|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAVOITELTU MUUTOS** | **ARVIOINTIKYSYMYKSET**  **ARVIOINTIKRITEERIT JA INDIKAATTORIT** | **MENETELMÄT** |
| 1. Tavoitevalmennusryhmä Nosteen tavoitteena on luoda ja kehittää vaikuttavan sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalli (sisältöjä ja prosesseja) | **arviointikysymykset**:   * Miten 3-vaiheinen malli toimii ja riittääkö siinä suunniteltu kesto? * Miksi uusi toimintamalli toimii / ei toimi? * Keille uusi palvelu sopii ja keille ei? * Millaiset toimintatavat yksilö- ja ryhmätyössä toimivat? * Millaisia jatkopolkuja asiakkaille löytyy?   **arviointikriteerit ja indikaattorit:**   * Toimintamallin valmistuminen kahden vuoden projektin aikana * Asiakasprofiilin tunnistaminen * Jatkopolkujen löytyminen asiakkaille * Otetaan käyttöön vaikuttavia toimintatapoja | * Asiakkuuden alussa ja työskentelyn päättyessä Nosteen työntekijät kirjaavat webropol-kyselyn, josta saadaan arvokasta tietoa esimerkiksi asiakkaiden tuen tarpeista/tavoitteista ja niiden saavuttamisesta, asiakasprofiiliin liittyvistä tekijöistä, asiakkuuksien kestosta ja jatkopoluista. * Asiakasprofilointia ja sitä kenelle palvelu sopii, työstetään Nosteen case-tiimissä * Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta työskentelyn päättymisvaiheessa. * Asiakkaiden ja työntekijöiden prosessiarviointi ryhmän toimintaan liittyen ja ryhmän alussa asiakkaan asettamien tavoitteiden toteutuminen sekä asiakastyytyväisyyskysely ryhmätoiminnoista * Säännölliset kehittämistyöpajat Noste-tiimille kehittämisprosessin aikana, jonka osana hyödynnetään myös Noste-tiimin kehittämispäiväkirjaa * Ohjausryhmän dokumentointi: ohjausryhmässä vahvistetaan Nosteen toiminnan yhteiskehittämistä ja yhteistyötä |
| 2. Toimintamallin kehittämisen päätavoitteena on tavoitevalmennusryhmä Nosteen asiakkaiden hyvinvoinnin lisääntyminen | **arviointikysymys**:   * Lisääntyykö asiakkaan hyvinvointi?   **Indikaattori**:   * Asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuneet muutokset | * Aikuisväestön hyvinvointimittarilla kerätty tieto asiakkuuden alussa ja lopussa asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista työskentelyn aikana |
| 3. Nosteen asiakkaiden kanssa asetetut sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet toteutuvat | **arviointikysymykset**:   * Vastataanko Nosteessa asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin? * Mitä asiakkaalle tapahtuu, kun hän osallistuu Nosteeseen?   **Indikaattori**:   * Asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden saavuttaminen | * Aikuisväestön hyvinvointimittarin taustatietolomake (tavoite, tavoitteiden toteutuminen, suunnitellut ja käytetyt työskentelytavat, mikä edisti ja hidasti tavoitteiden toteutumista) * Webropol-kysely asiakkaiden tavoitteista ja niiden saavuttamisesta (työntekijät kirjaavat, kts. edellä). |
| 4. Asiakkaan kuntoutumista tuetaan monialaisen yhteistyön lisäämisellä ja vahvistamisella: omatyöntekijän ja Nosteen työntekijän yhteistyön, verkostotyön, moniammatillisen tiimin ja palveluohjauksen keinoin | **arviointikysymykset**:   * Toimiiko yhteistyö aikuissosiaalityön omatyöntekijän ja Nosteen välillä (asiakasohjaus, kolmikantatapaamiset, työnjako) ja miten sitä voi parantaa? * Miten moniammatillisen tiimin työskentely vaikuttaa kuntoutumisen edistämiseen? * Miten verkostotyöskentely vaikuttaa kuntoutumisen edistymiseen? * Millaisia toimintakäytäntöjä kehitetään yhteistyökumppaneiden kanssa, esimerkiksi HUS-psykiatria?   **indikaattorit**:   * kokemus ja havainnot aikuissosiaalityön omatyöntekijän, yhteistyökumppaneiden ja Nosteen välisen työskentelyn sujuvuudesta * havainnot moniammatillisen tiimin hyödyistä * havainnot verkostotyöskentelyn hyödyistä * kehitetyt toimintakäytännöt | * Sosiaalityön omatyöntekijöille lähetetään kysely ennen projektia, aikana ja sen jälkeen. Kysely tuottaa tietoa mm asiakastarpeista, ostopalveluiden käyttöön liittyvistä tekijöistä sekä työskentelyn sujuvuudesta sekä kehittämistarpeista ja toiveista. * Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta työskentelyn päättymisvaiheessa * Nosteen case-tiimissä kerätään tietoa siitä miten moniammatillisen tiimin työskentely ja verkostotyöskentely vaikuttavat? * Työskentelyn päättyessä Nosteen työntekijät arvioivat webropol-kyselyyn miten moniammatillisen tiimin työskentely ja verkostoyhteistyö on vaikuttanut asiakkaan kuntoutumisprosessiin. (työntekijät kirjaavat, kts. edellä). * Aikuisväestön hyvinvointimittarin taustatietolomakkeesta tunnistetaan miten moniammatillisen tiimin työskentely ja verkostotyöskentely edistävät tai hidastavat asiakkaan tilannetta. * Säännölliset kehittämistyöpajat Noste-tiimille kehittämisprosessin aikana, jonka osana hyödynnetään myös Noste-tiimin kehittämispäiväkirjaa * Ohjausryhmän muistiot: ohjausryhmässä vahvistetaan Tavoitevalmennusryhmä Nosteen toiminnan yhteiskehittämistä ja yhteistyötä. |
| 5. Tavoitteena on kustannussäästöjen osoittaminen, kun sosiaalisen kuntoutuksen palvelu järjestetään kaupungin omana toimintana ostopalveluiden käytön sijaan. | **arviointikysymys:**   * Tuottaako palvelu säästöä?   **indikaattorit:**   * Noste-palvelun hinta ulkopuolelta ostettuna * Nosteen asiakasmäärä ja saadun tuen määrä | * Kustannussäästöjen arvioimiseksi raportoidaan kuukausittain asiakas- ja tapaamisten määrät sekä ryhmien ja niihin osallistuneiden määrät. Näitä lukuja verrataan ostopalveluiden kustannuksiin kuukausitasolla. Myöhemmin mahdollisesti toteutetaan myös seuranta liittyen ostopalveluiden ja Nosteen asiakkuuksien keskimääräisiin kestoihin nähden. |