tulemisessa. Psykoterapia edellyttää aktiivista työskentelyä myös muulloin kuin vastaanottoaikoina. Se vaatii voimavaroja ja aikaa uusien ajattelu- sekä toimintatapojen opetteluun ja vakiinnuttamiseen. (Eerola, 2022.) Jotta Suomessa voi käyttää psykoterapeutti-nimikettä, edellyttää se nimikesuojauksen rekisteröintiä Valviran rekisteriin. Hakemuksen perusteella Valvira myöntää oikeuden käyttää psykoterapeutin ammattinimikettä sekä Suomessa että ulkomailla kouluttautuneille psykoterapeuteille. (Valvira, n.d.)

Psykoterapiaa saa antaa siihen koulutettu, Valviran hyväksymä psykoterapeutti. Psykoterapia on useimmiten keskustelua, mutta siihen voidaan liittää myös erilaisia toiminnallisia menetelmiä. Tavoitteena psykoterapiassa on poistaa tai lievittää psyykkisiä ongelmia sekä niihin liittyvää kärsimystä, tukemalla psyykkistä kasvua ja kehitystä sekä auttamalla ihmistä löytämään toimivia lähestymistapoja ihmissuhteissaan ja lisäämällä valmiuksia ratkaista ongelmia itsenäisesti. Raja psykoterapian sekä muun psykososiaalisen tuen välillä on usein liukuva ja useissa hoitopaikoissa on hyvin koulutettuja tuen antajia ja tukea voidaan pitää psykoterapeuttisena. Varsinaisen psykoterapian kautta halutaan turvata kävijälle sopivan mittainen, sopivasti kohdennettu, tavoitteellinen ja vaikuttava hoitomuoto. Luontaista psykoterapialle on luotettava ja myönteinen vuorovaikutussuhde. Terapia voi olla pari- tai perheterapiaa ja yksilö- tai

ryhmäterapiaa. Perheterapiassa on pyrkimyksenä, että perheen voimavarat sekä myönteinen vuorovaikutus lisääntyisivät. Näin myös perheen sekä yksilön ongelmia ylläpitävä vuorovaikutus muuttuu. (Eerola, 2022.)

2.3 Perhetyö, tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus

Perhetyön muodoista ei ole pystytty kansallisesti rakentamaan sisällöllisesti ja käsitteellisesti yhtenäistä, yhdenvertaista ja porrasteisesti toisiaan täydentävää kokonaisuutta. Epäselvyyttä aiheuttaa myös lastensuojelulain (417/2017) alaisen tehostetun perhetyön sekä kotiin vietävän perhekuntoutuksen erot. (Alatalo ym., 2019, s. 12.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (n.d.-a) määrittelee perhetyön olevan sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen palvelu, joka ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta, joskin lastensuojelun asiakkuudessa oleva lapsi ja hänen perheensä ovat myös oikeutettuja tarvittaessa sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaiseen perhetyöhön tai lastensuojelulain (417/2017) mukaiseen tehostettuun perhetyöhön. Näiden kahden perhetyön muodon keskeinen ero näkyy työskentelyn intensiteetissä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) alainen perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukea, jonka tarkoituksena on vahvistaa perheen voimavaroja sekä vuorovaikutusta. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisella perhetyöllä voidaan omalta osaltaan pyrkiä ehkäisemään lastensuojelun palveluiden tarvetta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, n.d.-a.)

Lastensuojelulain (417/2017) mukaiset palvelumuodot, kuten tehostettu perhetyö sekä perhekuntoutus avautuvat usein käsitteinä vaikeasti palveluja käyttäville lapsille ja perheille. Käsitteitä ei ole riittävällä tasolla määritelty tai konkretisoitu. (Alatalo ym., 2017, s.17-19). Lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on tarvittaessa järjestettävä lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma, jossa huomioidaan lastensuojelun tukitoimina muun muassa tehostettu perhetyö sekä perhekuntoutus (LastSL 417/2017, 7 luku 36 § 5-6 mom). Perhekuntoutuksen ja tehostetun perhetyön palvelut rakentuvat ajankohtaisesti useimmiten joustavina kotiin vietävän tuen, toimipisteissä

toteutetun päivämuotoisen palvelun tai laitoksessa tarjottavan ympärivuorokautisen palvelun yhdistelminä (Alatalo ym., 2017, s.17-19).

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on intensiivistä, useimmiten perheen kriisitilanteeseen liittyvää tukea, jossa yhtenä elementtinä voidaan pitää myös kontrollia. Tehostettua perhetyötä voidaan käyttää esimerkiksi huostaanoton tarpeen ehkäisemiseksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, n.d.-a.)

Perhekuntoutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista kuntouttavan toiminnan tarjoamista koko perheelle. Tavoitteena on turvata lasten kasvuolosuhteet, tukea vanhempia lasten kasvatustehtävässä sekä vahvistaa perheen voimavaroja. Perhekuntoutuksen kulmakiviä ovat säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen, arjen taitojen harjoittelu sekä vuorovaikutuksen tukeminen erilaisin toiminnallisina menetelmin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, n.d.-a.)

Perinteisesti perhetyöntekijöinä toimii eri tasoisen koulutuksen saaneita ammattihenkilöitä, kuten lähihoitajia, sosionomeja, sairaanhoitajia, kodinhoitajia, lastenhoitajia sekä terveydenhoitajia. Vähimmäisvaatimuksena perhetyöntekijänä toimimiselle on yleensä sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja. Osaamisvaatimukset ovat laajat. On ymmärrettävä lapsen kasvua ja kehitystä, tunnistaa niihin liittyviä poikkeamia. On oltava taitoa kohdata ja ohjata lapsia sekä vanhempia vanhemmuudessa ja kasvatuksellisissa kysymyksissä. Lisäksi on oltava kykyä työskennellä erilaisten ihmisten kanssa muuttuvissa tilanteissa. Perhetyöntekijällä on hyvä olla osaamista päihde- ja mielenterveystyöstä, parisuhdeasioista sekä perhedynamiikasta. Perhetyöntekijän on oltava tietoinen ajantasaisista suosituksista. Lastensuojelun tehostetussa perhetyössä tarvitaan usein lisäksi systeemistä, perheterapeutista ja hoidollista orientaatiota sekä suojeluorientaatiota. Perhekuntoutuksessa korostuvat tärkeinä ja välttämättöminä terapia- ja menetelmäosaaminen sekä tieto systeemiteoreettisesta lähestymistavasta perheen ja kuntoutuksen alalla. (Alatalo ym. 2019, s. 29.)

3 Vaikuttavuus ja sen arviointi

3.1 Vaikuttavuus käsitteenä

Vaikuttavuus määritellään eri lähteissä monin eri tavoin. Kettusen (2017, s. 6) mukaan vaikuttavuus tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että tietyllä palvelulla saavutetaan tuloksia. Vataja & Hyytinen (2020) toteavat käsitteiden vaikuttavuus ja vaikutus menevän usein sekaisin: vaikuttavuus tarkoittaa pitkän tähtäimen päämääriä, joita ei pysty saavuttamaan ilman konkreettisia tuloksia ja vaikutuksia. Dahler-Larsenin (2005, s. 7) mukaan vaikuttavuus tarkoittaa tulosta, vaikutusta sekä vaikuttamisen prosessia. Näin ollen vaikuttavuuden arvioinnissa olisikin keskeistä kysyä: mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja minkälaisilla edellytyksillä. Kettusen (2017, s.8) mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa tulee niin ikään tarkastella sekä interventiota itsessään että sen tuloksia.

Konu ym. (2009, s. 285-297) ovat tutkimuksessaan tarkastelleet vaikuttavuuden käsitettä. Tutkimuksessa on analysoitu, miten vaikuttavuus-sanaa on käytetty suomalaisissa terveydenhuollon tutkimuksissa. Tutkimuksen mukaan vaikuttavuus-sanaa on käytetty laajasti, myös muotisanana. Vaikuttavuutta ei kuitenkaan useinkaan ole määritelty ja mittarit ovat useimmiten puutteellisia. Tutkimuksen mukaan tutkimuksissa, jotka käsittelevät vaikuttavuutta, tulisi selvittää, mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan ja miten sekä millä mittareilla sitä arvioidaan.

3.2 Vaikuttavuuden arvioinnin merkitys ja tarve

Sosiaali- ja terveysministeriön (2024) kestävän kasvun ohjelman mukaisesti tavoitteena on, että hyvinvointialueet voivat jatkossa ohjata vaikuttavuusperusteisesti sekä omaa että hankittua palvelutuotantoaan. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (JulkHankL 1397/2016, 12 luku 115 § 1 mom.) edellyttää hankintayksikköä valitsemaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen, mikä on hankintayksikön

kannalta hinnaltaan halvin, kustannuksiltaan edullisin tai hinta-laatusuhteeltaan paras. Sosiaalihuoltolaki (SHuoltoL 1301/2014, 3 luku 15 § 1 mom) edellyttää, että sosiaalityön toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan ja lastensuojelulaki (LastSL 417/2017, 2 luku 11 § 2 mom) niin ikään velvoittaa, että lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. On myös huomioitava, että laatu itsessään ei ole takeena palvelun vaikuttavuudelle (Miettinen ym., 2020, s. 79).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaamisessa, johtamisessa sekä valintojen tekemisessä on entistä kasvavampi rooli laatu- ja vaikuttavuustiedolla. Talouden ja toiminnan tunnuslukujen rinnalle tarvitaan tietoa siitä, vastasiko palvelu todettuun tarpeeseen tai vaikuttiko hoito toivotulla tavalla. Jotta rajallisia voimavaroja voidaan suunnata oikein, tarvitaan tietoa siitä, mistä koituu parasta terveyshyötyä ja arvoa asiakkaalle. (Sosiaali ja terveysministeriö, 2019a.) Jotta olisi mahdollista tehdä yhä parempia päätöksiä, tarvitaan siihen laaja-alaisempaa tietopohjaa sekä kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä yksittäisten toimijoiden ja eri tekijöiden roolista osana suurempaa yhteiskunnallista kokonaisuutta. Tämän lisäksi tarvitaan ymmärrystä ja tietoa yhteispelin merkityksestä muutosten aikaansaamisessa. Vaatimus vaikuttavuudelle näkyy julkisella sektorilla sekä enenevässä määrin järjestöissä ja säätiöissä sekä tieteen ja tutkimuksen johtamisessa sekä toiminnan ohjaamisessa. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus on nousussa myös yksityisellä sektorilla. (Vataja & Hyytinen 2020.)

3.3 Vaikuttavuuden arviointi

Yhteiskuntavastuu ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus ovat kipuamassa yrityksille ja yhteisöille kilpailukyvyn lähteeksi sekä yhdeksi keinoksi myönteiselle erottautumiselle. Pärjätäkseen kilpailussa, tulisi palveluntuottajien kyetä kertomaan, millä tavoin sekä ennen kaikkea miksi tarjotut ratkaisut tuottavat toivotun tuloksen. (Heliskoski ym. 2018, s.4.) Vaikuttavuuden arvioinnilla on perinteisesti pyritty selvittämään julkisten varojen oikeanlaista ja tarkoituksenmukaista käyttöä, mutta pelkkä panos-tuotos-tarkastelu ei anna

tietoa vaikuttavuudesta. Jotta vaikuttavuutta olisi mahdollista kuvata, tarvitaan lähestymistapoja, joiden avulla tehdä näkyväksi monimutkaiset vaikutuspolut sekä eri toimijoiden yhteistyössä aikaansaamat lyhyen ja pitkän aikavälin vaikutukset. (Vataja & Hyytinen, 2020.) Perinteiset tavat mitata toimintaa, kuten asiakastytyväisyyskyselyt, eivät kerro, mitä kohtaamisissa oikeasti tapahtuu. Tulevaisuudessa mittaamisessa korostuu enemmän kohtaamiset sekä datojen yhdisteleminen. Lisäksi on tärkeää verrata kokonaiskuvaa muihin toimijoihin. (Raivio & Raivio, 2020, s. 161.)

Dahler-Larsenin (2005, s. 7-8) mukaan vaikutuskysymys antaa vastauksen siihen, ovatko saavutetut tulokset juuri toteutetun intervention tuottamia. Syy-seuraus-suhteen eli kausaliteetin oletetaan olevan sisäänrakennettuna vaikutuksia koskevissa puheissa. Kysyttäessä tulosten syy-seuraus-suhteesta, on samaan aikaan kyse vaikutuskysymyksestä. Vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään testaamaan kausaliteetin paikkansapitävyyttä eli johtaako tietty interventio tiettyihin tuloksiin. Nämä vaikutukset saattavat olla ennakoimattomia tai ennakoituja, myönteisiä tai kielteisiä ja tahallisia tai tahattomia. Malmivaaran (2022) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon interventioiden vaikuttavuutta arvioitaessa tuloksista poistaa kaikki muut vaikutukset kuin ne, jotka ovat ammattilaisten toiminnan seurauksena syntyneitä. Tällöin kyse on aina hoidon tai jonkin muun palvelun vaikuttavuudesta.

On myös tärkeää huomioida, millaisista näkökulmista käsin vaikuttavuutta mitataan. Heliskoski ym. (2018, s. 5) kuvaavat vaikuttavuutta jalanjäljen ja kädenjäljen (kuva 1) näkökulmasta. Jalanjäljellä tarkoitetaan tässä tapauksessa muun toiminnan sivutuotteina syntyviä yhteiskunnallisia vaikutuksia, kun taas kädenjälki tarkoittaa sitä, että toivotut tulokset saavutetaan suunnittelemalla toiminta vaikuttavuustavoitteen mukaan. Tämän myötä kädenjälki on tavoitteellista toimintaa. Kädenjäljessä kiinnitetään huomiota suunnitellun ja mallinnetun toiminnan toteutumisen seurantaan, ei sattumanvaraisten sivuvaikutusten tarkasteluun. Kädenjälkeä on mahdollista hyödyntää tulosperusteisissa hankinnoissa, vaikuttavuussijoittamisessa kuin myös julkisen

rahoituksen kriteereissä. Kädenjälki tarjoaa palveluntarjoajalle kilpailuedun mahdollisuutena erottua muista myönteisellä tavalla. Kettunen (2017, s. 8) nostaa myös esiin, että ennen vaikuttavuuden arviointia on muodostettava kuva siitä, mihin pyritään vaikuttamaan ja miten, mitä tavoitellaan ja miten todennetaan, onko tavoite saavutettu.

Raivion & Raivion (2020, s. 160) mukaan se, mitä ja millä mitataan sekä miten kokemuksista kerrotaan, vaihtelee sen mukaan, millaisia mittareita on käytetty ja miten niitä on käytetty. He pohtivat onko mahdollista saada kuvaa ihmisessä tapahtuvista muutoksista eli itse tuloksista, mikäli palvelun rahoittaja mittaa vain käyntikertoja; tuleeko potilas kuulluksi tai löytyykö kuuntelemiseen aikaa välttämättä lainkaan.

3.4 Vaikuttavuuden mallintaminen (Vaikuttava Yritys, Hyvän Mitta)

Vaikuttavuuden mallinnuksia on monenlaisia ja mallintamista tehdään vaikutusketjun eri vaiheissa eri tarkoituksia varten. Mallintamisen vaiheita on tavoitelähtöisessä vaikuttavuudessa kolme: 1) yhteiskunnallisen hyödyn mallinnus, 2) vaikutusten mallinnus ja 3) toiminnallinen mallinnus. Palveluntuottajan osaamista odotetaan kolmannessa vaiheessa eli toiminnallisen mallinnuksen toteuttamisessa. (Heliskoski ym. 2018, s. 9.) Tässä työssä vaikuttavuutta on toiminnallisessa osuudessa mallinnettu seuraavien mallien mukaisesti tai näitä yhdistellen ja soveltaen.

3.4.1 Ongelmapuu ja vaikutuspuu

Ongelmapuun avulla on mahdollista päästä käsiksi ongelmien juurisyihin sekä niistä koituviin seurauksiin. Ongelmapuuta aloitetaan työstämään pohtimalla alkuun jokin ongelma. Tämä kirjataan puun runkoon keskelle. Tämän jälkeen lähdetään miettimään, millaisia juurisyitä ongelmalla on. Nämä kirjataan puun juuristoon. Juurisyiden selvittämisen jälkeen lähdetään miettimään puun lehvästöön juurisyistä ja ongelmasta koituvia seurauksia. Vaikutuspuu

puolestaan toimii ongelmapuun vastakohtana tarjoten ongelmalle ratkaisun eli tilanteen, jota tavoitellaan. Tämä on palvelulupaus. Vaikutuspuun juuristoon kirjataan muutokset, joita palvelulupauksen toteutumiseksi tarvitaan. Tässä kohtaa on myös hyvä miettiä mahdollisia sidosryhmiä, joiden apua saatetaan tarvita palvelulupauksen toteuttamiseksi. Lehvästään kirjataan vaikutuksia, joita palvelulupauksen toteutumisesta seuraa. (Vaikuttava yritys, 2018b.)

3.4.2 Vaikutusketju

Vaikuttavuuden mallintamisessa vaikutusketju lienee suosituin työkalu. Sen avulla on mahdollista esittää, miksi tiettyä toimintaa tarvitaan, minkälaisiin muutoksiin toiminnalla tähdätään ja miten toiminnan vaikuttavuus syntyy. Vaikuttavuusmalli on välttämätön työkalu hyvien mittareiden pohjaksi. Sen avulla on myös mahdollista täsmentää toiminnan strategiaa. Maailmalla vaikutusketju tunnetaan myös nimellä iooi-ketju, joka tulee sanoista input, output, outcome ja impact eli suomeksi panokset, tuotokset, tulokset sekä vaikutukset. Kaksi viimeistä suomenkielistä termiä suomennetaan eri lähteissä hieman eri tavoin. (Vaikuttava yritys, 2017.) Heliskoski ym. (2018, s. 5) ovat suomentaneet iooi-ketjun näin: panos, tuotos, vaikutus ja vaikuttavuus. Perinteistä vaikutusketjua on kehitetty eri toimijoiden puolesta eteenpäin ja esimerkiksi Vaikuttava Yritys (2018c) ohjaa muotoilemaan vaikutusketjun näin: tarve, ratkaisu, teot/tuotokset, muutos (muutos ihmisen toiminnassa ja ajattelussa) ja vaikutus (laajemmat vaikutukset lähiympäristössä). Anoschkin (2019, s. 7) kuvaa vaikutusketjun puolestaan näin: tarve, visio, tavoite, resurssit, toimenpiteet, tulokset ja vaikuttavuus.

Tässä opinnäytetyössä vaikutusketjuun sovelletaan molemmista malleista osia niin, että vaikuttavuuden arvioinnin osat olisivat mahdollisimman selkeästi ymmärrettävissä: tarve, tavoite, panos/ratkaisu (resurssit), teot/tuotokset (toimenpiteet), muutos, vaikutus ja vaikuttavuus. Erotuksena on, että opinnäytetyön sovelletussa mallissa käytetään sekä muutosta, vaikutusta että vaikuttavuutta kuvaamaan eri tasoisia seurauksia. Opinnäytetyössä toimintaa kuvaa toipumisorientaatio, josta seuraa oletusarvoisesti muutoksia asiakkaiden

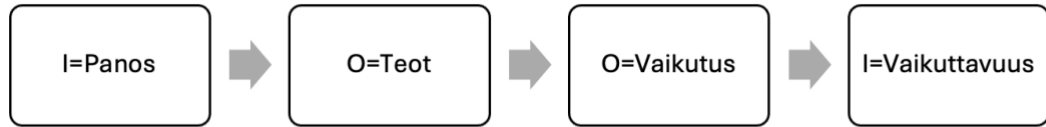
toiminnassa. Muutoksista seuraa laajempia vaikutuksia suhteessa lähiympäristöön (perhe, ystävät) ja vaikutuksista seuraa pidemmällä aikavälillä yhteiskunnallista vaikuttavuutta yhdessä monien muiden toimijoiden toiminnan kautta.

Joka tapauksessa tarkoituksena on kuvata niitä syy-seuraus-suhteita, joiden toteutuminen tarkoittaa määritellyn toiminnan tai palvelun johdattavan kohti tavoiteltua vaikuttavuutta. Yleensä liikkeelle lähdetään määrittämällä toiminnan tai palvelun resurssit, josta edetään toimenpiteiden sekä eri tasoilla ja aikajäniteillä tapahtuvien muutosten kautta vaikuttavuustavoitetta kohti. (Vaikuttava yritys, 2017.)

Vaikutusketjua on Heliskosken ym. (2018, s. 5) mukaan mahdollista käyttää kahdella eri tavalla. Vaikuttavuuden jalanjälkeä tunnistettaessa kannattaa lähteä liikkeelle alkupään panoksista ja teoista, jolloin arvioidaan niiden mahdollisia yhteiskunnallisia ja sosiaalisia vaikutuksia. Kun taas halutaan tarkastella vaikuttavuutta vaikuttavuuden kädenjäljen kautta, lähdetään liikkeelle vaikuttavuustavoitteesta eli loppupäästä. Näin ollen tavoitteena oleva vaikuttavuus eli yhteiskunnallinen hyöty, määrittää edeltävien osien sisällön. Tällöin voidaan puhua tavoitteellisesta vaikuttavuudesta. Tämänkaltaista toiminnan kuvausta voidaan hyödyntää mm. omien palvelujen kehittämiseen ja tarjoamiseen sekä uusien yhteistyö- ja markkinamahdollisuuksien tunnistamiseen. Vaikuttavuuslähtöisen toiminnan kuvaus on välttämätöntä tulosperusteisiin hankintoihin osallistumisessa sekä vaikuttavuussijoitusten saamisessa. (Heliskoski ym., 2018, s. 5.)

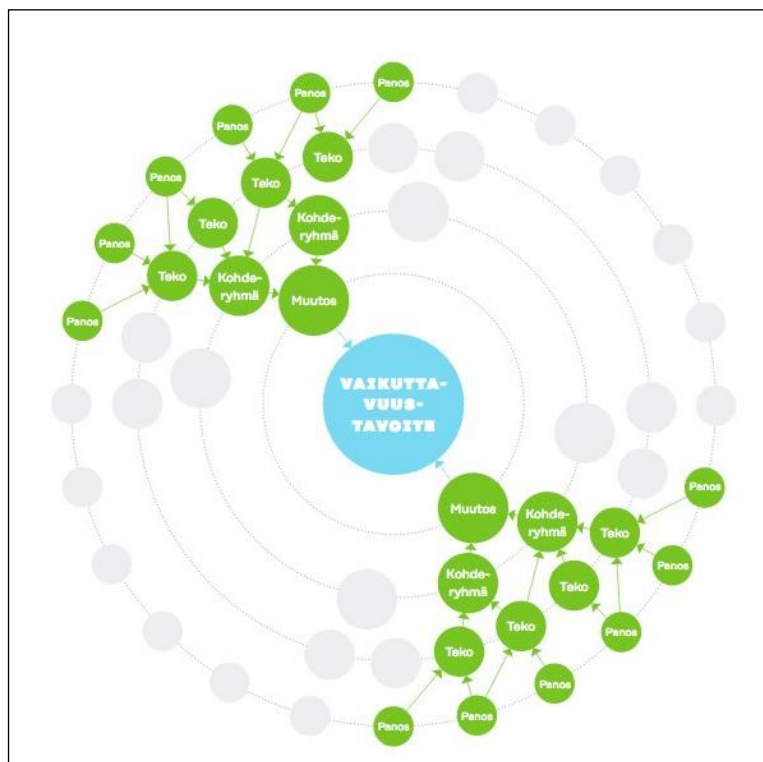
Vaikutusketjua (kuvio 2) kannattaa tarkastella vaikuttavuuden ekosysteemin (kuva 1) kautta, mikä tekee näkyväksi sen, miten yhteiseksi tavoitteeksi asetettu yhteiskunnallinen hyöty laajenee useiden tekojen ja panosten verkostoksi. Tämä havainnollistaa sen, että yksittäinen palveluntuottaja voi omalta osaltaan osallistua useiden eri muutosten toteuttamiseen, muttei useinkaan pysty yksin tuottamaan kaikkia yhteiskunnallisen hyödyn kehittämiseen tarvittavia tekoja. (Heliskoski ym 2018, s. 6-7.) Kuviossa 2 on nähtävissä perinteinen vaikutusketju.

Kuvasta voidaan erottaa perinteisen iooi-ketjun osat: panos, teot, vaikutus sekä vaikuttavuus.



Kuvio 2. IOOI-ketju eli vaikutusketju (mukaillen Heliskoski ym. 2018)

Yhteiskunnallisen hyödyn syntymisessä yhteistyön merkityksellä on suuri rooli tarkasteltaessa vaikutusketjua tavoitelähtöisesti. Näin ollen palveluntuottajan näkökulmasta ei välttämättä ole tarpeen perustella oman toiminnan vaikuttavuutta, mutta sitäkin tärkeämpää on osoittaa, miten ja miksi sen tuottamat teot ovat mahdollistamassa yhteiskunnalliseen hyötyyn liittyvien haluttujen vaikutusten syntymisen. Toisin sanoen palveluntuottajan on kyettävä kuvaamaan ja perustelemaan tuottamiensa tekojen kausaaliteettisuhde haluttujen vaikutusten kanssa sekä pyrittävä ymmärtämään, millaiseen kokonaisuuteen se kehittää ratkaisuja tai tarjoaa palvelujaan. (Heliskoski ym. 2018, s. 6-7.) Kuvassa 1 näkyy vaikuttavuuden ekosysteemi, joka yhdistää eri toimijat toimimaan yhteisen vaikuttavuustavoitteen saavuttamiseksi.



Kuva 1. Vaikuttavuuden ekosysteemi (Heliskoski ym., 2018, s. 7).

Rahoittajalta tai palvelun ostajalta on hyvä tiedustella, millainen vaikuttavuuden kokonaiskuva on juuri heidän hankintansa tai rahoituskierroksensa lähtökohtana. Palveluntuottajan kannattaa lisäksi osallistua vaikuttavuuden yhteiskehittämöihin, joissa tavoitteena on uusien, yhteisten vaikuttavuuslähtöisten kokonaisratkaisujen luominen niin, että sen lähtökohtana ovat, tavallisesta yhteistyöstä poiketen, yhteisesti sovitut vaikuttavuus- ja vaikutustavoitteet. Tämä mahdollistaa tekojen ja panosten suuntaamisen yhteisenä tavoitteena olevan muutoksen toteuttamiseen. (Heliskoski ym. 2018, s. 6-7.)

Vaikuttavuuslähtöinen yhteiskehittäminen tarjoaa mahdollisuuden palveluntuottajalle osallistua uudenlaisten palvelujen ja kilpailuedun lähteiden tunnistamiselle, vaikka yhteiskunnallisen hyödyn ja vaikutusten mallinnus eivät suoraan olisikaan palveluntuottajan tehtäviä. On myös mahdollista, että palveluntuottaja muodostaa toimijoiden verkoston, joka ottaa tavoitteekseen tietyn yhteiskunnallisen hyödyn tuottamisen ja pyrkii näin vastaamaan myös

hyödyn ja vaikutusten mallintamisesta. Yhteiskunnallisesta kädenjäljestä kilpailuetua hakevat edelläkävijät toimivat tällä tavoin. (Heliskoski ym. 2018, s.9.)

Vaikuttavuudella (impact) tarkoitetaan yhteiskunnallista hyötyä, joka voi liittyä ihmisten hyvinvointiin, terveyteen tai yhteisöjen elinvoimaan. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus kehittyy keskipitkällä (3-6 vuotta) tai pitkällä (6+ vuotta) aikavälillä. Yhteiskunnallisten tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan konkreettisia muutoksia ihmisten käyttäytymisessä sekä myös yhteisöjen tai yhteiskunnan rakenteissa. Nämä muutokset ovat vaikutuksia (outcome). Vaikuttavuuslähtöisessä toiminnassa on aina tavoitteena konkreettisten muutosten aikaansaaminen. Vaikutusten eli muutosten tulee olla sellaisia, että niiden voidaan perustellusti ajatella johtavan yhteiskunnallisen hyödyn kehittymiseen. Useimmiten muutokset liittyvät yhteiskunnallisen muutoksen taustalta tunnistettuihin juurisyihin. (Heliskoski ym, 2018, s.6.)

Hyvin harkituilla ja kohdennetuilla teoilla (output) eli mitattavilla tehdyillä töillä tai interventioilla tähdätään siihen, että saadaan aikaan konkreettisia muutoksia ihmisten käyttäytymisessä tai yhteiskunnan rakenteissa. Tekoja kehitetään vaikuttavuuslähtöisessä toiminnassa ketterästi kokeilemalla yhdessä kohderyhmien kanssa. Tämä on yksi keskeisistä työvälineistä vaikuttavuuslähtöisessä toiminnassa: toimivat teot otetaan käyttöön myös jatkossa, toimimattomista luovutaan tai niitä muokataan. Mikäli teot määritellään vaikuttavuus- ja vaikutustavoitteista käsin, on niiden jatkuvalla seurannalla mahdollisuus ennakoida keskipitkän ja pitkän aikavälin muutosten toteutumisen todennäköisyyttä. Tämä kuuluu osaksi vaikuttavuuden todentamista. Ensimmäisenä vaikutusketjussa (kuvio 2) on panokset (input), joka kannattaa ajatella laajasti. Ne ovat tekojen vaatimia resursseja, jotka voivat olla mm. työtä, rahaa, materiaaleja, aikaa, oikeuksia, sopimuksia, osaamista, ideoita, kontakteja jne. Määrittelemällä panokset voidaan mahdollistaa vaadittavien tekojen toteuttamisen lisäksi vaikuttavuutta ja vaikutuksia tukevien yhteistyöverkoston tunnistamisen sekä tekojen investointilaskelmien tekemisen. (Heliskoski ym, 2018, s.6.)

3.4.3 Mittaristo ja tiedonkeruusuunnitelma sekä riskien tiedostaminen

Mallintamiseen sidottu mittaristo sekä sen avulla laadittava tiedonkeruusuunnitelma ovat keskeisessä roolissa vaikutusten todentamisessa. Toimiva mittaristo voidaan jakaa kolmeen osaan: toiminnanohjaus-, muutos- ja vaikuttavuusmittarit. Vaikuttavuusmittareiden avulla seurataan muutosten näkymistä yhteiskunnallisella tasolla. Toiminnanohjauksen mittareilla on mahdollista seurata panosten, tekojen ja vaikutusten toteutumista. Vaikutusten todentaminen kiinnittyy näin osaksi palveluntuottajan liiketoiminnan ohjausta sekä lisäksi tämä mahdollistaa toiminnanohjauksen, laadunvarmistuksen sekä muiden johtamisjärjestelmien tietojen hyödyntämisen vaikutusten todentamisessa. Muutosmittareiden kautta saadaan tietoa kohderyhmän käyttäytymisessä, osaamisessa tai hyvinvoinnissa tapahtuvista muutoksista. Muutosmittareita käyttäessä tulee aina ottaa huomioon aikajänne. Pidemmän aikavälin vaikutukset pilkotaan konkreettisten tekojen avulla lyhyemmän aikavälin mittareiksi. Kun teot on suunniteltu vaikutuslähtöisesti, on niitä seuraamalla mahdollista ennakoita pidemmän aikavälin muutosten toteutumisen todennäköisyyttä. Hyödyllistä tietoa tuottava mittaristo on aina hyvä rakentaa hyvin kuvatun toteutusmallin pohjalle. Muutosmittareita kannattaa etsiä oman alan indikaattoripankeista sekä tutkimuksista. Sen jälkeen, kun on tiedossa, mitä tietoa vaikutusten todentamiseksi tarvitaan, on vuorossa mittariston rakentaminen. Se tarkoittaa mittariston purkamista sekä aikataulutusta tiedonkeruusuunnitelmaksi, jossa määritellään tarkemmin miten, milloin ja keneltä mikäkin tieto kerätään. Hyvä mittaristo ohjaa toimintaa sekä varmistaa toiminnan laatua, seuraa matkaa kohti tavoiteltua vaikutusta, pitää sisällään kaikki toteutuksen vaiheet, todentaa eri aikaväleillä tapahtuvia muutoksia, tuottaa tietoa eri sidosryhmien näkökulmista, sisältää subjektiivisia ja objektiivisia sekä määrällisiä ja laadullisia mittareita. Hyvä mittari kiinnittyy osaksi palveluntuottajan arkea. (Heliskoski, 2018, s.15-16.) Vaikuttavuuden arviointia suunnitellessa on hyvä huomioida myös toiminnan aiheuttamat mahdolliset riskit, joissa arvioidaan todennäköisyyttä niiden toteutumiselle sekä määritellään toimenpiteet niiden hallitsemiseen (Anoschkin, 2019, s. 19).

3.4.4 Vaikuttavuustarina markkinoinnin ja viestinnän tukena

Palvelun vaikutukset on mahdollista tiivistää visuaaliseksi tarinaksi, joka kertoo palvelun taustalla olevasta yhteiskunnallisesta hyödystä, palvelun toiminnasta ja sen aikaansaamista muutoksista yhden palvelun sidosryhmän kautta. Tarinalle valitaan päähenkilö, joka ei ole todellinen, mutta joka edustaa vaikutusten kannalta tärkeää palvelunkäyttäjryhmää. Vaikuttavuustarina valitaan ajanjakso, jonka aikana päähenkilö käy läpi matkansa palvelussa. Tarina on hyvä rakentaa niin, että siitä käy ilmi miten tavoiteltu muutos syntyy, miten palvelupolku palvelun käyttäjän näkökulmasta toteutuu, eri aikajännteillä tapahtuvat muutokset sekä tavoitteena olevat vaikutukset. Tarinaa vahvistetaan liittämällä siihen tietoja ja lukuja eri lähteistä. Tarinaan kannattaa tuoda mukaan myös muita henkilöitä, joihin päähenkilön tekemä matka vaikuttaa. (Heliskoski ym., 2018, s. 19.) Vaikuttavuustarina toimii mainiosti viestinnän välineenä, mikäli graafiseen ilmeeseen sekä viestinnän suunnitteluun on käytetty aikaa (Vaikuttava yritys, 2018a). Tiedon laadukas visualisointi pyrkii antamaan oikeanlaisen kuvan vääristämättä totuutta. Se yhdistelee vertailtavissa olevaa numeerista dataa sekä todennettuja tunnekokemuksia. Laadukas tiedon visualisointi nojaa siihen, että ymmärretään millainen sisältö kohderyhmää kiinnostaa. Eri sidosryhmille eri asiat ovat merkityksellisiä eli viestintään tulee valita tiedosta vain se osa, mikä palvelee juuri tarkoituksenmukaista sidosryhmää. (Hyvän mitta, 2019.)

3.5 Työntekijöiden rooli vaikuttavuuden arvioinnissa

Ammattihenkilöiden osaaminen sekä sitoutuminen laadukkaan ensisijaisen tiedon tuottajiksi ja asiantuntijoiden osallistuminen tietojen määrittelyyn tuovat olennaisen panoksen kehittämiseen. Palvelujen käyttäjät ja väestö tulee myös sitouttaa tuottamaan ja käyttämään laatu- ja vaikuttavuustietoa sekä pyytämään tietoja valintojensa tueksi. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, 2019b, s. 13.)

Johtamisen näkökulmasta katsottuna tiedolla on erilaisia käyttöarvoja. Ylimmän johdon ja sidosryhmien kohdalla riittää karkeampi tieto siitä, että toiminta etenee asetettujen tavoitteiden mukaisesti, ainakin pääpiirteittäin. Tällaista tietoa

pystyisivät hyödyntämään esimerkiksi poliittiset päättäjät vertaillessaan eri interventioiden kustannuksia ja hyötyjä suhteessa palvelun hankintaan. Samaan aikaan ruohonjuuritason työntekijöille kyse on enemmänkin oman työn kehittämisestä. Yleensä työntekijöillä on hiljaista tietoa siitä, miten tuloksia saadaan aikaan, missä kohdin palvelu toimii paremmin tai huonommin sekä millaisia tekijöitä myötävaikuttaa tai päinvastoin hankaa vastaan asiakastyössä. Välttämättä asiakastyötä tekevillä ei ole taitoja tai voimavaroja alkaa kartoittamaan yleiskuvaa palvelun toimivuudesta eikä vaikuttavuuden arvioinnin toteuttaminen osana arkityötä ole helppoa. Työntekijöiden kohdalla kyse on ajattelunmuutoksesta, oman työn systemaattisesta analysoinnista sekä sen mukana tulevista hyödyistä, mutta samaan aikaan vaikuttavuustieto myös kyseenalaistaa työntekijöiden valtaa. (Kettunen 2018, 182.)

Työmenetelmiä on mahdollista kehittää arvioimalla vaikuttavuutta. Ennen kuin luotettavaa tietoa on saatavana, edellytetään systemaattista tiedonkeruuta ja ohjelmateoreettista työskentelyä. Johtamisen keskiössä on varmistaa, että työntekijät työskentelevät organisaation päämääriä sekä tuloksia edistävällä tavalla. Johtamisen näkökulmasta vaikuttavuus tarkoittaa, että huomio suunnataan organisaation tuloksiin. (Kettunen 2018, s. 177-181.)

3.6 Toipumisorientaatioon liittyvä vaikuttavuuden arviointi

Tölli ym. (2019) ovat suomentaneet toipumisorientaation vaikuttavuuden arvioinnin tueksi INSPIRE-mittarin, jonka avulla on mahdollista arvioida aikuisten potilaiden kokemuksia työntekijältä saadusta, toipumista edistävästä tuesta. Inspire-mittarissa on kaksi osaa, joissa mitataan potilaan kokemusta yhteistyön laadusta sekä ammattilaiselta saadusta tuesta. Mittarin avulla on mahdollista arvioida kokemuksia yhdestä työntekijästä, ei koko tiimistä. Osio, joka mittaa tuen saantia, sisältää 20 väittämää ja yhteistyösuhdetta mittaava osio seitsemän väittämää. Mittari on myös tarvittaessa saatavana lyhyempänä versiona, jossa on viisi väittämää. (Tölli ym. 2019.)

Tolonen ym. (2022, s. 30-31) ovat tutkineet Inspire-mittarin toimivuutta toipumisorientaatioon perustuvan työskentelyn tuloksellisuuden mittaamisessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli arvioida suomennetun INSPIRE-mittarin käytettävyyttä asiakkailta ja työntekijöiltä kerättyjen näkemysten kautta. Tutkimuksessa selvitettiin millainen on INSPIRE-mittarin käytettävyys asiakkaiden ja työntekijöiden arvioimana mielenterveystyössä sekä miten INSPIRE-mittari edistää toipumisorientaatiota mielenterveystyössä asiakkaiden ja työntekijöiden arvioimana.

Tulosten mukaan INSPIRE-mittari koettiin hyödyllisenä työkaluna toipumisorientaation edistämiseksi sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta katsottuna. Asiakkailta saadun palautteen perusteella mittari sisältää kysymyksiä heille merkityksellisistä asioista ja työntekijät puolestaan kokivat INSPIRE-mittarin käytön vahvistavan toipumisorientoitunutta työtettä omassa työskentelyssään. (Tolonen ym., 2022, s. 34.)

3.7 Terapeuttisen työskentelyn vaikuttavuuden arviointi De Jong & Berg

Ratkaisukeskeisen psykoterapian vaikuttavuutta on mitattu De Jongin ja Bergin (2020, s. 266) mukaan asteikkokysymyksillä ja työskentelyn päättymisestä noin 7-9 kuukauden jälkeen puhelimitse asiakkaita haastatteleamalla. Asteikkokysymyksessä terapeutti esittää asiakkaalle jokaisen tapaamisen päätteeksi kysymyksen asteikolla 1-10. Vastaukset kirjattiin ylös, jonka jälkeen verrattiin ensimmäisen tapaamisen edistyslukemia viimeisen tapaamisen edistyslukemiin. Nämä tulokset kertovat, siitä miten asiakas itse on kokenut edistyneensä terapian aikana. 7-9 kuukauden jälkeisessä puhelussa terapeutti on kysynyt asiakkaalta ”Yleisesti ottaen, sanoisitko, että hoidon tavoite saavutettiin vai ei?” Niiltä asiakkailta, jotka vastasivat kielteisesti, kysyttiin toinen kysymys ”Sanoisitko, että tapahtui kuitenkin tavoitteen suuntaista edistystä?” Vastausvaihtoehtoina olivat ”tapahtui edistymistä kohti hoidon tavoitetta” ja ”ei tapahtunut edistymistä kohti hoidon tavoitetta”. (De Jong & Berg, 2020, s. 266.)

Edistyminen terapiassa laskettiin vähentämällä ensimmäisen tapaamisen edistyslukema viimeisen tapaamisen edistyslukemasta. Esimerkiksi mikäli asiakas kävi vastaanotolla neljä kertaa ja ensimmäisen tapaamisen edistyslukema oli 2 sekä viimeisen tapaamisen edistyslukema puolestaan 5, edistyi asiakas terapian aikana +3 pistettä. (De Jong & Berg, 2020, s. 267). Taulukosta 1 on nähtävissä, että vaikuttavuuden arvioinnissa laskettiin lisäksi tapaamiskertojen lukumääriä suhteessa terapian keston. Taulukosta on havaittavissa, että noin puolet asiakkaista kävi terapiassa 1-2 kertaa ja ainoastaan yksi asiakas on käynyt terapiassa yli 20 kertaa. 90 % asiakkaista kävi terapiassa 1-5 kertaa.

Tapaamisten lkm	Asiakkaiden lkm	%-osuus
1	72	26
2	80	29
3	47	17
4	31	11
5	20	7
6	10	4
7	5	2
8	4	2
9	2	1
10	1	0
11	1	0
13	1	0
23	1	0
Yhteensä:	275	100

Taulukko 1. Tapaamisten lukumäärä (mukaillen De Jong & Berg, 2020, s. 267).

Taulukossa 2 näkyy terapian aikana tapahtuneen edistymisen lukemien jakauma. Taulukosta käy ilmi, että terapiassa edistyminen vaihteli lukemien -3 ja +8 välillä. Jotta tieto olisi helpommin luettavissa on taulukkoon ryhmitelty tulokset seuraavasti: lukema välillä -3 ja 0: "ei edistymistä", lukema välillä 1 ja 3:

”kohtalaisesti edistymistä” sekä lukema välillä 4 ja 8: ”merkittävää edistymistä”. Näin esitettynä on mahdollista todeta, että 26 %:ssa tapauksista ei tapahtunut edistystä terapian aikana, 49 %:ssa tapahtui kohtalaista edistymistä ja 25 %:ssa tapahtui merkittävää edistymistä. (De Jong & Berg, 2020, s. 267.)

Edistyminen terapian aikana	Tapausten lkm	%-osuus
-3	2	1
-2	3	2
-1	8	6
0	24	17
1	24	17
2	18	13
3	27	19
4	8	6
5	15	11
6	7	5
7	4	3
8	1	1
Yhteensä:	141	100

Taulukko 2. Tulokset terapian päättyessä -tapausten lukumäärä ja prosenttiosuus (mukaillen De Jong & Berg, 2020, s. 268).

Taulukko 3 kuvaa lopullista tulosta 7-9 kuukauden kuluttua viimeisestä tapaamisesta. Taulukosta on nähtävissä, että 45 % asiakkaista koki tavoitteensa saavutetun. 32% asiakkaista koki, että huolimatta siitä, ettei tavoitetta saavutettu, oli kuitenkin tapahtunut edistystä. 23% asiakkaista koki, että edistystä ei ollut tapahtunut lainkaan. (De Jong & Berg, 2020, s. 268.)

Lopullinen tulos	Tapausten lkm	%-osuus
Tavoite saavutettu	61	45
Hieman edistystä	44	32
Ei edistystä	31	23
Yhteensä:	136	100

Taulukko 3. Lopullinen tulos – tapausten lukumäärä ja prosenttiosuus (mukaan De Jong & Berg, 2020, s. 268).

Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat olivat tietoisia terapian vaikuttavuuden arvioinnista. Asiakkaat tiesivät, millaiseen tutkimukseen osallistuivat. Asiakkaita informoitiin etukäteen, että heiltä tullaan lähitulevaisuudessa pyytämään arviota palvelun hyödyllisyydestä. (De Jong & Berg, 2020, s. 265.)

3.8 Yhteenveto vaikuttavuuden arvioinnista

Vaikuttavuuden arviointi ei ole sama asia kuin panos-tuotos-tarkastelu, jossa mitataan tuloksia suhteessa asetettuihin panoksiin. Vaikuttavuuden arvioinnissa pitää pysähtyä miettimään, mitä prosessien ja toimintamallisen sisällä ja matkan varrella tapahtuu. Vaikuttavuus käsitteenä olisi hyvä määritellä kussakin tilanteessa erikseen, sillä kyseistä käsitettä käytetään eri yhteyksissä monin eri tavoin.

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään kahden eri yrityksen vaikuttavuuden arviointiin laadittuja oppaita ja mallinnuksia. Näitä yhdistelemällä

opinnäytetyöntekijä on päättänyt käyttämään vaikutusketjua, jossa on sovelletut vaikutusketjun osat yhdistellen sekä perinteistä iooi-ketjua että kahta muuta vaikutusketjun mallinnusta. Näin toimimalla on mahdollisuus kokeilla monipuolisesti eri lähteitä ja kokemuksia. Uutta tietoa on myös sellainen muoto, johon tuotos persoonallisella tavalla saatetaan ja mikä saattaa avartaa toisen ammattilaisen näkemystä mahdollisuuksista, joilla kyseisiä asioita voi toteuttaa (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 69).

4 Kehittäminen toiminnallisena opinnäytetyönä

4.1 Lähtötilanteen kuvaus ja suunnittelun esittely

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tarkastellaan Ajallaan Oy:n toteuttamia avohuollon palveluita, joissa keskeisenä viitekehyksenä on toipumisorientaatio. Toipumisorientaatiota tarkastellaan perhetyön, tehostetun perhetyön sekä avomuotoisen perhekuntoutuksen osalta laatimalla kyseisiin palveluihin yhteinen vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma. Yritys toteuttaa pääasiallisesti perhetyötä, tehostettua perhetyötä sekä avomuotoista perhekuntoutusta. Huomionarvoista on, että Ajallaan Oy:n toteuttamassa työskentelyssä on aina psykoterapeutti mukana (Ajallaan Oy, 2023).

Ajallaan Oy:n arvoihin ja toimintaperiaatteisiin kuuluvat asiakkaan oma osallisuus ja vastuu lasten sekä perheen elämästä ja hyvinvoinnista, kohtaamisen kiireettömyys, kuulluksi tuleminen sekä laadukas ja luotettava ammatillinen työote. Ajallaan Oy:n työskentelyssä maksimoidaan asiakkaiden turvallisuuden tunnetta, jolloin asiakkaille mahdollistuu omien ajatusten sekä tunteiden esiin tuominen, pelkäämättä. Ajallaan Oy:n viitekehyksenä on toipumisorientaation lisäksi kiintymyssuhde sekä systeeminen perheterapia. (Ajallaan Oy, 2024b.) Kiintymyssuhdeteoriassa ihmisen sisäistetyt kokemukset ihmissuhteiden laadusta sekä omasta kelpaavuudesta muodostuvat siitä, miten hyvin ihmisen tarpeisiin on kyetty vastaamaan varhaisimmassa ihmissuhteessa (Ruutu & Putkisaari, 2023, s. 60).

Ajallaan Oy:n työskentelyssä painottuvat myös vanhemman kyky mentalisaatioon, vanhemmalle tarjottava psykoedukaatio liittyen kiintymyssuhteisiin sekä lapsen turvalliseen psyykkiseen kehitykseen (Ajallaan Oy, 2024b). Mentalisaatiokyky kehittyy varhaisessa vuorovaikutuksessa, kun lapsen huolenpitäjä (yleensä vanhempi) on kykenevä ymmärtämään lapsen sanattomia viestejä ja käytöstä reagoimalla niihin riittävän oikealla tavalla. Vanhemman oma mentalisaatiokyky auttaa häntä tunnistamaan lapsen tarpeet, halut, uskomukset sekä päämäärät. Mentalisaatiokyky auttaa vanhempaa

ymmärtämään, millaista hoivaa lapsi tarvitsee. (Ruutu & Putkisaari, 2023, s. 65-66.) Psykoedukaatio on koulutuksellista terapiaa, jossa annetaan tietoa sairaudesta ja sen hoidosta (Oksanen, 2020). Psykoedukaatio ei ole pelkkää tiedon jakamista. Olennaista siinä on keskinäisen yhteistyösuhteen luominen sekä tiedon ja kokemusten jakaminen sairastuneen, ammattilaisten ja läheisten välillä. Psykoedukaatio on parhaimmillaan terapeutista hoitoa. (Kieseppä & Oksanen, 2013.)

Perhetyö on ensijaisesti ennaltaehkäisevää matalalla kynnyksellä järjestettävää perheen hyvinvoinnin kokonaisvaltaista tukemista. Työ voi pitää sisällään keskusteluapua lasten kasvatukseen ja vanhemmuuteen liittyen, arkirutiinien hallintaan liittyvää ohjausta sekä tukea perheen toimintakyvyn vahvistamiseen uusissa elämäntilanteissa. Yritys pyrkii perhetyön keinoin tukemaan perheitä havaittujen riskien ja haasteiden käsittelyssä sekä ehkäisemään uusien haasteiden ilmenemistä. (Ajallaan Oy, 2024a.)

Yrityksen toteuttama tehostettu perhetyö on luonteeltaan intensiivistä ohjausta ja tukea, joka vastaa kriisitilanteisiin tai pitkään jatkuneisiin vakaviin haasteisiin lapsiperheissä. Yrityksen toteuttama palvelu on käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä, jossa keskeisenä tavoitteena on vahvistaa vanhemman hoiva- ja kasvatustaitoja, edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja auttaa lasta sekä hänen lähipiiriään. Työskentelyn myötä voidaan ehkäistä muun muassa lastensuojelun sijaishuollon palveluiden tarvetta. Työtä toteutetaan samanaikaisesti useilla lapsen ja perheen elämän osa-alueilla: koulussa, kotona, vapaa-ajalla sekä kaverisuhteissa. (Ajallaan Oy, 2024b.)

Yrityksen toteuttama avomuotoinen perhekuntoutus on toipumisorientaatioon sekä hoivaavaan vanhemmuuteen perustuvaa työskentelyä, jossa edistetään yksilöiden ja perheiden toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, osallistumismahdollisuuksia sekä työ- ja opiskelukykyä. Toiminnan yhtenä kulmakivenä on uskomus siitä, että kokonaisvaltainen (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen) kuntoutus, jossa yhdistyvät lastensuojelullinen ja psykiatrinen hoitotyö, on paras tapa toteuttaa perhekuntoutusta. Kuntouttavan työotteen mukaisesti tähdätään siihen, että vanhempi kykenee aktiiviseen vastuunottoon

niin omasta kuin perheenkin elämästä. Olennaista on, että kuntoutuminen lähtee perheen tarpeista ja tavoitteista käsin tukemalla kuntoutukseen osallistujien aktiivisuutta ja osallisuutta koko prosessin ajan. (Ajallaan Oy, 2024c.)

Opinnäytetyöntekijä osallistui marraskuussa 2023 yrityksen työnohjaukseen (19.11.2023), jossa keskustelua käytiin toipumisorientaation näkymisestä käytännön työssä. Työnohjauksessa keskusteltiin siitä, että yritys pyrkii toteuttamaan mahdollisimman lyhyitä ja vaikuttavia työskentelyjaksoja. Keskustelussa nousi esiin, että toipumisorientaatio on osa työntekijöiden asennetta/ihmiskäsitystä, johon jokainen työntekijä on omalta osaltaan sitoutunut. Yritys esitteli tuolloin omat yrityksen työntekijöiden yhdessä asiakasperheille laatimat toipumisorientaatioon pohjaavat arvolupauksensa:

1. Sinä päätät
2. Me uskomme sinun mahdollisuuksiisi
3. Sinun elämäkokemuksesi ja arvosi ovat kaiken yhteistyömme perusta
4. Me puhumme sinulle, emme sinusta.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa tavoitteena oli tuottaa yritykselle vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma. Tarkoituksena on, että yritys voisi hyödyntää suunnitelmaa sekä siitä seuraavaa vaikuttavuuden arviointia johtamisen ja kehittämisen sekä markkinoinnin tukena. Kehittämistyön kehittämistehtäviä olivat: 1) millaista toipumisorientaatioon perustuva työskentely on, 2) miten toipumisorientaatioon perustuvaa työskentelyn vaikuttavuutta voidaan arvioida ja 3) miten yritys voi hyödyntää vaikuttavuuden arviointia markkinoinnin tukena. Opinnäytetyöntekijän laatimat laadulliset kriteerit opinnäytetyön tuotokselle ovat seuraavat: tuotos on selkeä ja helppolukuinen, tuotoksen ulkoasu on siisti ja yrityksen brändiä mukaileva, tuotoksen teksti on kieliopiltaan hyvää ja tuotos vastaa toimeksiantajan tarpeisiin.

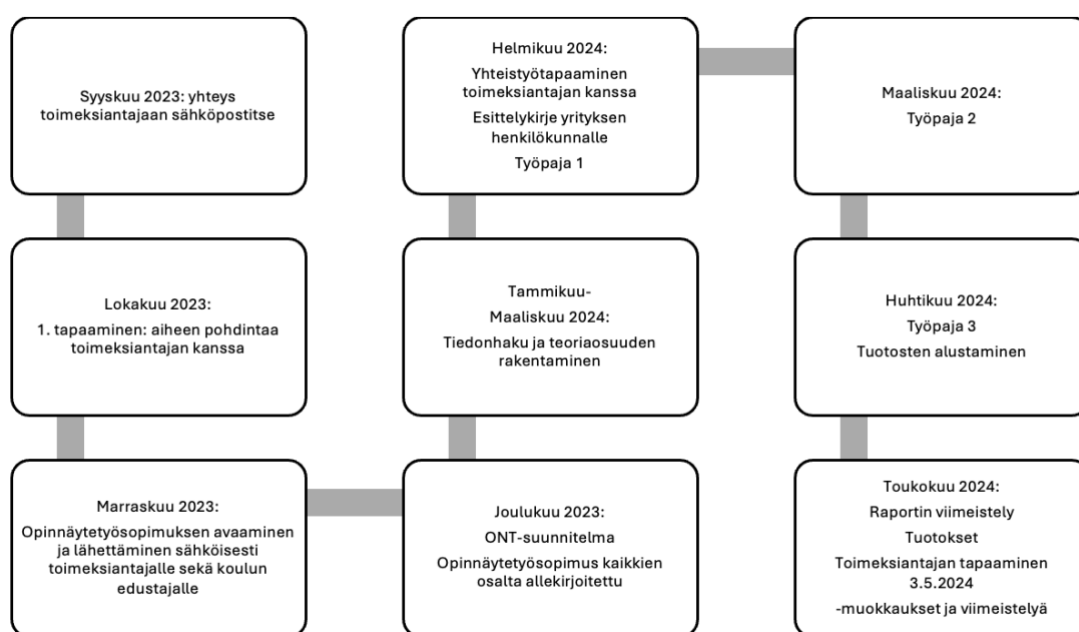
4.2 Tuotosten rakentuminen yhteistyössä tilaajan kanssa

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi yhdessä tilaajan kanssa lokakuussa 2023. Tuolloin yhdessä tilaajan kanssa pohdittiin, minkälainen aihe olisi sekä tilaajaa että opinnäytetyöntekijää mahdollisimman laajalti palveleva. Aiheeksi valikoitui vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman laatiminen yrityksen toteuttamiin avohuollon palveluihin. Aihetta rajattiin niin, että se koskettaa ainoastaan perhetyötä, tehostettua perhetyötä sekä avomuotoista perhekuntoutusta. Vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta päätettiin, että vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmaa mallinnetaan ensisijaisesti hyödyntämällä Vaikuttava Yritys- sekä Hyvän Mitta- materiaaleja, joita on avattu teoriaosuudessa tarkemmin. Yrityksellä oli opinnäytetyötä aloittaessa jo käytössään mittareita, joita sovittiin muokattavan opinnäytetyön edetessä.

Opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin opinnäytetyöntekijän, tilaajan sekä koulun edustajan toimesta sähköisesti joulukuussa 2023. Samoihin aikoihin opinnäytetyöntekijä viimeisteli opinnäytetyön suunnitelmaa. Tammikuun 2024 ja helmikuun 2024 aikana työstettiin opinnäytetyön teoreettista osuutta. Teoreettisessa viitekehysessä etsittiin tietoa laajalti vaikuttavuuden arvioinnin kokemuksista, vaikkakin itse toiminnallisen työn raameiksi valikoituivat tietyt mallinnustavat jo työskentelyn alkuvaiheessa opinnäytetyöntekijän tutustuttua kyseisiin mallinuksiin jo edeltävästi opintojen aikana. Helmikuun, maaliskuun ja huhtikuun 2024 aikana toteutuivat kaikki kolme työpajaa, jotka kukin olivat kestoaltaan 1,5-2 tuntia. Opinnäytetyöntekijä laati yrityksen henkilökunnalle esittelykirjeen (liite 1) esitelläkseen itsensä sekä käsiteltävää aihetta lyhyesti.

Opinnäytetyöntekijä perusteli yrityksen toimitusjohtajalle sekä talous- ja henkilöstöjohtajalle työpajojen merkityksellisyyttä muun muassa sillä, että työntekijöiden osallistuminen alusta saakka on tärkeää työntekijöiden sitoutumisen kannalta. Opinnäytetyöntekijä ehdotti kehittämismenetelmäksi työpajatyöskentelyä, mikä pitäisi sisällään 2-3 työpajaa, kukin kestoaltaan 3-4 tuntia. Näin pitkiä työpajoja ei kuitenkaan yrityksen aikataulujen puitteissa ollut mahdollista pitää, joten tässä kohtaa päädyttiin toimeksiantajan kanssa käytyjen

keskustelujen myötä pitämään kaksi työpajaa, kestoaltaan 2 tuntia per työpaja. Työpajatyöskentelyn edetessä nousi tarve vielä kolmannelle työpajalle, joka saatiin aikataulutettua huhtikuulle. Tämä kolmas työpaja sovittiin 1,5 tunnin mittaiseksi. Opinnäytetyön raportin sekä tuotosten työstäminen viivästyi ja alustavasta aikataulusta jouduttiin joustamaan. Kuvioon 3 on nostettu opinnäytetyön aikataulun tärkeimmät osat pääpiirteittäin alkaen syyskuusta 2023 päättyen toukokuuhun 2024.



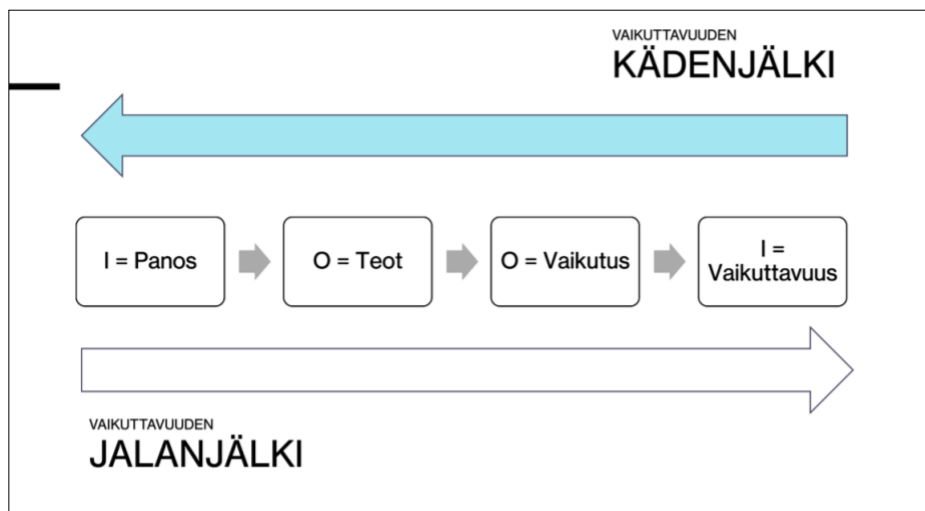
Kuvio 3. Työn etenemisen aikataulu pääpiirteittäin.

Opinnäytetyöntekijä ohjasi kolme työpajaa niin, että työpajojen aikana yhdessä työntekijöiden kanssa käytiin läpi yrityksen arvot sekä pysähdyttiin pohtimaan, miksi yritys on olemassa ja millaiseen tarpeeseen yritys toiminnallaan pyrkii vastaamaan. Yrityksen strategia oli tässä vaiheessa vasta rakenteilla, joten tätä ei ollut mahdollista hyödyntää vaikuttavuuden arvioinnin suunnittelussa. Kuitenkin keskustelujen kautta oli mahdollisuus saada riittävän kattava kuva yrityksen arvomaailmasta sekä toiminnan tavoitteista ja visiosta. Näin toimimalla saatiin aikaan ikään kuin läpivalaisu yrityksen toiminnasta sekä niistä kohdista,

joissa mittaamista olisi hyvä suorittaa. Vaikutusketjuun valikoitui monia kohtia, joista johdettiin mittarit. Kaikkia mittareita ei yrityksen toimesta haluttu ottaa käyttöön, joten mittaristoon valikoituivat yrityksen kannalta olennaisimmat mittarit, joilla mitataan pääasiassa asiakas- ja tilaajakokemuksia toteutetusta toiminnasta. Kustannusvaikuttavuutta ei tässä opinnäytetyössä otettu huomioon lainkaan.

4.2.1 Työpaja 1

Ensimmäisessä työpajassa (2 tuntia) oli alustavan aikataulusuunnitelman mukaan määrä saada käytyä läpi ongelma/vaikutuspuu sekä vaikutusketju. Opinnäytetyöntekijä alusti päivän työskentelyä diaesityksen (kuva 2) kautta. Diaesitykseen oli kerätty lyhyesti ja selkeästi vaikuttavuuden arvioinnin kannalta tärkeitä asioita. Esityksen tarkoituksena oli orientoida yrityksen henkilökunta aihealueeseen, mutta myös ohjata ja suunnata katseet kohti vaikuttavuuden arviointia sekä kiinnittää huomiota kunkin työntekijän tärkeään rooliin osana mahdollisimman laadukasta vaikuttavuuden arviointia. Diaesityksen tehtävänä oli myös toimia raamina tulevalle työskentelylle. Kuvasta 2 voidaan erottaa diaesityksessä läpi käyty iooi-ketju sekä opinnäytetyöntekijän kuvaus vaikuttavuuden kädenjäljestä sekä jalanjäljestä suhteessa vaikutusketjuun.



Kuva 2. Esimerkki työpajoissa käytetyn diaesityksen ulkoasusta.

Työpajassa rakennettiin yhdessä työryhmän kanssa ongelma- ja vaikutuspuu (liite 2). Ongelmapuuhun työryhmä pohti, millaiseen tarpeeseen eli ongelmaan yritys pyrkii omalla toiminnallaan vastaamaan, millaisia juurisyitä ongelmalla on sekä millaisia seurauksia ongelmalla ja sen juurisyillä on. Vaikutuspuu rakennettiin ongelmapuun rinnalle, puun oikealle puolelle. Vaikutuspuuhun työryhmä pohti millä tavoin yritys pystyy vastaamaan ongelmaan eli tarpeeseen laatimalla yrityksensä tavoitteen/ vaikutuslupauksen, juuristoon sen vaatimat muutokset sekä lehvästään vaikutukset, jotka seuraavat vaikutuslupauksen toteutumisen myötä.

Ongelmapuun ongelmaksi työntekijät nimesivät "asiakkaat eivät tule kuulluksi, eivätkä ole päätöksentekijöitä omassa prosessissaan". Juuristoon kirjatut juurisyöt olivat: pelko, motivaation puute, ylisukupolvisuus, valta, rakenteet, asiakkaana oleminen pitkään, eriarvoisuus, yhteisen kielen puuttuminen. Lehvästään kirjatut lähiajan seuraukset olivat: "negatiivinen asenne, pitkä asiakkuus, vihapuheen kasvaminen, motivaation puute, vetäytyminen, ylisukupolvisuus, ei mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä ja yhteiskunnasta syrjäytyminen". Lisäksi lehvästään kirjattiin pidemmän ajan seurauksia yhteiskunnallisesta näkökulmasta: "polarisaatio, taloudelliset vaikutukset ja menojen kasvaminen sekä huonovointisuuden lisääntyminen".

Vaikutuspuun runkoon palvelulupaukseksi kirjattiin tässä vaiheessa työskentelyä yrityksen arvolupaukset asiakkaalle toipumisorientaation näkökulmasta: ”sinä päätät, me uskomme sinun mahdollisuuksiisi, sinun elämäkokemuksesi ja arvosi ovat kaiken yhteistyömme perusta sekä me puhumme sinulle, emme sinusta”. Juuristoon kirjattiin ne muutokset, jotka pitää tapahtua palvelulupauksen toteuttamiseksi: ”luottamuksen luominen ja dialogi, motivaation luominen asiakkaan kanssa, vahvuuksien nostaminen sekä uusien toimintatapojen esittely sekä juurruttaminen, asiakkaan kuuleminen, vierellä/rinnalla kulkeminen, päätöksen tekemisen tukeminen, usko asiakkaaseen, tuodaan vaihtoehdot esille, asettaudutaan suhteeseen, kuulemme ja kysymme, olemme tasavertaisessa suhteessa, asiakas päättää, tuemme asiakasta hänen valitsemalla tiellä, kuljetaan rinnalla ja tarjotaan kaikki tieto, mitä työntekijällä on antaa”.

Ongelmapuun ja vaikutuspuun myötä oli mahdollista herätellä työryhmää pohtimaan, miksi yritys on olemassa ja millaiseen tarpeeseen yritys pyrkii toiminnallaan vastaamaan sekä lisäksi työmenetelmä antoi mahdollisuuden pohtia yhdessä, ovatko puuhun kerätyt asiat ajantasaisia ja tarkoituksenmukaisia, onko jotakin poistettavaa tai lisättävää. Yrityksen työntekijät kuvasivat tämän olleen hyvä tapa toimia ja pysähtyä tärkeiden asioiden äärelle yhdessä. Opinnäytetyöntekijälle menetelmä antoi yhä syvempää ymmärrystä juuri kyseisen yrityksen toiminnasta sekä työntekijöiden ajatuksista sekä ideoista. Tämä oli tärkeää, jotta vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmaa oli mahdollista rakentaa mahdollisimman tarkasti ja juurisyistä lähtien. Työpajassa ei ehditty alustavan aikataulusuunnitelman mukaisesti käsittelemään vaikutusketjua, joka siirtyi seuraavaan työpajaan käsiteltäväksi.

4.2.2 Työpaja 2

Opinnäytetyöntekijä valmistautui toiseen työpajaan laatimalla A3- paperille mallinnuksen vaikutusketjusta (liite 3), johon työntekijät lähtivät keräämään vaikutusketjun sisältöjä. Työpajassa hyödynnettiin post-it-lappuja sekä staattisia muistilappuja (liite 3). Huomionarvoista toisessa työpajassa oli, että työpajaan osallistui työntekijöiden lisäksi asiakasperheen vanhempi. Tämä toimintatapa

kuvastaa yrityksen tapaa työskennellä toipumisorientaation viitekehyksestä, jossa asiakas on mukana toiminnassa ja osana prosessia. Yritys on muun muassa alkanut kutsua asiakasperheenjäseniä yrityksen toteuttamiin työhaastatteluihin, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omasta näkökulmastaan rekrytointiprosessiin antamalla oman arvokkaan näkemyksensä asiaan liittyen.

Työpajassa (2 tuntia) oli alkuperäisen aikataulusuunnitelman mukaan tarkoitus käydä läpi tiedonkeruusuunnitelmaa ja riskienhallintasuunnitelmaa sekä pysähtyä ideoimaan vaikutustarinaa. Työpaja lähti liikkeelle ensimmäisen työpajan diaesityksen läpi käymisellä, sillä tässä työpajassa oli osallistujia, jotka eivät olleet mukana ensimmäisellä kerralla. Työpajassa pohdittiin yhdessä viime kerralla työstämättä jääneen vaikutusketjun osia ja sisältöjä (liite 3) sekä alustettiin vaikutusketjuun liittyen mittaristoa (liite 3). Työpajassa laadittu vaikutusketju antoi mahdollisuuden miettiä, missä vaiheissa olisi tarkoituksenmukaista suorittaa mittaamista sekä mitä olisi tärkeää mitata. Keskustelua käytiin myös siitä, että yrityksen toiveena oli saada mahdollisimman järkevät mittarit, joita olisi helppo käyttää työn ohessa. Mittareita ei myöskään saisi olla liikaa.

Vaikutusketju koostui seitsemästä osasta: tarve, tavoite, panos/ratkaisu (resurssit), teot/tuotokset, muutos, vaikutus ja vaikuttavuus. Tarve ja tavoite tulivat suoraan ongelma- ja vaikutuspuusta. Vaikutusketjun panos/ratkaisu-kohtaan työntekijät listasivat tässä kohdin seuraavat asiat: työntekijät, erilaisia persoonia (halu ja palo tehdä tällaista työtä), työote, koulutus, opinto/reflektiopiirit, aika, toimitusjohtajan aika työntekijöille, organisointi ja rakenteet sekä suunnittelu, halu oppia ja kyky itsereflektioon, sopimukset, raha, palautteet, työnohjaus, avoimuus ja läpinäkyvyys, itsestä huolehtiminen, työntekijöiden väliset suhteet.

Teot/tuotokset -kohtaan kirjattiin: toipumisorientaatio, reflektiiviset keskustelut asiakkaan kanssa, toimitusjohtajan aika työntekijöille, aito läsnäolo, suoruus, avoimuus, uskallus kysyä vaikeat kysymykset, kyky pysähtyä asiakkaan rinnalle

omista kiireistä huolimatta, ymmärryksen varmistaminen, hyvän näkeminen, mikä on muuttunut viime kerrasta, asiakas mukana (mm. työhaastatteluissa).

Seuraavana vuorossa oli muutos- ja vaikutusmittarit, joita tarkasteltiin tässä vaiheessa samassa yhteydessä työntekijöiden työskentelyn helpottamiseksi. Muutos- ja vaikutusmittareiksi tässä vaiheessa kirjattiin: ”yhdessä tehdään ja tämän kautta opitaan, toimijuus, luottamus, usko omiin voimavaroihin, rohkeus lähteä tekemään muutosta, asiakas uskaltaa olla avoin, uskallus tehdä päätöksiä omasta ja perheen elämästä, elämänlaatu paranee, luottamus yhteiskuntaan lisääntyy, positiivinen puhe/ asenne lisääntyy, asiakkuus päättyy”. Vaikuttavuuskohtaan kirjattiin tässä vaiheessa: ”prosessit lyhenevät, kulut vähenevät, asiakasmäärät vähenevät, yhteiskunnallinen vaikuttaminen kasvaa, yhteisöllisyys kasvaa, kustannukset pienenee”.

Aikataulun niukkuudesta johtuen työskentely työpajassa jäi kesken. Tiedonkeruusuunnitelmaa, riskienhallintasuunnitelmaa tai vaikutustarinaa ei ehditty käytettävissä olleen ajan puitteissa läpi käymään. Tästä johtuen päädyttiin sopimaan vielä kolmas työpajapäivä kahden viikon päähän.

4.2.3 Työpaja 3

Opinnäytetyöntekijä valmistautui kolmanteen työpajapäivään käyden läpi toisen työpajan tuotokset sekä muokkaamalla tuolloin syntyneen vaikutusketjun sisältöjä selkeämmin omien otsakkeiden alle, sillä ymmärrettävästi käsitteet olivat osin hankalia erottaa toisistaan, jolloin sisällöt menivät osin sekaisin keskenään. Opinnäytetyöntekijä vertasi työpajoissa syntynyttä materiaalia teoriaan ja muokkasi teorian tukemana osioita omille paikoilleen. Tätä ei aikataulusyistä ehditty työpajan aikana yhdessä toteuttamaan, mutta käytiin yhdessä läpi kolmannen työpajan alussa, jolloin opinnäytetyöntekijä kuvasi tehdyt muutokset työntekijöille.

Alustavassa vaikutusketjussa tarpeeksi nimettiin ”asiakkaat eivät tule kuulluksi eivätkä ole päätöksentekijöitä omassa prosessissaan”. Tähän vedoten opinnäytetyöntekijä muutti tavoitteeksi ”asiakkaat tulevat kuulluksi ja ovat

päätöksentekijöitä omassa prosessissaan”, jolloin tarve ja tavoite ovat linjassa keskenään. Tähän liittyen opinnäytetyöntekijä siirsi alustavana tavoitteena olleet yrityksen arvolupaukset teot/tuotokset -osioon sillä perusteella, että nämä sisältyvät olennaisina osina toipumisorientaatioon. Toipumisorientaatio on yrityksen toteuttama työote, jolla pyritään vastaamaan siihen, miten tavoite saavutetaan. Lisäksi opinnäytetyöntekijä yhdisti samaa tarkoittavat tai saman asian alle kuuluvat yhteen, jolloin vaikutusketjun havainnointi helpottuu. Opinnäytetyöntekijä laati kolmanteen työpajaan edellä kuvatuista muutoksista word-muodossa vaikutusketjun lisäkysymyksineen sekä lisäksi toisen työpajan aikana laaditut alustavat mittarit vaikutusketjun jatkeeksi. Näin toimimalla oli mahdollista päästä heti kiinni työskentelyyn ilman, että aikaa olisi kulunut hukkaan.

Kolmannessa työpajassa työskentely aloitettiin käymällä yhdessä läpi muokattua vaikutusketjua sekä siitä alustavasti johdettuja mittareita. Tässä työpajassa huomio kiinnittyi jo olemassa olevien mittareiden muokkaamiseen tarpeeseen. Keskustelua käytiin siitä, millaisia muutoksia mittareihin olisi saatava, jotta mittarit palvelisivat jatkossa mahdollisimman hyvin sekä asiakkaita, yritystä itseään että palveluntilaajaa. Työpajan aikana opinnäytetyöntekijä keräsi yhteen työryhmän ajatuksia ja toiveita. Aiempaa tietoa toipumisorientaation vaikuttavuuden arvioinnista (Inspire-mittari) verrattiin yrityksen omiin kokemuksiin, minkä myötä päädyttiin siihen, että yrityksen vaikuttavuutta arvioidaan omien mittareiden kautta. Kuitenkin jo olemassa olevaa toipumisorientaation vaikuttavuuden mittaamiseen kehitettyä Inspire-mittaria hyödynnettiin siten, että yrityksen käyttöön muokattuun ”perheen oma arvio”- mittariin lisättiin osio asiakkaan kokemasta työryhmän tuesta Inspire-mittaria mukaillen.

Lisäksi käytiin läpi, mitkä mittarit otetaan yrityksen käyttöön eli mitkä mittareista koettiin tarkoituksenmukaisimpina juuri kyseisen yrityksen tarpeisiin nähden. Mittarit johdettiin vaikutusketjun osista seuraavanlaisesti: panos/ratkaisu-vaihe (mm. toteutuneet tapaamiset, peruuntuneet tapaamiset), Teot/tuotokset (mm. perheen oma arvio) sekä muutosvaihe (palveluntilaajan palautekysely). Palveluntilaajan palautekysely päättyi muutosmittariksi, sillä siinä osin

kysymykset on laadittu työskentelyjakson jälkeiselle ajalle (millaisiin palveluihin asiakasperhe jatkaa tai päättykö asiakkuus työskentelyjakson jälkeen). Vaikka vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma ensisijaisesti laadittiin avohuollon palvelujen vaikutusten mittaamiseen, otettiin mittareina huomioon myös kehityskeskustelu. Tämän myötä on mahdollista tarkastella yrityksen palveluiden toimintaa suhteessa työntekijöiden kokemaan hyvinvointiin.

Työpajassa virinneen keskustelun myötä kehityskeskustelulomakkeen loppuun muokattiin asteikkokysymys työntekijöiden kokemasta työhyvinvoinnista, jotta olisi mahdollista saada helposti ja selkeästi numeerista dataa kokonaishyvinvoinnista yrityksessä.

Myös kolmannen työpajan osalta aika loppui kesken, joten työpajoissa ei ehditty yhdessä laatimaan alustavan aikataulusuunnitelman mukaisia tiedonkeruusuunnitelmaa tai riskienhallintasuunnitelmaa eikä vaikutustarinaa. Nämä jäivät opinnäytetyöntekijän vastuulle siten, että opinnäytetyöntekijä alusti word-dokumentit aiheista sekä lähetti nämä yrityksen toimitusjohtajalle sekä talous- ja henkilöstöjohtajalle kommentoitaviksi sekä edelleen työntekijöille välitettäväksi ja kommentoitaviksi. Opinnäytetyöntekijä myös muokkasi työpajojen jälkeen jo olemassa olevia mittareita työpajoissa käytyjen keskustelujen pohjalta. Muokatut mittarit opinnäytetyöntekijä lähetti yrityksen toimitusjohtajalle sekä talous- ja henkilöstöjohtajalle kommentoitaviksi sekä edelleen työntekijöille välitettäväksi ja kommentoitaviksi.


4.2.4 Tuotokset

Työpajatyöskentelyjen myötä opinnäytetyön varsinainen tuotos eli vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma (liite 4) sai rinnalleen osin työskentelyn lomassa syntyneen dia-esityksen (kuva 3) hyödynnettäväksi tulevaisuudessa osana perehdytystä, jotta myös uusille työntekijöille välittyisi tieto yrityksessä toteutettavasta vaikuttavuuden arvioinnista sekä erityisesti kunkin työntekijän merkityksellisestä roolista sen toteuttamisessa ja kehittämisessä. Dia-esitykseen

lisättiin valmiin vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman tärkeimmät kohdat sekä lyhyet ohjeet mittareiden käyttöön (kuva 3).

PERHEEN OMA ARVIO

- Mittaa perheenjäsenten kokemuksia, ajatuksia ja tunteita työskentelyjakson aikana
- Perhe yhdessä täyttää omat kokemuksensa työskentelyjakson alussa, keskellä ja lopussa värittämällä omaa kokemusta vastaavan kohdan
- Alapuolelle voi kirjoittaa lisätietoja/tarkennuksia
- Tärkeää on, että työntekijä ei vahingossa ohjaa asiakasta
- Perheen vastuuhjaaja huolehtii arvioinnista

Ajallaan

Kuva 3. Esimerkki lopullisen tuotoksen diaesityksestä.

Vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmaan sisältyy johdanto aiheeseen, alustavan vaikutusketjun sekä mittariston rakentuminen sekä lopullinen tiedonkeruusuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma sekä käyttöön otetut mittarit suunnitelman liitteenä kirjallisessa muodossa avattuna. Osa mittareista on sähköisessä muodossa ja lähetetään vastaajille sähköisen linkin kautta vastattavaksi. Tilaajan kanssa sovittiin, että suunnitelmassa on hyvä olla selkeästi nähtävillä, millaisia asioita konkreettisesti mitataan ja millaisia kysymyksiä vastaajille kulloinkin esitetään. Tämän myötä työntekijälle välittyy heti tieto yrityksen mittareiden sisällöistä eikä tietoa tarvitse etsiä monesta eri paikasta.

Kuvassa 4 on nähtävissä esimerkki vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman sisällöstä. Kuvassa on yrityksen käyttöön rakennettu tiedonkeruusuunnitelma, jossa näkyvät esimerkit käyttöön otetuista mittareista, keneltä tieto saadaan, kuka vastaa tiedon tallettamisesta sekä jatkohyödyntämisestä ja miten usein.

Yrityksen kanssa sovittiin, että varsinainen vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma mittaristoineen ei tule julkisesti nähtäville.

RATKAISU (=panoksista tekoihin)	kehityskeskustelu- lomake (muokattu)			
(=resurssien mittaaminen)	Toteutuneet tapaamiset	Työntekijät	Talous- ja henkilöstöjohtaja	1 krt/kk
	Peruuntuneet tapaamiset	Työntekijät	Talous- ja henkilöstöjohtaja	1krt/ kk

Kuva 4. Esimerkki vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmasta, tiedonkeruusuunnitelma.

Työpajatyöskentelyn aikana konkretisoitui myös vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman ulkoasut: word-dokumentti varsinaisesta suunnitelmasta sekä visuaalinen mallinnus (kuva 5), josta yritys voi halutessaan teettää julisteen. Julisteen on tarkoitus toimia markkinoinnin välineenä toimistolla, mutta myös muistuttamassa yrityksen henkilökuntaa vaikuttavuuden arvioinnin vastuista ja rooleista. Juliste vastaa sisällöltään vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmaa suppeammassa muodossa. Julisteessa mukailtiin yrityksen brändiä sekä tilaajan toiveesta käytettiin myös muita värejä luomaan raikkautta. Kuvasta 5 on havaittavissa julisteen ulkoasu (yksityiskohtaiset tekstit/nimet peitetty).

MEILLÄ MITATAAN TOIMINNAN VAIKUTUKSIA 	PANOKSISTA TEKIOIHIN		TEOISTA MUUTOKSIIN		MUUTOKSISTA VAIKUTUKSIIN
MITTARIT					
KUKA VASTAA DATAN KERÄÄMISESTÄ JA TALLETTAMISTA?					
KUKA VASTAA DATAN ANALYSOINNISTA JA JATKOKÄYTÖSTÄ?					
MILLOIN?					

Kuva 5. Malli julisteen ulkoasusta.

Osana vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmaa oli määrä toteuttaa skenaarioihin perustuva vaikuttavuustarina, joka olisi osaltaan toiminut yrityksen markkinoinnin tukena. Aikataulun venymisestä johtuen tämän toteutuksesta päädyttiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa luopumaan, sillä tämä olisi vaatinut vielä ainakin yhden työpajapäivän.

Opinnäytetyöntekijän ja yrityksen toimitusjohtajan kesken pidettiin etätapaaminen (3.5.2024), jossa käytiin yhdessä läpi mittaristoon valitut mittarit sekä opinnäytetyöntekijän yritykselle muokkaamat mittarit. Yrityksellä oli valmiiksi alustettuna toipumisen arvioinnin mittari, jonka opinnäytetyöntekijä muokkasi vastaamaan yrityksen ja asiakasperheiden tarpeita. Lisäksi yrityksellä oli käytössään palautekyselyt, joita opinnäytetyöntekijä muokkasi vastaamaan paremmin yrityksen tarpeisiin. Jo heti työskentelyn alussa yrityksen toimitusjohtaja esitti toiveen siitä, että olisi hyvä päästä jollakin tavalla mittaamaan, mikäli asiakas pääsee yrityksen toteuttaman toiminnan jälkeen kokonaan irtautumaan sosiaalihuoltolain- tai lastensuojelulain alaisesta

asiakkuudesta. Tämän myötä opinnäytetyöntekijä ehdotti, että palveluntilaajan palautekyselyyn lisätään seuraava kohta: ”Työskentelyjakson jälkeen asiakasperheen kohdalla 1) tuen tarve jatkuu vahvemmillä tukitoimilla, 2) tuen tarve jatkuu kevyemmällä tukitoimilla, 3) tuen tarve päättyi, mutta asiakkuus jatkuu sekä 4) tuen tarve päättyi ja asiakkuus päättyi kokonaan”. Lisäksi opinnäytetyöntekijä ehdotti, että aiemmin aikuisen palautekyselynä toiminut lomake toimisi jatkossa myös nuoren palautekyselynä. Opinnäytetyöntekijän ehdotuksesta aikuisen/nuoren palautekysely muokattiin niin, että kysymykset olivat asteikkokysymyksiä asteikolla 1-10, jotta tämän myötä mahdollistuisi paremmin viestiminen toiminnan vaikutuksista numeerisesti.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

5.1 Tuotoksen tarkastelu

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa yritykselle vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma. Tarkoituksena oli, että yritys voisi kyseistä suunnitelmaa sekä vaikuttavuuden arvioinnista syntyvää tietoa hyödyntää johtamisen ja kehittämisen sekä markkinoinnin tukena.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi yrityksen käyttöön soveltuva vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma (liite 4), joka pitää sisällään johdannon aiheeseen, yrityksen vaikuttavuuden arvioinnin rakentumisen (vaikutusketjut ja alustavat mittarit) sekä varsinainen mittaristo ja tiedonkeruu- sekä riskienhallintasuunnitelmat. Lisäksi suunnitelmasta löytyvät käyttöön otetuista mittareista mallit niiltä osin kuin oli mahdollista liittää osaksi suunnitelmaa. Kehityskeskustelulomake todettiin liian pitkäksi liitettäväksi varsinaiseen suunnitelmaan. Toteutuneista ja peruuntuneista tapaamisista ei ollut valmista lomakepohjaa liitettäväksi, sillä nämä tiedot kerätään eri tavoin talous- ja henkilöstöjohtajan puolesta. Vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmaa ei yrityksen toiveesta liitetä julkisesti nähtäville. Ohjaava opettaja on nähnyt suunnitelman mittaristoineen sekä opinnäytetyön sivutuotteena syntyneet tuotokset kokonaisuudessaan.

Vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman osana ja oheistuotteena syntyi yrityksen perehdytyksen tukena käytettäväksi diaesitys (kuva 3) vaikuttavuuden arvioinnista ja suunnitelmasta. Lisäksi vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmasta laadittiin myös visuaalinen mallinnus (kuva 5), jota yritys voi jatkossa hyödyntää mm. omaa toimintaa ohjaavana tekijänä.

Kehittämistyön kehittämistehtäviä olivat: 1) millaista toipumisorientaatioon perustuva työskentely on, 2) miten toipumisorientaatioon perustuvaa työskentelyn vaikuttavuutta voidaan arvioida ja 3) miten yritys voi hyödyntää vaikuttavuuden arviointia markkinointinsa tukena. Opinnäytetyöntekijä etsi tietoa

toipumisorientaatiosta teorian valossa, mutta myös työntekijöiden kanssa keskustellen. Keskusteluiden kautta oli mahdollisuus saada käsitys siitä, miten toipumisorientaatio näkyy juuri kyseisen yrityksen toiminnassa. Työpajatyöskentely mahdollisti avoimen keskustelun sekä ideoinnin. Lisäksi työpajat antoivat koko työryhmälle mahdollisuuden oppia syvemmin vaikuttavuuden arviointiin liittyvästä teoriasta antaen mahdollisuuden myös osallistua yrityksen vaikuttavuuden arvioinnin suunnitteluun. Tämä oli tärkeää, jotta jokainen yrityksen työntekijä omaisi jatkossa jaetun ymmärryksen siitä, miksi ja miten yrityksen vaikuttavuutta jatkossa arvioidaan, mikä on kunkin rooli laadukkaan vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisessa sekä millaisia mahdollisuuksia tulevaisuudessa on kehittymiselle vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta katsottuna.

Opinnäytetyöntekijä etsi tietoa toipumisorientaatioon liittyvästä vaikuttavuuden arvioinnista sekä tämän tueksi myös terapeutin työskentelyn vaikuttavuuden arvioinnista. Näin toimimalla oli mahdollista saada kattavampi käsitys siitä, miten yrityksen toteuttamaa työskentelyä olisi hyvä arvioida toipumisorientaation viitekehyksestä käsin. Työskentelyn aikana pohdittiin, olisiko toiminnan vaikutuksia mahdollista mitata asiakaskyselyillä muutaman kuukauden jälkeen työskentelyn päättymisestä samaan tapaan kuin De Jong & Berg (2020) toimivat. Tässä tilanteessa päätettiin luopua ajatuksesta, sillä siinä olisi ollut vielä monia kysymyksiä ratkottavaksi.

Vaikuttavuuden arvioinnin liittäminen osaksi viestintää ja markkinointia jäi toteutukseltaan vajaaksi, mutta työstä käy ilmi viestinnän merkitys ja yritys voi itse joka tapauksessa hyödyntää saamaansa tietoa tulevaisuudessa markkinoinnin ja viestinnän tukena, kun vaikuttavuuden arvioinnista alkaa kertyä luotettavaa dataa.

Opinnäytetyön tuotos vastaa kehittyvän yrityksen tarpeisiin ajankohtaisessa tilanteessa, jossa vaikuttavuuden arvioinnilla on suuri merkitys yrityksen kasvun ja kehityksen tukena. Aihe on ajankohtainen ja antaa yritykselle mahdollisuuden nostaa esiin oman toimintansa vaikutuksia. Opinnäytetyöprosessin myötä

yrittäjän vaikuttavuuden arvioinnin mittaristo läpivalaistiin ja muokattiin yhä paremmin vastaamaan tulevaisuuden tarpeisiin.

Opinnäytetyöntekijän tuotokselle laatimat laatukriteerit täyttyvät eli tuotos on selkeä ja helppolukuinen, tuotoksen ulkoasu on siisti ja yrityksen brändiä mukaileva, tuotoksen teksti on kieliopiltaan hyvää ja tuotos vastaa tilaajan tarpeisiin. Tilaaja pystyy hyödyntämään tuotosta perehdytyksen ja markkinoinnin tukena sekä koko työryhmän toimintaa ohjaavana tekijänä. Tilaaja kykenee tarvittaessa tuotoksen turvin palaamaan opinnäytetyöprosessin aikana syntyneisiin osioihin sekä ottamaan myöhemmin käyttöön tuolloin tietoisesti pois jätettyjä mittareita.

Tilaajan antaman palautteen mukaan vaikuttavuuden arvioinnin mittaristo on tarkoituksenmukainen ja vastaa yrityksen tarpeisiin ja toiveisiin. Työn suunnittelu ja rakenne on hyvä. Tiedottaminen ja yhteistyö kiitettävää. Työpajat toimivat tilaajan mukaan hyvin, mutta aikataulu oli liian tiukka, jolloin kolmeen kertaan ei saatu mahdutettua kokonaisuutta.

5.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen rakentamisessa on mahdollisimman pitkälle pyritty noudattamaan lähdekritiikkiä. Lähteet ovat mahdollisimman ajantasaisia ja tuoreita. Vaikuttavuuden arviointiin liittyviä laadukkaita lähteitä oli osin hankala löytää, joten osa lähteistä on vanhempia, mutta edelleen laajalti käytössä olevia peruslähteitä. Yleensä varmin valinta on tunnetun asiantuntijan ajantasainen lähde (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 72). Opinnäytetyötä tehdessä on alusta saakka panostettu tunnettujen asiantuntijoiden lähteisiin, joihin myös opinnäytetyön tuotokset pohjautuvat. Lähteet on merkitty tekstiviittauksin osana tekstiä sekä asianmukaisesti lähdeluetteloon. Lähdeviittauksen tyylinä on käytetty APA 7- viittaustyyliä. Plagioinnilla tarkoitetaan ajatusten tai ideoiden varastamista, toisen tutkijan ajatusten, ilmaisujen tai tulosten esittämistä omissa nimissään tutkimuksen eettisten pelisääntöjen vastaisesti (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 78).

Opinnäytetyötä tehdessä on alusta saakka hyödynnetty päiväkirjaa tärkeimpien muistiinpanojen ja päivämäärien merkitsemiseksi. Opinnäytetyön päiväkirja on opinnäytetyöprosessin henkilökohtaista kuvallista tai sanallista dokumentointia (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 19). Työpajatyöskentelyt on nauhoitettu laadukkaasti työn varmistamiseksi sekä opinnäytetyöntekijän muistin ja muistiinpanojen tukemiseksi. Nauhoitteet on asianmukaisesti hävitetty käytön jälkeen. Tilaajan toivetta kunnioittaen raportissa ei ole näkyvillä työskentelyn aikana syntyneitä yksityiskohtaisia materiaaleja.

Opinnäytetyön raportti on luetettu kahdella ulkopuolisella henkilöllä opinnäytetyön kirjallisen asun ja kieliopin laadun varmistamiseksi. Saatujen kommenttien perusteella tekstiä on muokattu ja sisältöjä yhtenäistetty selkeämmin ymmärrettävään muotoon. Kirjoittamisen aikana teksti on hyvä luetuttaa ulkopuolisella, sillä kirjoittaja itse herkästi sokaistuu omalle tekstilleen (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 68).

5.3 Kehittämisehdotukset

Vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelman laatiminen oli aikatauluun nähden laaja. Vaikuttavuuden arvioinnin laadukas ja monipuolinen tarkastelu teoreettisesti ja käytännössä olisi ollut mahdotonta mahduttaa aikataulujen sisälle. Työpajoissa työskentely oli mielekästä, mutta aikataulun niukkuudesta johtuen osa aihealueista jäi yksin opinnäytetyöntekijän tehtäväksi. Tämän myötä työntekijöiden osallisuus oli suunniteltua vähäisempää. Työpajatyöskentelyssä olisi ollut hyvä rajata keskustelua enemmän. Yhteisiä tapaamisia olisi voinut pitää enemmän. Aikataulut eivät kuitenkaan antaneet tässä myöden. Tätä olisi voinut helpottaa, mikäli opinnäytetyöntekijä olisi lähettänyt työntekijöille ennakoon tietopaketin käsiteltävistä aihealueista.

Opinnäytetyöraportti osoittaa hyvin tehtynä laatijansa kypsyyttä ja laadukas raportti rakentuu vaiheittain, hosumatta. Raportin kirjoittamiseen kannattaa varata paljon aikaa, kuten myös lukemiseen ja ajattelemiseen. Kirjoittamisen osuuden työprosessin aikana pikkuhiljaa kasvaessa, olisi hyvä kirjoittaa tekstiä

yhtäjaksoisesti monen tunnin ajan sekä välttää monien päivien tai viikkojen taukoja. Näin toimimalla kirjoittaja välttyy aloittamasta aina uudelleen alusta ja työn punainen lanka soljuu eteenpäin solmuitta. (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 67.) Raportin viimeistely venyi aikatauluista johtuen pitkälle loppukevääseen. Opinnäytetyöntekijä oli aloittanut teoreettisen viitekehysten rakentamista jo hyvissä ajoin, mutta kevättä kohden tuli tarve tehdä tekstiin muutoksia. Aikataulupaineiden alla motivaatio vuoropuheluun lähteiden kanssa ei enää riittänyt toivotulla tavalla. Toiminnallisen osuuden auki kirjaaminen vei huomattavan paljon aikaa.

Raportin tekstit ovat keskustelua toisten tekstien, niiden laatijoiden ja lukijan välillä. Opinnäytetyöraportissa kirjoittaja keskustelee tekstinsä kautta muiden kirjoittajien sekä heidän näkemystensä kanssa. Kirjoittaja pohtii samalla omia näkemyksiään sekä niiden suhdetta toisten näkemyksiin. Kirjoittaja perustelee omat väitteensä viittaamalla toisiin tutkimuksiin tai ilmaisemalla omien ajatusten yhtymäkohdat aiempiin tutkimuksiin. Keskustellessaan lähteiden kanssa kirjoittajan olisi hyvä kysyä itseltään, mitä ajatuksia lähde kirjoittajassa herättää suhteessa aiempaan keskusteluun (tutkimukset ja selvitykset) sekä suhteessa kirjoittajan omaan työhön. (Vilka & Airaksinen, 2003, s. 79.)

Lähteet

Ajallaan Oy. (19.11.2023). Ajallaan Oy:n työnohjaus.

Ajallaan Oy. (2024a). Perhetyö. Haettu 2.5.2024 osoitteesta <https://www.ajallaan.fi/Perhetyo>

Ajallaan Oy. (2024b). Tehostettu perhetyö. 5.5.2024 osoitteesta <https://www.ajallaan.fi/Tehostettu+perhetyo>

Ajallaan Oy. (2024c). Avomuotoinen perhekuntoutus. Haettu 5.5.2024 osoitteesta <https://www.ajallaan.fi/Avomuotoinen+perhekuntoutus>

Ajallaan Oy. (3.1.2024). Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Haettu 2.5.2024 osoitteesta <https://www.ajallaan.fi/Omavalvontasuunnitelma>

Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. (2017). Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista yhteistä perhetyötä. Työpaperi 21/2017. THL. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-859-3>

Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. (2019). Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Työpaperi 39/2019. THL. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-797-8>

Anoschkin, K. (2019). Vaikuttavuuden jäljillä, Hyvän Mitta. Opas yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kehittämiseen. Kaskas Media Oy. Saatavilla: <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/12/Hyva%CC%88n-Mitta-Ty%C3%B6kirja-final.pdf>

Dahler-Larsen, P. (2005). Vaikuttavuuden arviointi. Stakes. Saatavilla: https://digicampus.fi/pluginfile.php/1683604/mod_resource/content/7/Dahler_Larsen_Vaikuttavuuden_arviointi_STAKES_2005.pdf?redirect=1

De Jong, P. & Berg, Insoo Kim. (2020). Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. 5. painos. Lyhytterapiainstituutti.

Duodecim käypä hoito. (2020). Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa. Haettu 25.1.2024 osoitteesta <https://www.kaypahoito.fi/nix02726>

Eerola, H. (2022). Psykoterapian aloittaminen ja psykoterapian muodot. Lääkärikirja Duodecim. Haettu 29.4.2024 osoitteesta <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01311>

Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A. & Tykkyläinen, S. (2018). Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitran selvityksiä 130. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Hyvän mitta. (2019). Vaikuttavuusviestintä. Työkirja tuloksista ja vaikuttavuudesta kertomiseen. Saatavilla: <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/11/Vaikuttavuusviestinn%C3%A4n-ty%C3%B6kirja.pdf>

JulkHankL 1397/2016. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Haettu 30.4.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>

Kankaanpää, S. & Kurki, M. (2013). Recovery-ajattelu. Kuntoutujasta toimijaksi-kokemus asiantuntijuudeksi. Työpaperi 39/2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-028-3>

Kanninen, K. & Uusitalo-Arola, L. (2015). Lyhytterapeuttinen työote. 3. painos. PS-Kustannus.

Kettunen, P. (2017). Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tutkimusraportti. Turun kaupunki. Saatavilla: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf

Kettunen, P. (2018). Vaikuttavuusarvioinnin kytkeminen osaksi johtamista. Hallinnon tutkimus 37 (3), 176-186. Saatavilla: <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98210>

Kieseppä, T. & Oksanen, J. (2013). Psykoedukaatio psykoosien hoidossa ja kuntoutuksessa. Duodecim Aikakauskirja. Haettu 8.5.2024 osoitteesta <https://www.duodecimlehti.fi/duo11273>

Konu, A., Rissanen, P., Ihantola, M. & Sund, R. (2010). "Vaikuttavuus" suomalaisissa terveydenhuollon tutkimuksissa. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 46 (4), 285-297. Saatavilla: <https://journal.fi/sla/article/view/2606>

Korkeila, J. (2023). Esipuhe. Teoksessa S. Ruutu & H. Putkisaari (toim.), Toipumisorientaatio ja ratkaisukeskeisyys lyhytpsykoterapiassa. (1.-2. painos, s. 8-9). Duodecim.

LastSL 417/2017. Lastensuojelulaki. Haettu 30.4.2024 osoitteesta
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Leinonen, L. (2020). Sosiaalityön ja terapian rajapinnalla (väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3418-5>

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. (2019). Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>

Malmivaara, A. (2022). Miten sosiaali- ja terveydenhuollon vaikuttavuutta pitäisi tutkia? Lääkärilehti. Haettu 25.1.2024 osoitteesta
<https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/miten-sosiaali-ja-terveydenhuollon-vaikuttavuutta-pitaisi-tutkia/?public=72a6a694b09a4794f5adeb7801056aa8>

Miettinen, J., Selander, K. & Linnosmaa, I. (2020). Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden tutkiminen. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202011308324>

Nordling, E. & Rissanen, P. (2020). Mielenterveystyö uudistuu. Toipumisorientaation teoreettiset lähtökohdat. Työpaperi 40/2020. THL. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-591-9>

Oksanen, J. (26.3.2020). Lyhytkestoinen koulutuksellinen terapia (psykoedukaatio) ja psykoosien uusiutuminen. Duodecim Käypä Hoito. Haettu 8.5.2024 osoitteesta <https://www.kaypahoito.fi/nak09442>

Raivio, M. & Raivio, J. (2020). Toipuva mieli. Opas toipumisorientaatioon. PS-kustannus.

Ruutu, S. & Putkisaari, H. (2023). Toipumisorientaatio ja ratkaisukeskeisyys lyhytpsykoterapiassa. 1.-2. painos. Duodecim.

Shepherd, G. & Boardman, J. (2012). Implementing recovery in mental health services. Cambridge University press. Saatavilla: <https://doi.org/10.1192/S1749367600002897>

Shepherd, G., Boardman, J. & Slade, M. (2008). Making recovery a reality. Sainsbury Centre for Mental Health. Saatavilla:

<https://www.researchintorecovery.com/files/SCMH%202008%20Making%20recovery%20a%20reality.pdf>

SHuoltoL 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Haettu 30.4.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2019a). Tiedolla johtamiseen tarvitaan laatu- ja vaikuttavuustietoa. Uutinen. Haettu 26.1.2024 osoitteesta <https://stm.fi/-/tiedolla-johtamiseen-tarvitaan-laatu-ja-vaikuttavuustietoa>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2019b). Asiakasryhmäkohtainen tieto laadusta ja vaikuttavuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedolla johtamisessa ja ohjauksessa - Laaturekisterien asema palvelujärjestelmässä. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4129-8>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (4.3.2024). Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen kestävä kasvun ohjelma puolivälissä. Haettu 30.4.2024 osoitteesta <https://stm.fi/-/suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-puolivalissa>

Suomalainen, A. (3.5.2024). Henkilökohtainen keskustelu, Ajallaan Oy:n toimitusjohtajan, Anne Suomalaisen kanssa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (n.d.-a). Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Haettu 26.1.2024 osoitteesta <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (n.d.-b). Positiivinen mielenterveys eli mielen hyvinvointi. Haettu 25.1.2024 osoitteesta <https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/positiivinen-mielenterveys-eli-mielen-hyvinvointi>

Tolonen, J., Tölli, S., & Kiviniemi, L. (2022). Tutkimus INSPIRE-mittarin käytettävyydestä mielenterveystyössä. Kuntoutus, 45(1), 29–38. <https://doi.org/10.37451/kuntoutus.115397>

Tölli, S., Vuolukka, A. & Kiviniemi, L. (2019). Toipuminen näkyväksi mielenterveystyössä INSPIRE-mittarin avulla. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ISSN 1798-2022. Saatavilla: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/228039/ePooki%2055_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vaikuttava Yritys. (2017). Vaikuttavuuden mallinnus ja vaikutusketju. Haettu 31.1.2024 osoitteesta <https://vaikuttavayritys.fi/vaikutusketju/>

Vaikuttava yritys. (25.1.2018a.) Vinkit vakuuttavaan vaikuttavuustarinaan. Haettu 5.5.2024 osoitteesta <https://vaikuttavayritys.fi/vinkit-hyvaan-vaikutustarinaan/>

Vaikuttava Yritys. (28.11.2018b). Vaikutuspuu avuksi vaikuttavuuden arviointiin – valoa vaikuttavuuteen (video). <https://www.youtube.com/watch?v=fj-hRFBHe0Q>

Vaikuttava Yritys. (3.12.2018c.) Vaikuttavuusmalli – valoa vaikuttavuuteen (video). <https://www.youtube.com/watch?v=xYx0zizxDFk>

Valvira. (n.d). Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviranomainen. EU- tai ETA-maassa koulutettu psykoterapeutti. Haettu 30.4.2024 osoitteesta <https://valvira.fi/ammattioikeudet/eu-tai-eta-valtiossa-koulutettu-psykoterapeutti>

Varsinais-Suomen Hyvinvointialue. (7.11.2023). Varsinais-Suomen hyvinvointialueen palvelustrategia. Aluehallitus. Haettu 7.5.2024 osoitteesta [file:///Users/mirkaimpila/Downloads/varsinais-suomen-hyvinvointialueen-palvelustrategia_aluehallitus_200324_150ppi_0%20\(1\).pdf](file:///Users/mirkaimpila/Downloads/varsinais-suomen-hyvinvointialueen-palvelustrategia_aluehallitus_200324_150ppi_0%20(1).pdf)

Vataja, K. & Hyytinen, K. (2020). Vaikuttavuusarviointia monimutkaiseen maailmaan. Sitra. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/artikkelit/vaikuttavuusarviointia-monimutkaiseen-maailmaan/>

Vilka, H. & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi.

Esittelykirje henkilökunnalle

Hei Ajallaan Oy:n väki!

Olen Mirka ja opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (Tradenomi; sotepalvelujen ja liiketoiminnan johtaminen) Turun amk:ssa. Osan teistä olen jo tavannutkin. ☺

Minulla on ilo ja kunnia rakentaa kanssanne yrityksenne vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmaa.

Olemme Hanna-Helena ja Annen kanssa sopineet pidettäväksi kaksi kehittämistyöpajaa, joissa ohjaan teidät syvemmälle vaikuttavuuden arvioinnin koukeroihin.

Työpajat järjestetään 20.2.2024 ja 5.3.2024 kello 9-11.

Työpajaan voit halutessasi valmistautua pohtimalla, mitä vaikuttavuuden arviointi sosiaalialalla sinulle merkitsee. Miten miellät sanan vaikuttavuus? Onko sinulla ehkä jo edeltävästi kokemusta vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta?

Toivon teiltä osallistujilta heittäytymistä sekä uskallusta astua esiin omien ajatusten ja ideoiden kanssa! Työpajassa saa antaa luovuuden kukkia!

Te yhdessä luotte yrityksenne vaikuttavuutta ja olette näin tärkeässä roolissa myös sen arvioimisessa! Työpajoissa kaivamme esiin sen, millä tavalla arvokas ja jokaisen yksilöllinen kädenjälki saadaan näkyväksi kirjoihin ja kansiin.

Yhteistyöterveisin, *Mirka*

VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN SUUNNITELMA 2024



Mirka Impilä

9.5.2024

YAMK-opinnäytetyö

Tradenomi; sotepalvelujen ja

liiketoiminnan johtaminen

JOHDANTO

Vaikuttavuudesta puhutaan sosiaalialalla ajankohtaisesti suhteellisen paljon. Kyseiseen käsitteeseen voi törmätä lähes missä tahansa ja monin eri tavoin käytettynä. On tärkeää ymmärtää, mistä puhutaan puhuttaessa vaikutuksista ja vaikuttavuudesta sekä siitä, mikä on kunkin henkilön rooli laadukkaan vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisessa.

Palveluntuottajan näkökulmasta katsottuna on erityisen tärkeää huomioida, millainen vaikuttavuuden arviointi tuottaa lisäarvoa ensisijaisesti asiakkaalle, mutta myös yritykselle itselleen sekä palveluntilaajalle. Sosiaali- ja terveysministeriön kestävä kasvun ohjelmaan on kirjattu, että jatkossa palveluntilaaja eli hyvinvointialue voisi ohjata omien palveluiden lisäksi myös ostopalveluja vaikuttavuusperusteisesti. Laki edellyttää, että sosiaalityön vaikuttavuutta mitataan ja että lastensuojelu on laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.

Laki niin ikään edellyttää hankintayksikköä valitsemaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen. Käytännössä tällä tarkoitetaan, että hankintayksikkö valitsee tarjouksen, joka hankintayksikön kannalta on hinnaltaan edullisin, kustannuksiltaan edullisin tai hintalaatusuhteeltaan paras. Palveluntuottajalle tämä asettaa tarpeen mitata omaa toimintaa laadukkaasti ja tarkoituksenmukaisesti.

Vaikuttavuuteen liittyy Suomessa monia eri käsitteitä, jotka menevät herkästi keskenään sekaisin. Tämä on ymmärrettävää, sillä vaikuttavuuteen liittyviä käsitteitä on suomennettu eri tavoin eri tilanteissa. Tärkeää on kuitenkin se, että kukin määrittelee oman organisaationsa näkökulmasta käyttämänsä käsitteet. Tässä vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelmassa käytetään käsitteitä *muutos* (ihmisten toiminnassa tapahtuva muutos), *vaikutus* (mitä muutoksesta seuraa ihmisen lähiympäristössä) sekä *vaikuttavuus* (yhteiskunnalliset seuraukset).

Tässä suunnitelmassa on esitelty Ajallaan Oy:n vaikuttavuuden arvioinnin rakenne sekä syntymekanismi (vaikutusketju ja mittariston rakentuminen). Tärkeää on huomioida kunkin työntekijän roolien ja vastuiden jakautuminen (tiedonkeruusuunnitelma). Loppuosasta löytyvät yrityksessä käyttöön otetut mittarit. Palautekyselyt lähetetään sähköisellä linkillä kullekin osapuolelle.

(Sosiaali- ja terveysministeriö: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> Sosiaalihuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>, Lastensuojelulaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>)



Vaikuttavuuden arvioinnista saatava tieto:

- **ohjaa työskentelyämme oikeaan suuntaan**
- **toimii tukenamme markkinoinnissa**
- **auttaa kehittämään toimintaamme**

