

Vaikuttavuuden mittaaminen

Oman toiminnan vaikuttavuuden mittaaminen ja osoittaminen tuovat vakuuttavuutta toiminnalle. Tiedoilla saa viestittyä asiakkaille konkreettisesti mitä palvelulla voidaan saada aikaan. Tieto auttaa palveluja vertailevaa ja hankkivaa asiakasta löytämään itselleen ja omiin tavoitteisiin sopivat palvelut. Ostaja haluaa myös tuloksia, ei vain palvelua, joten vaikuttavuuden osoittaminen auttaa asiakasta itselleen parhaiten sopivien palvelujen löytämisessä.

Liikkeelle kannattaa lähteä. Pienikin askel vie eteenpäin.

1. Mieti ensin **mitä palvelusi saa aikaan**. Mikä on se ongelma, jonka palvelusi ratkaisee? Käännä sitten ongelma mitattavaksi muutokseksi, jonka voit palvelullasi saavuttaa.

Esimerkiksi palvelu auttaa arjen toimissa hankaluuksia kokevia asiakkaita. Mitattava muutos voi olla esim. saa itse puettua vaatteet, pystyy käymään kaupassa, saa laitettua ruokaa, pystyy liikkumaan itsenäisesti kodin ulkopuolella.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on tärkeää pitää huolta yksityisyyden suojasta. Jos muutokset ovat hyvin asiakaskohtaisia, voidaan raportoida esim. ”60% asiakkaiden asettamista tavoitteista saavutettiin”.

2. **Aseta vaikuttavuustavoite** esim. ”asiakkaan arki helpottuu”.

Pohdi:

- Millaisia muutoksia tapahtuu?
- Tapahtuuko konkreettisia tekoja?
- Tuleeko jotakin tuotoksia?

Esimerkiksi muutokset itsenäisessä suoriutumisessa (pukeminen, kauppa-asiat, ruuanlaitto, itsenäinen liikkuminen)

- Millaisilla palveluilla / interventioilla asiat on saatu aikaan?

Esimerkiksi tukiviittomat/ kuvat apuna, käden kuntoutus, tuttujen reittien opettelu yhdessä asiakkaan kanssa, kävelykunnan koheneminen, jne.

3. Mihin sidosryhmiin mikäkin vaikuttavuuden osa-alue heijastuu? Mitkä ovat eri sidosryhmät ja heidän kannaltaan tärkeimmät näkökulmat palvelussa? **Mitkä asiat ovat sidosryhmien toiminnalle olennaisia?**

Esimerkiksi asiakas itse, asiakkaan läheiset, työnantaja, palvelun maksaja, asuinyksikkö.

- Pohdi sidosryhmittäin mitä resursseja he käyttävät palvelun hankkimiseen, mikä on heidän osuutensa palvelun hankkimisessa tai kuinka he hyötyvät aikaan saaduista muutoksista
- Valitse tällä hetkellä toiminnallesi yksi tai muutama olennaisin sidosryhmä ja kokoa yhteen se, mitä he saavat takaisin sijoittamalla palveluusi.

Esimerkiksi: Työnantaja maksaa x euroa käden fysioterapiasta. Toipuminen tapahtuu nopeammin ja käsi on työkykyinen, jolloin säästytään 5 sairauspoissaolopäivältä. Tai kehitysvammaisen / aivohalvauspotilas saa puettua itse omat vaatteet. Tällöin voidaan jättää avustajan / hoitajan aamukäynti väliin. Säästetään 7 kotikäyntiä viikossa eli x euroa.

Alla olevassa kuviossa on tarkasteltu esimerkkinä uutta yhteydenpitosovellusta ja sen vaikutusketjua sekä ostaja-asiakaan että loppukäyttäjän näkökulmista. Sovellusta on markkinoitu sosiaalityöntekijöiden käyttöön ja sen avulla työntekijät voivat saada reaaliaikaista tietoa asiakkaidensa arkeen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista. Sovellus auttaa ratkaisemaan työhön liittyvää haastetta, että asiakasperheiden tilanteesta on vaikea saada ajantasaista tietoa. Palvelun avulla voidaan saada tietoa miten tehty työ vaikuttaa asiakkaan arkeen, saako asiakas todella apua ja mistä voimme sen tietää.



Kuva 1. Vaikutusketju (Sitran muokkaama iooi method, Berthelsmann Stiftung)

4. Tietojen visualisointi

Erilaiset kuvaajat välittävät tietoa nopeasti. Ne voivat olla pylväitä, ympyröitä, palkkeja tai jotakin muuta. Avainlukuja voidaan nostaa esiin lyhyinä iskulauseina ”60% asiakkaiden itselleen asettamista tavoitteista saavutettiin 10 käyntikerran aikana”. Asiakkaiden antamaa

palautettakin voidaan kertoa eteenpäin: ”Kävelykunnan koheneminen on mahdollistanut itsenäisen liikkumisen, en tarvitse enää avustajaa.”

Voit kuvata palvelussa tapahtuvaa toimintaa ja sen aikaansaamia muutoksia eri sidosryhmille myös tarinan keinoin. Usein tarinaan valitaan palvelun käyttäjän näkökulma, mutta muidenkin sidosryhmien näkökulmasta palvelun hyötyä ja vaikutuksia voi kuvata. Vaikutustarinan ideana on rakentaa napakka visuaalinen tarina, jossa perustellaan palvelun vaikutuksia kuvaamalla asiakkaan kulkema palvelupolku.

- valitse tarinalle päähenkilö
- valitse rajattu ajanjakso
- rakenna tarina toteutusmallin pohjalta
- lisää tietoja ja lukuja (esim. tilastoista)
- tuo päähenkilön rinnalle muita läheisiä ihmisiä, erityisesti jos palvelu vaikuttaa myös heihin.

THL:n ylläpitämässä Toimia- tietokannassa on paljon erilaisia tieteellisesti todennettuja mittareita. Osa niistä on vapaasti käytettävissä. Erityisesti sieltä löytyy fysioterapiaan, kuntoutukseen, ikääntymiseen, päivittäiseen toimintakykyyn ja terveyteen liittyviä mittaristoja. Mikäli voit hyödyntää näitä tai muita luotettavia ja yleisesti hyväksytyjä mittaristoja, saat sanomallesi vahvan pohjan.

Kertykö toiminnassasi järjestelmällisesti jotakin tietoa, mitä voit hyödyntää vaikuttavuuden osoittamisessa?

Tässä esimerkkinä Liiverin tekemä kooste, jossa he esittelevät omaa toimintaansa. Liiveri on yksi EU:n myöntämää maaseudun kehittämiseen tarkoitettua Leader- rahoitusta myöntävä paikallinen kehittämissyhtiö.



Yritys / palveluntuottaja voisi vastaavasti nostaa esiin esimerkiksi

- asiakaspäivien /-tapaamisten määrän
- seuraajien määrän sosiaalisessa mediassa
- www-sivujen kävijämäärän

- asiakastyytyväisyyden asteen
- toteutettujen työmuotojen määrät
- erilaiset tempaus- / markkinointipäivät
- kuinka moni asiakkaista haluaa tulla uudelleen / suosittelee palvelua muille
- yms.

Linkkejä ohjeisiin ja valmiisiin materiaaleihin

SITRA Vaikuttavuuden askelmerkit (esimerkkejä vaikuttavuuden viestinnästä ja ohjeita sen mittaamiseen) <https://www.sitra.fi/julkaisut/vaikuttavuuden-askelmerkit/>

SITRA Hyvinvoinnin vaikuttavuusketjut esiin! <https://www.sitra.fi/julkaisut/hyvinvoinnin-vaikuttavuusketjut-esiin/>

Toimia-tietokanta <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/etusivu/toimia-tietokanta>

TOIMI –menetelmään pohjautuvat toimintakyvyn kuvaukset

Hankkeen aikana etsittiin soveltuvia mittaristoja kehitysvammaisten maatilatoiminnassa käytettäväksi. Koska jokaisella asiakkaalla voi olla hyvinkin yksilöllisiä haasteita ja tavoitteita käyntien osalle, on tarvetta erilaisille mittareille. Toimi-menetelmä on kehitetty kehitysvammatyöhön. Mittareita [koostettiin](#) tähän hankkeeseen seuraavilta osa-alueilta:

- tarkkaavaisuus ja toiminnanohjaus
- sosiaalinen tilannetaju
- ihmissuhdetaidot
- itseluottamus
- työkyky
- mieliala
- oman olon itsearviointi

Valoa vaikuttavuuteen (ohjeita vaikuttavuuden viestimiseen aloittamiseen)
<https://vaikuttavayritys.fi/videot/>

Hyvän mitta: Vaikuttavuusketju https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2018/09/OSA-2_Hyv%C3%A4n-mitta_Vaikuttavuusketju.pdf

Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuusvalmennus – sähköinen työkirja
https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/545517/luke_luobio_4_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koostaneet Anu Aalto ja Salla Kettunen