

#OLENARVOKAS-KAMPANJAN TIETOPAKETTI

PÄÄTÖKSENTEON TUEKSI

#OlenArvokas #Kuntoutussäätiö #artsitoiminta #kuntouttavatyötoiminta
#arviointi #hyvinvointimittarit #työjatoimintakyky #asiakaslähtöisyys
#OnneksiOnJoku



Kuntoutussäätiö



Artsi-opas.fi



Kimmo Terävä, Petra Kohonen ja Anni Hausen

Asiakaslähtöinen mittaaminen avaa tien vaikuttavampaan toimintaan

Hyvinvointia edistävää toimintaa toteuttavat yhteisöt ja organisaatiot tarvitsevat näyttöä asiakkaidensa hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista, jotta toimintaa voidaan seurata, toteuttaa ja kehittää tietopohjaisesti ja vaikuttavuusperusteisesti. Vaikutusten mittaamisesta hyötyy myös asiakas itse. Arviointitiedon kerääminen ja hyödyntäminen tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti.

Hyvinvointivaikutusten seuraaminen tukee tavoitteisiin pääsemistä ja palvelun kehittämistä

Hyvinvointia edistävän toiminnan aikaansaamia hyötyjä voidaan arvioida esimerkiksi kustannusvaikuttavuuden ja koetun hyvinvoinnin näkökulmasta. Subjektiiiviseen kokemukseen perustuvien muutosten, kuten koetun elämänlaadun, yksinäisyyden tai osallisuuden arviointi on kannattavaa, koska pelkästään objektiiviset tai esimerkiksi suoritteisiin perustuvat mittarit eivät tavoita asiakkaan näkökulmaa ja kokemusmaailmaa.

”Joka päivä on tällä viikolla ollut tosi hyvä! Muutenkin. Vaikka muuten menee huonosti, tuntuu, että tästä nyt ainakin on jotain hyötyä ja odottaa, että pääsee pajalle, paikalle tai etänä.”

– Lainaukset ovat Kuntoutussäätiön kuntouttavan työtoiminnan osallistujilta kerättyä anonyymiä asiakaspalautetta. Osallistujat vastaavat päivittäin Webropol-alustalle luotuun Fiilismittariin, jossa he pääsevät arvioimaan

Keskeiset asiat:

Hyvinvointia edistävää toimintaa toteuttavat yhteisöt ja organisaatiot tarvitsevat näyttöä asiakkaidensa hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista, jotta toimintaa voidaan seurata, toteuttaa ja kehittää tietopohjaisesti ja vaikuttavuusperusteisesti.

Myös subjektiiviseen kokemukseen perustuvien muutosten arviointi on kannattavaa taloudellisen arvioinnin rinnalla, koska pelkästään objektiiviset tai esimerkiksi suoritteisiin perustuvat mittarit eivät tavoita asiakkaan näkökulmaa.

Asiakas hyötyy, kun hänellä on mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun. Asiakasosallisuus toteutuu, kun asiakas on mukana toiminnan toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Asiakkaiden muutostietoa keräämällä syntyy myös tietopohjaa palveluiden vaikutuksista. Tiedon avulla organisaatio vastaa paremmin palvelutarpeisiin ja

päivän yleisvointiaan ja antamaan avointa palautetta toiminnasta.

Asiakkaiden muutostietoa keräämällä syntyy myös tietopohjaa palveluiden kehittämiseen. Tiedon avulla organisaatio vastaa paremmin palvelutarpeisiin, ja kohdentaa palveluitaan oikea-aikaisemmin niistä eniten hyötyville. Organisaatio pääsee myös käsiksi siihen, mitkä toiminnan vaikutusmekanismit koetaan merkityksellisimpinä.

Esimerkkinä toimii Kuntoutussäätiön kuntouttavan työtoiminnan palvelu, jossa on aloitettu syksyllä 2024 toiminnan vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin prosessi. Tietoa hyödynnetään tulevaisuudessa toiminnan kehittämisessä, kilpailutuksien laadun todentamisessa, viestinnässä ja markkinoinnissa.

Tähän asti kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta on mitattu Suomessa pääasiassa asiakkaiden jatkolokua kartoittamalla, eli konkreettisesti seuraamalla sitä, mihin asiakas päätyy kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. Vaikka tämä on tärkeää ja oleellista tietoa toiminnan vaikuttavuuden näkökulmasta, se kertoo vain osatotuuden palvelun vaikutuksista.

Seuraamalla asiakkaan hyvinvoinnin muutoksia päästään käsiksi niihin tekijöihin, joissa tulee tapahtua edistymistä, ennen kuin voidaan tavoitella seuraavia askeleita, kuten työllistymistä tai opintojen aloittamista. Useissa palveluissa toimintaan osallistuvien asiakkaiden työ- ja toimintakyky vaihtelee paljon. Kuntoutussäätiön kuntouttavassa työtoiminnassa tämä näkyy esimerkiksi asiakkaiden kasaantuneina haasteina esimerkiksi terveydentilan, asuntoasioiden ja velkaantumisen kanssa. Näitä kaikkia pyritään edistämään kuntouttavan työtoiminnan aikana. Tämä huomioiden on ensiarvoisen tärkeää, että keskimäärin puolesta vuodesta vuoteen kestäväälle asiakkuudelle asetetaan yksilölliset ja realistiset tavoitteet. Kaikkien kohdalla se ei tarkoita työttömyyden päättymistä, vaan työskentelyn tavoitteet keskittyvät esimerkiksi asiakkaan osallisuuden, arjenhallinnan tai minäpystyvyyden kokemusten vahvistamiseen. Näiden hyvinvointivaikutusten tukeminen edistää myös esimerkiksi työttömyyden päättymistä.

Asiakslähtöinen ja asiakkaan huomioiva mittaaminen

On tärkeä ymmärtää, että asiakas on saattanut joutua vastaamaan erilaisiin omaa elämäänsä koskeviin arviointeihin useita kertoja aiemminkin. Hänellä voikin olla lähtökohtainen vastustus tai jopa ahdistus kyselyitä kohtaan. On hyvä pohtia tiedon keruuta myös asiakkaan näkökulmasta. Miten hän motivoituisi vastaamaan kyselyyn? Miten hän hyötyy vastaamisesta?

Arviointitietoa antamalla asiakas pystyy itsekin seuraamaan edistymistään ja tekemään toivottuja muutoksia omassa toiminnassaan. Kun asiakas pohtii omaa tilannettaan, hän voi ymmärtää hyviä muutoksia, joita ei olisi muuten huomannut. Omien onnistumisten kirjaaminen siis voimaannuttaa. Mahdollisesti asiakas voi myös itse määritellä omia tavoitteitaan.

Jos tietoa on kerätty isommalta joukolta, esim. ryhmätoiminnasta, on tärkeää, että kaikki näkevät kyselyiden tulokset. Muiden ryhmäläisten edistymisen näkeminen voi myös osaltaan vahvistaa hyvinvointia ja lisätä tunnetta kuulumisesta joukkoon.

”Mietintämyssyissä on paljon viikonlopun jälkeen ja se on oikeastaan hyvä juttu! Mutta samalla aika väsyttävää koska se sai mut tajuamaan todella, että mun pitää saada mun tilanne muuttumaan.” – Kuntoutussäätiön kuntouttavan työtoiminnan asiakas

Toinen merkittävä hyöty asiakkaalle on, että mittaamisen kautta hänellä on mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun/toimintaan, johon hän osallistuu. Asiakasosallisuus toteutuu, kun asiakas on mukana toiminnan toteuttamisessa ja arvioinnissa, mikä voi lisätä luottamusta ja palveluun sitoutumista.

”Ohjelmassa suunniteltiin Digipajan uusia tuulia ja saatiin lomake, johon sitten tehdään uusia ehdotuksia ja osallistutaan siis tärkeään kyselyyn, kiva kun saa vaikuttaa.” – Kuntoutussäätiön kuntouttavan työtoiminnan asiakas

Motivoitumiseen liittyy vahvasti myös se, miten vaikeaksi asiakas kokee mittaamisen ja esim. kyselyihin vastaamisen. Tämän vuoksi mittaamisessa on tärkeä huomioida asiakkaan kyvyt vastata. Asiakkaan suomen kielen taito voi olla rajallinen tai hänen kykynsä vastata voi olla rajoittunut esim. sairauden takia. Tiedonkeruun menetelmä tulee valita asiakkaan tilanteen mukaan. Kyselyssä voi käyttää selkokieltä tai tehdä eri kieliversioita. Keskeistä on tehdä mahdollisimman konkreettisia, asiakkaan elämänpiiriin kuuluvia kysymyksiä ja välttää abstrakteja termejä kuten esim. voimaantumisen. Asiakasta voi tukea vastaamisessa, mm. avaamalla kysymyksiä. Joskus taas paras vaihtoehto on haastattelu. Se on hyvä tapa kerätä tietoa, vaikka vie resursseja.

Valmiiden mittareiden hyödyntäminen

Myös valmiita, validoituja mittareita voi käyttää, jos ne sopivat omaan toimintaan. Nämä mittarit perustuvat tutkittuun tietoon ja ne on kehitetty mittaamaan juuri asiakkaan kokemusta. Osasta mittareita voi saada myös vertailudataa, josta on hyötyä omien tulosten analysoinnissa. Esimerkkejä valmiista mittareista on listattu tietopaketin loppuun.

Hyvinvoinnin mittareita on kehitetty muun muassa toimintakyvyn eri osa-alueiden, elämänlaadun, osallisuuden, yksinäisyyden kokemuksen, mielen hyvinvoinnin sekä työkyvyn mittaamiseksi.

Kuntoutussäätiön kuntouttavan työtoiminnan kehittämisprosessissa hyödynnetään Aikuisväestön hyvinvointimittaria. Prosessin suunnitteluvaiheessa kartoitettiin erilaisia vaihtoehtoja ja käytiin keskustelua siitä, mikä mittari vastaisi parhaalla mahdollisella tavalla asiakasryhmän tarpeisiin ja kartoittaisi heidän työ- ja toimintakykynsä sekä hyvinvoinnin näkökulmasta oleellisia asioita, tukisi lainsäädännössä asetettuja tavoitteita kuntouttavalle työtoiminnalle ja olisi verrattain vaivaton ottaa osaksi muuta toiminnassa tehtävää arviointia. Käytännössä mittaaminen tapahtuu niin, että heti kun asiakas tulee mukaan toimintaan, hän vastaa hyvinvointimittarin väittämiin. Tämän jälkeen sama kysely toistetaan kolmen kuukauden kuluttua sekä asiakkaan lopettaessa työtoiminnassa.

Toimenpide-ehdotuksemme asiakaslähtöiseen mittaamiseen:

1. Hyvinvointia edistävän toiminnan ja palveluiden arvioinnissa tulisi ottaa huomioon subjektiivisen, koetun hyvinvoinnin mittaaminen.
2. Asiakkaan kokemuksen mittaaminen tulee suunnitella ja toteuttaa osallistavasti ja huomioiden asiakkaan erityistarpeet. Konkreettinen tiedon kerääminen tulee nivoa sujuvaksi osaksi asiakkaan palvelua.
3. Asiakkaalta kerätyn tiedon tulee päätyä suunnitelmallisesti organisaation käyttöön. Tiedon seuraaminen, analysoiminen ja systemaattinen hyödyntäminen tulee rakentaa sekä organisaation palveluita kehittäväksi, että asiakkaan hyvinvointia edistäväksi

Lisätietoja

Kimmo Terävä

Tutkija, työelämän kehittäjä, VTM
Kuntoutussäätiö
kimmo.terava@kuntoutussaatio.fi

Petra Kohonen

Tutkija, VTM
Kuntoutussäätiö
petra.kohonen@kuntoutussaatio.fi

Anni Hausen

Kuntouttavan työtoiminnan
kehitysvastaava, sosionomi (AMK),
Kuntoutussäätiö
anni.hausen@kuntoutussaatio.fi

Valmiita mittareita erilaisiin tarpeisiin

Aikuisväestön hyvinvointimittari:

https://www.socca.fi/aikuissosiaalityo_ja_sosiaalinen_kuntoutus/aikuisvaeston_hyvinvointimittari

Kykyviisari: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky/kykyviisari>

Osallisuusindikaattori: <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>

Positiivisen mielenterveyden mittari - The Warwick-Edinburgh Mental Wellbeing Scale (WEMWBS):
<https://hyvinvointilahete.fi/wp-content/uploads/2022/11/ninatamminenpositiivinen-mielenterveys-261022.pdf>

Yksinäisyysmittari: <https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tmi/article/tmm00092?toc=307485>

Muita aineistoja

Artsi-opas ja työkalupakki järjestöjen toiminnan arvioinnin suunnitteluun ja toteutukseen: www.artsi-opas.fi

Arvioinnin osaamiskeskus: <https://www.kuntoutussaatio.fi/ammattilaisille/arviointipalvelut>

Kuntoutussäätiön kuntouttavan työtoiminnan Digipaja:

<https://www.kuntoutussaatio.fi/asiakkaille/kuntouttava-tyotoiminta>

Kuntoutussäätiön koordinoima #OlenArvokas-kampanja tuo esiin tuen merkityksen heikommassa asemassa olevien henkilöiden arjessa. Kampanjalla korostetaan oikeanlaisen tuen tärkeyttä.

#OlenArvokas-kampanjaa ja sen aikana tuotettavia tietopaketteja toteutetaan yhteistyökumppanien kanssa. Tietopakettien avulla pyritään vaikuttamaan päätöksentekoon tutkitun tiedon ja vaikuttavien kokemustarinoiden kautta. Tämä kampanja vahvistaa SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry:n #OnneksiOnJoku-kampanjaa.

Kuka tahansa voi osallistua #OlenArvokas-kampanjaan jakamalla oman tai yhteisönsä tarinan ja käyttämällä #OlenArvokas-hashtagia sosiaalisessa mediassa!

Kampanjan aikana lähetämme tiiviit tietopaketit seuraavista aiheista:

14.11. - Asiakslähtöinen mittaaminen avaa tien vaikuttavampaan toimintaan

21.11. - Erilaiset oppimisen tukimuodot töissä tai opinnoissa voivat olla vipu kohti toimivampaa työelämää

28.11. - Kansalaisyhteiskunta mahdollistaa tarinat, joita emme muuten kuulisi

5.12. - Työyhteisön vastaanottokyky tukee onnistunutta työhön paluuta

12.12. – Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä työelämä

Kuntoutussäätiö on työkyvyn, toimintakyvyn ja sosiaalisen osallisuuden toimintamallien kehittäjä ja suunnannäyttävä.

Toiminnassamme yhdistämme asiakaskokemuksen korkeatasoiseen monitieteiseen tutkimukseen, uudistamme työ- ja toimintakyvyn sekä osallisuuden edistämisen malleja ja kuntoutusjärjestelmää. Innostamme yhteistyöhön asiantuntijoita, päättäjiä, yrityksiä, järjestöjä ja asiakkaita.

Tutustu Kuntoutussäätiöön osoitteessa www.kuntoutussaatio.fi