

# VAAKA-opas päiväkeskustyön arviointiin

Nina K. Hietakangas



# Sisällysluettelo

Miksi pitää arvioida? 3

Mihin päiväkeskusta tarvitaan? 3

Värikkäät päiväkeskukset 4

Mitkä ovat VAAKA-työkalut? 7

Asiakaskunnan kartoitus 8

Miten vaikuttavaa työtä teemme? 18

Apua suunnitteluun ja kehittämiseen 34

© Nina K. Hietakangas ja Sininauhaliitto

Taitto ja kuvitus: Roni Veijalainen

Kustannustoimitus: Maarit Avellan

Paino: Nextprint, Helsinki 2016

ISBN: 978-952-5096-94-1

# MIKSI PITÄÄ ARVIOIDA?

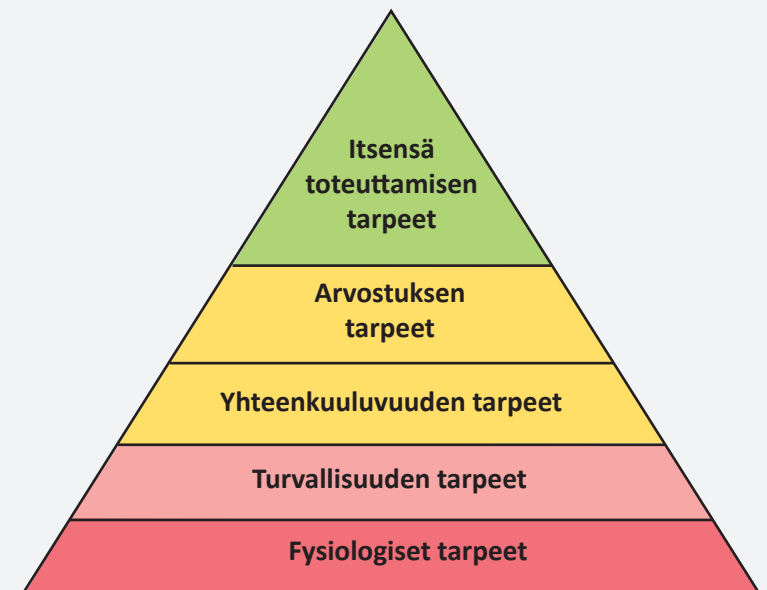
Päiväkeskustyöhön kohdistuu tulevaisuudessa monenlaisia paineita. Kilpailu kovenee, tiukka talous ajaa kuntia hakemaan säästökohteita ja vaikuttavuuden vaatimukset kasvavat. Tämä kaikki edellyttää järjestöiltä vahvempaa näyttöä työn vaikutuksista. Järjestöjen tulisi entistä selvemmin osoittaa pätevyytensä uskottavana kumppanina. Pelkät hyvät henkilösuhteet eivät enää riitä.

On tärkeää, että päiväkeskuskävijän arki paranee, vaikka päihdeongelma ei katoaisi. Siksi arjen paranemisestakin tarvitaan näyttöä. Näyttö antaa rahoittajille järkevät perusteet tukea päiväkeskustyötä. Parantunut arki voi ajan kuluessa johtaa kuntoutumiseen ja tuottaa säästöjä kunnalle.

Arviointi auttaa jäsentämään työtä ja tuottaa näyttöä sen vaikutuksista. Arviointi nostaa esiin hyviä käytäntöjä ja auttaa tunnistamaan kompastuskivet. Työntekijöiden hiljainen tieto tulee arvioinnissa yhteiseksi tiedoksi. Tämä voi lisätä yhteisöllisyyttä. Kun tietoa jaetaan ja arvioidaan, työtapoja ja menetelmiä on helpompi parantaa ja kehittää.

# MIHIN PÄIVÄKESKUSTA TARVITAAN?

Syrjäytyminen ilmenee yleensä siten, että ihminen ei enää kykene täyttämään tarpeitaan. Usein tarpeiden täytyminen karisee Maslowin tarvehierarkian (kuva 1) mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäisenä putoavat itsensä toteuttamisen mahdollisuudet: mielekäs työ, kiinnostavat harrastukset ja luova tekeminen. Tämä johtaa ajan mittaan siihen, että arvostetuksi tuleminen vähenee, sosiaalinen verkosto pienenee ja lähisuhteet rikkoutuvat. Seuraavaksi voivat kadota elämän turvalliset kehykset: päivärytmi, puhtaus, turvalliset kontaktit ja fyysinen koskemattomuus. Lopulta järkkyvät myös elämisen perustarpeet: riittävä ruoka, suojaavat vaatteet ja lämmin koti.



Kuva 1.

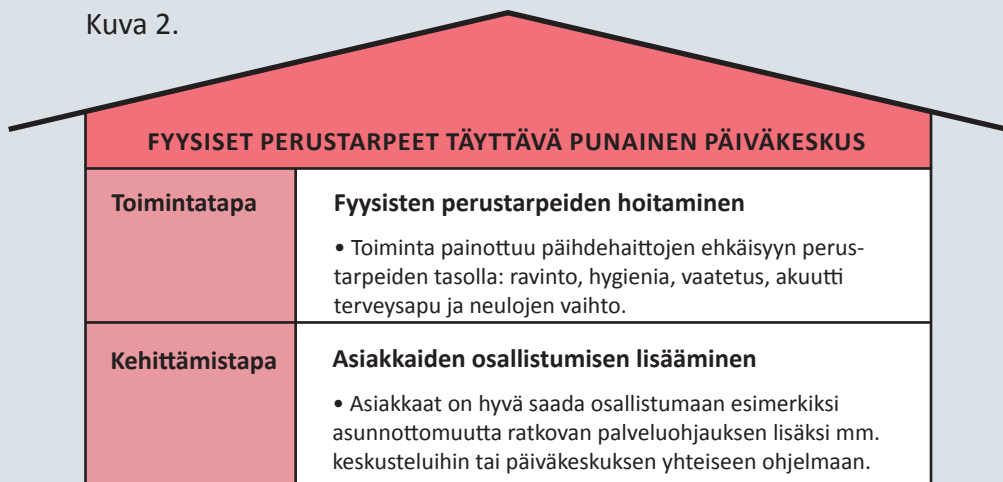


# VÄRIKKÄÄT PÄIVÄKESKUKSET

## Punainen päiväkeskus

VAAKA-menetelmässä päiväkeskukset ja kävijät luokitellaan liikennevalologiikan mukaisesti. Punainen päiväkeskus (kuva 2) palvelee kävijöitä, joiden tukeminen lähtee tarvehierarkian ensimmäisiltä portailta – ruoan, vaatteiden ja lämpimän oleskelutilan tarpeesta. Muutkin tarpeet ovat olemassa, mutta näistä on lähdeittävä liikkeelle. Tyhjällä vatsalla ei ole voimia rakentaa tulevaisuutta. Luontevaa kanssakäymistä muiden kanssa voivat vaikeuttaa turvallisuuden tunteen puute, kuten pelkotilat ja muut psyykkiset häiriöt.

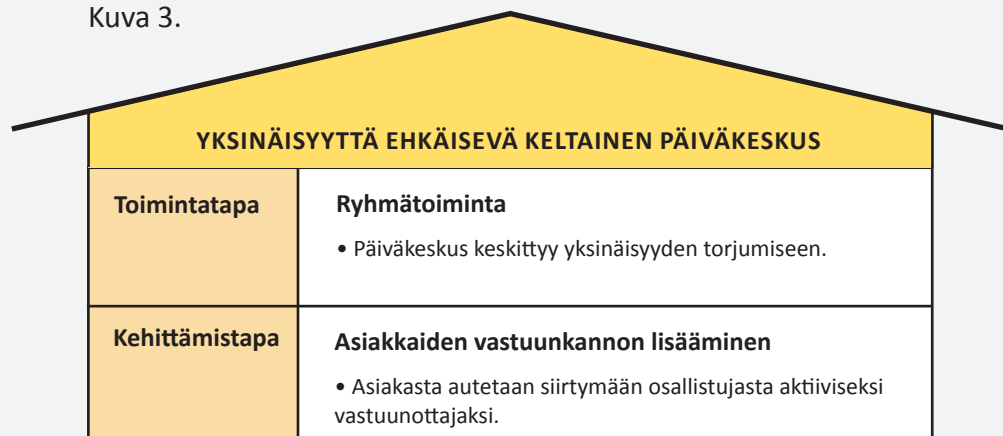
Kuva 2.



## Keltainen päiväkeskus

Keltaisessa päiväkeskuksessa (kuva 3) asiakkaan perustarpeet ovat suurin piirtein kunnossa ja hän kykenee huolehtimaan itsestään. Hänellä on katto pään päällä ja hän huolehtii päivittäisestä ruokailusta ja puhtaudestaan. Erilaiset tuetut asumismuodot ja päiväkeskuksen tarjoama ruoka palvelevat näitäkin asiakkaita. Heillä kuitenkin on jo voimavaroja osallistua keskusteluihin, ryhmiiin tai muuhun toimintaan toisten kanssa. Kävijöiden ja työntekijöiden kesken syntyy päihdeettömää yhteisöllisyyttä, mikä vahvistaa sosiaalista pääomaa.

Kuva 3.



## Vihreä päiväkeskus

Vihreässä päiväkeskuksessa (kuva 4) asiakas pystyy ottamaan vastuuta päiväkeskuksen toiminnasta. Hän tekee vapaaehtoistyötä ja muita tehtäviä. Sosiaalinen verkosto päiväkeskuksen ulkopuolellakin on vahvistunut. Edelleen kuitenkin pääsy työmarkkinoille on hankalaa ja tarvetta on päiväkeskuksen tarjoamille mahdollisuuksille toteuttaa itseään ja tehdä erilaisia työtehtäviä.

Kuva 4.

TOIMINTAAN AKTIVOIVA VIHREÄ PÄIVÄKESKUS	
<b>Toimintatapa</b>	<b>Vapaaehtoistyö ja työtoiminta</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tavoitteena asiakkaiden omien vahvuuksien löytyminen ja itsenäistyminen</li><li>• Asiakkaita pitää auttaa siirtymään vielä aktiivisempaan vaiheeseen.</li><li>• Asiakkaat ovat pääosin hyväkuntoisia ja aktiivisia vastuunottajia.</li><li>• Päiväkeskuksessa ja yhteistyökumppaneiden parissa on työtehtäviä asiakkaille.</li><li>• Pääsy esimerkiksi avoimille työmarkkinoille on edelleen haastavaa.</li></ul>
<b>Kehittämistapa</b>	<b>Yhteistyöverkoston kehittäminen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakkaille pitää edelleen kehittää mielekkäitä tapoja harjoitella itsenäistä tekemistä ja vastuuntottoa.</li><li>• Kuntaan ja muihin tahoihin on vaikuttettava työllistymisen kehittämiseksi.</li></ul>

## Päiväkeskukset saman katon alla

On tärkeää, että päiväkeskus tunnistaa sen, ketkä ovat sen pääasialliset asiakkaat. Silloin on helpompi suunnitella toimintaa asiakaskunnan mukaan. Jos samalla alueella on useita päiväkeskuksia, ne voivat profiloitua erivärisiksi; kaikkien ei tarvitse tarjota kaikkea kaikille. Profiloituminen parantaa palvelua ja kävijäpiiri voi laajentuakin. Esimerkiksi vihreät asiakkaat tulevat mieluummin vihreään kuin punaiseen päiväkeskukseen. Erikoistumalla voidaan saada mukaan niitäkin, jotka eivät aiemmin ole tohtineet tai halunneet tulla päiväkeskukseen.

Usein tilanne on kuitenkin se, että alueella on vain yksi päiväkeskus, jonka on tarjottava kaikenvärisiä palveluita (kuva 5). Tällöinkin asiakaskunnan tunteminen on hyödyllistä ja auttaa suunnittelemaan sekä kohdentamaan palveluja. Eri viikonpäivät tai päivittäisen ohjelman voi suunnata erilaisille asiakkaille.

Kuva 5.



# MITKÄ OVAT VAAKA-TYÖKALUT?

VAAKA-työkalupakki (kuva 6) tarjoaa välineitä päiväkeskustyön vaikutusten osoittamiseen. Työkalujen avulla voidaan dokumentoida päiväkeskuksen tuottamia hyötyjä ja vaikutuksia niin asiakkaisiin kuin toimintaympäristöönkin. Työkalupakissa on kolmenlaisia arvioinnin ja suunnittelun välineitä.

1. Tilastoinnin työkalut – kävijöiden seuranta ja arviointi
2. Kyselyt – toiminnan mielekkyys ja vaikutukset sidosryhmien silmin
3. Suunnittelun työkalut – apua toiminnan kehittämiseen.

Työkalujen avulla voidaan kartoittaa toiminnan sisältöä ja laajuutta, huomioida asiakkaiden, työntekijöiden, vapaaehtoisten ja yhteistyökumppaneiden näkemykset sekä suunnitella ja kehittää toimintaa.

Työkalupakista kukin poimii itselleen sopivat työkalut. Työkalujen käyttöä voi harjoitella kokeilemalla ensin jotakin helppoa ja luontevaa menetelmää. Kaikki työkalut löytyvät Sininauha-liiton sivuilta:

[www.sininauha.fi](http://www.sininauha.fi)

Otamme myös mielellämme vastaan kehittämisideoita ja muuta palautetta:

[nina.k.hietakangas@sininauha.fi](mailto:nina.k.hietakangas@sininauha.fi)

Kuva 6.

## TILASTOINTILOMAKKEET

1. Asiakaslaskenta: asiakaskäynnit iän ja sukupuolen mukaan, erottelee uudet asiakkaat
2. Asiointiprofiili: kävijäkunnan ”palvelutarpeen väri” ja heidän käyttämänsä palvelut eli päiväkeskuksen profiili
3. Fyysisten tarpeiden hoito: palvelutarjonnan käyttö
4. Palveluohjaus: päiväkeskuksen tarjoama palveluohjaus ja rooli paikallisessa palvelujärjestelmässä
5. Ryhmätoiminta: ryhmät ja muu järjestetty ohjelma
6. Työllistäminen ja vapaaehtoistyö: työtoiminta ja vapaaehtoistyöt, seurataan asiakkaiden kuntoutumispolkua.

## TOIMINNAN SUUNNITTELU JA KEHITTÄMINEN

1. Aikajana: toiminnan suunnittelun vuosikello
2. Päiväkirjat: erilaisia lomakkeita työprosessin seurantaan, arviointiin ja kehittämiseen
3. Asiakasminä: osallistava menetelmä toiminnan kehittämiseen
4. Ongelmanratkaisulomake: hankalien tilanteiden analysointiin ja ratkaisuun, voidaan käyttää myös Asiakasminän työkaluna.

## KYSELYT SIDOSRYHMILLE

1. Vaikutuskysely yhteistyökumppaneille
2. Vaikutuskysely asiakkaille, työntekijöille ja vapaaehtoisille
3. Asiakastytyväisyyskysely
4. Missä olisit -kysely.

# ASIAKASKUNNAN KARTOITUS

## Asiakaslaskenta

Rahoittaja edellyttää usein tietoa ikä- ja sukupuolijakamasta ja asiakasmääristä. Tämä tieto saadaan Asiakaslaskenta-lomakkeella (kuva 7). Samalla on mahdollista kerätä muuta yleistä tietoa uusista asiakkaista.

## Asiointiprofiili

Asiointiprofiili (kuva 8) kartoittaa päiväkeskuskävijöiden tarpeita ja sitä kautta saadaan selvennettyä päiväkeskuk- sen profiilia eli väriä. Palveluja on tällöin helpompi suunnitella ja tuotteistaa. Päiväkeskuksen roolia ja asemaa yhteistyöverkostossa voidaan selkeyttää. Lomakkeen värit kuvaavat käytettyjen palveluiden väriä. Joissain tapauksissa on mahdollista seurata erikseen vakioasiakkaiden tarpeiden muutosta. Mikäli ne kehittyvät esim. punaisesta keltaiseksi, osoittaa se toiminnan vaikuttavuutta.



### Asiakaslaskenta

pvm	Aukiolo	Eri asiakkaita										Yht. asiak- kaima	Joista uusia asiakkaita:		Lisätietoja	
		Miehet					Naiset						Ikm	Tarkenna: M/N ja ikäryhmä		
		18-29v.	30-62v.	63-79v.	Muut	Yht.	18-29v.	30-62v.	63-79v.	Muut	Yht.					
Ma																
Ti																
Ke																
To																
Pe																
La																
Su																

Ma																
Ti																
Ke																
To																
Pe																
La																
Su																

### Asiointiprofiili

Pvm.	Aukiolo	Yhteensä asiakkaita	Asiointin tarkoitus oli ainoastaan hyödyk- keen hakeminen.	Asiakas vietti aikaa päiväkeskuksessa.	Asiakas teki vapaaehtoistyötä päiväkeskuksessa.	Asiakas osallistui työtoimintaan (oli työvuorossa).	Lisätietoja
			<i>Esim. ruokailu, ruoka-apu</i>	<i>Asiakas osallistui ryhmiin tai vietti muuten aikaa päivä- keskuksessa esim. muiden kanssa keskustellen</i>	<i>Esim. siivous, pienet askareet, työntekijän auttaminen.</i>	<i>Kuntouttavassa työtoi- minnassa, tukityö- listetty jne.</i>	
Ma							
Ti							
Ke							
To							
Pe							
La							
Su							
<b>Yhteensä</b>							

Kuva 7.

Kuva 8.



## Fyysisten tarpeiden hoito

Fyysisten tarpeiden hoito (kuva 9) on lähinnä punaisen päiväkeskuksen palveluja. Näiden seuraaminen auttaa päiväkeskusta suunnittelemaan toimintaansa kysynnän pohjalta. Punaisten palvelujen painotusten muutokset tuovat tärkeää tietoa toiminnan suunnitteluun ja asiakaskunnan tuntemiseen. Sen avulla voidaan myös seurata sitä, siirtyvätkö kävijöiden tarpeet keltaiseen suuntaan.

## Fyysisten perustarpeiden hoito

Perustarpeiden hoitamiseen kuuluvat asiakkaan fyysistä hyvinvointia edistävät päiväkeskuksen palvelut sekä internetin käyttö muuhun kuin viihdetarkoitukseen. Jos päiväkeskuksessa on päivän aikana useampi kuin yksi ruokailu, merkitse ne erikseen.

Kuva 9.

Merkitse palvelua käyttäneiden tai apua saaneiden HENKILÖIDEN LUKUMÄÄRÄ/PÄIVÄ.								
Pvm.	Ruokailu	Ruoka-apu <i>(jaettu ruoka, ruokalahjoitukset jne.)</i>	Vaate- tai tavara-apu <i>(lahjoitukset, korjaukset jne.)</i>	Hygieniapalvelut <i>(suihku, pyykinpesu jne.)</i>	Terveystenhoitoon liittyvä apu <i>(esim. verenpaineen mittaus, terveysneuvonta)</i>	Internetin käyttö <i>(muu kuin viihdekäyttö)</i>	Muu, mikä? _____ _____	Lisätietoja
	Ruokailukäynnit yhteensä:	Jaettu ruoka-apu yhteensä:	Jaettu vaate- tai tavara-apu yhteensä:	Hygieniapalvelujen käyttökerrat yhteensä:	Terveystenhoitoon liittyvät tapahtumat yhteensä:	Internetin käyttökerrat yhteensä:	_____ _____	
<b>YHT.</b>								

# Palveluohjaus ja -neuvonta

Palveluohjauslomake (kuvat 10a ja 10b) auttaa hahmottamaan päiväkeskuksen roolia paikallisessa palvelujärjestelmässä. Sen avulla osoitetaan päiväkeskuksen painoarvoa palvelujärjestelmää täydentävänä toimijana. Päiväkeskustyöstä ei kunnalla aina ole riittävästi tietoa, minkä vuoksi on tärkeää tehdä se näkyväksi. On hyvä myös seurata palveluohjausta käyttävien henkilöiden lukumäärää.

## Palveluohjaus ja -neuvonta

Kuva 10a.

Tällä lomakkeella tilastoidaan päiväkeskuksen tekemä palveluohjaus ja -neuvonta. Palveluohjauksessa:

- **Toimitaan infopisteenä.** Yhdistetään asiakas ja muu (viranomais)taho. Ei varsinaisesti ratkaista ongelmaa, vaan neuvotaan, mistä asiakas saa apua, palvelua tai tietoa.
- **Toimitaan tulkkina tai välittäjänä.** Asiakkaalla on yksittäinen (usein muita palveluita koskeva) kysymys, tilanne tai ongelma, jota ratkotaan yhdessä.
- **Keskustellaan** kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanteesta tai jostain sen osa-alueesta(\*)

### MITÄ PALVELUOHJAUKSESSA TEHTIIN?

Mitä on käytännössä tehty? Minkä tason neuvonnasta on kyse?

### INFOPISTE

1. Lainattiin puhelinta asiakkaalle
2. Etsittiin yhteystietoja
3. Asiakas ohjattiin toiseen palveluun, minne?
4. Muu ko. tason palveluohjaus, mikä?

### TULKKI TAI VÄLITTÄJÄ

5. Täytettiin lomakkeita
6. Otettiin asiakkaan puolesta/kanssa yhteyttä johonkin muuhun toimijaan (esim. sosiaalivirastoon). Mihin tahoon?
7. Lähdettiin asiakkaan mukaan hoitamaan asioita, minne?
8. Muu ko. tason palveluohjaus, mikä?

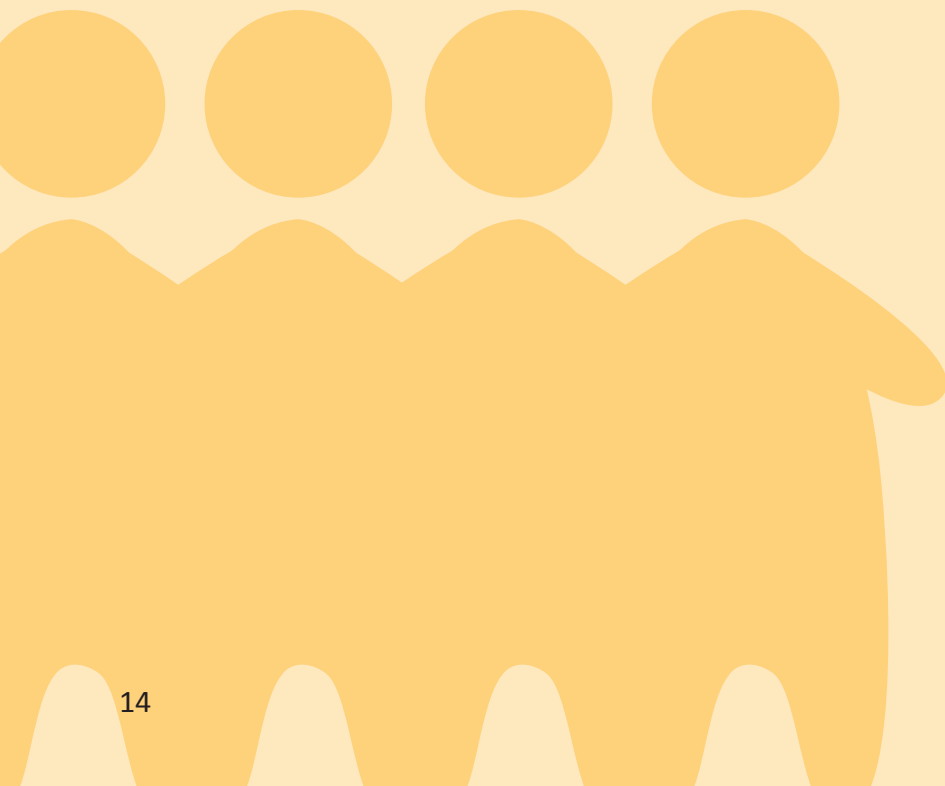
### KESKUSTELUAPU(\*)

9. Arjenhallinta
10. Asuminen
11. Hengelliset asiat
12. Perhesuhteet
13. Päihteet ja mielenterveys
14. Talous
15. Terveys
16. Työllistyminen, koulutus
17. Muu aihe, mikä?

**Palveluohjaus ja -neuvonta**

Kuva 10b.

Pvm	Täyttäjä	Asiakas- tapaami- nen nro	MITÄ PALVELU- OHJAUKSESSA TEHTIIN?			TARKENNUS	VAIKUTUKSET, JOS TIEDOSSA
			Infopiste	Tulkki, välittäjä	Keskus- teluapu		



## Ryhmätoiminta ja muu ohjelma

Ryhmätoiminta ja muu ohjelma (kuva 11) kuvaa keltaista päiväkeskustyötä jossa asiakkaat ovat halukkaita sosiaaliseen toimintaan ja vuorovaikutukseen. On todettava, että myös "punaisilla" asiakkailla on näitä tarpeita, mutta osallistumisen esteenä voi olla psyykkisiä esteitä, päihtymystä tai sitoutumisvaikeuksia. Eri värit ovat luonnollisesti yleistyksiä ja pelkistyksiä. Ne palvelevat jäsentämistä, vaikka yksilötasolla olisikin yksittäistapauksia, jotka poikkeavat yleistyksistä.

Kuva 11.

Pvm	Ohjatun toiminnan/ ryhmän/ tapahtuman nimi ja kuvaus	Toiminnan/ ryhmän tyyppi: 1=Kuntouttava 2=Harraste 3=Tieto tai taito	Osallistujat: sukupuoli ja arvioitu ikä, merkitse lkm										Kaikki yht.
			NAISET					MIEHET					
			18-29	30-62	63-79	Muut	YHT.	18-29	30-62	63-79	Muut	YHT.	

### Ryhmätoiminta ja muu järjestetty yhteinen ohjelma

Tällä lomakkeelle tilastoidaan päiväkeskuksen asiakkailleen järjestämä ryhmätoiminta ja muu yhteinen ohjelma.

**Toiminnan tyyppi -sarake:**

**1=Kuntouttava toiminnan** tai ryhmän ensisijaisena tavoitteena on asiakkaiden kuntoutumisen edistäminen. Nämä ovat usein keskustelevia tai pohdiskelevia ryhmiä. Myös esimerkiksi viikkohartaudet luetaan tähän.

**2=Harrastetoiminnan** tai -ryhmän ensisijaisena tavoitteena on lisätä osallistujien osallisuutta ja aktiivisuutta. Näitä ovat esimerkiksi yhteisökokoukset, retket ja pelit.

**3=Tieto- tai taitotoiminnan** tai -ryhmän ensisijaisena tavoitteena on lisätä osallistujien arjen hallintaa edistäviä tietoja tai taitoja. Esimerkiksi ryhmät, joissa opetellaan tietokoneen käyttöä tai (ulkopuolisen pitämät) infotilaisuudet.



## Työllistämisen ja vapaaehtoistyön tilastointi

Työllistäminen ja vapaaehtoistyö ovat vihreätä toimintaa (kuva 12). Vapaaehtoistyö on päiväkeskuksen voimavara, joka kannattaa nostaa esiin. Rahoittajakin usein edellyttää sen tilastointia. Päiväkeskukseen voi työllistyä tai tulla vapaaehtoiseksi myös muualta. Vaikuttavuuden kannalta on tärkeää osoittaa, kuinka suuri määrä nimenomaan päiväkeskuksen omista kävijöistä osallistuu näihin. Siksi päiväkeskuksesta tulleet tilastoidaan erikseen. Asiakaskunnan siirtyminen keltaisesta vihreäksi osoittaa vaikuttavuutta. Vakiokävijöiden tarpeiden muutoksia on hyödyllistä seurata omassa ryhmässään, koska sen avulla saadaan tarkempaa seurantatietoa vaikuttavuudesta.



## TYÖLLISTÄMINEN JA VAPAAEHTOISTYÖ

Tässä taulukossa tilastoidaan päiväkeskuksessa tapahtuva työtoiminta sekä vapaaehtoistyö.

Päiväkeskuksessa asiakkaiden elämäntilanteen kohentuminen voi näkyä vapaaehtois- tai työtoimintaan osallistumisena. Tämän vuoksi kirjataan erikseen ne vapaaehtois- tai työtoimintaan osallistuneet henkilöt, jotka ovat olleet tätä ennen päiväkeskuksen asiakkaina. Nämä henkilöt kirjataan sarakkeisiin nimeltään. Edellisistä on ollut ensin päiväkeskuksen asiakkaina.

Vuosi:	TYÖLLISTÄMINEN, YHDYSKUNTAPALVELU						VAPAAEHTOISTYÖ			
	Kuntout-tavan työ-toiminnan päivät yhteensä	Kuntout-tavan työ-toiminnan aloittaneet henkilöt yhteensä	Edellisistä on ollut ensin päiväkeskuksen asiakkaina yhteensä	Muissa tuki-työllistämistoimenpiteissä (esim. palkkatuki, työkokeilu) aloittaneet henkilöt yhteensä	Edellisistä on ollut ensin päiväkeskuksen asiakkaina yhteensä	Harjoit-telussa (opiskelijat) tms. aloittaneet henkilöt yhteensä	Edellisistä on ollut ensin päiväkeskuksen asiakkaina yhteensä	Vapaa-ehtoistyötä tehneet henkilöt yhteensä (Eri henkilöä /kk)	Edellisistä on ollut ensin päiväkeskuksen asiakkaina yhteensä	Asiakkaiden itsenäisesti organisoima toiminta (esim. asiakkaiden ohjaamat ryhmät): Toiminnasta vetovastuussa olevien asiakkaiden lkm ja toiminnan tarkoitus/kuvaus.
Tammi										
Helmi										
Maalis										
Huhti										
Touko										
Kesä										
Heinä										
Elo										
Syys										
Loka										
Marras										
Joulu										
<b>Koko vuosi yht.</b>	Kuntout-tavan työ-toiminnan päivät yhteensä	Kuntout-tavassa työ-toiminnassa olleita yhteensä:	Edellisistä päiväkeskuksen asiakkaita:	Muilla toimenpiteillä työllistettyjä yhteensä:	Edellisistä päiväkeskuksen asiakkaita:	Harjoit-telijoita yhteensä:	Edellisistä päiväkeskuksen asiakkaita:	<b>Arvio:</b> Eri vapaa-ehtoisia yhteensä:	<b>Arvio:</b> Joista päiväkeskuksen asiakkaita:	Asiakkaiden itsenäisesti organisoima toiminta

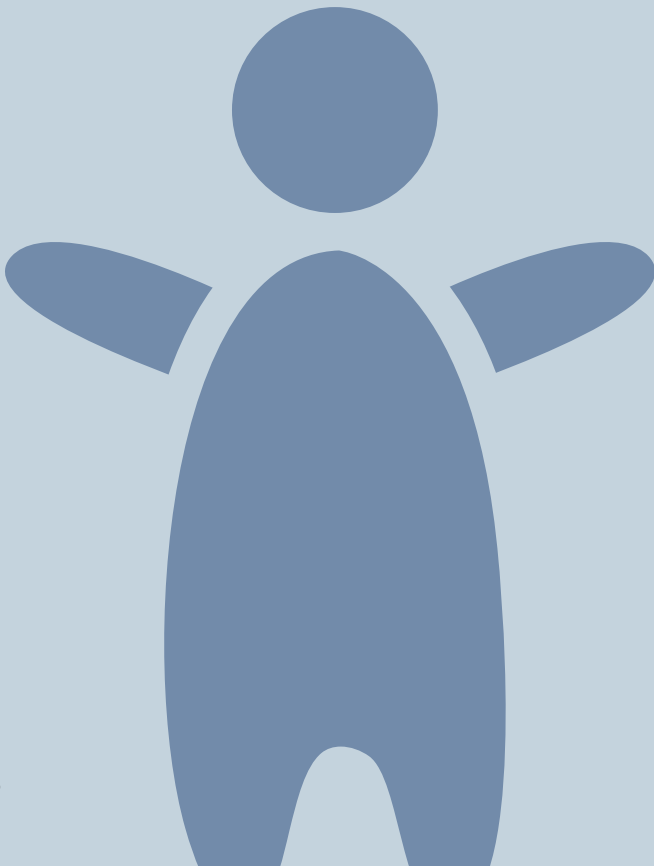
Kuva 12.

# MITEN VAIKUTTAVAA TYÖTÄ TEEMME?

## Kyselyt yhteistyökumppaneille

Eri tahojen kuulemista varten on kolme kyselyä sekä yksi asiakkaita osallistava toiminnallinen kehittämismenettely eli Asiakasseminaari (ks. suunnittelun työkalut). Näiden avulla voidaan selvittää yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden, vapaaehtoisten ja työntekijöiden näkemyksiä päiväkeskuksen toiminnasta.

Yhteistyökumppaneille suunnatussa kyselyssä kartoitetaan ulkopuolisten sidosryhmien näkemyksiä kumppanuudesta ja päiväkeskuksen hyödyllisyydestä sekä sen tuottamista alueellisista vaikutuksista. Palautteen pyytäminen kumppaneilta tekee päiväkeskustyötä heille tutummaksi, luo yhteistyön mahdollisuuksia ja lisää uskottavuutta.



## Kysely yhteistyökumppaneille

Pyydämme sinua arvioimaan päiväkeskus \_\_\_\_\_ toimintaa ja päiväkeskuksen kanssa tekemäsi yhteistyötä. Arviointi koskee toimintaa vuoden \_\_\_\_\_ aikana.

### 1. Taustaorganisaatiosi:

Kunta                       Seurakunta                       Järjestö                       Muu: \_\_\_\_\_

### 2. Kuinka hyvin tunnet päiväkeskuksen toimintaa?

Erittäin hyvin	Hyvin	En hyvin enkä huonosti	Huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
5	4	3	2	1	0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. VAIKUTUKSET

a) Millaisia vaikutuksia olet havainnut päiväkeskustoiminnalla olleen *edustamallesi organisaatiolle* kuluneen vuoden aikana?

---

---

---

---

b) Mikä paikkakunnalla/päiväkeskuksen vaikutusalueella olisi toisin, jos päiväkeskusta ei olisi olemassa?

---

---

---

	Täysin samaa mieltä 5	Jokseenkin samaa mieltä 4	En samaa enkä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
<b>4. SAAVUTETTAVUUS</b>						
a) Päiväkeskus tavoittaa hyvin kohderyhmän.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Päiväkeskustoiminnan sisältö vastaa hyvin kohderyhmän tarpeisiin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mielestäni on hyvä asia, että päiväkeskuksessa voi asioida vain selvänä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Mikä on mielestäsi <b>syynä</b> siihen, että kohderyhmään kuuluvat ihmiset eivät käy päiväkeskuksessa? (esim. päiväkeskuksen sijainti, aukiolo, ilmapiiri, koettu hyöty)						

---



---

	Täysin samaa mieltä 5	Jokseenkin samaa mieltä 4	En samaa enkä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
<b>5. TIEDOTTAMINEN JA YHTEISTYÖ</b>						
a) Saan riittävästi tietoa päiväkeskuksen toiminnasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Voin vaikuttaa riittävästi päiväkeskuksen toimintaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Miten kehittäisit päiväkeskuksen tiedottamistapoja ja yhteistyökäytäntöjä?						

---



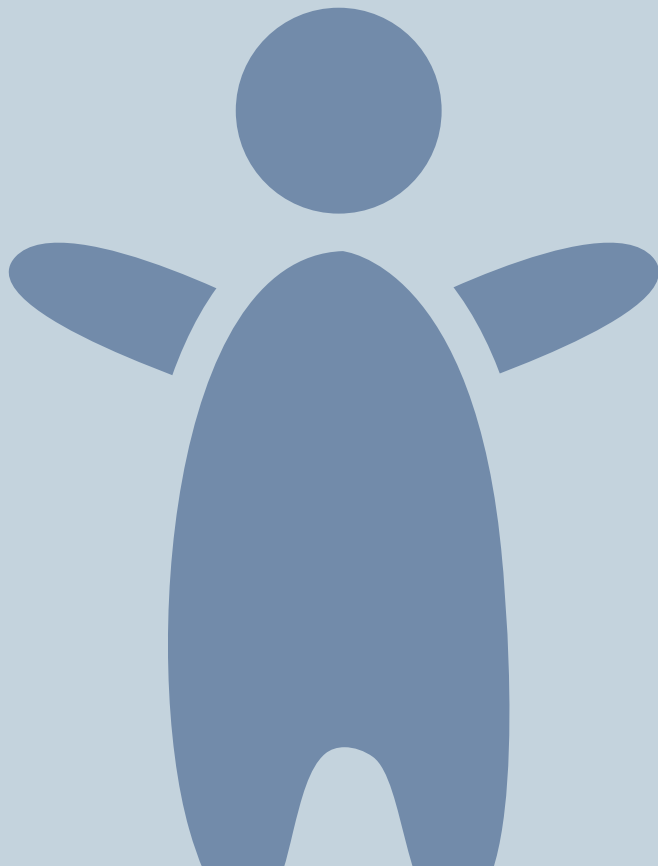
---



---

6. SISÄLLÖN HYÖDYLLISYYS	Täysin samaa mieltä 5	Jokseenkin samaa mieltä 4	En samaa enkä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
a) Päiväkeskustoiminnalle on olemassa selkeä tarve paikkakunnalla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Päiväkeskuksella on selkeä toimintaperiaate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Päiväkeskus tekee riittävästi yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Millaista <b>uutta toimintaa</b> päiväkeskukseen pitäisi kehittää tai mitä toimintaa pitäisi <b>lisätä</b> ?	<hr/> <hr/> <hr/>					
e) Mistä toiminnasta voitaisiin <b>luopua kokonaan</b> tai mitä voitaisiin <b>vähentää</b> ?	<hr/> <hr/> <hr/>					

KIITOS VASTAUKSESTASI.



## Kysely päiväkeskustyön osallisille

Asiakkaille, työntekijöille ja vapaaehtoisille suunnatussa kyselyssä tiedustellaan samoja asioita kuin yhteistyökumppanikyselyssä, mutta sisäisen sidosryhmän näkökulmasta. Ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien näkemyksiä ja mahdollisia eroja voidaan vertailla keskenään. Niistä saadaan laaja näkökulma toiminnan kehittämisen tueksi.

### Hyvä päiväkeskuksessa kävijä, vapaaehtoinen tai työntekijä

Pyydämme sinua arvioimaan päiväkeskus \_\_\_\_\_ toimintaa. Arviointi koskee toimintaa vuoden \_\_\_\_\_ aikana.



#### 1. Oletko:

- Asiakas       Vapaaehtoinen       Työntekijä       Muu

#### 2. Kuinka usein tavallisesti käyt päiväkeskuksessa?

- Harvemmin kuin kerran viikossa  
 1 – 2 kertaa viikossa  
 3 – 4 kertaa viikossa  
 5 kertaa viikossa tai useammin

#### 3. SAAVUTETTAVUUS

Täysin samaa mieltä 5	Jokseenkin samaa mieltä 4	En samaa enkä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
					

- a) Päiväkeskus tavoittaa hyvin kohderyhmän.
- b) Päiväkeskustoiminnan sisältö vastaa hyvin kohderyhmän tarpeisiin.
- c) Mielestäni on hyvä asia, että päiväkeskuksessa voi asioida vain selvänä.
- d) Mikä on mielestäsi syynä siihen, että kohderyhmään kuuluvat ihmiset eivät käy päiväkeskuksessa? (esim. päiväkeskuksen sijainti, aukiolo, ilmapiiri, koettu hyöty)







---

---

---

Käytkö muissa päiväkeskuksissa, missä? \_\_\_\_\_

#### 4. SISÄLLÖN HYÖDYLLISYYS

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
5	4	3	2	1	0
					

a) Päiväkeskustoiminnalle on olemassa selkeä tarve paikkakunnalla.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

b) Päiväkeskuksessa on hyvä yhteishenki.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

c) Päiväkeskuksella on selkeä toimintaperiaate.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

d) Päiväkeskus tekee riittävästi yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

e) Millaista **uutta toimintaa** päiväkeskukseen pitäisi kehittää tai mitä toimintaa **pitäisi lisätä**?

---



---



---

f) Mistä toiminnasta voitaisiin **luopua kokonaan** tai mitä voitaisiin **vähentää**?

---









---



---



## 5. TIEDOTTAMINEN JA YHTEISTYÖ

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
5	4	3	2	1	0
					

a) Saan riittävästi tietoa päiväkeskuksen toiminnasta.

b) Voin vaikuttaa riittävästi päiväkeskuksen toimintaan: sisältöön, toimintatapoihin.

c) Miten kehittäisit päiväkeskuksen tiedottamista ja yhteistyötapoja kävijöiden kanssa?

---

---

---

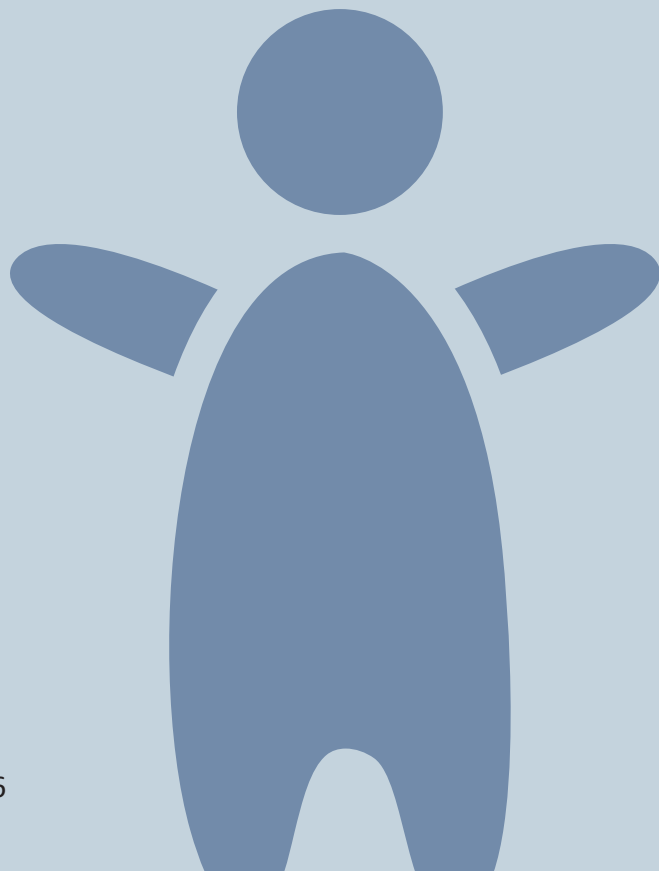
d) Miten kehittäisit vapaaehtoisille annettavaa tukea?

---

---

---

KIITOS VASTAUKSESTASI.



## Kysely päiväkeskustoiminnan vaikutuksista

Tärkeä VAAKA-työkalupakin väline on asiakkaille laadittu vaikutuskysely, jolla selvitetään päiväkeskustoiminnan vaikutuksia yksittäiseen kävijään. Kyselyn tuloksia voidaan verrata Asiointiprofiiliin (kuva 8) tuottamaan tietoon. Kysely on syytä tehdä säännöllisesti, esim. 1–2 kertaa vuodessa. Vastaukset tulee analysoida ja koostaa, jotta niistä saataisiin vertailutietoa.

*En osaa sanoa* -vaihtoehto on arvoltaan 0 ja tarkoittaa, että ei tiedä. Se ei ole toisaalta-toisaalta -vaihtoehto. HUOM! EOS-vastauksia ei tässä oteta lukuun keskiarvoja laskettaessa. Vakiokävijöitä voi ryhmässä seurata erikseen, mikäli se on yksityisyyden suojan kannalta mahdollista.

## KYSELY PÄIVÄKESKUSTOIMINNAN VAIKUTUKSISTA

Merkitse vastauksesi rastilla tai kirjoita se sille varattuun tilaan.

### Oletko

Asiakas    Vapaaehtoistyöntekijä    Muu \_\_\_\_\_

### PERUSTIEDOT:

#### 1. Sukupuoli

Nainen    Mies

#### 2. Ikä

\_\_\_\_\_ Syntymävuosi

#### 3. Oletko

- Opiskelija
- Työtön
- Palkkatöissä
- Työtoiminnassa, palkkatukityössä, työkokeilussa, työharjoittelussa tai muussa sellaisessa
- Eläkkeellä tai osa-aikaeläkkeellä
- Muu tilanne, mikä? \_\_\_\_\_

#### 4. Miten asut?

- Tukiasunnossa tai tuetussa asumisessa
- Tuttavan tai sukulaisen luona
- Vuokra- tai omistusasunnossa
- Olen asunoton
- Jokin muu tilanne, mikä? \_\_\_\_\_

#### 5. Kuinka kauan olet käynyt päiväkeskuksessa?






\_\_\_\_\_ vuotta ja \_\_\_\_\_ kuukautta.

#### 6. Kuinka usein tavallisesti käyt päiväkeskuksessa?

- Harvemmin kuin kerran viikossa
- 1 – 2 kertaa viikossa
- 3 – 4 kertaa viikossa
- 5 kertaa viikossa tai useammin

RUOKAILU JA ITSESTÄ HUOLEHTIMINEN:






7. Arvioi seuraavaa väitettä: **Syön lämpimän ruoan mielestäni riittävän usein.**

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
4	3	2	1	0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Jos et kävisi päiväkeskuksessa, söisitkö lämpimän ruoan yhtä usein?

En                       Kyllä                       En osaa sanoa

9. Arvioi seuraavaa väitettä: **Huolehdin hyvin omasta siisteydestäni ja puhtaudestani.**






Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
4	3	2	1	0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana siihen, **miten hyvin olet pitänyt huolta omasta siisteydestäsi ja puhtaudestasi?**

Ei ole vaikuttanut tilanteeseeni  
 On auttanut pitämään tilanteeni ennallaan  
 On parantanut tilannettani  
 On huonontanut tilannettani  
 En osaa sanoa

PÄIVÄRYTMI:

11. Arvioi seuraavaa väitettä: **Saan aamuisin helposti itseni ylös sängystä ja liikkeelle.**






Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
4	3	2	1	0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana siihen, **miten helposti olet saanut aamuisin itsesi ylös sängystä ja liikkeelle?**

Ei ole vaikuttanut tilanteeseeni  
 On auttanut pitämään tilanteeni ennallaan  
 On parantanut tilannettani  
 On huonontanut tilannettani  
 En osaa sanoa

ARJEN SUJUVUUS:

13. Arvioi seuraavaa väitettä: **Jaksan hoitaa hyvin päivittäiset askareni** (esimerkiksi kodinhoito, kaupassa käynti).






Täysin samaa mieltä 4	Jokseenkin samaa mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana siihen, **miten hyvin olet jaksanut hoitaa päivittäiset askareet** (esimerkiksi kodinhoito, kaupassa käynti)?

- Ei ole vaikuttanut tilanteeseeni
- On auttanut pitämään tilanteeni ennallaan
- On parantanut tilannettani
- On huonontanut tilannettani
- En osaa sanoa

IHMISSUHTEET:






15. Arvioi seuraavaa väitettä: **En tunne itseäni yksinäiseksi.**

Täysin samaa mieltä 4	Jokseenkin samaa mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Jos et kävisi päiväkeskuksessa, tuntisitko itsesi yksinäisemmäksi?

- Kyllä       En       En osaa sanoa

17. Arvioi seuraavaa väitettä: **En tunne itseäni ahdistuneeksi muiden ihmisten seurassa** (esimerkiksi yhteisissä ruokailutilanteissa, vieraiden ihmisten kanssa jutellessa, kaupassa käydessä)?






Täysin samaa mieltä 4	Jokseenkin samaa mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana siihen, millaiseksi olet kokenut olosi muiden ihmisten seurassa (esimerkiksi yhteisissä ruokailutilanteissa, vieraiden ihmisten kanssa jutellessa, kaupassa käydessä)?

- Ei ole vaikuttanut tilanteeseeni
- On auttanut pitämään tilanteeni ennallaan
- On parantanut tilannettani
- On lisännyt ahdistustani
- En osaa sanoa

ITSETUNTO JA OMAT VAHVUUDET:






19. Arvioi seuraavaa väitettä: **Minulla on hyvä itsetunto.**

Täysin samaa mieltä 4	Jokseenkin samaa mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana itsetuntoosi?

- Ei ole vaikuttanut tilanteeseeni
- On auttanut pitämään tilanteeni ennallaan
- On parantanut tilannettani
- On huonontanut tilannettani
- En osaa sanoa

21. Arvioi seuraavaa väitettä: **Tunnen omat vahvuuteni.** (Tiedän asiat, joissa olen hyvä tai joiden tekemisestä nautin.)

Täysin samaa mieltä 4	Jokseenkin samaa mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 2	Täysin eri mieltä 1	En osaa sanoa 0
				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Onko päiväkeskuksessa käyminen auttanut sinua löytämään omia vahvuuksiasi (esimerkiksi asioita, joissa olet hyvä tai joiden tekemisestä nautit)?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

ARVOSTUS JA VERTAISTUKI:

23. Koetko, että olet kuluneen vuoden aikana saanut päiväkeskuksen työntekijältä sellaista arvostusta tai tukea, jota et ole saanut muualta?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

24. Koetko, että olet kuluneen vuoden aikana saanut muilta kävijöiltä sellaista tukea tai apua, josta on ollut sinulle todellista hyötyä?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

USKO JA HENGELLISYYS:

25. Arvioi seuraavaa väitettä: **Hengellisyys tai usko ovat minulle tärkeitä.**






Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
<input type="checkbox"/>	----- <input type="checkbox"/>	----- <input type="checkbox"/>	----- <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana **hengelliseen hyvinvointiisi?**

- Ei ole vaikuttanut mitenkään hengelliseen hyvinvointiini
- On parantanut hengellistä hyvinvointiani
- On huonontanut hengellistä hyvinvointiani
- En osaa sanoa

TERVEYS:

27. Arvioi seuraavaa väitettä: **Terveyteni on hyvä.**

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
4	3	2	1	0
				
<input type="checkbox"/>	----- <input type="checkbox"/>	----- <input type="checkbox"/>	----- <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana **terveyteesi?**

- Ei ole vaikuttanut tilanteeseeni
- On auttanut pitämään tilanteeni ennallaan
- On parantanut tilannettani
- On huonontanut tilannettani
- En osaa sanoa

## PÄIHTEIDEN KÄYTTÖ:

### 29. Kuinka usein käytät päihteitä?

- En koskaan
- Kerran kuukaudessa tai harvemmin
- 2 - 4 kertaa kuukaudessa
- 2 - 3 kertaa viikossa
- 4 kertaa viikossa tai useammin
- En osaa sanoa

### 30. Onko sinulla mielestäsi ongelmia päihteiden käytössä?

- Kyllä                       Ei                       En osaa sanoa

### 31. Onko päiväkeskuksessa käyminen vaikuttanut kuluneen vuoden aikana päihteiden käyttöösi?

- Ei ole vaikuttanut mitenkään päihteiden käyttööni
- On ehkäissyt tilanteeni huononemista
- On vähentänyt päihteiden käyttöäni
- On lisännyt päihteiden käyttöäni
- En osaa sanoa

KIITOS VASTAUKSESTASI!



# Missä olisit -kysely

*Missä olisit* -kysely on lyhyt, kahden kohdan mittainen. Sen tarkoitus on tuottaa tietoa siitä, millaista toimintaa päiväkeskus korvaa. Jos henkilö olisi esim. baarissa tai kadulla päihtyneenä, päiväkeskustyöllä on myönteisiä, päihdekäyttäytymistä ehkäiseviä vaikutuksia. Kysely voidaan tehdä sähköisesti tai paperiversiona.

## Mitä tekisit, jos et olisi tullut päiväkeskukseen tänään?

### 1. Miten viettäisit aikaasi, jos et olisi tullut päiväkeskukseen?

- Päihtyneenä
- Selvin päin

### 2. Missä viettäisit aikasi, jos et olisi tullut tänään päiväkeskukseen?

*Voit valita useamman vaihtoehdon.*

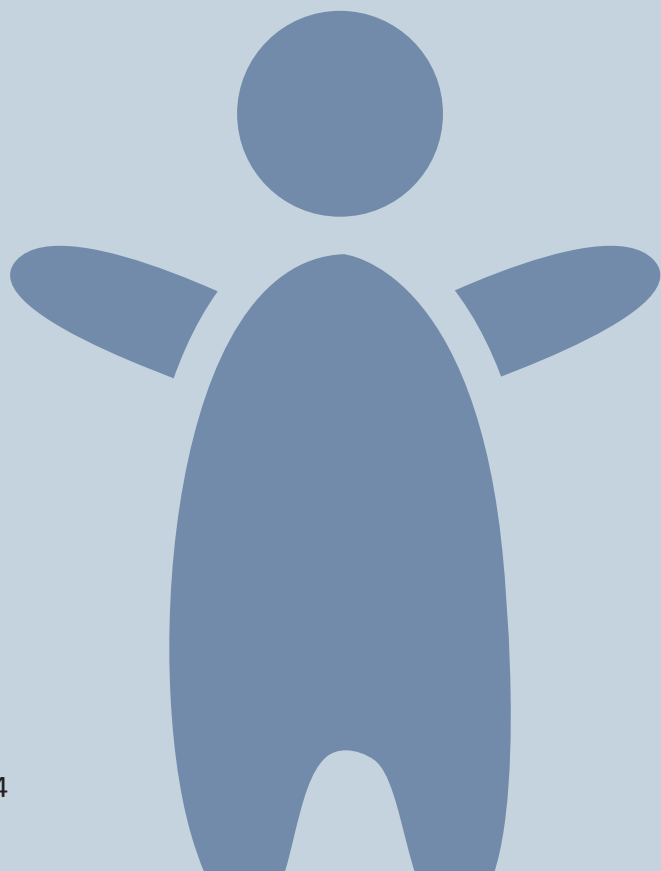
- Kotona
- Tutun tai sukulaisen luona
- Kirjastossa
- Baarissa
- Kadulla
- Ostoskeskuksessa
- Kahvilassa
- Muualla, missä?

# APUA SUUNNITTELUUN JA KEHITTÄMISEEN

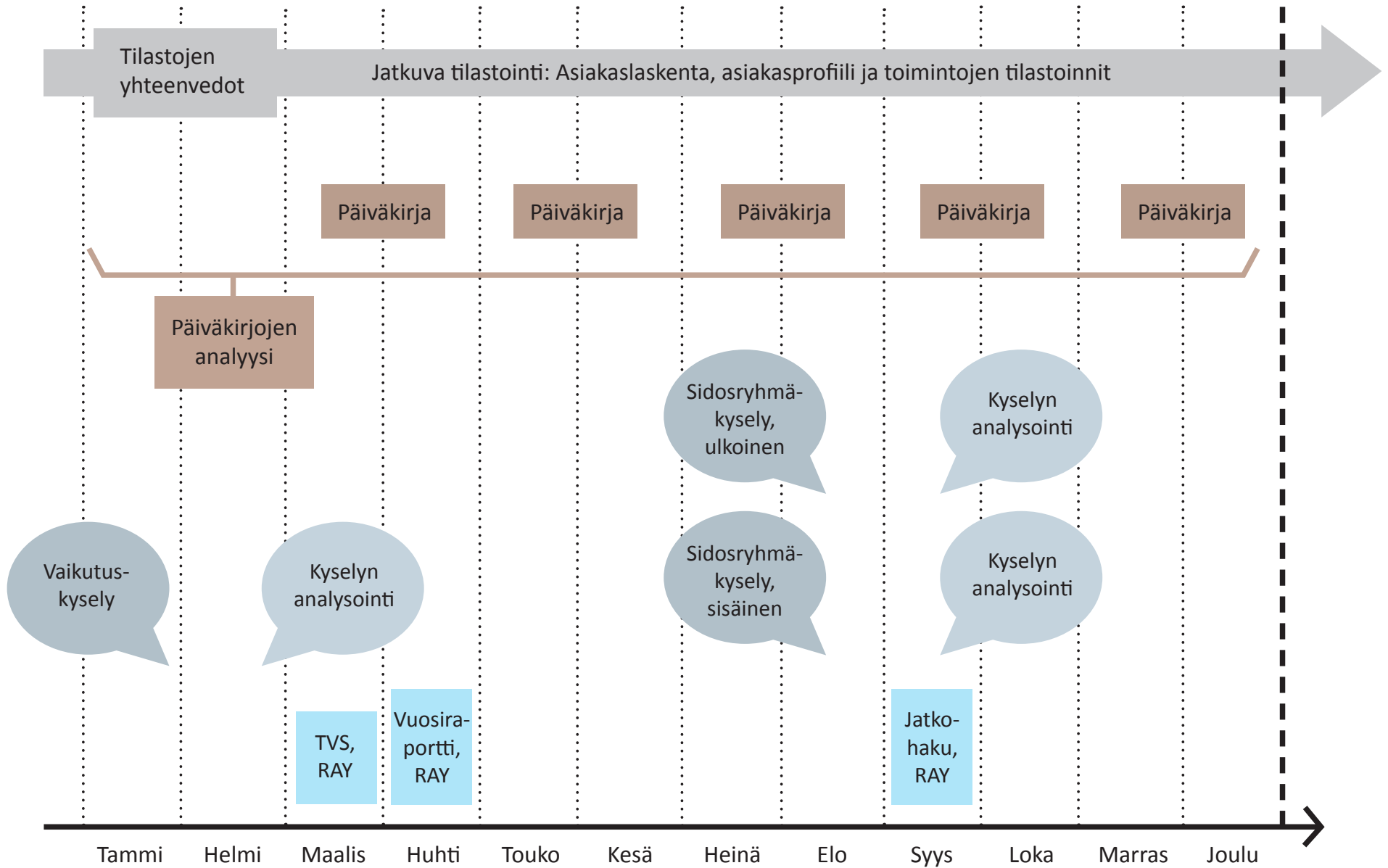
Arvioinnin yksi tehtävä on auttaa työn fokuksissa ja kehittämisessä. Kun toiminnan peruskuvio on hyvin suunniteltu, päivärytmi kestää yllättäviä tilanteita ja ajoittaista kaaostakin. Mutta jos hyvää perustaa ei ole, työssä ajautetaan helposti oravanpyörään tai lyhytjäteiseen tekemiseen. Silloin ei jää tilaa toiminnan kehittämiseksi eikä asiakaskunnan tarpeiden tunnistamiselle.

## Aikajana

VAAKA-työkalupakissa on myös toiminnan suunnittelun ja kehittämisen välineitä. Aikajana auttaa varautumaan pakollisiin ja välttämättömiin tehtäviin hyvissä ajoin ja silloin ne tulevat myös paremmin tehdyiksi. Kalenteriin kannattaa merkitä myös sellaiset tärkeät asiat, jotka jäävät muuten tekemättä. Aikajanasta on esimerkki kuvassa 13. Kun asiat on aikataulutettu, on helpompi havaita, mihin kohtaan vuotta syntyy työruuhkaa. Voisiko tehtäviä kenties jakaa eri ajankohdille? Milloin raportin teko kannattaa aloittaa? Mihin väliin mahtuu yhteistyökontaktien hoitaminen? Työn kokonaisuus hahmottuu paremmin, kun se on kuvattu graafisesti ja päivitetty versio on seinällä työntekijöiden näkyvillä.



Kuva 13.



# Päiväkirjat A, B ja C

Päiväkirja on työntekijän apu työn itsearviointiin. Se nostaa esiin onnistumiset ja ongelmat, jäsentää työtä ja tarjoaa mahdollisuuden asiakasvaikutusten ja toimintaympäristön muutosten seurantaan. Päiväkirja laaditaan yleensä kerran kuukaudessa. Vaihtoehtoisia lomakkeita on kolme (päiväkirjat A, B ja C). Jokainen työntekijä voi tehdä joko oman päiväkirjansa, joiden sisällöistä – kuten eroista ja yhtenevyyksistä – voidaan keskustella palaverissa. Vaihtoehtona on tehdä yhteinen päiväkirja, johon tulee koostusti työtiimin näkemys toiminnasta kyseiseltä ajanjaksolta. Kysymyksiä voi käyttää tiimipalaverin runkona, jolloin keskustelusta saadaan yhteinen päiväkirja. Päiväkirjojen tuottaman tiedon pohjalta päätetään jatkotoimista, ne kirjataan muistiin ja niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan.

Tärkeää on tehdä kooste päiväkirjoista esim. kerran vuodessa ja laatia sen pohjalta itsearviointiraportti. Päiväkirjakooste tuottaa tietoa toimintakertomukseen ja se voi olla myös osa laajempaa päiväkeskuksen arviointiraporttia, joka toimitetaan sidosryhmille.

## PÄIVÄKIRJA A

Tarkastelujakso:

Lomakkeen täyttäjä(t):

Tämän päiväkirjan tarkoituksena on pysähtyä tarkastelemaan omaa toimintaa kuluneen kuukauden ajalta. Tavoitteena on, että päiväkirjan täyttämisen jälkeen teillä on hyvä kuva siitä, millainen oli kulunut kuukausi ja mitä siitä voidaan oppia.

### ONNISTUMISET JA HAASTEET

Mieti onnistumisia ja haasteita esimerkiksi seuraavista näkökulmista: asiakastyö, ilmapiiri päiväkeskuksessa, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.

Onnistumiset jakson aikana:

Haasteet jakson aikana:

### Miten tiedonkulusta on huolehdittu ja miten on tieto kulunut?

Mieti tiedonkulkua seuraavista näkökulmista:

- a) **Tiedottaminen asiakkaille** – nykyisille ja mahdollisille uusille
- b) **Tiedonkulku asiakkailta työntekijöille** (asiakkaiden tarpeet, kehitysehdotukset)
- c) **Työyhteisön sisällä** (päiväkeskustyöntekijät, organisaation muut päiväkeskukset, esimies, johto, mahdollinen asumisyksikkö)
- d) **Yhteistyökumppaneille**

### Kehittämisehdotukset:

Mitkä ovat johtopäätökset kuluneesta jaksosta ja kehittämisehdotukset niiden perusteella?

PÄIVÄKIRJA B

Tarkastelujakso:

Lomakkeen täyttäjä(t):

Tähän sarakkeeseen voit halutessasi otsikoida onnistumiset ja haasteet etukäteen. Se helpottaa tiedon analysointia ja suuntaa ajatuksen halumaasi asiaan.	<b>ONNISTUMISET JA HAASTEET JAKSON AJALTA</b>	
	Kirjoita onnistumiset ja haasteet kuukauden ajalta alla olevaan taulukkoon. Kiinnitä huomiota muun muassa seuraaviin asioihin: ilmapiiri, ohjelma, asiakasmäärät ja -profiili, yhteistyökumppanit, tiedonkulku ja vaikutukset.	
	<b>Onnistumiset jakson aikana:</b>	<b>Haasteet jakson aikana:</b>
Esim. Asiakastyö		
Esim. Yhteistyökumppanit		

**Kehittämisehdotukset:**

Mitkä ovat johtopäätökset kuluneesta jaksosta ja kehittämisehdotukset niiden perusteella?

**Sovittiinko jatkosta?**

Mitä tehdään?	Milloin?	Kuka vastaa?	Miten tiedottaminen hoidetaan?

PÄIVÄKIRJA C

Tarkastelujakso:

Lomakkeen täyttäjä(t):

Tavoitteet	Konkreettiset tulokset jakson aikana:	Mitkä asiat ovat estäneet/edistäneet ko. tavoitteen toteutumista?
Tämän vuoden tavoitteet (noin 3 kpl) Kirjoita tavoitteiden kohdalle myös niitä kuvaavia tunnuslukuja, joita seurataan vuoden ympäri.		

Onko jakson aikana kulunut aikaa merkittävästi johonkin muuhun toimintaan? Mihin?

**TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA ASIAKASKUNTA**

a) Onko päiväkeskuksen toimintaympäristössä havaittavissa joitakin yhteiskunnallisia ilmiöitä tai muutoksia?

Kiinnitä huomiota esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Onko asiakkaiden tarpeissa ja ongelmissa tapahtunut muutoksia tai onko niissä muuta erityistä huomioitavaa (ks. esim. palveluohjauslomake, asiakaspalaute)?
- Miten alueen palvelutarjonnassa tapahtuvat muutokset tai puutteet näkyvät päiväkeskustoiminnan arjessa? (Esim. avun tarve sähköisessä asioinnissa, sote-kentällä tapahtuvat muutokset.)

b) Millaisia muutoksia päiväkeskuksen asiakaskunnassa on havaittavissa verrattuna edelliseen toimintavuoteen/tarkastelujaksoon?

Kerro oma arviosi tähän, vaikka muutoksiin ei olisi mahdollista reagoida päiväkeskustoiminnan keinoin.

**Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset:**

Pohdi tässä, millaisia johtopäätöksiä voidaan edellisten kohtien perusteella tehdä ja huomioida toiminnan kehittämisessä.

## Asiakasseminaari

Asiakasseminaari on innovatiivinen työmenetelmä, jonka avulla kävijäkunta pääsee kehittämään ja arvioimaan päiväkeskuksen toimintaa. Seminaarissa pohditaan toiminnallisten menetelmien avulla päiväkeskustyötä ja sen kehittämistarpeita. Kuvassa 14 on seminaariohjelma. Tarjoilu on tärkeä osa seminaaria.

Seminaari jakautuu kolmeen osaan: yksilö-, ryhmä- ja yhteiseen työskentelyyn. Yksilötyöskentelyssä osallistuja pohtii annettuja teemoja koskevia hyviä ja huonoja puolia. Hyvät puolet kirjataan vihreille *post it* -lapuille ja huonot punaisille. Laput liimataan seminaaritalan seinällä oleville paperiarkeille kunkin teeman alle. Yksilötyön päätteeksi osallistujat tutustuvat lappujen antiin.

Teemoja käsitellään ryhmissä ja ryhmä valitsee niistä 3–5 tärkeintä asiaa. Yhteisessä osuudessa ryhmät esittelevät tärkeiksi nostamansa asiat ja niistä keskustellaan. Näistä valitaan kehittämiskohteet äänestyskellä.

Mukaan kannattaa kutsua myös sidosryhmiä, kuten kunnan edustajia. Se tuo heidät päiväkeskukseen ja tutustuttaa työntekijöihin ja toimintaan. Seminaari parantaa työntekijöiden osaamista ja mahdollisuuk-

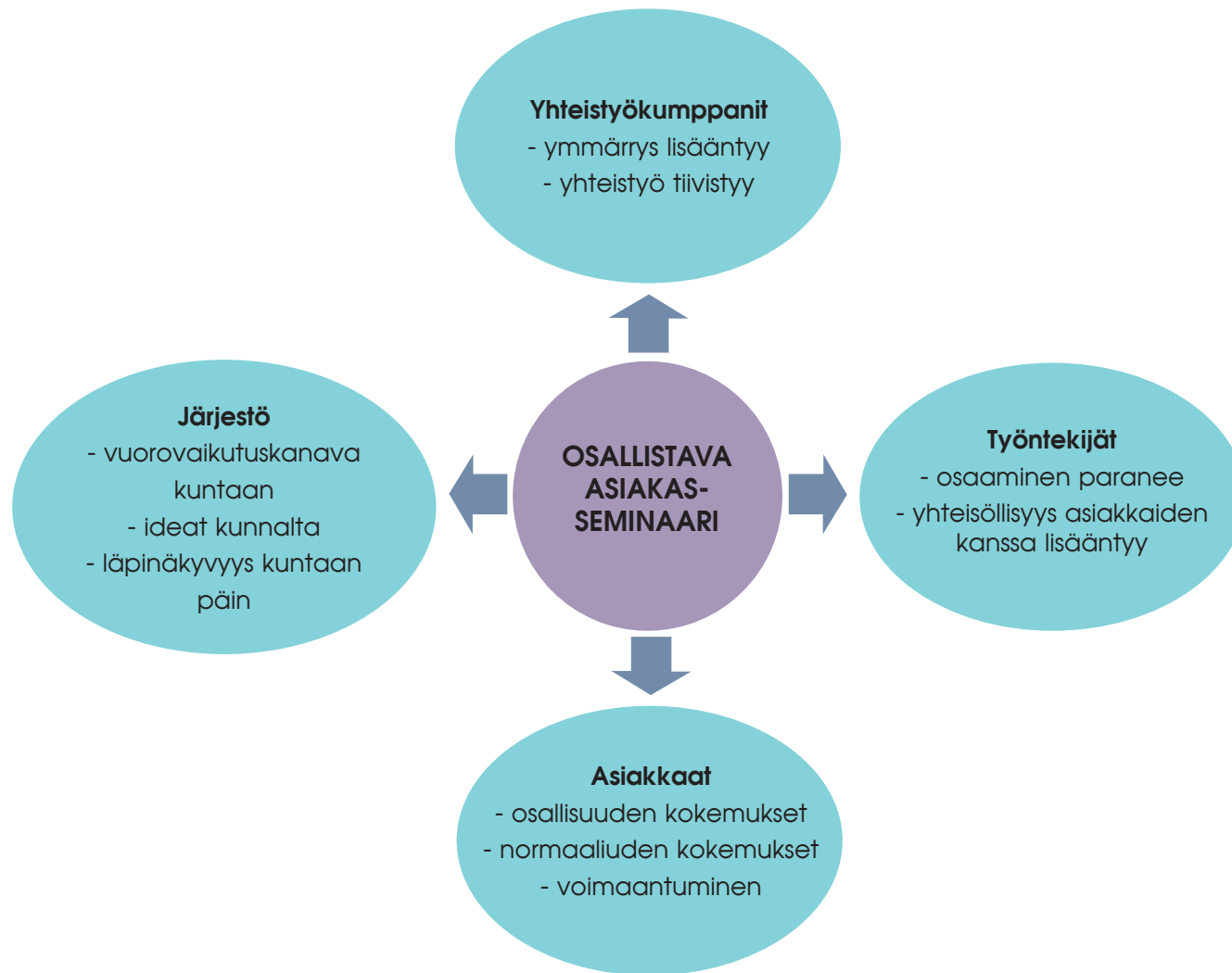
sia tehdä entistä vaikuttavampaa työtä. Asiakkaat saavat kokemuksia normaaliudesta ja kuulumisesta yhteisöön, tulevat arvostetuiksi ja voimaantuvat.

Kuvassa 15 on esitetty Asiakasseminaarin odotetut vaikutukset osallistujiin. Lisäksi välillisesti voivat hyötyä myös voimaantuneiden kävijöiden läheiset sekä kunnan palvelujärjestelmä entistä vaikuttavamman päiväkeskuksen ja paremmin voivien asiakkaiden myötä.

SEMINAARIOHJELMA	
<b>11.00–12.00</b>	<b>Lounas</b>
<b>12.00 -12.15</b>	<b>Tervetuloa!</b> Päivän alustus
<b>12.15–13.00</b>	<b>Mielipiteeni päivätoiminnasta</b> Toiminnallinen yksilötyöskentely
<b>13.00–13.15</b>	<b>Tauko</b>
<b>13.15–14.30</b>	<b>Miten toimintaa voidaan kehittää?</b> Tuotosten lukeminen ja ryhmätyöskentely Yhteinen työskentely ja päätöksistä sopiminen
<b>14.30–15.00</b>	<b>Kahvi</b>

Kuva 14.

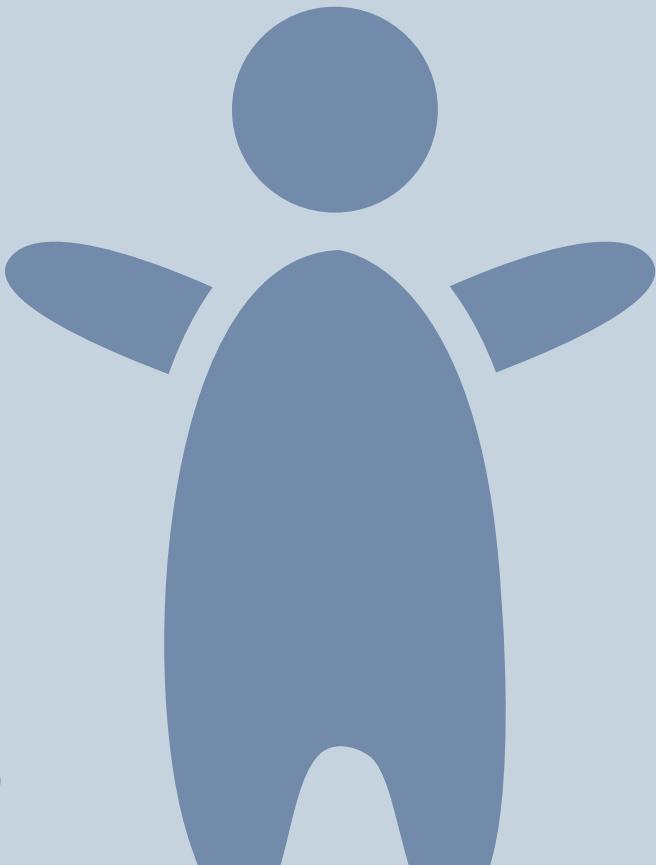
## Asiakasseminaarin odotettuja vaikutuksia



Kuva 15.

## Ongelmanratkaisulomake

Ongelmanratkaisulomaketta (kuva 16) käytetään joko yksin tai tiimissä. Sen avulla päästään käsiksi vaikeisiin tilanteisiin sekä tuotetaan pohdittuja ja dokumentoituja ratkaisuja niihin. Lomake kehittää ongelmanratkaisutaitoja sekä antaa mahdollisuuden ongelmien analysointiin ja perusteelliseen käsittelyyn.





Kuva 16.

Otsikko: Pvm:				
Mikä on havaittu tilanne tai ongelma? Oleelliset johtopäätökset tiiviisti:	Mitä aiotaan tehdä asian korjaamiseksi?			
	Konkreettiset toimenpiteet?	Millä aikataululla?	Kuka vastaa?	Ketä pitää tiedottaa asiasta ja kuka sen tekee?
Taustatiedot näiden johtopäätösten takana. Nykytila vs. tavoitetila				
Mikä on <b>syynä</b> tähän tavoitetilan ja nykytilan eroon? Huom! Vrt. juurisyy ja oireet.	Millä ja milloin mitataan, onko toimenpiteistä ollut hyötyä?			
	Miten huolehditaan jatkosta?			

VAAKA-työkaluja kehitetään edelleen kokemusten ja palautteen pohjalta. Ne ovat Sininauhan Arviointipalvelujen sivuilla vapaasti käytettävissä ja muokattavissa. Toivottavaa kuitenkin on, että työkaluja käytettäessä viite alkuperäiseen tuotokseen säilytetään lähteen osoittamiseksi ja jotta muutkin löytävät VAAKA-menetelmän.

## Yhteinen päiväkeskus -kirja

VAAKA-menetelmää on kuvattu tarkemmin kirjassa *Yhteinen päiväkeskus*. Kirja on ladattavissa pdf-versiona Sininauhaliiton Arviointipalvelujen sivulla

[www.sininauha.fi/organisaatio/julkaisut/kirjat-ja-raportit/arviointi](http://www.sininauha.fi/organisaatio/julkaisut/kirjat-ja-raportit/arviointi)

Kirjaa voi myös tilata hintaan 25 euroa Sininauhaliitosta. Tilausohjeet:

[www.sininauha.fi/organisaatio/julkaisut/tilaukset](http://www.sininauha.fi/organisaatio/julkaisut/tilaukset)



Päiväkeskus säästää yhteiskunnan kuluja, mutta millä tavalla päiväkeskuksen rahoitus saadaan vakaalle pohjalle? Kuinka päiväkeskuksia voi kehittää ja minkälainen on niiden tyypillinen asiakas?

Päiväkeskusten vaikuttavuudesta kiinnostuneet löytävät kirjan sivuilta runsaasti esimerkkejä ja käytännönläheisiä työkaluja. Päiväkeskuksen perustamisesta tai kehittämisestä kiinnostuneille teos tarjoaa konkreettisia neuvoja.



## Miten päiväkeskusten vaikuttavuutta voidaan kehittää ja arvioida?

Päiväkeskustoiminnan vaikuttavuutta voi olla vaikea osoittaa, jos järjestöillä ei ole dokumentoitua tietoa työnsä tuloksista ja vaikutuksista. Taloudellisten haasteiden ja kilpailun lisääntyessä pelkät hyvät henkilösuhteet eivät enää riitä, vaan päättäjät ja rahoittajat tarvitsevat konkreettista näyttöä toiminnan hyödyllisyydestä.

VAAKA-opas tarjoaa käytännönläheisiä ja helppoja työvälineitä päiväkeskustoiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. VAAKA-työkalut auttavat kävijäkunnan profiloinnissa ja asiakasvaikutusten seurannassa. Itsearviointin ja suunnittelun välineiden avulla toimintaa voidaan kehittää sekä tunnistaa hyvät käytännöt ja kompastuskivet. VAAKA-työkalut ovat Sininauhaliiton Internet-sivuilla vapaasti käytettävissä. Niitä voi kukin käyttäjä muokata omiin tarpeisiinsa sopiviksi.

Päiväkeskus tarjoaa yhteisön niille, joilla on puutetta turvallisista ja rakentavista ihmis-suhteista. Päiväkeskusten yhteiskunnallista merkitystä on tärkeää tehdä tunnetuksi, jotta ne saavat myös jatkossa tarvitsemansa tuen ja tunnustuksen. VAAKA-työkalujen avulla työ tulee tutummaksi kunnalle ja muille yhteistyökumppaneille. Tutuksi tullutta toimintaa on helpompi tukea.

