



LOPPURAPORTTI HELMIKUU 2017 **ME-TALOJEN TOIMINNAN JA** **VAIKUTTAVUUDEN SEURANNAN** **KEHITTÄMINEN**

AGENDA

1. Hankkeen tavoitteet ja eteneminen

2. Seurantajärjestelmä

3. Kehittämissuosituks

HANKKEEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

- Hankkeen tavoitteena oli toteuttaa Me-talojen käynnistysvaiheen arviointi sisältäen konkreettiset ehdotukset Me-talojen toiminnan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden lisäämiseksi sekä vaikuttavuuden mittaamiseen tarkoitettun seurantajärjestelmän implementoinniksi.
- Työ jakautui kahteen osaan:
 - *Tutkimusosa* sisältäen tutustumisen toimintaan paikan päällä, toimijahaastattelut sekä tilastollisen katsauksen (Pansion osalta ATH-tutkimus ja Mellunmäen osalta kaupungin tietokeskuksen data).
 - *Kehittämisos*a sisältäen seurantajärjestelmän (sisäinen toiminnan seuranta, asiakkaiden koetun hyödyn seuranta sekä yhteiskunnallisen vaikuttavuuden seuranta). Kehittämisos toteutettiin kolmen työkokouksen ja niiden välisen työskentelyn avulla.
- Lisäksi työhön kuului raportointi ja osallistuminen tarvittaviin tilaisuuksiin.

HANKKEEN TAUSTA

- Turun Me-talo on Fingerroosin säätiön koordinoima yhteistoiminnallinen kohtaamispaikka Pansio-Pernon alueella Turun seudulla. Talon toiminta on käynnistynyt toukokuussa 2016. Me-talo tarjoaa ilmaisia tiloja ja kohtaamispaikan kaikenikäisille alueen asukkaille.
- Toinen Me-talo on perustettu Helsinkiin Mellunmäkeen ja sen toiminnasta vastaa Helsinki Human Rights -säätiö. Tämä talo keskittyy erityisesti lasten ja nuorten eriarvoisuuden vähentämiseen.
- Me-talojen määrän on tarkoitus kasvaa nopeasti.

TOTEUTETUT TOIMENPITEET

- Käynnistyskokous 28.6.2016
- Tutustuminen paikan päällä molempiin kohteisiin 16.8.2016
- Haastattelut tutustumispäivän aikana sekä täydentävät haastattelut ko. päivän jälkeen (Helsingin kaupunki)
- Katsaus tilastoihin (elokuu)
- Työkokous I 1.9.2016
- Tampereen benchmarking -vierailu 22.9.2016
- Hyvän mitta -seminaari 26.9.2016
- Työkokous II 6.10.2016
- Työkokous III 14.11.2016
- Hyvän mitta –seminaari 1.12.2016

AGENDA

1. Hankkeen tavoitteet ja eteneminen

2. Seurantajärjestelmä

3. Kehittämissuosituksukset

SEURANNAN KOKONAISUUS

- Seurantajärjestelmän sisällöt:
 - Me-talojen "muutoslogiikan" kuvaus (mitä muutoksia toiminnalla tavoitellaan?).
 - Seurannan tehtävänä on todentaa kolmeen tasoon jäsennellyn muutoslogiikan toteutuminen (pidemmän aikavälin hyödyt, talojen asiakasprosessit, talojen toiminta).
 - Mittarit, tietolähteet sekä tiedonkeruun aikataulut ja vastuut on esitetty erillisessä excel-taulukossa. Mikäli lukija kaipaa näistä tarkempia tietoja, kannattaa katsoa siis myös ko. taulukko.
- Seurantajärjestelmän edellyttämät työkalut:
 - Työkalu 1 operatiivisen toiminnan seuraamiseksi (esim. toiminnan volyyymi) (tässä ppt-setissä).
 - Työkalu 2 ohjaajien näkemysten keräämiseksi asiakasprosessien etenemisestä (soveltaen muokattavissa myös työkaluksi sidosryhmien asiantuntijoiden käyttöön) (tässä ppt-setissä).
 - Työkalu 3 asiakkaiden kokemien hyötyjen todentamiseksi (erillinen word-dokumentti).
- Seurantajärjestelmän tarkentaminen ja edelleen kehittäminen
 - Tämän raportin lopussa olevissa kehittämissuosituksissa on määritelty seuraavat tarvittavat toimenpiteet.

MUUTOSLOGIIKKA METSÄSTÄMÄSSÄ: MITÄ MUUTOKSIA TALOT PYRKIVÄT SAAMAAN AIKAAN PIDEMMÄLLÄ AIKAVÄLILLÄ?

- Me-talot ovat alueillaan tavoitteellisia ja dynaamisia toimijoita (“muutosagentti”, “sateentekijä”):
- Systemiset muutokset:
 - Palvelujärjestelmän kehittäminen
 - Me-talot palvelurakenteen ja palveluiden muuttajina asiakaslähtöisemmiksi: “Autetaan julkista auttamaan paremmin”.
 - Kolmannen sektorin kehittäminen
 - Talot toimivat yhteistyörakenteina ja alustoina uusille/uudenlaisille vaikuttaville palveluille ja toiminnoille vaikuttaen samalla itse toimijoihin ja niiden väliseen työnjakoon.
- Välilliset muutokset:
 - Toiminta-alueen ja yhteisöjen hyvinvoinnin kohentaminen
 - Me-talot vaikuttajina alueiden ja yhteisöjen hyvinvointiin.
- Välittömät muutokset:
 - Asiakashyödyt
 - Tavoitteena asiakkaiden toimijuuden kasvu: “Ihmisille syntyy tavoitteita ja toimintaa tavoitteiden saavuttamiseksi” -> syrjäytymisen ehkäisy.

KUVAUS ME-TALOJEN MUUTOSLOGIIKAN KOKONAISUUDESTA

Tavoitteet: 1) Julkisen palvelujärjestelmän kehittäminen asiakaslähtöiseksi, 2) Kolmannen sektorin vaikuttavuuden parantaminen (uudet palvelut ja toimiva työnjako), 3) Talojen toiminta-alueen ja yhteisöjen hyvinvoinnin kohentaminen sekä 4) Asiakkaiden toimijuuden kasvu [tavoitetasojen tarkempi määrittelytyö osin kesken].

Panokset: Vuonna 2016 kaksi taloa, x htv, y €, z kpl taloissa toimivaa yhteistyökumppania / molemmat talot yhteensä.

Tuotokset: vuonna 2016 x kpl eri ryhmää, joissa v. 2016 yhteensä y kpl asiakkaita) sekä matalan kynnyksen toiminnassa yhteensä z kpl asiakkaita (tai asiakaskäyntejä) / molemmat talot yhteensä. Lisäksi vaikuttamistyö julkisten toimijoiden suuntaan.

Vaikutukset: Ei vielä todennettu. Ylhäällä tavoitteiksi määriteltujen teemojen lisäksi suoria asiakashyötyjä (kiinnittyminen, hyvinvointi, sos.suhteet, osallisuus ja vaikuttaminen), joita pian todennettavissa asiakasprosesseissa.

Vaikuttavuus: Ei vielä todennettu suhteessa yllä mainittuihin tavoitteisiin. Me-säätiö on arvioinut laskennallisesti säästöjä, joita on syntynyt syrjäytymisen ehkäisemisestä.

Mitä halutaan saavuttaa?

Kuinka paljon resursseja?

Mitä toimenpiteitä panostuksesta seuraa?

Mitä vaikutuksia toimenpiteistä on seurannut?

Onko asetettuja tavoitteita saavutettu?

TASO 1: PIDEMMÄN AIKAVÄLIN HYÖDYT

Muutoksen sisällöt		Mittari
SYSTEEMISET MUUTOKSET		
1.1. Palvelujärjestelmän kehitys	Muutokset palvelurakenteessa ja palveluissa Me-taloa hyödyntämällä	Muutosten määrä
	Muutokset ohjauksessa ja asiakkaiden polutuksessa	Muutosten määrä
	Aikaansaadut säästöt (laskennallisesti syrjäytymisen ehkäisyssä)	€
1.2. Kolmannen sektorin kehitys	Muutokset toimijoiden välisessä työnjaossa	Muutosten määrä
	Muutokset toiminnan laajuudessa ja sisällössä	Muutosten määrä
	Muutokset yhteistyörakenteissa	Muutosten määrä
VÄLILLISET MUUTOKSET		
1.3. Toiminta-alueen ja yhteisöjen hyvinvoinnin kehitys	Tarkennettava säätiön seuraamien ”yleisindikaattoreiden” ja talojen erilaisten profiilien pohjalta!	Tarkennettava
	Esim. alueen imago ja yleisilme	Tarkennettava
	Esim. lasten suojelun piirissä olevat / lastensuojeluilmoitusten lkm, siirtyminen toiselle asteelle, hampaiden terveydentila eri ikäryhmissä, pitkäaikaistyöttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat	
VÄLITTÖMÄT MUUTOKSET		
1.4. Asiakashyödyt	Toimijuuden kasvu, joka näkyy etenemisenä koulutus-, työllisyys- tai kuntoutumispolulla	Muutos10

TASO 2: TALOJEN ASIAKASPROSESSIT

Muutoksen sisällöt		Mittari
2.1. Kiinnittyminen	Ihminen kiinnittyy toimintaan ja syntyy luottamussuhde me-taloon yhteisönä (työntekijöihin, vapaaehtoiisiin, osallistujiin) ja paikkana (turvallinen, kuuluminen)	Turvallisten aikuisten määrä (ainakin yksi)
2.2. Hyvinvointi	Ihmisen hyvinvointi ja arjen hallinta paranee sekä motivaatio hyötyä palveluista vahvistuu (esim. yhteistyö sosiaali- ja terveystalujen kanssa paranee)	Asiakkaan arjessa on säännöllinen rytmi (koulu, työ, koulutus)
2.3. Sosiaaliset suhteet	Ihmisen sosiaaliset suhteet vahvistuvat (kaverit, harrastukset, mielenkiinnon kohteet)	Ystävien määrä (vähintään yksi)
2.4. Osallisuus ja vaikuttaminen	Ihmisen motivaatio osallistua ja vaikuttaa paranee (lähiympäristö, yhteiskunta)	Asiakkaalla on jokin mielenkiinnon kohde (harrastus, mielekäs tekeminen)
2.5. Havaitut muutokset asiakkaissa	Havaittu edistyminen (sosiaaliset suhteet, fyysinen olemus, itsetuntemus, tunteiden hallinta)	Ohjaajien/työntekijöiden havaitsema muutos Sidosryhmien asiantuntijoiden havaitsema muutos (tarvittaessa)

TASO 3: TALOJEN TOIMINTA

Muutoksen sisällöt		Mittari
3.1. Toiminnan volyymi	Talojen toiminnot	Asiakasvolyymit eri toiminnoissa
	Toiminnoissa olevien osuus tavoiteltavista ryhmistä alueella (keskeiset halutut asiakasryhmät)	Esimerkiksi osuus mielenterveys- ja päihdekuntoutujista alueella
3.2. Yhteistyön laajuus ja sisältö	Yhteistyön määrä julkisen sektorin ja kolmannen sektorin kanssa	Uudenlaisten palveluiden/toimintojen määrä
		Yhteistyökumppaneiden määrä

TYÖKALU 1: OPERATIIVISEN TOIMINNAN SEURANTALOMAKE (RYHMÄ)

Ryhmän nimi: (nämä voivat olla valmiina, eli exceliin rasti ruutuun: ryhmä a, ryhmä b, ryhmä c jne).				Tietojen kerääjä:					
				Päivämäärä:					
				Kellonaika:					
Lapsia		Nuoria		Työikäisiä		Ikäihmisiä		Muu tunnistetieto	Lukumäärä
Naisia	Miehiä	Naisia	Miehiä	Naisia	Miehiä	Naisia	Miehiä	Osallistujia yhteensä	
								Maahanmuuttajataustaisia (nimen perusteella)	
Muita mahdollisia huomioita:								Ryhmässä ensimmäistä kertaa	
								Me-talon toiminnassa ensimmäistä kertaa	

TYÖKALU 1: OPERATIIVISEN TOIMINNAN SEURANTALOMAKE (MATALAN KYNNYKSEN TOIMINTA)

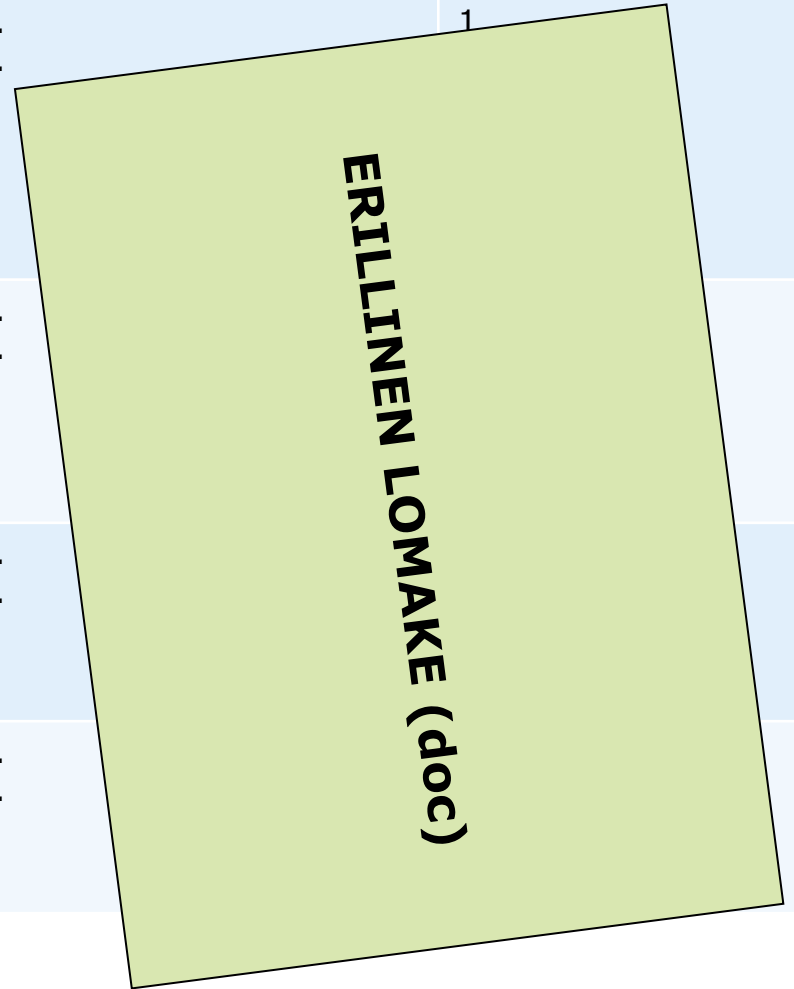
Päivän keskeiset toiminnot:				Tietojen kerääjä:						me.
				Päivämäärä:						
				Kellonaika:						
Lapsia		Nuoria		Työikäisiä		Ikäihmisiä		Muu tunnistetieto	Lukumäärä	
Naisia	Miehiä	Naisia	Miehiä	Naisia	Miehiä	Naisia	Miehiä	Osallistujia yhteensä		
								Maahanmuuttajataustaisia (nimen perusteella)		
								Me-talon toiminnassa ensimmäistä kertaa		
Muita mahdollisia huomioita:										

TYÖKALU 2: OHJAAJIEN ARVIO

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Avoin kommentti (tarvittaessa)
Sosiaaliset suhteet						
On ystäviä / ei koe olevansa yksinäinen						
Pystyy toimimaan ryhmässä						
Fyysinen olemus						
On yleensä syönyt / ei ole nälkäinen						
On yleensä levännyt						
On yleensä puhtaissa vaatteissa						
On normaalisti katsekontaktissa						
Itsetuntemus						
Tunteen vahvuutensa						
Uskoo omiin mahdollisuuksiinsa						
Tunteiden hallinta						
Käyttäytyy yleensä rauhallisesti (vs. aggressiivisesti)						
On luottavainen eikä kaihdeta seuraa (vs. pelokas ja syrjäänvetäytyvä)						
Käyttäytyy yleensä levollisesti (vs. levottomasti)						

TYÖKALU 3: ASIAKKAIDEN KOKEMAT HYÖDYT (KYSELY)

	Lapset	Nuoret	Työikäiset	Seniorit
KIINNITTÄMINEN: Ihminen kiinnittyy toimintaan ja syntyy luottamussuhde me-taloon yhteisönä (työntekijöihin, vapaaehtoihin, osallistujiin) ja paikkana (turvallinen, kuuluminen)	1. 2.	1. 2.	1. 2.	1.
HYVINVOINTI: Ihmisen hyvinvointi ja arjen hallinta paranee sekä motivaatio hyötyä palveluista vahvistuu (esim. yhteistyö sosiaali- ja terveyspalvelujen kanssa paranee)	1. 2.	1. 2.	1. 2.	
SOSIAALISET SUHTEET: Ihmisen sosiaaliset suhteet vahvistuvat (kaverit, harrastukset, mielenkiinnon kohteet)	1. 2.	1. 2.	1. 2.	
OSALLISUUS JA VAIKUTTAMINEN: Ihmisen motivaatio osallistua ja vaikuttaa paranee (lähiympäristö, yhteiskunta)	1. 2.	1. 2.	1. 2.	



SEURANTAJÄRJESTELMÄN KÄYTÄNTÖÖN VIENTI

- Työnjako talojen ja Me-säätiön välillä
 - Talojen tiedon kerääjinä (asiakasmäärien seuranta, asiakaskokemukset kyselyn avulla, ohjaajien arviot valittujen ryhmien / asiakkaiden osalta)
 - Me-säätiö tiedon kerääjänä (tilastot ja tutkimukset, esim. kuntatilastot, ATH, tilastokeskus)
 - Me-säätiö: tiedon yhdistäminen ja talokohtaiset raportit
- Eri tietojen keräämisen, yhteen tuomisen ja yhdistämisen sähköiset ratkaisut

AGENDA

1. Hankkeen tavoitteet ja eteneminen

2. Seurantajärjestelmä

3. Kehittämissuosituks

KEHITTÄMISSUOSITUKSET VAIKUTTAVUUDEN LISÄÄMISEKSI

- 1) Seurannan sisältöjen tarkentaminen ja pilotointi
 - Tavoitetasojen määrittely kaikilla seurannan tasoilla siten, että tavoitteiden saavuttamista voidaan arvioida ("kuinka paljon millaisia muutoksia ja mihin mennessä").
 - Tehtävä tarvittavat lisämäärittelyt siitä, mihin ohjattuihin ryhmiin seuranta kohdistetaan ja siitä, millainen otanta otetaan matalan kynnyksen toimintaan osallistuvista.
 - Laadittujen työkalujen testaaminen käytännössä. Tältä pohjalta voidaan vielä karsia ja yksinkertaistaa mittaristoa, jotta se ei vie kohtuuttomasti resursseja. Oleellista on osoittaa konkreettisia muutoksia asiakastasolla sekä luoda yhteys asiakastason muutosten ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden välille.
 - Me-säätiön toiminnan seurantamittareiden (ja mahdollisen sivuilla tapahtuvan alueellisen seurannan) ja Me-talojen seurannan sisältöjen yhteensopivuuden varmistaminen.
 - Asiakkaiden kokemat hyödyt – kyselylomakkeen (työikäiset ja seniorit) muokkaaminen lapsille ja nuorille soveltuvaksi.
- 2) Talojen vakinaistaminen tietotarpeiden määrittäjänä
 - Varmistettava esim. kuntien kanssa käytävin keskusteluin, että tuotettava seurantatieto palvelee talojen saattamista vakinaisen rahoituksen piiriin. Toisin sanoen kerättävän tiedon tulee olla suoraan hyödynnettävissä osoitettaessa esim. kunnille talojen rahoittamisesta saatavia hyötyjä (esim. säästöt ja syrjäytymisen ehkäisy). Lisäksi jatkossa tulee suunnitella tarkemmin talojen yhteiskunnallista markkinointia (päättäjät/rahoittajat ja potentiaaliset asiakkaat).

KEHITTÄMISSUOSITUKSET VAIKUTTAVUUDEN KEHITTÄMISEKSI

- 3) Sähköisten ratkaisujen kehittäminen / soveltaminen tiedon tuotantoon, yhdistämiseen ja analysointiin
 - Kartoitettava olemassa olevat kaupalliset sovellukset esim. operatiivisen toiminnan seurantaan (esim. Nimenhuuto) ja mahdollisuudet luoda tarvittavia ratkaisuja muuhun seurantatiedon sähköiseen keräämiseen ja käsittelyyn, mikäli niihin ei löydy valmiita ratkaisuja.
- 4) Tarvekartoitusten toteutus jatkossa
 - Olemassa olevien Me-talojen toiminnan jatkokehittäminen
 - Tietopohja vaihtelee paikkakunnittain (esim. valtakunnan tason tieto, kuntatasoinen tieto, ATH kaupunginosittain joidenkin kuntien osalta, kaupunkien mahdolliset omat aluetason kyselyt)
 - Tilastotiedon ja asiantuntijoilta kerättävän näkemystiedon yhdistäminen (prosessi)
 - Potentiaaliset perustettavat Me-talot
 - "Etsivän tilastotyön" kehittäminen
 - Tilastotiedon ja asiantuntijoilta kerättävän näkemystiedon yhdistäminen (prosessi)
- 5) Koska Me-talot ovat vasta käynnistyneet, tässä Hyvän mitta -hankkeessa ei käsitelty ja analysoitu seurantadataa. Jatkossa on tarkoituksenmukaista seurata ja arvioida tarkemmin toiminnan onnistumista ja vaikuttavuutta karttuvan seurantatiedon perusteella.