

Icehearts
Vaikutavuuden mittaamisen kehittäminen

Loppuraportti

24.11.2016

Agenda

- 1 **Yhteenveto**
- 2 Tavoitteiden relevanssi
- 3 Toiminnan organisointi
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen
- 5 Jatkokehityskohteet

Liitteet

- NHG Consulting Oy:n (NHG) toimeksiannon tavoitteena on ollut kehittää Iceheartsin toiminnan vaikuttavuuden mittaamista.
 - Toimeksianto on toteutettu kesäkuun ja joulukuun 2016 välisenä aikana kolmessa vaiheessa: 1) alkukartoitus, 2) toiminnan arviointi sekä 3) kehitysehdotusten laatiminen vaikuttavuuden mittaamisen kehittämiseksi.
- NHG:n toimeksianto on ollut osa Me-säätiön, Sitran, Veikkauksen, Raha-automaattiyhdistyksen, opetus- ja kulttuuriministeriön ja ARVO-liiton yhteistä Hyvän Mitta –hanketta, jonka puitteissa arvioidaan yhteensä 13 erilaista hanketta ja pyritään todentamaan niiden yhteiskunnallisia vaikutuksia vaikuttavimpien toimintamallien tunnistamiseksi.
 - Hankkeen päärahoittaja on Me-säätiö. NHG:n toimeksiannon tilajana toimi ARVO-liitto.
- Iceheartsin toiminnan tavoitteena on kasvattaa toiminnassa mukana olevista lapsista hyvinvointia ympärilleen tuottavia ja yhteiskuntaan kiinnittyneitä kansalaisia. Toiminnan päätyttyä tavoitteena on, että nuoret ovat suorittaneet hyväksytysti peruskoulun ja aloittavat jatko-opinnot.
 - Iceheartsin toiminnan avaintekijöitä ovat pitkäaikainen luottamussuhde aikuiseen ja joukkue-toiminnan luoma joukkoon kuulumisen tunne.
- Arvioinnin pohjalta voidaan todeta, että Iceheartsin tavoitteet ovat hyvin relevantteja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden näkökulmasta, sillä toiminta vastaa hyvin nykypalvelujärjestelmän haasteisiin, auttaa paikkaamaan julkisen palvelujärjestelmän aukkoja ja vaikuttamaan syrjäytymisuhan alla olevien lasten ja nuorten mahdollisuuksiin ennaltaehkäisevästi.
 - Myös suhteessa kohderyhmän ja palvelujärjestelmän tarpeisiin Iceheartsin toiminnassa on keskitytty pääosin oikeisiin asioihin ja maksimoimaan arvoa tuottava vuorovaikutteinen ja luottamuksellinen aikuissuhde lasten ja nuorten kanssa.
- Toiminnan pitkäkestoisuus (12 vuotta) luo haasteita vaikuttavuuden mittaamiselle ja edellyttää selkeitä mittareita, joiden avulla voidaan todentaa myös toiminnan aikaista vaikuttavuutta.
- Icehearts-joukkueiden määrä on kasvanut 8 joukkueesta vuonna 2010 27 joukkueeseen vuonna 2015 ja nopea kasvuvauhti on osin jättänyt alleen toiminnan laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen.
 - Kehittämissuunnitelmassa on siten keskitytty myös toiminnan kehittämiseen tukemaan vaikuttavuutta kasvaneessa organisaatiossa.
- Arvioinnin pohjalta tunnistetut kehittämiskohteet kohdistuvat erityisesti toiminnan aikaisten vaikuttavuustavoitteiden määrittämiseen ja toiminnan aikaisen vaikuttavuuden seurannan kehittämiseen.
 - Toiminnan aikaisten vaikuttavuustavoitteiden avulla mahdollistetaan paitsi toiminnan vaikuttavuuden myös erilaisten toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi ja parhaiden käytäntöjen tunnistaminen ja leviäminen.
- Tämä loppuraportti sisältää suositukset Iceheartsin toiminnan vaikuttavuuden mittaamisen kehittämiseksi.
 - Loppuraporttia suosituksineen voidaan mahdollisuuksien mukaan hyödyntää myös muissa vastaavissa hankkeissa.

NHG:n toimeksiannon kuvaus

- NHG:n toimeksianto on toteutettu kolmessa vaiheessa:
 - 1) **Alkukartoitusvaihe**, joka piti sisällään olennaisten tausta-aineistojen keruun ja läpikäynnin.
 - Menetelminä hyödynnettiin työpöytätyöskentelyä tausta-aineistojen läpikäymiseksi sekä Iceheartsin avainhenkilöiden ja keskeisten sidosryhmien edustajien haastatteluita. Lisäksi toteutettiin sähköinen kysely kasvattajille.
 - 2) **Toiminnan arviointivaiheen** tavoitteena oli arvioida Iceheartsin tavoitteiden relevanssia, organisointia ja nykyisiä toimintamalleja, työkaluja ja mittareita vaikuttavuuden mittaamiseksi.
 - Tavoitteiden osalta arviointiin, ovatko toiminnalle asetetut tavoitteet relevantteja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden näkökulmasta ja miten niitä arvioidaan. Lisäksi arviointiin, kuinka hyvin valitut toimenpiteet tukevat tavoitteiden saavuttamista.
 - Organisoinnin osalta arviointiin, tehdäänkö Iceheartsissa oikeita asioita tehokkaasti ja miten tätä arvioidaan. Osana organisointia arviointiin johtamista, resursointia sekä ohjausta siitä näkökulmasta, johtavatko ne asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen.
 - Nykyisen vaikuttavuuden mittaamisen osalta arviointiin tehtyjä toimenpiteitä vaikuttavuuden mittaamiseksi ja sitä, miten hyvin ne mahdollistavat vaikuttavuuden arvioinnin.
 - Menetelminä hyödynnettiin työpajatyöskentelyä, jossa oli mukana sekä Iceheartsin että keskeisten sidosryhmien edustajia. Kunkin arvioitavan osa-alueen osalta tarkasteltiin nykykäytäntöjen vahvuuksia ja kehittämiskohteita.
 - 3) **Kehitysehdotusten laatimisvaiheen** tavoitteena oli laatia Iceheartsille konkreettiset ehdotukset vaikuttavuuden mittaamisen kehittämiseksi.
 - Kehittämisehdotukset sisälsivät suositukset vaikuttavuuden mittamiseksi ml. Ehdotukset keskeisiksi mittareiksi ja arviointikehikoksi (mittareiden dokumentointi, arviointitapa ja –sykli, jne.). Tavoitteena oli säilyttää taso, joka palvelisi myös muita vastaavia hankkeita ja niiden vaikuttavuuden mittaamista.
 - Menetelminä hyödynnettiin työpajatyöskentelyä Iceheartsin avainhenkilöiden kanssa sekä kasvattajien kanssa kasvattajapäivien yhteydessä.
- Osana toimeksiantoa NHG on osallistunut myös Hyvän Mitta –hankkeen työpajoihin, joissa hankkeiden vaikuttavuutta on kehitetty yhdessä muiden hankkeiden ja niiden arviointijoiden kanssa.
 - Työpajojen yhteydessä on levitetty Iceheartsin arvioinnin tuloksia muille hankkeille.
- Lopputulokset on raportoitu loppuraportointitapaamisessa 24.11.2016, jossa oli mukana Iceheartsin avainhenkilöiden lisäksi keskeisten sidosryhmien edustajia.

NHG:n toimeksianto on toteutettu kesäkuun ja joulukuun 2016 välisenä aikana kolmessa vaiheessa

Toimepide	2016								2017		
	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	tammi	helmi	maalis
Tarjouksen hyväksyminen		▲									
1. Alkutilannekartoitus		■									
2. Tapaustutkimuksen arviointi				■							
3. Toimenpiteiden arviointi suhteessa vaikuttavuustavoitteisiin						■					
Sisäiset työpajat / läpikäynnit		◆			◆	◆	◆	◆			
Hyvän Mitta- hankkeen työpajat						◆		◆			

Aloitustapaaminen ja toteutuksen suunnittelu

Työpaja 1

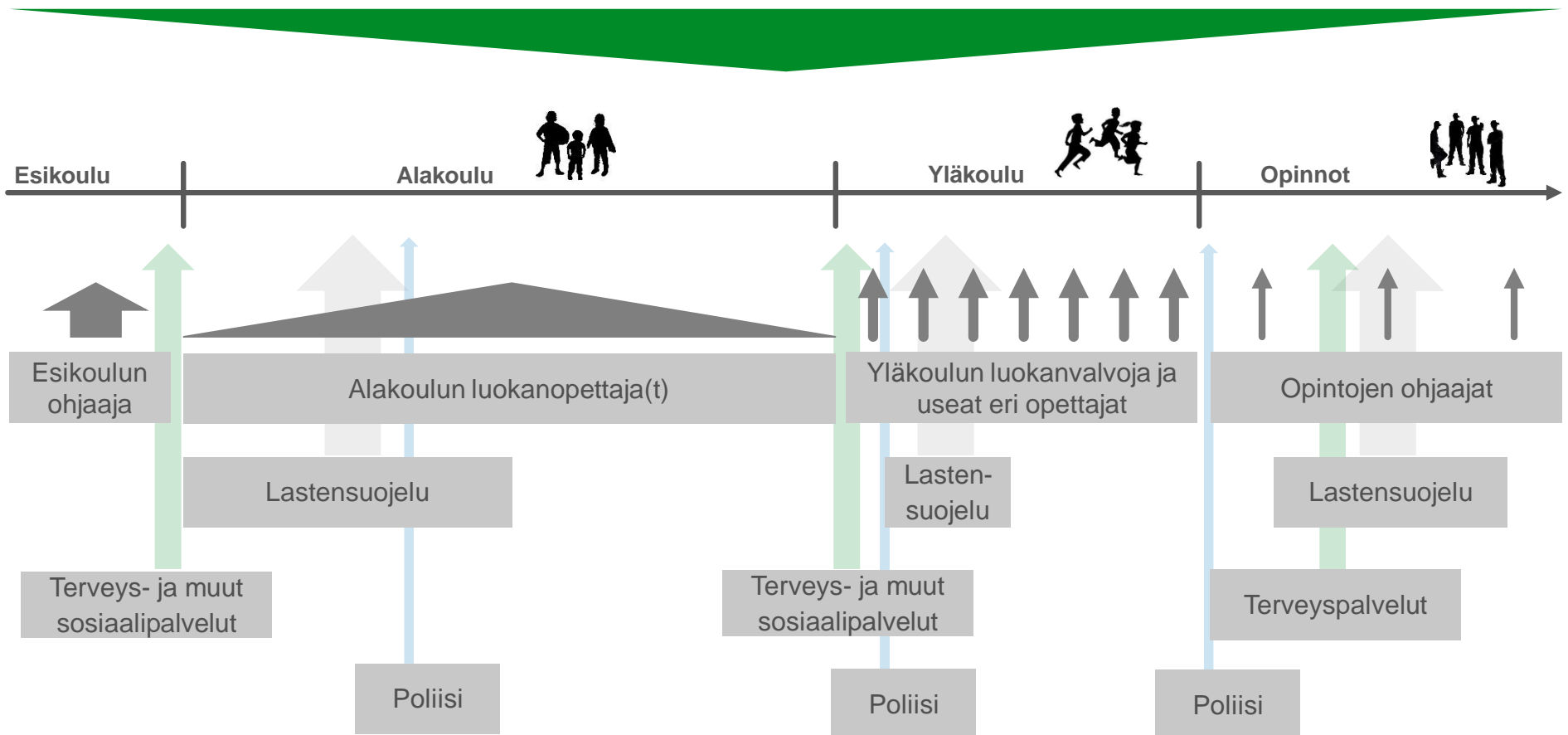
Tapaa- minen

Kasvattaja -päivät

Loppu- raportointi

Iceheartsin kasvattaja kulkee lapsen ja nuoren rinnalla lapsuudesta aikuisuuden kynnykselle

Icehearts-kasvattajan ja joukkueen tuki lapselle / nuorelle ja vanhemmille



Iceheartsin päätavoitteet huomioivat lapsen kokonaisvaltaisesti

1. Kasvattaa lapsista hyvinvointia ympärilleen tuottavia ja yhteiskuntaan kiinnittyneitä kansalaisia
2. Icehearts-toiminnan päätyttyä nuoret ovat suorittaneet hyväksytysti peruskoulun ja aloittavat jatko-opinnot

Palvelujärjestelmän haasteena siiloutuneisuus ja aliresursoitu ennaltaehkäisy

- Kodin ulkopuolelle sijoitettujen osuus alle 18-vuotiaista on kasvanut 3 % vuosittain vuosina 2000-2014
- Palvelujärjestelmän painopistettä tulisi saada siirrettyä nykyisistä lastensuojelun palveluista varhaisemmassa vaiheessa ongelmiin pureutuviin perhepalveluihin
- Lasten ja perheiden palvelut ovat siiloutuneita ja hajanaisia, irtautuneet perheiden arjesta omiin tiloihinsa, ongelmalähtöisiä ja ammattikuntajohtoisia.

Iceheartsin tavoitteet vastaavat nykypalvelujärjestelmän haasteisiin

- Suhteessa nykypalvelujärjestelmän haasteisiin ja käynnissä olevaan lasten ja perheiden palveluiden kehitykseen Iceheartsin tavoitteet ovat hyvin relevantteja
- Poikkeuksellisen pitkäkestoisen intervention vuoksi toiminnan vaikuttavuuden osoittamiseksi toiminnalle tulisi asettaa yllä mainittujen lopputavoitteiden lisäksi konkreettisempia lyhyemmällä aikavälillä mitattavissa olevia tavoitteita.

Iceheartsin sitoutuneisiin työntekijöihin perustuva toimintamalli on tehokas, mutta myös haaste nopeasti kasvavalle organisaatiolle

Iceheartsin toiminnan vaikuttavuuden avaintekijät

- Tunnistettuja toiminnan vaikuttavuuden avaintekijöitä ovat pitkäaikainen luottamussuhde aikuiseen ja joukkue toiminnan luoma joukkoon kuulumisen tunne
- Monipuolinen sekä yksilö- että joukkue muotoinen toiminta toteutuu lähellä lasta ja lapsen normaalia arkea
- Iceheartsin toimintamalli edellyttää työntekijöiltä poikkeuksellista sitoutumista niin ajanjakson pituuden (12 v) kuin jatkuvan tavoitettavuuden osalta

Kasvun myötä Iceheartsin organisaatio kohtaa haasteita

- Joukkueiden määrä on kasvanut moninkertaiseksi vuodesta 2010 vuoteen 2015 ja kova kasvu näyttää jatkuvan tulevina vuosina
- Nopea kasvuvauhti on osin jättänyt alleen toiminnan ja erityisesti sen laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen

Havaitut kehityskohteet hallitun laajenemisen varmistamiseksi

- Kasvattajien tukitoimien vahvistaminen huomioiden erilaisista taustoista tulevien kasvattajien riittävän osaamisen ja kyvykkyyksien varmistamisen sekä kasvattajien työssäjaksamisen tukemisen
- Toiminnan dokumentointi, seuranta sekä tiedolla johtaminen joukkueita käynnistettäessä, osana jokapäiväistä toimintaa sekä joukkue toiminnan päättyessä
- Toimintamallin jatkuvan kehittämisen mallin luominen, jotta toimivaa toimintamallia pystytään hallitusti laajentamaan

Iceheartsin vaikuttavuuden arvioinnin ensimmäisenä askeleena on toiminnan aikaisen vaikuttavuuden seurannan kehittäminen ja lasten äänen saaminen kuuluviin

Yhteenveto

Vaikuttavuuden ja toiminnan seuranta vasta suunnitteilla

- Iceheartsissa on vasta aloitettu suunnittelutyö vaikuttavuuden seuraamiseksi
- Nykyisin toiminnasta tuotetaan seurantatietoa lähinnä kasvattajien työajanseurannan kautta, tarkemmat tilastot lapsiin ja nuoriin kohdistuneista panoksista puuttuvat

Tärkeimpänä kehityskohtena toiminnan aikainen seuranta

- Iceheartsin jakson pitkän keston (12 vuotta) vuoksi toiminnan vaikuttavuutta tulisi seurata systemaattisesti myös toiminnan aikana
- Toiminnan aikana vaikuttavuutta tulisi seurata sekä toimintaa koskevien yhteisten että yksilökohtaisesti asetettavien tavoitteiden ja mittareiden kautta
- Toiminnan aikaisen vaikuttavuuden seurannan yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on tuottaa tietoa kasvattajille joukkueiden toiminnan suunnittelun ja oman työn kehittämisen sekä Iceheartsin organisaatiolle toiminnan kehittämisen tueksi

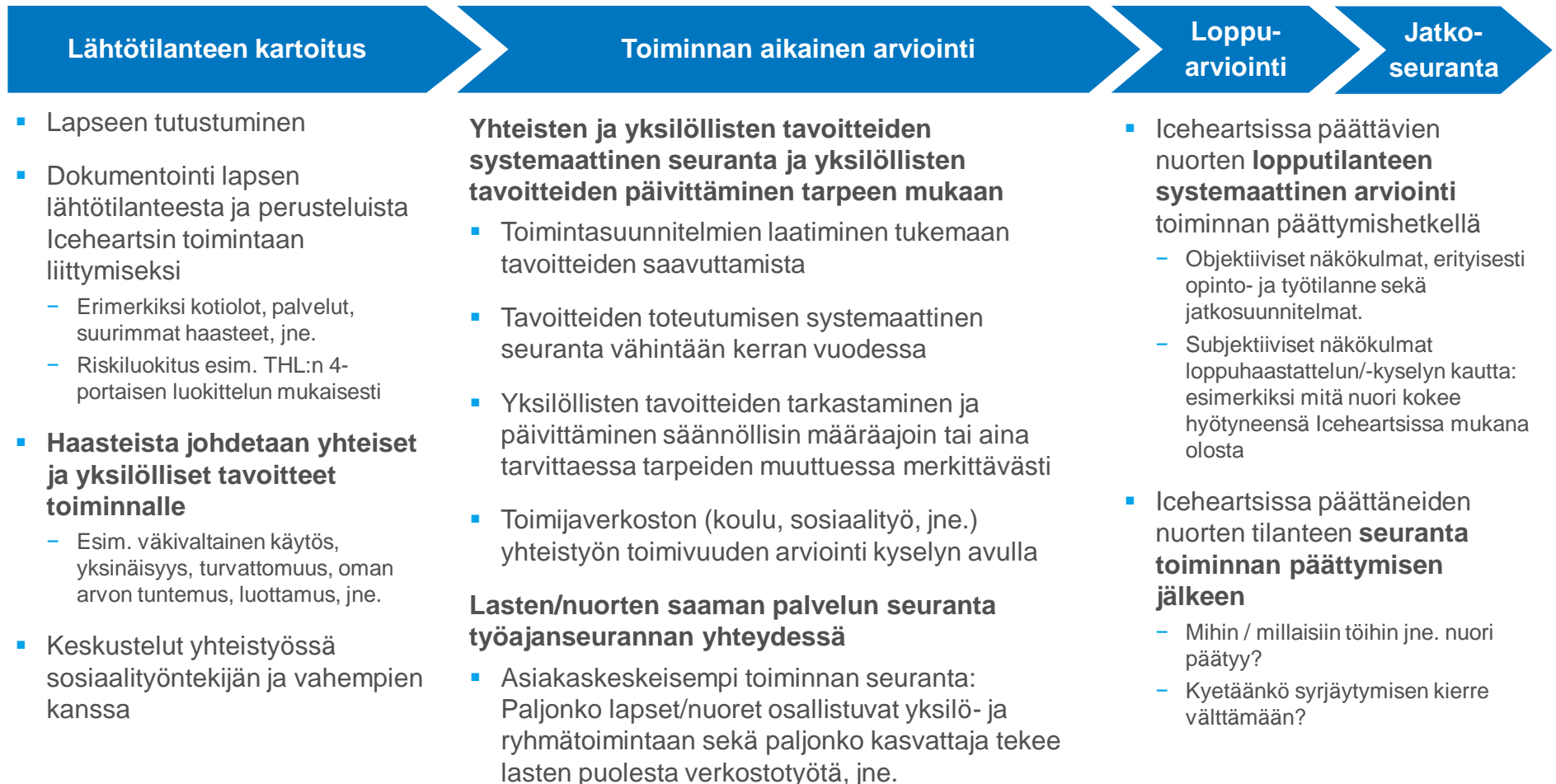
Tiedonkeruu kyselyjen ja työajanseurannan kautta

- Tavoitteiden toteutumisen seuranta edellyttää uusien työkalujen käyttöönottoa
 - Vuosittaisilla kasvattajille, **vanhemmille, lapsille** sekä muille sidosryhmille kohdistettavien kyselyiden avulla voidaan vaikuttavuuden seurannan lisäksi kartoittaa asiakkaiden palvelutarpeita ja kerätä asiakaspalautetta. Tärkeä saada erityisesti lapsen ääni kuuluviin.
 - Työajanseurantaa tulee pidemmällä aikavälillä kehittää siten, että sen kautta pystytään tilastoimaan myös yksittäisen lapsen ja nuoren saaman palvelun määrää toiminnoittain

Alku- ja lopputilanteen muutoksen arviointi

- Asiakkaiden alku- ja lopputilanteen kartoitusta ja dokumentointia tulee laajentaa ja systematisoida nykyisestä aikaan saatujen muutosten todentamiseksi
- Tavoiteltujen vaikutusten pysyvyyttä suositellaan arvioitavaksi laajentamalla seuranta myös Icehearts-toiminnan päättymistä seuraavaan aikaan

Selkeimpiä kehityskohteita vaikuttavuuden kehittämiseksi ja todentamiseksi ovat toiminnan aikainen dokumentointi ja seuranta



Sisäisen seurannan ja arvioinnin tueksi on mahdollista toteuttaa kertaluonteisia kattavampia ulkoisia arviointeja ja selvityksiä valikoitujen näkökulmien (esim. vaikutukset muuhun palvelutarpeeseen ja sote-palveluiden kustannuksiin) osalta.

Agenda

- 1 Yhteenveto
- 2 Tavoitteiden relevanssi**
- 3 Toiminnan organisointi
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen
- 5 Jatkokehityskohteet

Liitteet

Iceheartsin toiminnalle asetetut tavoitteet paikkaavat nykyisen sosiaali- terveystalvelujärjestelmän haasteita

Yhteenveto

Iceheartsin päätavoitteet huomioivat lapsen kokonaisvaltaisesti

1. Kasvattaa lapsista hyvinvointia ympärilleen tuottavia ja yhteiskuntaan kiinnittyneitä kansalaisia
2. Icehearts-toiminnan päätyttyä nuoret ovat suorittaneet hyväksytysti peruskoulun ja aloittavat jatko-opinnot

Palvelujärjestelmän haasteena siiloutuneisuus ja aliresursoitu ennaltaehkäisy

- Kodin ulkopuolelle sijoitettujen osuus alle 18-vuotiaista on kasvanut 3 % vuosittain vuosina 2000-2014
- Palvelujärjestelmän painopistettä tulisi saada siirrettyä nykyisistä lastensuojelun palveluista varhaisemmassa vaiheessa ongelmiin pureutuviin perhepalveluihin
- Lasten ja perheiden palvelut ovat siiloutuneita ja hajanaisia, irtautuneet perheiden arjesta omiin tiloihinsa, ongelmalähtöisiä ja ammattikuntajohtoisia.

Iceheartsin tavoitteet vastaavat nykypalvelujärjestelmän haasteisiin

- Suhteessa nykypalvelujärjestelmän haasteisiin ja käynnissä olevaan lasten ja perheiden palveluiden kehitykseen Iceheartsin tavoitteet ovat hyvin relevantteja
- Poikkeuksellisen pitkäkestoisen intervention vuoksi toiminnan vaikuttavuuden osoittamiseksi toiminnalle tulisi asettaa yllä mainittujen lopputavoitteiden lisäksi konkreettisempia lyhyemmällä aikavälillä mitattavissa olevia tavoitteita.

Iceheartsin tavoitteet kuvaavat pitkäkestoisen intervention tavoiteltua loppuvaikutusta, joiden toteutumista pystytään arvioimaan vasta toiminnan päättyessä

▪ Tavoitteena

1. Yleinen: Kasvattaa lapsista hyvinvointia ympärilleen tuottavia ja yhteiskuntaan kiinnittyneitä kansalaisia
2. Konkreettisempi: Icehearts-toiminnan päätyttyä tavoitteena on, että nuoret ovat suorittaneet hyväksytysti peruskoulun ja aloittavat jatko-opinnot.

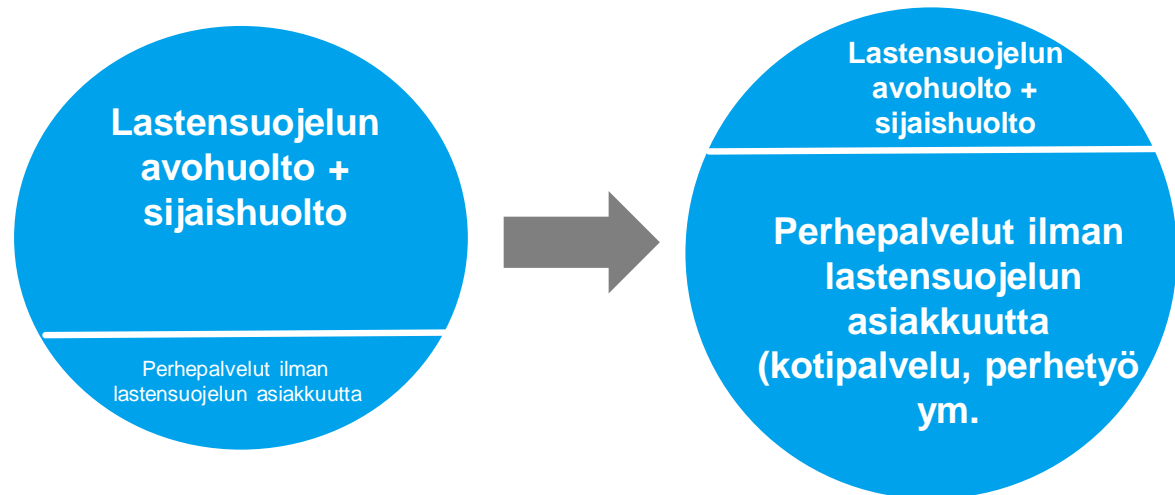
- ”Suurin tavoitteemme toiminnassamme on mukana oleville lapsille **peruskoulun hyväksyttävä suorittaminen ja jatko-opintojen aloittaminen** toisen asteen koulutuksessa. Jo päättäneissä ammatillisesti toimineissa Icehearts ryhmissä peruskoulun suorittamisen ja päästötodistuksen saamisen prosenttiluku on 100%. Jokaisessa päättäneessä joukkueessa koskien kaikkia mukana olleita noin 100 poikaa ammatillisiin opintoihin on päässyt 92 valmistuen ammattiin.” –RAY seurantaesitys
- ”Icehearts toiminnan päätavoitteet ovat tuen tarpeessa oleville lapsille tuotettava kokonaisvaltainen ja pitkäkestoinen tuki, joka tuottaa heikentyneistä olosuhteista tulevien lasten **mahdollisuuksia tuottaa paremmin hyvinvointia ympärilleen nuorina aikuisina ja elämänsä aikana**. Toinen tavoitteemme on tuottaa pysyvän ihmissuhteen avulla lapsille **mahdollisuus kiinnittyä arvokkaaseen suomalaiseen yhteiskuntaan ja tuottaa mallin avulla merkittäviä säästöjä julkiselle taloudelle.**” – Icehearts seurannan taustatiedot, arvoliitto
- ”Tavoitteena on, että laaja-alaisista huolista huolimatta toiminnan avulla **lapsista kasvaa vastuuntuntoisia, hyvinvointia ympärilleen tuottavia aikuisia.**” –Icehearts palvelukuvausta ja vaikuttavuusarviointia
- ”Toiminnan tavoitteena on huolista huolimatta **kasvattaa joukkueen lapsista hyvinvointia ympärilleen tuottavia nuoria aikuisia ja yhteiskuntaan kiinnittyneitä kansalaisia.**” –Icehearts palvelukuvausta ja vaikuttavuusarviointia

Lasten ja perheiden palvelujärjestelmä on murroksessa: keinoja painopisteen siirtämiseksi pois lastensuojelusta tarvitaan muutoksen aikaansaamiseksi

Muutoksessa keskeisiä kysymyksiä ovat:

Mitkä ovat ne toimenpiteet, joilla varmistetaan ennaltaehkäisevästi lasten ja perheiden entistä parempi hyvinvointi?

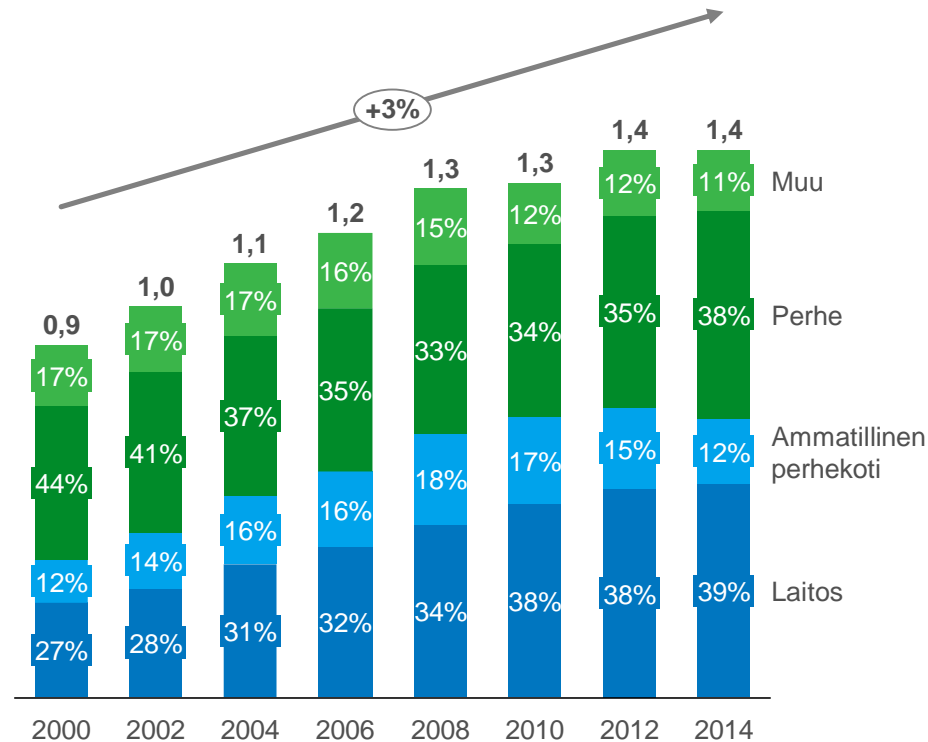
Miten tehtyjä muutoksia ja niiden vaikutuksia voitaisiin käytännössä mitata ja seurata?



Sijoitusten määrän kasvu Suomessa on saatu taittumaan, mutta tarve löytää keinoja sijoitusten välttämiseksi jatkuu myös tulevaisuudessa

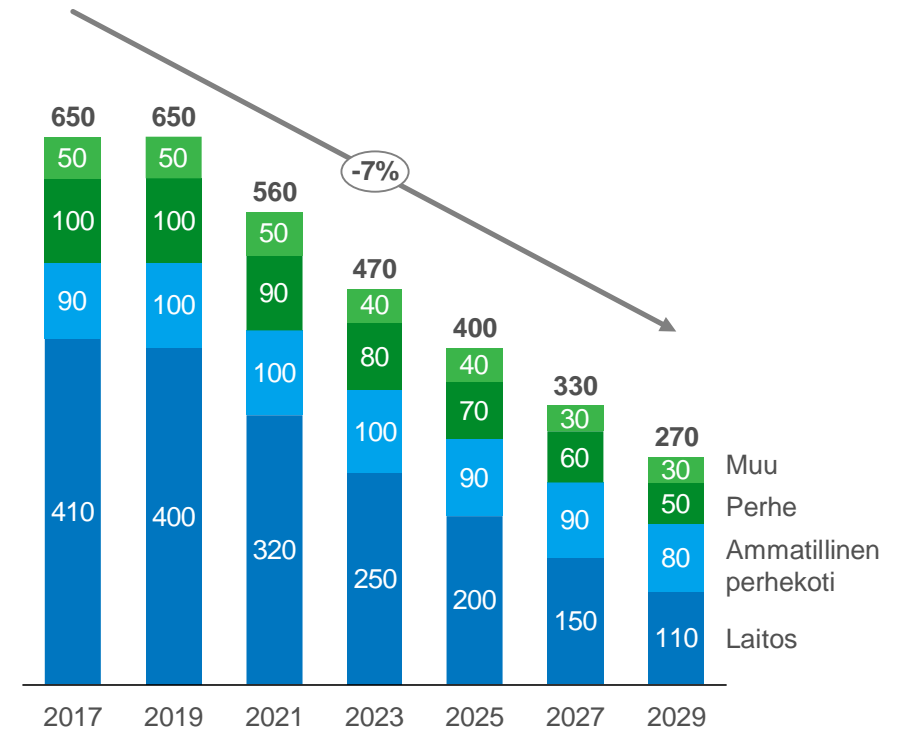
Tavoitteena vähentää sijoituksia jopa 0,5 % per vastaavanikäiset vuoteen 2030 mennessä

Kodin ulkopuolelle sijoitettujen osuus -% alle 18-vuotiaista



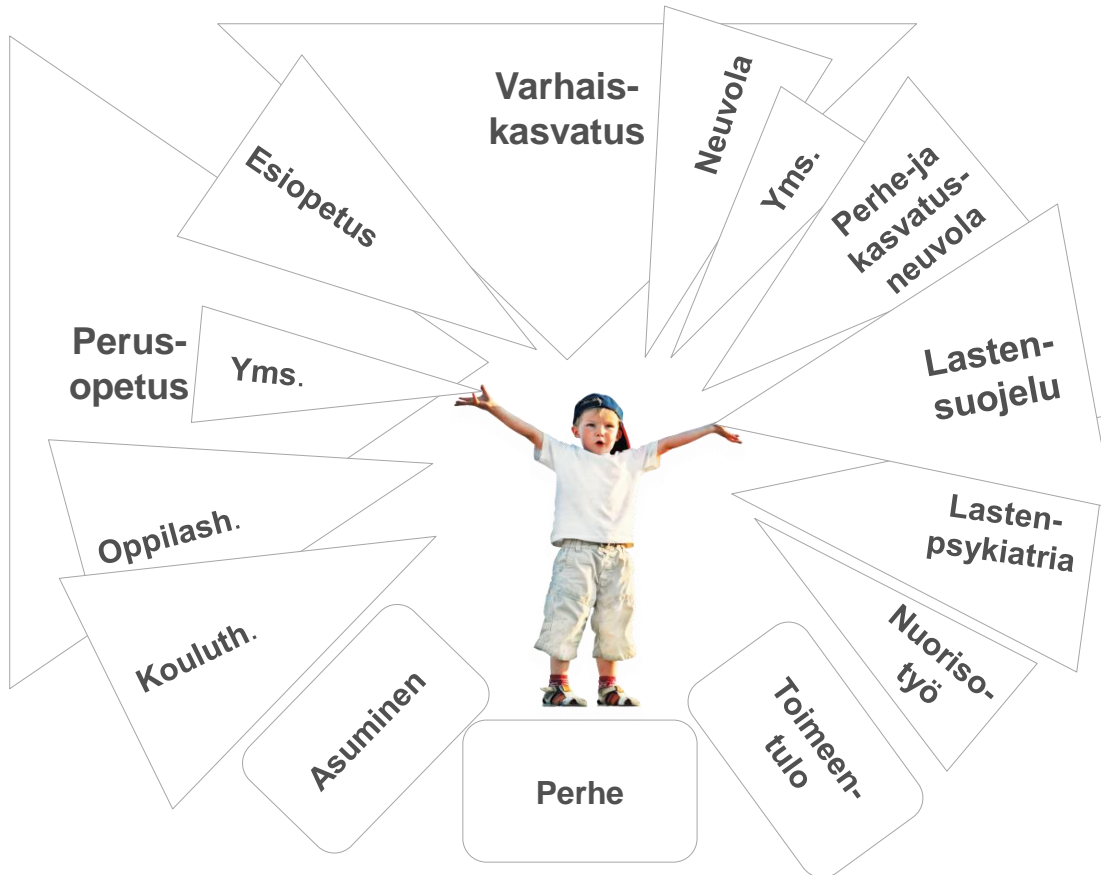
- Kodin ulkopuolelle sijoitettujen osuus kasvanut koko 2000-luvun
- Viime vuosina kasvu saatu pysähtymään

Lastensuojelun sijoituksiin liittyvä säästöpotentiaali, miljoonaa euroa / vuosi



- Lastensuojelun sijoituksissa on tavoitteena saada aikaan merkittäviä säästöjä avohuollon investoinneilla

Icehearts-toiminta kohdistuu nykypalvelujärjestelmän aukkoihin ja vastaa sekä sen muutospaineisiin että asiakastarpeisiin



Lasten ja perheiden palvelut ovat siiloutuneita ja hajanaisia, irtautuneet perheiden arjesta omiin tiloihinsa, ongelmalähtöisiä ja ammattikuntajohtoisia.

Tiedot hajautuvat lukuisiin rekistereihin ja asiakirjoihin.

Icehearts auttaa paikkaamaan julkisen palvelujärjestelmän aukkoja ja vaikuttamaan syrjäytymisuhan alla olevien lasten ja nuorten mahdollisuuksiin ennaltaehkäisevästi syrjäytymisen ja lastensuojelun palveluihin ja erityisesti sijaishuollon palveluihin joutumisen välttämiseksi.

Iceheartsin kasvattaja toimii lapsen/nuoren epävirallisena omatyöntekijänä eli ns. "case managerina", joka auttaa lasta sekä tämän perhettä pärjäämään arjessa ja selviytymään yhteiskunnassa ja sirpaleisen palvelujärjestelmän sokkeloissa.

Suhteessa nykypalvelujärjestelmän haasteisiin ja käynnissä olevaan lasten ja perheiden palveluiden kehitykseen Iceheartsin tavoitteet ovat erittäin relevantteja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden näkökulmasta.

Vaikuttavuuden osoittamiseksi pitkäjaksoisen intervention aikana toiminnalle tulisi kuitenkin asettaa myös konkreettisempia lyhyemmällä aikajaksolla mitattavissa olevia tavoitteita.

Agenda

- 1 Yhteenveto
- 2 Tavoitteiden relevanssi
- 3 Toiminnan organisointi**
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen
- 5 Jatkokehityskohteet

Liitteet

Iceheartsin sitoutuneisiin työntekijöihin perustuva toimintamalli on tehokas, mutta myös haaste nopeasti kasvavalle organisaatiolle

Yhteenveto

Iceheartsin toiminnan vaikuttavuuden avaintekijät

- Tunnistettuja toiminnan vaikuttavuuden avaintekijöitä ovat pitkäaikainen luottamussuhde aikuiseen ja joukkue toiminnan luoma joukkoon kuulumisen tunne
- Toiminta perustuu monipuoliseen sekä yksilö- että joukkue muotoiseen toimintaan, joka toteutuu lähellä lasta ja lapsen normaalia arkea
- Lasten perheiden mukanaolo ja sitoutuminen toimintaan pitkäaikaisesti on merkittävä yhteisöllinen voimavara
- Iceheartsin toimintamalli edellyttää työntekijöiltä poikkeuksellista sitoutumista niin ajanjakson pituuden (12 v) kuin jatkuvan tavoitettavuuden osalta

Kasvun myötä Iceheartsin organisaatio kohtaa haasteita

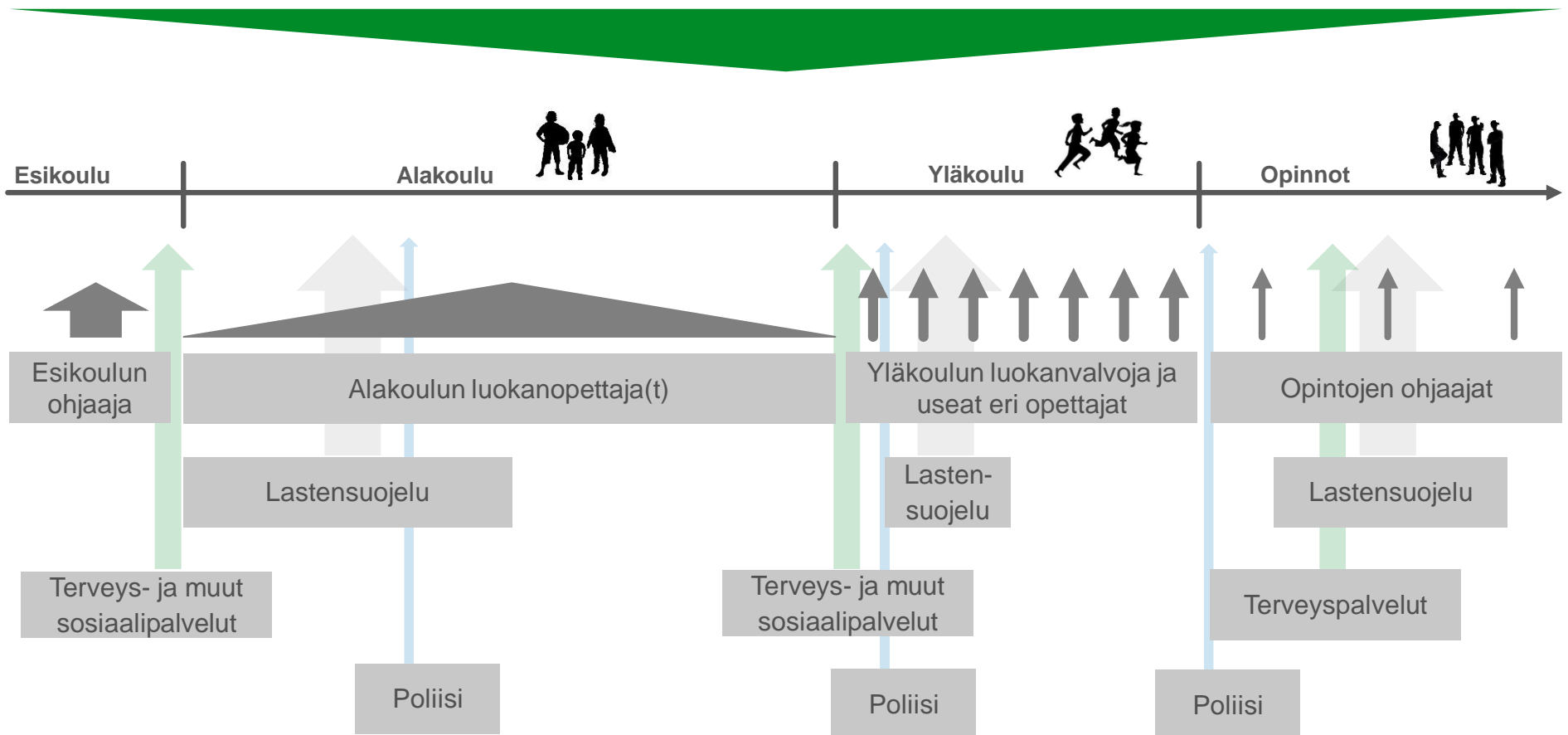
- Joukkueiden määrä on kasvanut moninkertaiseksi vuodesta 2010 vuoteen 2015 ja kova kasvu näyttää jatkuvan tulevina vuosina
- Nopea kasvuvauhti on osin jättänyt alleen toiminnan ja erityisesti sen laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen

Havaitut kehityskohteet hallitun laajenemisen varmistamiseksi

- Kasvattajien tukitoimien vahvistaminen huomioiden erilaisista taustoista tulevien kasvattajien riittävän osaamisen ja kyvykkyyksien varmistamisen sekä kasvattajien työssäjaksamisen tukemisen
- Toiminnan dokumentointi, seuranta sekä tiedolla johtaminen joukkueita käynnistettäessä, osana jokapäiväistä toimintaa sekä joukkue toiminnan päättyessä
- Toimintamallin jatkuvan kehittämisen mallin luominen, jotta toimivaa toimintamallia pystytään hallitusti laajentamaan

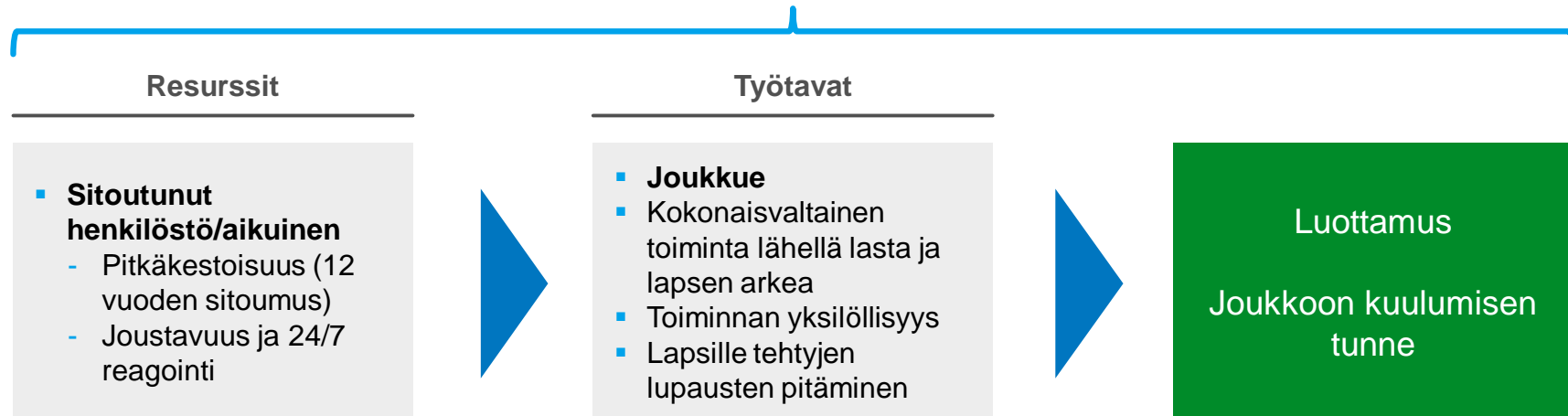
Iceheartsin kasvattaja kulkee lapsen ja nuoren rinnalla lapsuudesta aikuisuuden kynnykselle

Icehearts-kasvattajan ja joukkueen tuki lapselle / nuorelle ja vanhemmille



Iceheartsin toiminnan avaintekijöitä ovat pitkäaikainen luottamussuhde aikuiseen ja joukkuetoiminnan luoma joukkoon kuulumisen tunne

Iceheartsin toiminnan ydin



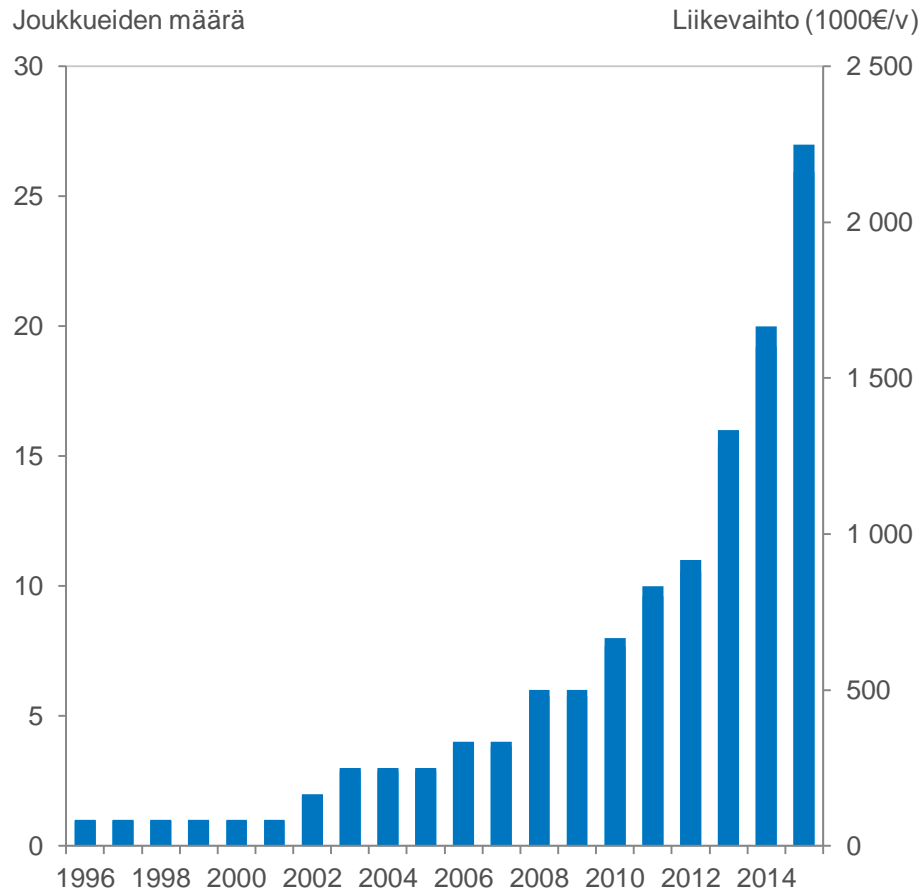
Suurimpina eroina viranomaisten lastensuojelu-, nuoriso- ja muuhun toimintaan ovat

- Lapsen elämäntilanteen kokonaisvaltainen tukeminen
- Välitön reagointi ongelmiin ennen niiden kärjistymistä
- Ketteryys, joustavuus ja lapsen/nuoren tarpeista lähtevä toiminta
- Toiminnan jatkuvuus ja saman henkilön pysyvyys
- Luonnollinen kasvatusympäristö kokous- ja työhuoneiden ulkopuolella
- Työskentelymalli mahdollistaa ajan käyttämisen suoraan arvoa tuottavaan asiakastyöhön ilman turhaa byrokratiaa ja kirjaamisvelvoitteita

Icehearts on kasvanut kovaa vauhtia niin joukkueiden määrässä kuin liikevaihdossakin mitattuna

Joukkueiden määrän kehitys

Joukkueiden määrän ja liikevaihdon* kehitys



- Joukkueiden määrä on kasvanut lähes 3,5-kertaiseksi vuodesta 2010 vuoteen 2015 (8 joukkueesta 27 joukkueeseen)
- Liikevaihdossa mitattuna Icehearts on kasvanut samassa ajassa noin 500 000 eurosta yli 2 miljoonan euroon



- Toiminnan kasvun hallitseminen edellyttää organisaatio-, hallinto- ja seurantamallien kehittämistä
- Konkreettinen kehityskohta on erityisesti systemaattisen ja mahdollisimman reaaliaikaisesti toteutetun vaikutusten seurannan kehittäminen
- Haasteen seurannalle luo tarve säilyttää käytännöntyön ketteryys ja asiakaslähtöisyys

*Liikevaihtoa oletettu 80 000€/vuosi/joukkue

Suhteessa kohderyhmän ja palvelujärjestelmän tarpeisiin Iceheartsin toiminnassa on keskitytty pääosin oikeisiin asioihin ja maksimoimaan arvoa tuottava asiakastyö.

Nopea kasvuvauhti on kuitenkin osin jättänyt alleen toiminnan ja erityisesti sen laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen. Toimintaa ja seurantaa kehittämällä mahdollistettaisiin erilaisten toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi ja parhaiden käytäntöjen leviäminen. Kasvattajien tekemä työajantilastointi tuottaa tietoa työajankäytöstä, mutta ei sen kohdentumisesta yksittäisiin lapsiin/nuoriin, jotta toiminnan suoraa vaikutusta voitaisiin arvioida ja toimintaa kehittää tai kohdentaa tiedon pohjalta.

Agenda

- 1 Yhteenveto
- 2 Tavoitteiden relevanssi
- 3 Toiminnan organisointi
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen**
- 5 Jatkokehityskohteet

Liitteet

Iceheartsin vaikuttavuuden arvioinnin ensimmäisenä askeleena on toiminnan aikaisen vaikuttavuuden seurannan kehittäminen ja lasten äänen saaminen kuuluviin

Yhteenveto

Vaikuttavuuden ja toiminnan seuranta vasta suunnitteilla

- Iceheartsissa on vasta aloitettu suunnittelutyö vaikuttavuuden seuraamiseksi
- Nykyisin toiminnasta tuotetaan seurantatietoa lähinnä kasvattajien työajanseurannan kautta, tarkemmat tilastot lapsiin ja nuoriin kohdistuneista panoksista puuttuvat

Tärkeimpänä kehityskohtena toiminnan aikainen seuranta

- Iceheartsin jakson pitkän keston (12 vuotta) vuoksi toiminnan vaikuttavuutta tulisi seurata systemaattisesti myös toiminnan aikana
- Toiminnan aikana vaikuttavuutta tulisi seurata sekä toimintaa koskevien yhteisten että yksilökohtaisesti asetettavien tavoitteiden ja mittareiden kautta
- Toiminnan aikaisen vaikuttavuuden seurannan yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on tuottaa tietoa kasvattajille joukkueiden toiminnan suunnittelun ja oman työn kehittämisen sekä Iceheartsin organisaatiolle toiminnan kehittämisen tueksi

Tiedonkeruu kyselyjen ja työajanseurannan kautta

- Tavoitteiden toteutumisen seuranta edellyttää uusien työkalujen käyttöönottoa
 - Vuosittaisilla kasvattajille, **vanhemmille, lapsille** sekä muille sidosryhmille kohdistettavien kyselyiden avulla voidaan vaikuttavuuden seurannan lisäksi kartoittaa asiakkaiden palvelutarpeita ja kerätä asiakaspalautetta. Tärkeä saada erityisesti lapsen ääni kuuluviin, varsinkin 12-vuotiaista ylöspäin.
 - Työajanseurantaa tulee pidemmällä aikavälillä kehittää siten, että sen kautta pystytään tilastoimaan myös yksittäisen lapsen ja nuoren saaman palvelun määrää toiminnoittain

Alku- ja lopputilanteen kartoitus

- Asiakkaiden alku- ja lopputilanteen kartoitusta ja dokumentointia tulee laajentaa ja systematisoida nykyisestä aikaan saatujen muutosten todentamiseksi
- Tavoiteltujen vaikutusten pysyvyyttä suositellaan arvioitavaksi laajentamalla seuranta myös Icehearts-toiminnan päättymistä seuraavaan aikaan

Vaikuttavuutta voidaan seurata mittaamalla a) mitä tehdään, b) mitä saadaan aikaiseksi ja c) vaikutuksen pysyvyyttä

A) Vaikuttavuutta edistävä toiminta

- Vaikuttavuutta edistävät toimet, kuten
 - Riskiryhmässä olevien lasten/nuorten tunnistaminen
 - Joukkuetoiminnassa mukana olevien lasten/nuorten määrä
 - Joukkuetoiminnasta vuosittain poisjättäytyvien lasten/nuorten määrä
 - Henkilöstön pysyvyys

B) Välilinen vaikuttavuus

- Vaikuttavuuteen välillisesti vaikuttavissa mittareissa nähtävissä oleva muutos, kuten
 - Koulussa pärjääminen
 - Sosiaalisten taitojen kehittyminen
 - Fyysisen toimintakyvyn paraneminen
 - Sosiaali- ja terveystalouden tarpeen väheneminen

C) Loppuvaikuttavuus

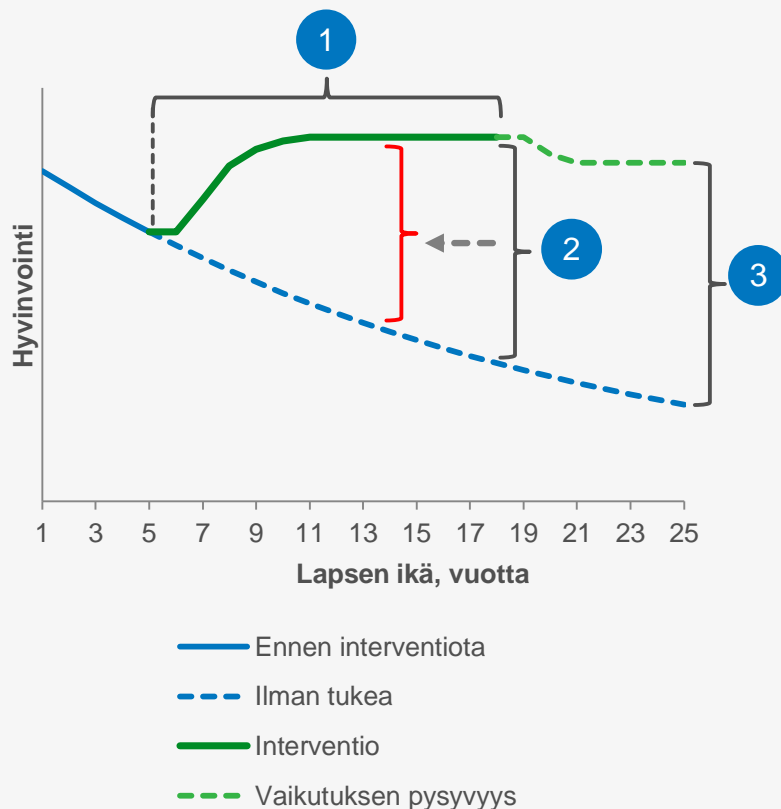
- Asiakkaalle syntyvä arvo / hyöty, kuten
 - Luokalta pääsy ja peruskoulun todistuksen saaminen
 - Opiskelu- tai työpaikan saaminen ja säilyttäminen
 - Lapsen/nuoren nivoutuminen yhteiskuntaan / osallisuus
 - Huostaanottojen välttäminen
 - Liikunnallinen elämäntapa

Mittaa hyvin hyötyä asiakkaalle

Helppo mitata ja vähän satunnaisuutta

Pitkä toimintajakso asettaa haasteita Iceheartsin vaikuttavuuden mittaamiselle

Vaikuttavuuden mittaamisen vaihtoehtoja: Asiakkaan hyvinvointi ennen interventiota, sen aikana ja sen jälkeen



1 Mitä Iceheartsissa tehdään?

- Tällä hetkellä Iceheartsissa ei systemaattisesti kartoiteta, mitä kunkin lapsen interventio yksilöllisesti sisältää

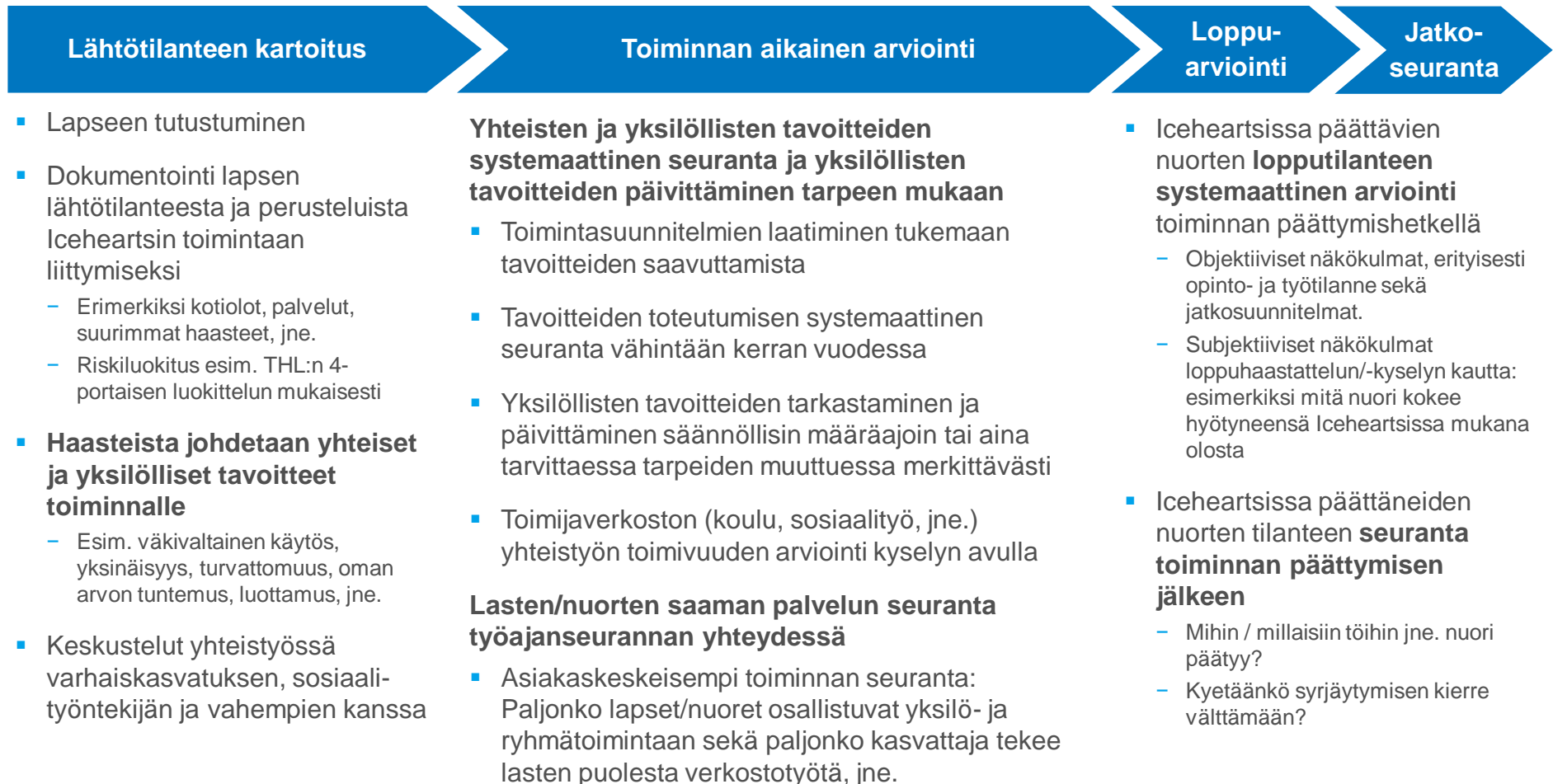
2 Kuinka Icehearts on vaikuttanut lapsen jakson päätyttyä ja sen aikana?

- Icehearts-interventio keston (12v) takia vaikuttavuutta on tärkeää seurata erityisesti intervention aikana
- Suurimmat haasteet liittyvät oikeiden tavoitteiden asettamiseen sekä asiakkaan odotetun lopputuleman määrittämiseen ilman interventiota
 - Vaikuttavuuden mittaaminen kesken intervention on haasteellista, sillä koko intervention kestoksi asetettuja tavoitteita ei voida suoraan hyödyntää

3 Kuinka pysyviä Icehearts-toiminnan vaikutukset ovat?

- Vaikutuksen pysyvyyttä on syytä tarkastella myös Icehearts-toiminnan jo päätyttyä
- Pitkän aikavälin vaikutuksissa tulisi huomioida myös syrjäytymisen periytyvyys: Syrjäytyneiden isistä noin puolella on vain perusasteen koulutuskinto ja äideistä 85 %:lla vain perusasteen tai keskiasteen koulutus (Myrskylä 2012)
 - Onko Icehearts toimiva ratkaisu periytyvän syrjäytymisen ehkäisyyn?

Selkeimpiä kehityskohteita vaikuttavuuden kehittämiseksi ja todentamiseksi ovat toiminnan aikainen dokumentointi ja seuranta



Sisäisen seurannan ja arvioinnin tueksi on mahdollista toteuttaa kertaluonteisia kattavampia ulkoisia arviointeja ja selvityksiä valikoitujen näkökulmien (esim. vaikutukset muuhun palvelutarpeeseen ja sote-palveluiden kustannuksiin) osalta.

Suurinta osaa kasvattajien itsensä tärkeiksi nostamista tavoitteista voidaan seurata vuosittain toteutettavan kyselyn avulla



Kasvattajien tärkeiksi nostamia tavoitteita ja mittareita, joita on syytä seurata jokaisen lapsen/nuoren kohdalla

	Tavoite	Mittari	Seurantatapa	Aikataulu
Suoraan loppuvaikuttavuuteen vaikuttavat tavoitteet	Koulussa käyminen	Koulusta poissaolojen määrä	Wilma-tiedot, kysely opettajalta	Jatkuva / kerran vuodessa laajemmin
Välillisesti loppuvaikuttavuuteen vaikuttavat tavoitteet	Sosiaalisten taitojen parantuminen	Ohjaustilanteiden sujuvuus/ ilmapiiri, kanssakäymisen kehittyminen, itsesäätely	Kyselyt	Kerran vuodessa
	Perheen arjen sujuminen	Vanhempien jaksaminen	Kyselyt	Kerran vuodessa
	Sosiaalitoimen tuen tarpeen väheneminen	Aktiivisten tukitoimien määrä/laajuus	Sosiaalitoimen tiedot, kyselyt	Kerran vuodessa
	Vanhempien ja kasvattajan välinen toimiva yhteys	Vanhempien arvio	Kyselyt	Kerran vuodessa
	Suunnittelemattoman tuen tarpeen väheneminen	Suunnittelemattomien yhteydenottojen määrä	Asiakaskohtainen kirjaaminen työajanseurantaan	Kerran vuodessa
	Icehearts-toimintaan osallistuminen	Icehearts-toiminnasta poissaolojen määrä	Asiakaskohtainen kirjaaminen työajanseurantaan	Jatkuva / kerran vuodessa laajemmin

Koko joukkueen lasten tulokset yhdistämällä voidaan seurata joukkueen kehitystä kokonaisuutena ja vertailla eri joukkueita. Tämä tukee koko Iceheratsin toiminnan laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen ja vaikuttavimpien toimenpiteiden tunnistamisen ja levittämisen joukkueiden välillä.

Kasvattajille, vanhemmille, lapsille ja muille sidosryhmille suunnatuilla kyselyillä voidaan seurata vaikuttavuutta ja kerätä palautetta



Kyselyt tarjoavat monipuolisen alustan toiminnan systemaattiselle seurannalle

Eri kyselypohjat eri vastaajaryhmille

- Kasvattajat, vanhemmat, lapset muut sidosryhmät (opettajat ja sosiaalityöntekijät) tarvitsevat omat kyselypohjansa, mikä mahdollistaa olennaisimpien tietojen keräämisen eri näkökulmista
- Lapsille ja nuorille tarkoitettua kyselyä tulee muokata eri ikäryhmät huomioiden
 - Esimerkiksi alakouluikäisille, yläkouluikäisille ja yläkoulun päättäneille eri kyselypohjat
 - Eryteisesti alakouluikäisillä vastaaminen esimerkiksi symboleilla (happy or not)

Ensisijainen toteutusmuoto web-kysely

- Ensisijaisena kyselyn toteuttamismuodoksi on tunnistettu web-pohjainen kysely, jonka linkin välittämistä erivastaajaryhmille vastaa kasvattaja
- Eri vastaajaryhmien erityistarpeet tulee ottaa huomioon kyselyyn vastaamisen vaihtoehtoissa
 - Esim. luku-, kirjoitus- tai kielitaidottoman vastaajan osalta kasvattaja voi yhdessä vastaajan kanssa täyttää paperisen tai web-pohjaisen lomakkeen

Strukturoituja ja avoimia kysymyksiä

- Kyselyn tulisi sisältää strukturoituja monivalintakysymyksiä, joiden kautta voidaan vertailla vaikuttavuutta, palvelutarvetta ja riskejä ja niiden kehitystä yksittäisten lasten ja joukkueiden välillä
- Lisäksi tarvitaan avointen vastausten kysymyksiä, joiden kautta kerätään kuvailevaa laadullista tietoa lasten tilanteesta sekä kerätään palautetta ja kehitysehdotuksia toiminnasta
 - Tiedot tukevat joukkueen kasvattajan työtä ja joukkueen sekä koko organisaation toiminnan kehitystä

Toteutus kerran vuodessa

- Toteutetaan kerran vuodessa kasvattajan vuosirytmien kannalta sopivana ajankohtana
- Kyselyjen tuloksia voi peilata ”kausipalautteena” menneeltä kaudelta sekä hyödyntää asetettaessa tavoitteita ja suunnitellessa seuraavan kauden toimintaa

Kyselyssä tärkeiksi arvioituja kysymyksiä

Skaalalliset monivalintakysymykset	Tärkeys (5 = tärkeä, 1 = ei tärkeä)	Vastaaajaryhmät				
		Vanhemmat	Opettajat	Sosiaalityöntekijät	Kasvattajat	Lapset
Ovatko kaverisuhteet parantuneet	5,0	X	X	X	X	X
Kuinka innostuneesti lapsi on ollut mukana Icehearts-toiminnassa	4,8	X			X	X
Onko käyttäytyminen parantunut	4,8	X	X	X	X	
Onko vanhempien jaksaminen parantunut	4,8	X		X		
Onko itsetunto vahvistunut	4,6	X	X	X	X	
Onko koulussa pärjääminen parantunut	4,5	X	X	X	X	X
Onko aggressiivinen käyttäytyminen vähentynyt	4,4	X	X	X	X	X
Ovatko sosiaaliset taidot kohentuneet	4,4	X	X	X	X	
Onko lapsen ja vanhempien suhde parantunut	4,3	X				X
Onko pelokkuus / arkuus vähentynyt	4,2	X	X	X	X	X
Onko liikunnallisuus lisääntynyt	4,2	X	X		X	X
Onko Icehearts-toiminnasta ollut lapselle jonkinlaista haittaa tai harmia	4,2	X			X	X
Onko lapsella hyvä ja turvallista olla Iceheartsissa	-					X
Onko vanhempien ja kasvattajan yhteys toimiva	-	X				
Toimiiko yhteistyö kasvattajan kanssa lapsen tukemisen näkökulmasta	-		X	X		
Ovatko poissaolot koulusta vähentyneet	-		X			
Kysymyksiä per vastaaajaryhmä yhteensä		14	11	10	12	10
Avoimet kysymykset						
Minkälaisia haastavia tilanteita lapsella on ollut?	5	X	X	X	X	X
Millä tavalla lapsen käyttäytyminen on muuttunut?	5	X	X	X	X	
Millaista hyötyä Icehearts-toiminnasta on lapselle ollut?	4,8	X	X	X	X	X
Millaista harmia tai haittaa Icehearts-toiminnasta on lapselle aiheutunut?	4,8	X	X	X	X	X
Miten Icehearts-toimintaa tulisi kehittää?	4,4	X	X	X	X	X
Mitä toivoisitte Icehearts-kasvattajan erityisesti huomioivan lapsen osalta?	4	X	X	X		X
Kysymyksiä per vastaaajaryhmä yhteensä		6	6	6	5	5

Työajanseuranta tulee kehittää ensisijaisesti tukemaan kasvattajien työtä

Mobiiliyökalu toisi kirjaamiseen tehokkuutta toiminnan laajentuessa

Kasvattajien prioriteetit

Kasvattajat kokivat yksimielisestä tärkeimmiksi työajanseurannan tehtäviksi:

- kasvatustyön erottamisen hallinnollisesta työstä sekä kasvatustyön tarkemman erittelyn
 - Iceheartsin toimintamallissa asiakkaan kanssa tehty kasvatustyö muodostaa noin 60-70 prosenttia* työajasta, kun julkisissa sosiaalipalveluissa jäädyään usein 30-40 prosenttiin
- Erilaisten kasvatustyön toimintamuotojen erittelemineen
 - Toiminnan kehittämisen kannalta kasvattajat kokevat tärkeäksi seurata, mitä lasten ja nuorten kanssa tehdään

Lyhyen tähtäimen kehityskohteet

Kasvattajien näkökulmia työajanseurannan kategorioiden kehittämiseen

- Hallinnollisen työn alakategorioiden vähentäminen nykymallista mahdollisuuksien mukaan
- Työajan kohdentumisen tilastoinnin kehittäminen
 - sosiaalisen median kautta tehtävä (kasvatus)työ
 - Iceheartsin joukkueen ulkopuolisten lasten hyväksi kohdistuneeseen

Excel-pohjan käytettävyyteen tulisi panostaa esim. selkeiden pudotusvalikoiden ja automaattisen päivämäärien täydentymisen muodossa

Pidemmän tähtäimen kehityskohteet

Kirjaamiseen käytettäviä työkaluja on syytä kehittää, jotta tiedonkeruu on mahdollista toteuttaa mahdollisimman helposti ja tarvittavat tiedot kattavasti esim. hyödyntämällä mobiiliteknologiaa

- Lasten/nuorten yksilöllisesti saaman palvelun tilastointi auttaisi allokoimaan tasapuolisesti kasvattajan aikaa lasten kesken sekä mahdollistaisi aiempaa paremmin vaikuttavimpien toimintamuotojen arvioinnin
- Päiväkohtainen kasvattajan ajatusten kirjaaminen päiväkirjamaisesti. Esim. päivän hyvät ja huonot asiat

Erityisesti asiakaskohtaisen palvelun seurannan työkalua voi lähteä jo kehittämään ja pilotoimaan siitä kiinnostuneimpien kasvattajien kanssa

*Perustuu saatuun esimerkkiin työajanseurannasta ja kasvatustyöhön kohdistuneesta työajasta.

Vaikuttavuuden arvioinnin tueksi tarvitaan paitsi loppuarvioinnin myös jatkoseurannan kautta kerättävää vaikuttavuustietoa



Lopputilanteen arviointi voisi mukailla esimerkiksi THL:n tutkimuksen yhteydessä tehtyä laajempaa kartoitusta

Lopputilanteen arviointi joukkueen lopettaessa

- Lopputilanteen arviointiin on syytä investoida riittävästi aikaa, jotta pitkästä 12 vuoden toimintajaksosta saadaan kaikki hyödynnettävissä oleva tieto talteen
- Lopputilannetta on syytä kartoittaa erityisesti nuorten, mutta myös heidän vanhempiensa näkökulmasta – lisäksi kasvattajan itsensä näkemys on ensisijaisen tärkeä
- Lopputilanteen arvioinnissa voisi hyödyntää mahdollisuuksien mukaan esim. THL:n tutkimuksen yhteydessä tehtyä laajaa kyselypohjaa sovellettuna
- Olennaista on kerätä laajasti sellaisiakin tietoja, joita ei ole heti tarkoitus käyttää, mutta jotka mahdollistaisivat tarvittaessa vaikutusten arvioinnin laajemmin
 - Lopettavien joukkueiden määrä on vielä pitkään hyvin pieni, joten tietopohjan laajentuminen tapahtuu hitaasti

Nuorten jatkoseuranta joukkueen lopettamisen jälkeen

- Saavutettujen tulosten pysyvyyden seuranta palvelun päätyttyä on tärkeä osa toiminnan vaikuttavuuden arviointia, jota voidaan toteuttaa ilman ulkoista arviointia
- Jatkoseuranta on luontevinta toteuttaa joukkueen kasvattajan toimesta, sillä kasvattajan on 12 vuoden jakson aikana syntyneen luottamuksen johdosta luonnollisinta olla yhteydessä nuoriin vielä jakson jälkeenkkin ja kartoittaa tarvittavia tietoja nuoren tilanteesta
- Jatkoseurannassa olennaista on lopputilanteen statuksen ja ystäväsuhteiden säilymisen tai kehittymisen arviointi esimerkiksi 1-3 vuotta palvelun päättymisen jälkeen
 - Ensimmäinen kevyt seurantayhteydenotto olisi hyvä ajoittaa jo 6 / 12 kk intervention päättymisestä
 - Jatkoseurannan ei tarvitse olla erityisen laaja
- Jatkoseuranta on keskeinen osa myös yhteiskuntavastuun toteuttamista

- Lopputilanteen arviot ja jatkoseurannan tulokset tulevat toimimaan myös sellaisenaan toiminnan vaikuttavuuden perusteluina ulkopuolisille sidosryhmille, kuten rahoittajille, ilman laajempaa vaikuttavuus analyysia
- Suhteessa pitkään toimintajaksoon ja tiedosta saatavaan hyötyyn on kasvattajien useamman työpäivän kohdistaminen loppuarviointiin ja jatkoseurantaan suhteellisen pieni investointi

→ **Loppuarvioinnin ja jatkoseurannan tulokset tulee dokumentoida yhdenmukaisesti kaikkia päättäneiden joukkueiden osalta tietojen vertailukelpoisuuden varmistamiseksi**

Agenda

- 1 Yhteenveto
- 2 Tavoitteiden relevanssi
- 3 Toiminnan organisointi
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen
- 5 **Jatkokehityskohteet****

Liitteet

Yhteenveto tunnistetuista konkreettisista jatkokehityskohteista vaikuttavuuden parantamiseksi ja seuraamiseksi

Kehityskohde	Sisällön tarkempi kuvaus	Toteutus
Asiakastietojärjestelmän kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaskohtaisen tiedon hallitusti laajeneva kerääminen edellyttää sähköistä asiakastietojärjestelmää Mahdollistaa asiakaskohtaisten tietojen tilastoinnin ja raportoinnin tilaajille 	<ul style="list-style-type: none"> 1-2 vuoden kuluessa
Kyselyjen aloittaminen	<ul style="list-style-type: none"> Kyselyjen laatiminen tunnistetuille kohderyhmille Vuosittaisesta toteutusajankohdasta sopiminen Web-kyselyn teknisen toteutuksen suunnittelu ja valinta Asiakkaiden ja sidosryhmien tiedottaminen kyselystä ja sen tavoitteista 	<ul style="list-style-type: none"> Ensi kaudelle
Nykyisen työajanseuranta-excelin kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> Työaikalajien kategorioiden kehittäminen yksinkertaisemmaksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi Täyttämisen helppouden ja käytettävyyden varmistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Välittömästi
Mobiiliin työajanseurannan kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> Mobiiliratkaisun kartoittaminen ja hankinta Tavoitteena siirtää työajanseuranta mobiiliapplikaatioon, jonka avulla mahdollista seurata myös asiakkaiden saamaa palvelua Mahdollistaa nykyistä reaaliaikaisemman tilastoinnin 	<ul style="list-style-type: none"> 1-2 vuoden kuluessa
Tavoitteiden asettaminen ja seuranta	<ul style="list-style-type: none"> Yhteisistä tavoitteista ja mittareista sekä yksilökohtaisista* tavoitteista sopiminen ja käyttöönotto samanaikaisesti kyselyjen kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> Ensi kaudella
Asiakkaiden lähtötilanteen systemaattisen kartoituksen suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> Alkukartoituksen laajuuden suunnittelu ja tilastoitavista tiedoista sopiminen Tietojen varastoinnin suunnittelu (excelpohja / asiakastietojärjestelmä) 	<ul style="list-style-type: none"> 2017 kevät
Asiakkaiden lopputilanteen systemaattisen kartoituksen suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> Kartoituksen laajuuden suunnittelu ja päättäminen Tietojen tilastoinnin suunnittelu (excelpohja/asiakastietojärjestelmä) 	<ul style="list-style-type: none"> 2017 kevät
Asiakkaan jatkoseurannan suunnittelu Icehearts-toiminnan päätyttyä	<ul style="list-style-type: none"> Toimintatavan kehittäminen ja aloittaminen Tietojen varastoinnin suunnittelu (excelpohja/asiakastietojärjestelmä) 	<ul style="list-style-type: none"> 2017 kevät
Ulkoisen vaikuttavuusarvioinnin toteuttaminen	<ul style="list-style-type: none"> Arviointi Iceheartsin vaikutuksista muiden sote-palveluiden käyttöön ja kustannuksiin Toteutus mahdollista yhdessä Vamoksen ja tilaajana toimivan kunnan kanssa 	

*Yksilökohtaisten tavoitteiden seuranta haastavaa toteuttaa ilman erillistä asiakastietojärjestelmää tai mobiiliapplikaatiota, mutta toteutusvaihtoehtoja suositellaan arvioitavaksi.

Toiminnassa tunnistetut kehityskohteet liittyvät erityisesti laadukkaan ja vaikuttavan toiminnan varmistamiseen organisaation kasvaessa

Haastatteluissa ja kyselyn kautta tunnistettuja kehityskohteita

Kasvattajien tukitoimien vahvistaminen

- Organisaation taholta tuleva tuki vaativan työn tekemiselle ja sitoutumiselle/vastuun kantamiselle
 - Toimintakonseptin ja prosessien sekä avaintehtävien kuvaaminen
 - Raamien luominen työlle. Esimerkiksi ohjeistuksia siihen, millaista toimintaa, milloin ja kenelle, vaikuttavien toimintatapojen sekä hyväksi koettujen keinojen levittäminen kasvattajien välillä
- Ryhmäkokojen kasvaessa kasvattajien runsaampaa resursointia joukkuetta kohden tulisi harkita tai ainakin vahvistaa vertaistukea ja yhteistyötä kasvattajien välillä
- Erilaisen koulutustaustan omaavien kasvattajien osaamisen ja kyvykkyyksien varmistaminen sekä ammattitaidon vahvistaminen hyvinkin vaativien lasten/nuorten tarpeet huomioiden
- Mahdolliset minimivaatimukset kasvattajan pohjakoulutukselle toiminnan laajentuessa
- Kasvattajan työssäjaksamisen tuki ja työntekijöiden vaihtuvuuden ennaltaehkäisy

Toiminnan dokumentointi, seuranta ja tiedolla johtaminen

- Asiakkaista tilastoitavien tietojen dokumentoinnin kehittäminen
 - Alkuvaiheessa tilastoitava mm. asiakassopimus, palvelutarpeet ja lääkitys, haastattelujen sisältö ja syyt mukaan otolle tai mukaan pääsyn eväämiselle
 - Toiminnan päättyessä lapsen/nuoren tilanteen kartoitus ja tilastointi (haastattelun avulla)

Toimintamallin jatkuvan kehittämisen mallin luominen

- Toiminnan ammatillistuminen ja hallitun kasvun varmistaminen
- Rahoitusmallin selkeyttäminen ja kehittäminen
- Palkkauksen kehittäminen, esim. kannustinmallien rakentaminen
- Sisäisen ja ulkoisen viestinnän kehittäminen: läpinäkyvyys ja selkeys
- Verkottuminen kunnan organisaatioiden toimintaan vieläkin tiiviimmin ja laajemmin: tiivis yhteistyö opettajien ja tarvittaessa myös sosiaalityöntekijöiden kanssa tärkeää
- Oikean kohderyhmän valinnan ja tavoittamisen sekä interventioden/konseptin jatkuva arviointi
- Asiakkaiden, perheiden ja muiden sidosryhmien osallistaminen kehittämiseen

Agenda

- 1 Yhteenveto
- 2 Tavoitteiden relevanssi
- 3 Toiminnan organisointi
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen
- 5 Jatkokehityskohteet

Liitteet

Agenda

- 1 Yhteenveto
- 2 Tavoitteiden relevanssi
- 3 Toiminnan organisointi
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen
- 5 Jatkokehityskohteet

Liitteet

Liite 1. Nykytilastointikäytännöt ja niiden kehittäminen

Liite 2. Esimerkkejä vaikuttavuusmittareista

Tällä hetkellä Iceheartsin asiakkaista kerätään hyvin suppeasti tietoja

- Toiminnassa seurataan tällä hetkellä lähinnä kasvattajien työajan kohdentumista

- Kasvattajien työajantilastointi ainoa käytössä oleva yhtenäinen ja säännöllinen tiedonkeruumuoto, muutoin ei käytössä yhtenäistä ja säännöllistä arviointi- tai tilastointidataa

- Valmistuneista 2 ryhmästä tilastoitu yksilökohtaisesti seuraavaa tietoa:
 - Erityisopetuksessa olevat
 - Lastensuojeluasiakkaat
 - Psykiatrian asiakkaat
 - Perhetaustat
 - Iceheartsin jälkeisestä tilanteesta ”töissä/opiskelemassa”
 - Iceheartsin jälkeisestä tilanteesta: tuomioiden lukumäärä

- Joukkuekohtainen taustojen tilastointi / määrät seuraavissa:
 - Erityisopetuksessa olevat
 - Maahanmuuttajataustaiset
 - Lastensuojelun asiakkaat
 - YH-perheestä tulevat
 - Psykiatrisessa hoidossa/diagnoosi löytyy
 - Sijoitettuna
 - Vähävaraisuus
 - Harrastamattomuus

Alkukartoitus

Päämääränä selvittää:

- Millaisia lapsia ryhmään valitaan?
- Millainen olisi lasten ennuste ilman riittäviä tukitoimia?

Alkukartoituslomakella kysytään:

- Vanhempien ja perheen tilanteen riskiluokka
 - Perustuu THL:n kohortti 1987 luokitteluun
 - Esim: vanhempien koulutus, mielenterveys, päihteiden käyttö, toimeentulotuki, perhetausta
- Lapsen kasvun haasteet
 - Varhaiskasvatuksen havainnot, neuvolan tarkastukset
 - Esim. Erityisoppilas, maahanmuuttaja, oppimisvaikeus, käytöshäiriöt, vanhempien voimattomuus, yksinhuoltaja, sulkeutuneisuus, lastensuojeluasiakas, vähävaraisuus
- Avoin kohta: Muut lapsi- ja perhekohtaiset huolet

Säännöllinen seuranta toiminnan aikana

Kerrannaisvaikutukset

- pyritään löytämään laadullisesti ja euromääräisesti mitattavissa olevia vaikutuksia
 - koulun (opettajat, oppilashuolto),
 - sosiaalityön (lastensuojelu ja avopalvelut)
 - perheen ja muun verkoston toimintaan.
- Miten olisi mitattavissa pysyvä aikuissuhde, joka kulkee kasvavan lapsen rinnalla poikkihallinnollisesti eri palveluissa ylittäen eri kasvun nivelvaiheet?

Lapsen kehityksen muutos

- Käytökseen liittyvän kehitysten seuranta
 - Esimerkiksi aggressiivisen käyttäytymisen, sosiaalisten taitojen, pettymyksen sietämisen ja oman toiminnan ohjauksen muutokset
 - Koulutyön sujuminen.
- Mitä muita mitattavia asioita olisi syytä seurata? Harrastus, kaverisuhteet, hygienia, vireystila, elämänilo?

Palvelutarpeen muutos

- Lapsen (entä perhe?) tarvitsemien erityispalvelujen määrää, taso ja muutos
 - Millaista tukea lapsi tarvitsee koulussa; yleinen, tehostettu vai erityinen tuki?
 - Kykeneekö lapsi opiskelemaan ja käykö hän koulua? Koulupoissaolot?
 - Lastensuojeluilmoitusten määrä ja sosiaalihuollon tuen tarve? Hoitokontaktit ja erityispalvelut? Huostaanotot ja sijoitukset? Sijoitusten purkamiset?

Miksi ja mihin systemaattista seurantatiedon keruuta tarvitaan?

Systemaattinen seurantatiedon kerääminen auttaa:

- Erilaisten **palvelumuotojen vaikuttavuuden arvioinnissa** ja **parhaiden käytäntöjen tunnistamisessa**
 - Seuraamalla sekä asiakkaiden saaman palvelun muotoa ja määrää että toisaalta tavoitteiden täyttymistä pystytään tunnistamaan tehokkaimpia toimintatapoja
- **Organisaation sisäisessä kehitystyössä** ohjaamaan ja yhdenmukaistamaan eri Icehearts-joukkueiden toimintaa haluttuun suuntaan
- **Kasvattajien oman työn ja toiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa ja kehittämisessä, suunnitelmallisuuden parantamisessa** sekä myös mahdollisten koulutustarpeiden tunnistamisessa (kasvattajakoulutuksen kehittäminen)
- Tunnistamaan **lyhyellä, keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä tapahtuvaa lapsissa ja nuorissa yksilöllisesti sekä joukkuetasolla tapahtuvaa kehitystä**
- **Tunnistamaan** eri viikonpäiville tai vuodenaikoihin kohdentuvia tarpeita ja kuormitusta (esim. väkivaltatilanteiden osalta) lisäresurssitarpeiden ennakoimiseksi
- **Tunnistamaan mahdollisia laatupoikkeamia tai riskitekijöitä** organisaation ja joukkueiden määrän kasvaessa
- **Viestimään** rahoittajille ja muille sidosryhmille palveluiden luonnetta ja saavutettuja tuloksia
- Viime kädessä kehittämään palveluita sellaiseen suuntaan, että asiakkaina **olevat lapset ja nuoret saavat yksilöllisesti tarvitsemiaan palveluita**

Systemaattisen seurantatiedon keräämisen avulla toimintaa pystytään kehittämään entistäkin vaikuttavammaksi!

Vähemmän tärkeiksi luokitellut kyselyissä kysyttävät kysymykset

Monivalintakysymykset	Tärkeys
Onko mieliala kohentunut	3,8
Onko aikuisten kanssa toimeen tuleminen parantunut	3,4
Onko päihteiden käyttö vähentynyt	3,3
Onko koulusta pinnaaminen vähentynyt	3,2
Onko kavereiden määrä lisääntynyt	2,6
Onko auktoriteettinen kunnioittaminen helpottunut	2,5
Kuinka vahva on ollut lapsen sitoutuminen Icehearts-toimintaan?	2,3
Onko tupakointi vähentynyt	1,0

Avoimet kysymykset	Tärkeys
Millä muulla tavoin arvioit Icehearts-toiminnan vaikuttaneen lapsen ja/tai perheen hyvinvointiin ja elämäntilanteeseen?	3,3

Agenda

- 1 Yhteenveto
- 2 Tavoitteiden relevanssi
- 3 Toiminnan organisointi
- 4 Vaikuttavuuden mittaaminen
- 5 Jatkokehityskohteet

Liitteet

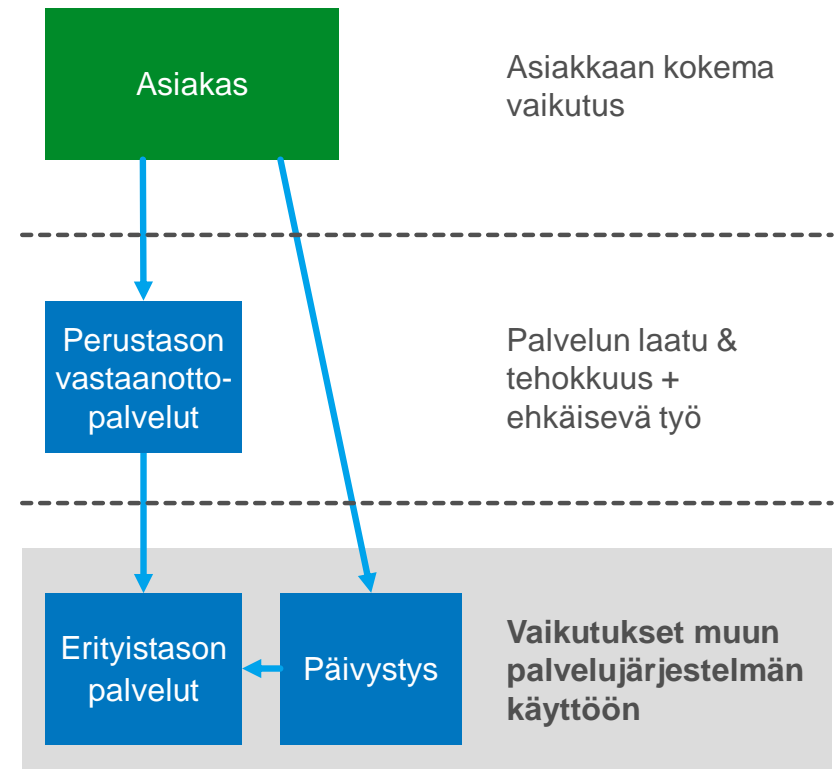
Liite 1. Nykytilastointikäytännöt ja niiden kehittäminen

Liite 2. Esimerkkejä vaikuttavuusmittareista

Esimerkki 1: Oulun kaupungin vastaanottopalveluiden ulkoistuksen vaikuttavuuden seurantaan kehitettiin mittaristo, joka kattaa myös erityistason palvelukäytön sekä palveluiden laadun

Toimintamalli ja vaikuttavuuden mittaamisen kuvaus

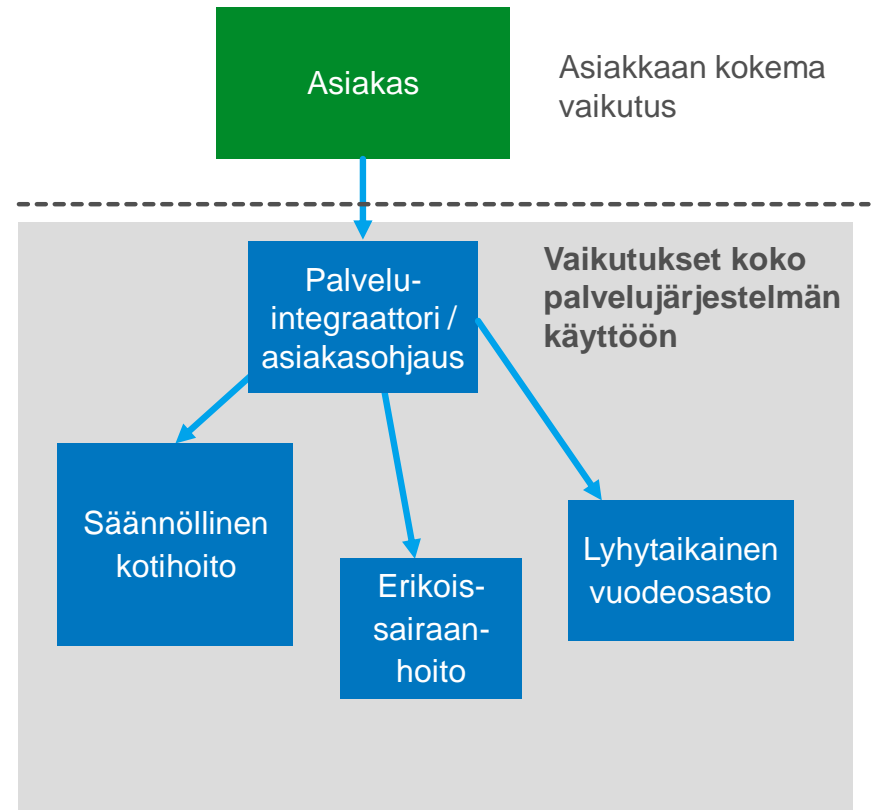
- NHG suunnitteli Oulun kaupungille perusterveydenhuollon vastaanottopalveluiden ulkoistuksen kannustinmallin kustannusten kasvun hillitsemiseksi sekä palveluiden vaikuttavuuden ja laadun parantamiseksi
 - Tavoitteena oli kannustaa tuottajia ennaltaehäisevään työhön
- **Uudenlaisen hinnoittelumallin tavoitteena oli**
 1. **Vähentää osaoptimointia** yksityisen vastaanottopalvelutoimijan ja muun sosiaali- ja terveydenhuollon välillä
 2. Luoda kannustimet, jossa **hyvästä ennaltaehkäisevästä työstä palkitaan**
 3. **Hillitä sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaiskustannusten kasvua**
- **Vaikuttavuutta mitattiin ennen kaikkea seuraamalla muiden palveluiden käyttöä ja oman tuotannon kustannuksia sekä ennaltaehkäisevään työhön kohdennettuja panostuksia valittujen laatumittareiden lisäksi**
- Mallissa korostui koko järjestelmätason datan hyödyntäminen mm. määrittämällä vaikuttavuustavoitteet asiakassegmentoinnin pohjalta sekä asetettujen vaikuttavuustavoitteiden saavuttamisen arviointi määriteltyjen mittareiden avulla
- Erikoissairaanhoidon käyttö nousi ulkoistetulla alueella 2009-2011 yhteensä 3% kun muualla kaupungissa se nousi ikävakioiduna 12%
- Kustannussäästö kaupungille kokonaisuudessaan ennen palkkioita vuonna 2011 oli n. 0,7M EUR vuodessa
 - Vuonna 2013 toteutetun seuranta-analyysin perusteella kaupungille aiheutunut kustannussäästö oli yhteensä n. 1,0M EUR vuodessa



Esimerkki 2: Kotitorissa palveluintegraattorin vaikuttavuutta on myös seurattu tarkastelemalla koko palvelujärjestelmän käyttöä sekä keräämällä säännöllisesti asiakaspalautetta

Toimintamalli ja vaikuttavuuden mittaamisen kuvaus

- Kotitori-konsepti on uudenlainen tapa järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyönä
- Kotitori (=palveluintegraattori) ei itse tuota kotihoidon palveluita vaan hankkii ne tuottajaverkostoltaan
- **Tavoitteena** on tamperelaisten kotihoidon asiakkaiden aikaisempaa **ennakoivampi, sujuvampi ja nopeampi palveluiden saaminen** ovat palvelut sitten kaupungin tai yksityisen toimijan tuottamia
- Palveluintegraattorin tehtäväkenttä Tampereen Kotitorissa kattaa 400 kotihoidon säännöllisen asiakkaan palvelut sekä koko kaupungin kotihoidon tukipalvelut. Tehtävät sisältävät myös asiakasneuvontaa ja kehitystyötä
- Toiminnan **vaikuttavuutta mitattiin seuraavilla indikaattoreilla:**
 - Asiakkaiden hoitopäivät sairaalahoidossa
 - Asiakkaiden läheteet erikoissairaanhoidon
 - Asiakkaiden käynnit avosairaanhoidossa
 - Siirtymiset raskaampaan hoivamuotoon
 - Kuolemantapaukset
 - Asiakastytyvyisyys
- Toimintamallissa korostuu ja toteutuu asiakaslähtöisyys, tarpeen mukaisen avun järjestäminen, asiakkaan valinnanmahdollisuuksien lisääntyminen sekä eri toimijaryhmien kumppanuus



Esimerkki 3: Lastensuojelun vaativan sijaishuollon hankinnan vaikuttavuustavoitteiden, mittareiden ja seurannan määrittäminen

Tavoite	Mittari	Toteutumisen seuranta	Seuranta-aika
Lapsen sosiaalisen lähiverkoston vahvistuminen (perhetyö)	<ul style="list-style-type: none"> Perhesuhteiden ylläpysyminen ja/tai kehittyminen 	Arvioidaan asteikolla toteutuu/ei toteudu perustuen todennetusti palveluntuottajan osoittamaan muutokseen perhetyön onnistumisesta tai lähiverkoston vahvistumisesta (ja tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella). Mikäli palveluntuottajalla ei tarkastelujaksolla ole uutta asiakkuutta, arvioidaan suunnitelmaa tuottajan toiminnasta tavoitteiden saavuttamisen edistämiseksi.	6 kk
	<ul style="list-style-type: none"> Lapsella/nuorella on muu tukiverkosto tai lähiverkostossa vähintään yksi luotettava tukihenkilö 		6 kk
Lapsen/nuoren sitoutuminen sijoituspaikkaan ja hoitoon	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstön pysyvyys* <ul style="list-style-type: none"> Omaohjaaja vs. koko henkilöstö 	Arvioinnissa huomioidaan muutokset Sopimuksen liitteenä olevaan henkilöstöluetteloon. Arvioinnin kohteena on nimetyt vakituisten henkilöstön pysyvyys palvelun käytännön toteuttamisessa sekä asiakkaalle nimetty omahoitaja. Kannustin koskee yksikön vakituista henkilökuntaa. Henkilöstöluetteloa päivitetään vuosittain. Ensimmäinen vertailu suoritetaan hankintasopimuksen allekirjoittamisajankohtaan verrattuna. Henkilöstö: Toteutuu: Ei muutoksia/1 muutos. Ei toteudu: 2 tai useampi muutos. Omahoitaja: Ei toteudu: omahoitaja muuttuu, toteutuu: omahoitaja ei muutu	12 kk
	<ul style="list-style-type: none"> Lapsen/nuoren luvattomiin poissaolovuorokausiin puuttuminen (ehkäisy/vähentäminen) 	Arvioidaan asteikolla toteutuu/ei toteudu perustuen todennetusti palveluntuottajan osoittamaan toimintaan poissaolovuorokausien vähenemiseksi ja siihen johtaneissa toiminnan muutoksissa/ratkaisuissa (ja tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella). Lisäksi verrataan poissaolovuorokausien määrää suhteessa suunniteltuihin hoitovuorokausien määrään.	6 kk
	<ul style="list-style-type: none"> Lapsella/nuorella on tärkeä ihmissuhde laitoksessa 	Arvioidaan asteikolla toteutuu/ei toteudu perustuen todennetusti palveluntuottajan laatimaan selvitykseen (ja tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella).	6 kk
Lapsen/nuoren kuntoutuminen ja sijaishuollon tarpeen väheneminen	<ul style="list-style-type: none"> Lapsen hoidon ja valvonnan tarpeiden väheneminen 	Arvioidaan palveluntuottajan raportoinnin (ja tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella) asteikolla: toteutuu/ei toteudu tarkastelemalla arviointitieteen tilannetta suhteessa lähtötilanteeseen.	1-3 kk, 6kk
	<ul style="list-style-type: none"> Kiinnipidot ja eristämistoimenpiteet vähenevät 	Arvioidaan palveluntuottajan raportoinnin (ja tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella) asteikolla: toteutuu/ei toteudu	6kk
	<ul style="list-style-type: none"> Päihde- ja mielenterveystyön toteutuminen suunnitellusti 	Arvioidaan palveluntuottajan raportoinnin perusteella asteikolla: toteutuu/ei toteudu	6 kk
Peruskoulun päättötodistuksen saavuttaminen (tai jatko-opintojen suunnittelu)	<ul style="list-style-type: none"> Lapsi/nuori käy koulua 	Arvioidaan palveluntuottajan raportoinnin perusteella asteikolla: toteutuu/ei toteudu	6 kk

*Esim. perhe- tai muu lakisäätäinen vapaa ei vaikuta palvelussuhteen pysyvyyteen.

Esimerkki 4: Nuorten intensiivisen tuen vaikuttavuuden mittaaminen laajalla nuorille kohdennetulla kysymyspatteristolla

Toimintamalli ja vaikuttavuuden mittaamisen kuvaus

- Nuorille suunnatun intensiiviohjelman vaikuttavuutta seurattiin kolmella eri paikkakunnalla (Helsinki, Espoo, Hyvinkää) laajalla nuorille **suunnatulla kysymyspatteristolla**
- Intensiivisen tuen interventiomallien pääpiirteet:
 - Mahdollisuus ottaa yhteyttä työntekijään useasti viikon aikana tai tarvittaessa päivittäin
 - Tarjottava tuki on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Sillä on selkeät aikarajat esimerkiksi 6 kk tai 12 kk.
 - Tuki sisältää multisysteemiset elementit eli kodin olosuhteisiin, koulutyöhön ja vertaisryhmään vaikuttamisen yhtä aikaa
 - Tuki on monimenetelmällistä eli sisältää kommunikatiivista, terapeutista ja toiminnallista tukea ja vuorovaikutusta. Tuen konteksti ei rajoitu pelkästään toimistotapaamisiin, terapiaan tai toiminnallisuuteen.
 - Tukityö on mahdollista toteuttaa lähiyhteisössä, lähellä nuoren kotia ja koulua
 - Työtiimi on ajallisesti joustava ja nopeasti reagoiva
 - Kohtaamisia on usein myös informaaleissa ympäristöissä kuten harrastus, kahvila, hampurilaisravintola, retket, leirit ym.
- Asiakkuuden kesto mittauksen toistamiseen vähintään 6kk
- Kysely on jaettu 14 hyvinvointiin vaikuttavaan teema-alueeseen: minä, perhe, kaverit, koulutyö, harrastukset, raha-asiat, mieliala, avoimuus ja mahdollisuus kertoa omista asioista, sitoutuminen yhteistyöhön, tulevaisuus, ajan kokeminen, uni ja ruoka, terveys ja päihteet.

Esimerkkikysymyksiä muutoksen seuraamiseen

- Kuinka hyvin tulet toimeen vanhempiesi kanssa?
- Pidätkö koulunkäynnistä / Käytkö oppitunneilla?
- Onko sinulla harrastuksia?
- Oletko huolissasi perheesi raha-asioista?
- Millainen mieli sinulla on? Sujuvatko päivittäiset asiat?
- Onko sinulla aikuisia tai kavereita, jotka kuuntelevat?
- Oletko sitoutunut tekemään yhteistyötä?
- Missä haluat tavata työntekijää?
- Onko tulevaisuudessasi hyviä asioita? Miten monta mukavaa asiaa sinulla on, joita odostat?
- Miten usein tahdot olla yhteydessä työntekijään?
- Millaista nukkumisesi on?
- Millaiseksi koet fyysisen ja psyykkisen terveytesi?
- Päihteet
- Onko tilanteesi muuttunut ohjelman aikana paremmaksi tai huonommaksi?

