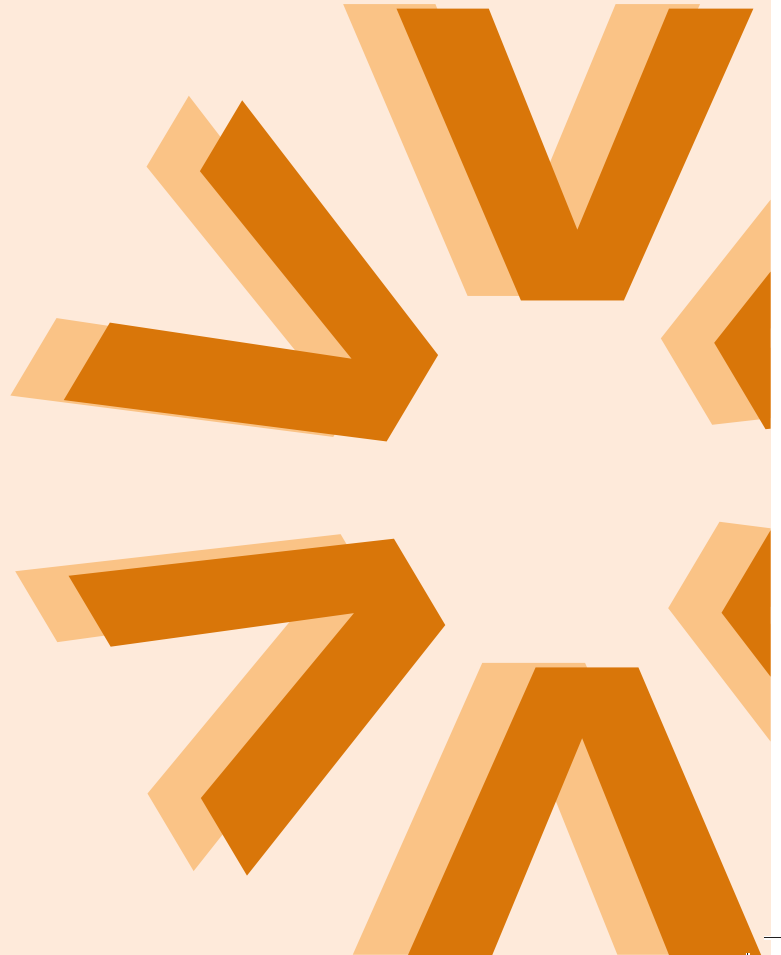




# Kuuden suurimman kaupungin sosiaalipalvelujen vertailutoiminnan arviointi

Pekka Borg  
Kuusikko-työryhmän  
julkaisusarja 1/2013



## Kuusikko-työskentelyn historia ja periaatteet

Kuusikko muodostuu Suomen kuudesta väkiluvultaan suurimmasta kaupungista. Väestömäärän mukaisessa järjestyksessä Kuusikkoon kuuluvat Helsinki, Espoo, Tampere, Vantaa, Turku ja Oulu. Kuusikko-työryhmissä vertaillaan kaupunkien sosiaali- ja terveystalvveluja. Kaupunkien edustajista koostuvat eri palvelukokonaisuuksien asiantuntijaryhmät tuottavat vuosittain tilastollisia raportteja edeltävän vuoden asiakasmääristä, suoritteista, henkilöstöstä ja kustannuksista. Tärkeimmät tiedot esitetään raporteissa usean vuoden aikasarjoina.

Kuusikko-työn historia ulottuu vuoteen 1994, jolloin Helsingin, Espoon ja Vantaan sosiaali- ja terveystoimen johtajat päättivät alkaa toteuttaa vertailuja keskeisimmistä sosiaali- ja terveystoimen palveluista sekä niiden kustannuksista. Ensimmäiseksi tarkasteltiin lasten päivähoitoa, toimeentulotukea sekä vanhusten palveluja. Turku ja Tampere tulivat mukaan kaikkiin vertailuihin vuonna 1996, minkä jälkeen ryhmä nimettiin Viisikoksi. Vertailuraportteja alettiin julkaista omassa julkaisusarjassaan vuodesta 1999 eteenpäin. Kuusikko syntyi, kun Oulu liittyi kuudenneksi jäseneksi ryhmään. Ensimmäiset tiedot Oulusta saatiin vuodelle 2002. Ajan myötä Kuusikko-vertailuihin on tullut mukaan uusia palvelukokonaisuuksia. Lisäksi raporttien laajuus on kasvanut vertailtavaksi otettujen asioiden lisääntyessä.

Kuusikko-raporttien tiedot asiakasmääristä, suoritteista, henkilöstöstä ja kustannuksista on pääasiassa koottu kuntien omista tietojärjestelmistä ja tilinpäätöksistä. Raportteihin sisältyy tilastotietojen lisäksi erillisiä selvityksiä esimerkiksi eri palvelujen organisoinnista tai kuntien suunnitelmista tietyn palvelurakenteen muutoksen toteuttamiseksi. Kaupunkien asiantuntijat sopivat tiedonkeruulle mahdollisimman yhdenmukaiset määritelmät, toteuttavat tiedonkeruun käytännössä ja analysoivat tuloksia. Kuusikko-työryhmien sihteeri koavat tiedot yhteen ja kirjoittavat ryhmäkohtaiset raportit.

Kuusikon lisäksi tilastotietoja kuntien sosiaali- ja terveystalvveluista tuotetaan monilla taholla, kuten Tilastokeskuksessa, Terveystalvveluden ja hyvinvoinnin laitoksessa (THL:ssä) sekä Suomen Kuntaliitossa. Kuusikko-tiedonkeruun ja raportoinnin erityispiirteet liittyvät yhdessä sovittuihin määritelmiin ja sopimukseen tietosisällöstä, suorite- ja taloustietojen yhdistämiseen yhteen raporttiin, palvelua koskevien tietojen kattavuuteen ja pyrkimykseen tietojen vertailukelpoisuuden yksityiskohtaiseen arviointiin. Lisäksi edellisen vuoden tietoja käsittelevät raportit ilmestyvät yleensä nopeammalla aikataululla kuin valtakunnalliset yhteenvedot. Työryhmien tiedonkeruuprosessia ja raportoinnin sisältöä voidaan myös muokata verrattain joustavasti suhteessa valtakunnallisen tason tiedonkeruuseen ja julkaisuihin.

Vuonna 2013 toimii seitsemän Kuusikko-työryhmää, jotka ovat lasten päivähoiton, lastensuojelun, aikuissosiaalityön, päihdehuollon, kehitysvammahuollon, vammaispalvelujen sekä vanhuspalvelujen ryhmät. Jokainen ryhmä tuottaa vuoden aikana yhden raportin.

# **Kuuden suurimman kaupungin sosiaalipalvelujen vertailutoiminnan arviointi**

## **Kuusikko-työn asiakaskyselyn tulokset**

Kuusikko-työryhmän  
julkaisu 1/2013  
Pekka Borg

Kuusikko-työryhmän julkaisusarja  
Teksti: Pekka Borg  
Kansi: Kati Rosenberg

ISSN 1457-5078

Helsinki

Tekijä(t)		
Pekka Borg		
Nimike		
Kuuden suurimman kaupungin sosiaalipalvelujen vertailutoiminnan arviointi		
Julkaisija (virasto tai laitos)	Julkaisuaika	Sivumäärä, liitteet
Helsingin sosiaalivirasto, Espoon sosiaali- ja terveystoimi, Vantaan sosiaali- ja terveystoimi, Turun sosiaali- ja terveystoimi, Tampereen hyvinvointipalvelut sekä Oulun hyvinvointipalvelut	5/2013	25 s.
Sarjanimike		Osanumero
Kuusikko-työryhmän julkaisusarja		1/2013
ISSN-numero	Kieli	
1457-5078	Suomi	
Tiivistelmä		
<p>Kuusikko-työryhmät tuottavat vuosittain 7–8 vertailuraporttia kuuden suurimman kaupungin sosiaalipalveluista. Toiminnan tavoitteena on vertailutiedon avulla parantaa asiakkaan saamia palveluja ja asiakkaan hyvinvointia. Oppiminen toisten kaupunkien kokemuksista edistää palvelujen kehittämistä toimivammiksi ja vaikuttavammiksi. Kustannusvertailut auttavat tuottamaan tarpeelliset palvelut entistä taloudellisemmin.</p> <p>Kuusikko-tietojen tarkoituksena on tukea kuntien sosiaalipalveluista vastaavia luottamushenkilöitä, johtajia ja asiantuntijoita päätöksenteossa, johtamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Tiedon muita käyttäjiä ovat muun muassa sosiaalialan asiakastyön tekijät, tiedotusvälineet, muut viranomaiset ja kansalaiset, jotka ovat kiinnostuneet arvioimaan oman kuntansa palveluita. Painettujen raporttien lisäksi tiedonvälityksen kanavana toimii Kuusikko-kuntien oma internet-sivu.</p> <p>Tässä raportissa esitellään maaliskuussa 2013 järjestetyn Kuusikko-kuntien asiakaskyselyn tuloksia. Internet-kyselyyn lähetettiin sähköpostitse osallistumispyyntö 636 henkilölle, joiden oletettiin olevan tehtäviensä puolesta Kuusikko-raporttien lukijoita. Kyselyyn vastasi 147 henkilöä eli 23 % kutsun saaneista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitä eri asiakasryhmiä Kuusikolla on?</li> <li>• Tuottaako Kuusikko luotettavaa tietoa ja sitä tietoa mitä tarvitaan?</li> <li>• Kuinka tyytyväisiä ollaan Kuusikko-raporttien laatuun, saatavuuteen ja käyttökelpoisuuteen?</li> <li>• Miten Kuusikko-raporttien tietoja hyödynnetään?</li> <li>• Millainen on Kuusikon internet-sivujen käytettävyys?</li> <li>• Onko tiedontuotanto oikea-aikaista?</li> <li>• Millaisia toiveita ja kehitysehdotuksia Kuusikon asiakkailla on?</li> </ul>		
Asiasanat		
Arviointi, kuntavertailu, kustannusvertailu		
Tiedustelut	Jakelu	
	<a href="http://www.kuusikkokunnat.fi">www.kuusikkokunnat.fi</a>	

# Kuusikko-työn asiakaskysely

## Sisällys

1. Kuusikko-työn arviointi .....	1
1.1. Asiakaskyselyn toteutus .....	2
2. Kuusikon asiakasryhmät .....	3
3. Yleisarvio Kuusikko-työstä .....	7
4. Raporttikohtainen vertailu.....	9
4.1. Vastaajien perehtyminen Kuusikon raportteihin.....	9
4.2. Kuusikko-raporttien sisältö ja laatu .....	11
4.3. Kuusikko-raporttien ulkoasu .....	14
4.4. Kuusikko-raporttien hyödynnettävyys .....	15
4.5. Raporttien ilmestymisen oikea-aikaisuus.....	17
5. Arvio Kuusikon internet-sivuista .....	18
6. Muita kommentteja Kuusikko-työstä.....	19
7. Johtopäätökset ja ehdotuksia.....	20

# 1. Kuusikko-työn arviointi

Kuusikon raporteja tuottavat asiantuntijatyöryhmät ja ohjausryhmä arvioivat aina vuoden päätteeksi toimintaansa. Kuusikko on myös järjestänyt seminaareja, joissa raporteista ja niiden hyödyntämisestä on keskusteltu. Raporttien lukijoilta ei kuitenkaan ole kerätty kootusti näkemyksiä, joten Kuusikon ohjausryhmä päätti joulukuussa 2012, että Kuusikko-työstä tehdään arviointi.

Kuusikko-vertailutoiminnan taustalla on oletus, että asiakkaan saamia sosiaalipalveluja ja palvelujen vaikuttavuutta voidaan parantaa keräämällä ja hyödyntämällä vertailukelpoista tietoa toisista suurista kaupungeista. Samoin oletetaan, että kustannusvertailun tuloksena opitaan tuottamaan tarpeelliset palvelut entistä taloudellisemmin. Arvioinnissa kriteerinä voidaan pitää sitä, kuinka hyvin Kuusikko on kyennyt edistämään näiden tavoitteiden saavuttamista.

Keskeinen Kuusikko-työn tuotos on palvelukohtainen raportti. Sihteerit kokoavat kuntien toimittamien asiakastilastojen, kustannustietojen ja toiminnan kuvausten pohjalta tiedot yhteen ja asiantuntijaryhmä analysoi yhdessä vertailun tuloksia. Asiantuntijaryhmien kokouksissa on raportin tuottamisen ohessa hyödyllistä ollut myös vertaileva keskustelu kuntien työkäytännöistä ja asiakkaiden tilanteisiin liittyvistä uusista ilmiöistä.

Tiedon välittäminen on tärkeä Kuusikon tehtävä ja painettujen raporttien ohella Kuusikon internet-sivut ovat kanava siihen. Oleellinen näkökulma on, miten Kuusikko-tieto hyödyttää päätöksentekoa. Samoin tiedon oletetaan tukevan palvelujen kehittämistä.

Ensisijaisena Kuusikko-tiedon kohderyhmänä ovat Kuusikko-kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen päättäjät, johtajat, päälliköt ja asiantuntijat. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä olevien on ajateltu hyötyvän Kuusikon raporteista. Lisäksi tietoa voivat hyödyntää tiedotusvälineet, muiden kuntien ja valtion viranomaiset, tutkijat, opiskelijat ja kuntien asukkaat ylipäätään. Kuusikon asiakkaalla tarkoitetaan tässä arvioinnissa kaikkia Kuusikko-tietojen käyttäjiä.

Edellä esitetyn pohjalta Kuusikko-työn arvioinnilla pyritään löytämään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä eri asiakasryhmiä Kuusikolla on?
- Tuottaako Kuusikko luotettavaa tietoa ja sitä tietoa mitä tarvitaan?
- Kuinka tyytyväisiä ollaan Kuusikko-raporttien laatuun, saatavuuteen ja käyttökelpoisuuteen?
- Miten Kuusikko-raporttien tietoja hyödynnetään?
- Millainen on Kuusikon internet-sivujen käytettävyys?
- Onko tiedontuotanto oikea-aikaista?
- Millaisia toiveita ja kehitysehdotuksia Kuusikon asiakkailta on?

### **1.1. Asiakaskyselyn toteutus**

Perusteellinen vastaaminen asetettuihin arviointikysymyksiin edellyttäisi monimuotoisia aineistoja ja paljon tutkijaresursseja. Arviointi päätettiin toteuttaa kevyemmässä mittakaavassa siten, että saadaan hyödyllistä tietoa toiminnan kehittämiseksi. Päätettiin tehdä sähköinen asiakaskysely, jonka tavoitteena on saada mahdollisimman kattavasti esiin Kuusikon asiakkaiden arvioita ja kehittämisajatuksia toiminnasta.

Kyselyn ensisijaisena kohderyhmänä olivat vuonna 2012 päättyneen valtuustokauden sosiaalilautakuntien jäsenet, Kuusikon ohjaus- ja asiantuntijaryhmien jäsenet, sosiaali- ja terveystieteiden sekä varhaiskasvatuksen johtajat, päälliköt ja asiantuntijat, jotka ovat potentiaalisia Kuusikon asiakkaita. Nettikysely toteutettiin Digium-ohjelmalla. Kunnat toimittivat sähköpostien osoitelista henkilöistä, joille lähetettiin kutsu osallistua kyselyyn. Kunnat ovat sisällyttäneet henkilöitä listoille hieman eri laajuisesti oman arvion mukaan, mutta kaikki listoilla olevat kuuluvat potentiaaliin Kuusikko-raporttien lukijoihin.

Henkilökohtaisesti suunnattujen sähköpostikutsujen lisäksi laitettiin avoin linkkikutsu Kuusikko-kuntien nettisivulle. Tätä kautta yritettiin tavoittaa niitä Kuusikon asiakasryhmiä, joita ei ennakolta voida nimetä, esim. kiinnostuneita kansalaisia, opiskelijoita, tutkijoita ja tiedotusvälineiden edustajia.

Kysely lähetettiin 649 henkilölle ja automaattivastauksen mukaan heistä 13 on pitempään poissa työtehtävästä. Siten jakelun laajuutena oli 636 henkilöä, joista 8.4.2013 mennessä kyselyyn vastasi 147 henkilöä, eli 23 %. Anonyymisti tallentuneista lomakkeista ei voi tunnistaa vastaajaa, mutta Digium-ohjelma näyttää lukumäärätietona, että linkin lomakkeeseen oli



avannut 343 henkilöä. Siten linkin avanneista 43 % vastasi kyselyyn. Avoimen linkin kautta tuli kyselyyn vain kaksi vastausta.

Digium-ohjelman määrittelemä lähettäjän osoite aiheutti sen, että kutsuviesti pysähtyi ainakin Vantaan ja Turun kaupungeissa palomuriin. Siten kutsu jouduttiin lähettämään välittömästi uudelleen palvelun tuottaja antaman uuden sähköpostiosoitteen kautta. Lisäksi seuraavalla viikolla lähetettiin kyselyn kohderyhmälle muistutusviesti, joka tuotti 24 vastausta.

## 2. Kuusikon asiakasryhmät

Kuusikko-tiedon kohderyhmää tai tiedonkäyttäjien määrää on vaikea arvioida täsmällisesti. Kohteena ovat ainakin ne kunnissa työskentelevät tai kuntien luottamustehtävissä olevat henkilöt, joille kysely lähetettiin. Toisaalta asiakkaita ovat Kuusikon internet-sivuilla käyneet. Vuonna 2012 käyntejä oli keskimäärin 3055 kuukaudessa. Käytettävissä ei kuitenkaan ole tietoa, kuinka monta eri henkilöä on sivuilla käynyt. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet ovat käyttäneet myös internet-sivua, mutta muista kävijöistä ei ole tietoa saatavissa.

**Taulu 1. Käyntien määrä Kuusikon internet-sivuilla kuukausittain vuonna 2012**

Kuukausi	Käyntimäärä
Tammikuu	3410
Helmikuu	3740
Maaliskuu	3314
Huhtikuu	2802
Toukokuu	2575
Kesäkuu	2231
Heinäkuu	2254
Elokuu	2747
Syyskuu	3721
Lokakuu	3788
Marraskuu	3220
Joulukuu	2857
<b>Yhteensä</b>	<b>36659</b>

Neljä viidesosaa kyselyyn vastanneista on työssä kunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa johtajan, päällikön tai asiantuntijan tehtävissä. He ovat tehtävissä, joissa voi olla erityisesti hyötyä tilastollisesta ja toiminnallisesta vertailutiedosta. Kolmas tärkeä ryhmä on

poliittiset päättäjät, joiden osuus vastaajista on 15 %. Neljä luottamushenkilöä työskentelee myös em. johtavissa tai asiantuntijatehtävissä. (Taulu 2)

**Taulu 2. Vastaajan työ tai luottamustoimi**

	Vastauksia		% kaikista vastaajista
	N	%	
Kunnan luottamushenkilö	21	13,9%	14,5%
Johtaja/päällikkö	65	43,0%	44,8%
Asiantuntija	51	33,8%	35,2%
Sosiaalialan/varhaiskasvatuksen asiakastyö	4	2,6%	2,8%
Työssä muualla kuin kunnan sosiaali- ja terveydenhuollossa	4	2,6%	2,8%
Tutkija/opiskelija	2	1,3%	1,4%
Jokin muu, mikä?	4	2,6%	2,8%
Yhteensä	151	100,0%	104,1%

Muiden ryhmien osuus vastaajista on pieni. Vastaajista vain neljä (3 %) oli ko. virastojen asiakastyössä. Kuusikkokuntien internet-sivuille sijoitetulla avoimella linkillä kyselyyn yritettiin tavoittaa muita Kuusikon käyttäjäryhmiä, mutta siinä ei onnistuttu. Siten arvioinnista puuttuvat muiden Kuusikko-raporttien lukijoiden mielipiteet.

Kyselyyn vastanneista on 138 henkilön osalta tieto Kuusikko-ryhmien jäsenyydestä. Neljä ohjausryhmän jäsentä on myös asiantuntijaryhmän jäsenenä. Hieman yli puolet vastaajista ei ole Kuusikon ryhmien jäsenenä. (Taulu 3)

**Taulu 3. Kyselyyn vastanneet Kuusikko-ryhmien jäsenyyden mukaan**

	Vastauksia	% vastaajista
Asiantuntijaryhmän jäsen	50	36,2 %
Ohjausryhmän jäsen	14	10,1 %
Ei Kuusikko-ryhmän jäsen	78	56,5 %
Vastauksia yhteensä	142	
<i>Vastaajia yhteensä</i>	<i>138</i>	<i>100,0 %</i>

Taulussa 4 on eritelty työn tai luottamustoimen mukaan, onko vastaaja Kuusikko-ryhmän jäsen vai ei. Asiantuntijatehtävissä olevista vastaajista enemmistö on mukana Kuusikko-ryhmissä ja johtajista tai päälliköistäkin lähes puolet.

**Taulu 4. Vastaajan työ tai luottamustoimi ja Kuusikko-ryhmän jäsenyys**

		Kuusikko-ryhmän jäsenyys				Yhteensä N
		Kuusikon asiantuntija- /ohjausryhmän jäsen		Ei Kuusikko-ryhmän jäsen		
		N	%	N	%	
Työ/ luottamus- toimi	Kunnan luottamushenkilö	0	0,0%	18	100,0%	18
	Johtaja/päällikkö	27	43,5%	35	56,5%	62
	Asiantuntija	28	57,1%	21	42,9%	49
	Sosiaalialan/varhais- kasvatuksen asiakastyö	1	25,0%	3	75,0%	4
	Työssä muualla kuin kunnan sosiaali- ja terveydenhuollossa	2	50,0%	2	50,0%	4
	Tutkija/opiskelija	0	0,0%	2	100,0%	2
	Jokin muu, mikä?	2	50,0%	2	50,0%	4
Yhteensä	60		77		137	

Taulussa 5 on tarkasteltu Kuusikon tietojen käyttötarkoituksia vastaajan työtehtävän tai luottamustoimen mukaan. Henkilöllä voi olla useampia käyttötarkoituksia, joista taulu sisältää vain yleisimmät tarkoitukset. Vähäisemmässä määrässä esiintyneitä tarkoituksia olivat mm. tutkimus, opiskelu ja tiedotus.

**Taulu 5. Kuusikko-tietojen käyttötarkoitus ammatillisen aseman mukaan**

		Kuusikko-tietojen käyttötarkoitus <sup>a</sup>					Vastaajia yhteensä
		Kunnan päätöksenteon tueksi	Kunnan palvelujen johtamisen tueksi	Kunnan palvelujen suunnittelu-työhön	Kunnan palvelujen kustannusten arviointiin	Oman kotikunnan palvelujen arviointiin	
Kunnan luottamushenkilö	N	18	5	4	14	16	21
	%	85,7%	23,8%	19,0%	66,7%	76,2%	
Johtaja/päällikkö	N	31	50	48	47	28	63
	%	49,2%	79,4%	76,2%	74,6%	44,4%	
Asiantuntija	N	16	20	32	29	22	51
	%	31,4%	39,2%	62,7%	56,9%	43,1%	
Sosiaalialan/varhaiskasvatuksen asiakastyö	N	0	1	0	1	1	4
	%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	
Työssä muualla kuin kunnan sote-huollossa/ varhaiskasvatuksessa	N	2	1	1	1	2	4
	%	50,0%	25,0%	25,0%	25,0%	50,0%	
Tutkija/opiskelija	N	0	1	2	1	0	2
	%	0,0%	50,0%	100,0%	50,0%	0,0%	
Jokin muu	N	0	0	2	0	1	4
	%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	
Yhteensä	N	64	75	87	89	66	143
	%	45	52	61	62	46	100

<sup>a</sup>Voi olla useita käyttötarkoituksia, prosentit ovat suhteessa vastaajien määrään

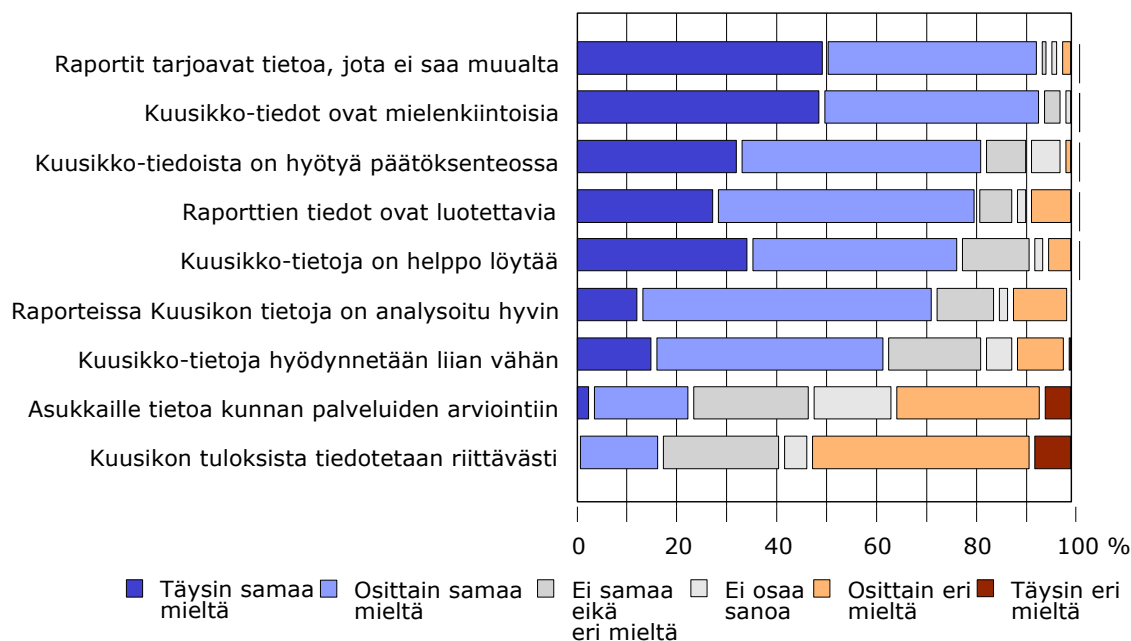
Kunnan luottamustehtävissä olevat käyttivät kuusikotietoja luonnollisesti erityisesti päätöksenteossa, mutta yleisesti myös kustannusten arviointiin ja kunnan palvelutason vertailuun. Johtajille ja päälliköille Kuusikko antaa tietoa palvelujen johtamiseen ja suunnitteluun sekä kustannusten arviointiin. Asiantuntijat käyttävät tietoa erityisesti palvelujen suunnitteluun ja kustannusten vertailuun.

Asiakastyötä tekevät ja muut vastaajaryhmät jäävät aineistossa niin pieneksi, että niiden osalta ei käyttötarkoituksia voi eritellä. Kyselyn tulosten perusteella ei voi päätellä, kuinka paljon asiakastyötä tekevät lukevat Kuusikko-raportteja ja missä tarkoituksessa.

Yksi tapa kartoittaa muita mahdollisia Kuusikon asiakasryhmiä olisi hakea esimerkiksi Googlessa viittauksia Kuusikko-toimintaan. Hakusanalla Kuusikkokunnat löytyi 2460 tulosta (8.5.2013). Kuusikko-kuntien lisäksi muut kunnat ovat viittaneet Kuusikon tietoihin. Myös valtion viranomaiset ovat usein käyttäneet Kuusikon raportteja lähteenään julkaisuissaan ja lakien valmistelussa. Valtiontalouden tarkastusvirasto ja ministeriöiden selvityshenkilöt ovat julkaisuissaan käyttäneet Kuusikko-tietoja. Opiskelijoilla, tutkijoilla ja tutkimusyksiköillä on viittauksia Kuusikko-sivuille. Tiedotusvälineet ovat keskeisin väylä, jota kautta Kuusikon tuottamia vertailutietoja välittyy suurelle yleisölle ja Googlessa löytyikin lukuisia linkkejä artikkeleihin.

### 3. Yleisarvio Kuusikko-työstä

**Kuvio 1. Arvioita Kuusikko-raporteista**



Kyselylomakkeella esitettiin sarja arviointikysymysten mukaisia väitteitä, joista vastaaja arvioi, kuinka samaa tai eri mieltä hän on väitteistä. Kuvio 1 antaa yleiskuvan siitä, miten vastaajat arvioivat Kuusikko-työtä. Kyselyn avovastaukset antavat yksilöidympää tietoa Kuusikon asiakkaiden näkemyksistä. Kuten tyytyväisyyskyselyissä yleensä, valtaosa arvioi toimintaa myönteisesti. Kysymykskohtaisesti vastauksissa on kuitenkin merkittäviä eroja.

Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä raporttien tietosisältöön. Puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että raporteista saa tietoa, jota ei saa muualta ja että

tiedot ovat mielenkiintoisia. Lisäksi yli 40 % oli osittain samaa mieltä näistä väitteistä.

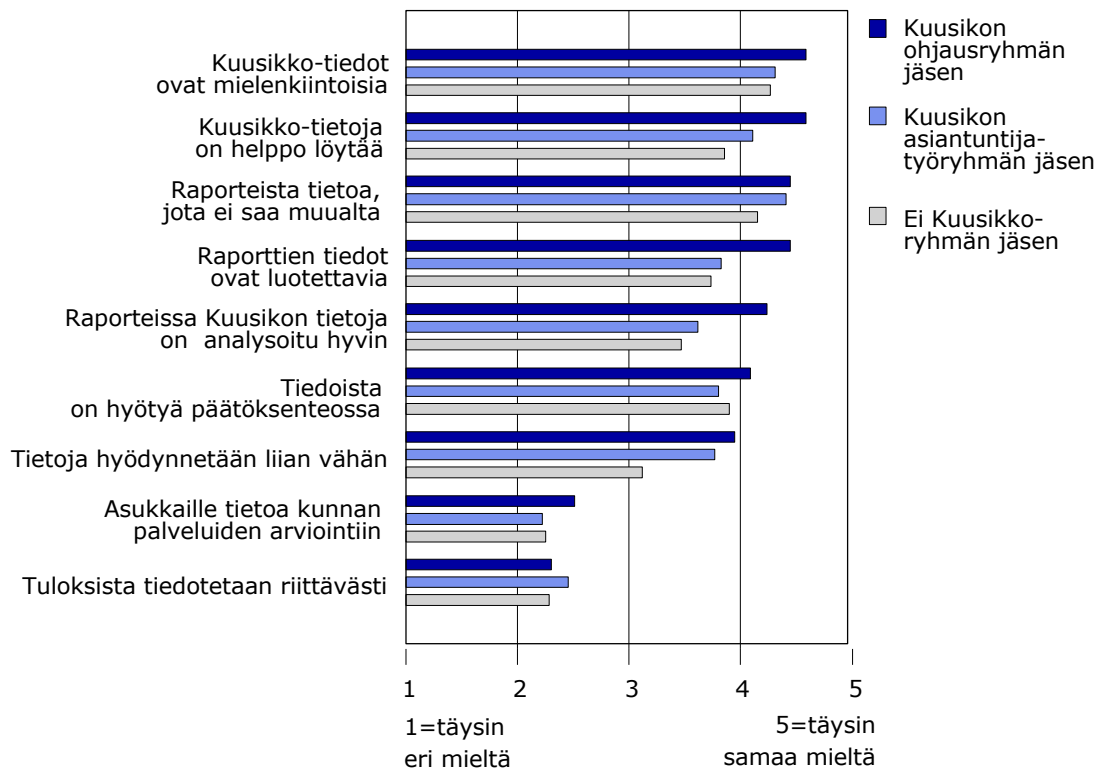
Raporttien laatua arvioitiin kysymyksillä Kuusikko-tiedon luotettavuudesta ja analysoinnin tasosta. 81 % vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että raporttien tiedot ovat luotettavia. Vain 9 % oli osittain eri mieltä väitteestä. Hieman harvempi (72 %) oli sitä mieltä, että Kuusikon tietoja on analysoitu hyvin. Tulosten ero johtuu siitä, että 9 % niistä, jotka pitivät tietoja luotettavina, oli osittain eri mieltä analyysin hyvyydestä.

Kuusikko-työn arvon kannalta merkittävää palautetta on, että yli 80 prosentin mielestä Kuusikko-tiedoista on hyötyä päätöksenteossa ja kunnallisista luottamushenkilöistä kaikki olivat vähintään osittain tätä mieltä. Sen sijaan 63 % vastaajista on täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että Kuusikko-tietoja hyödynnetään liian vähän. Vain 23 prosentin mielestä Kuusikko antaa asukkaille tietoa, jota he voivat hyödyntää kunnan palveluiden arviointiin. Kuusikko-työssä ei ole määritelty tavoitteeksi tiedon tuottamista suoraan asukkaiden käyttöön, vaan ennemminkin välillisesti kunnan tiedottamisen ja tiedotusvälineiden kautta.

Neljä viidestä vastaajasta on myös täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että tietoja on helppo löytää. Vastaajat olivat vähiten tyytyväisiä tiedottamiseen, sillä vain 17 %:n mielestä Kuusikon tuloksista tiedotetaan riittävästi ja jopa 53 % oli väitteestä osittain tai kokonaan eri mieltä.

Kuviossa 2 on esitetty keskiarvot siitä, miten samaa tai eri mieltä Kuusikon ryhmiin kuuluvat ja ei-kuuluvat vastaajat ovat raportin väitteistä. Kun vastaajista (N=138) Kuusikon ohjausryhmän jäseniä on vain 14, ovat luvut vain suuntaa-antavia. Ohjausryhmän jäsenet olivat tyytyväisimpiä Kuusikko-työhön ja myös asiantuntijaryhmien jäsenet olivat keskimäärin hieman tyytyväisempiä kuin Kuusikko-ryhmiin kuulumattomat vastaajat. Suurimmat erot olivat suhtautumisessa siihen, hyödynnetäänkö Kuusikko-tietoja tarpeeksi ja toisaalta arvioissa tietojen luotettavuudesta ja tietojen analysoinnista.

**Kuvio 2. Arvioita Kuusikko-raporteista**



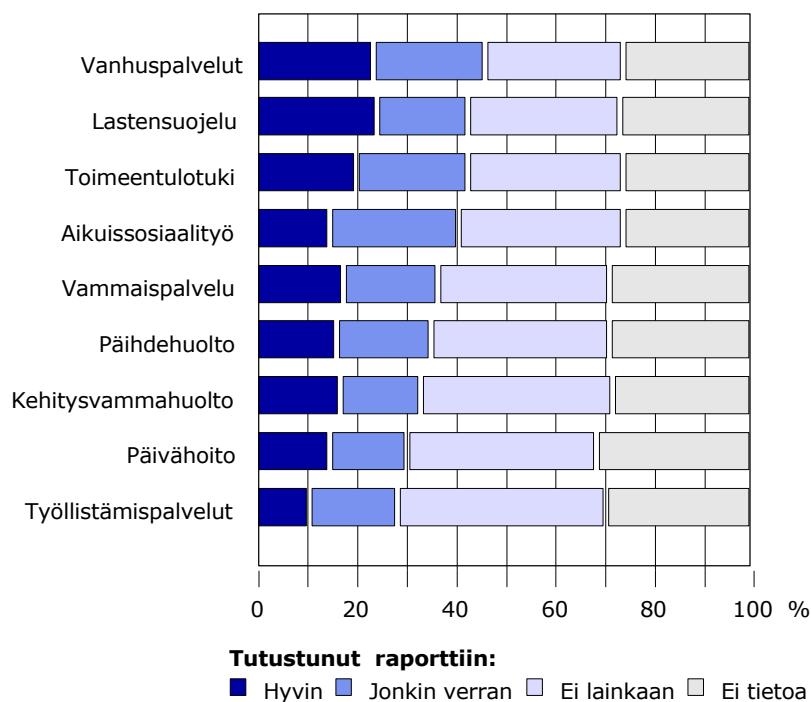
## 4. Raporttikohtainen vertailu

### 4.1. Vastaajien perehtyminen Kuusikon raportteihin

Kyselyllä selvitettiin myös sitä, mihin Kuusikko-raportteihin ja kuinka hyvin vastaajat ovat tutustuneet. Raporttiin ainakin jonkin verran tutustuneiden määrät vaihtelivat työllistämispalveluiden 42 vastaajasta vanhuspalveluiden 68 vastaajaan. Prosentteina 24 % vastaajista oli tutustunut vanhuspalveluiden raporttiin hyvin ja 22 % jonkin verran. Myös lastensuojelun, toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön raportteihin oli ainakin jonkin verran tutustunut yli 40 % vastaajista. Vähiten oli tutustuttu työllistämispalveluiden (29 %) ja päivähoidon

raportteihin (31 %). Ilmeisesti näiden raporttien rajatumpaan lukijamäärään on vaikuttanut se, että nämä palvelut tuotetaan suurelta osin eri organisaatiossa kuin muut sosiaalipalvelut. Keskimäärin vastaaja on perehtynyt kolmeen eri palvelun raporttiin. (Kuvio 3)

**Kuvio 3. Tutustuminen Kuusikko-raporttiin (N=147)**



Yli 90 % vastaajista on lukenut painettuja Kuusikko-raportteja. Lähes puolet on kuitenkin lukenut raportteja myös internetistä haettuna. (Taulu 6)

**Taulu 6. Missä muodossa lukenut Kuusikko-raportteja?**

		Vastaajia	% vastaajista
Raportin muoto	Painetusta raportista	119	90,8%
	Raportista, joka jaettu esim. lautakunnan	17	13,0%
	Sähköisestä raportista internetistä	63	48,1%

Digium-kyselyn vastauspolku oli rakennettu siten, että vastaajalle avautui arvioitavaksi vain ne raportit, joihin hän oli ainakin jonkin verran tutustunut. Seuraavissa kuvioissa vastaajien määrä vaihtelee raporttikohtaisesti 30–60 henkilön välillä.



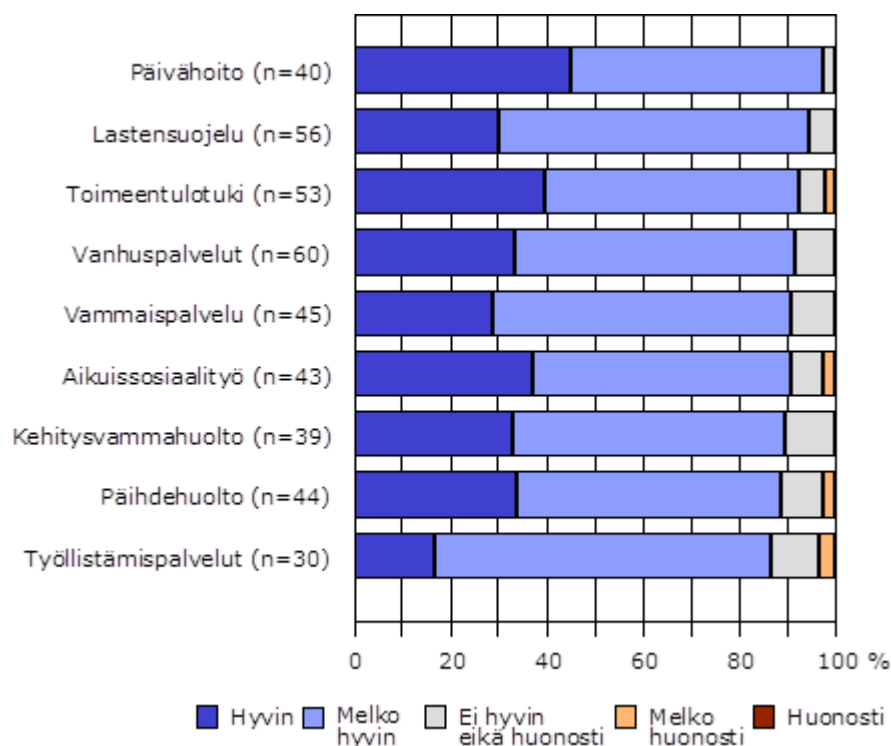
Kyselyn tuloksia on seuraavassa esitelty teemakohtaisesti siten, että ensin on esitetty kuvioilla määrällisiin kysymyksiin prosentuaaliset jakaumat. Sen jälkeen on esitetty koonti avovastauksista saadusta laadullisesta tiedosta.

## 4.2. Kuusikko-raporttien sisältö ja laatu

Raporttien sisältöä ja laatua pyydettiin arvioimaan kahdella kysymyksellä: 1) onko raporteissa käsitelty oikeita asioita ja 2) ovatko Kuusikon tiedot luotettavia?

Päivähoidon raporttiin tutustuneista 97 % ja lastensuojeluraporttiin tutustuneista 95 % oli sitä mieltä, että raportissa on hyvin tai melko hyvin käsitelty oikeita asioita. Lähes kaikissa raporteissa noin 90 % arvioi asiasisältöä vähintään melko hyväksi. Osuus oli alin työllistämispalveluiden raportissa, mutta siinäkin 87 %:n tyytyväisyyttä voi pitää erittäin korkeana. (Kuvio 4)

**Kuvio 4. Arvio: Kuusikko-raportissa käsitelty oikeita asioita**



Lomakkeen avovastauksissa esitettiin raporttien sisältöön kommentteja ja toiveita. Niiden mukaan palvelujen sisältöä ja laatua pitäisi tuoda enemmän esiin. Muutamien vastaajan mielestä raporteissa keskitytään liikaa kustannuksiin ja muu toiminnan tarkastelu jää liian vähäiseksi. Toisaalta

todettiin, että sosiaali- ja terveystoimen hallintomenot pitäisi saada raporteissa selvästi näkyviin vertailtavalla tavalla laskettuna.

Raporteilta toivottiin prosessitarkastelua kaupungeittain ja tietoa toiminnan vaikuttavuudesta. ”Aika paljon jää uupumaan se tieto, mitä vaikutusta palveluilla on palvelun käyttäjiin.” Asiakastyytyväisyyden arvioinnin pitäisi näkyä kaikissa raporteissa.

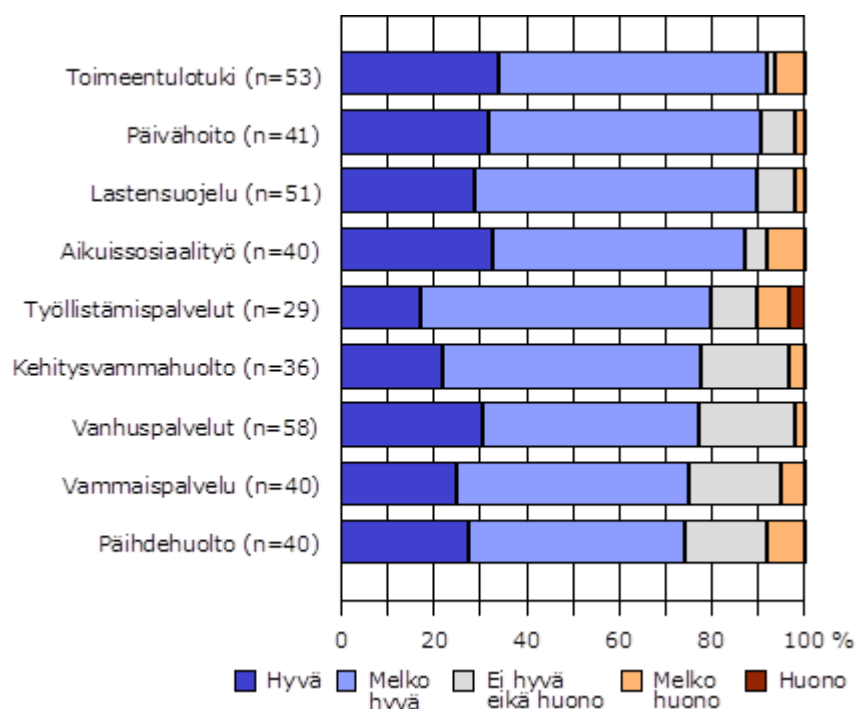
Vertailuun sisällytetyt palvelut voivat myös jäädä liian kapea-alaiseksi, koska asiakkaat käyttävät tilanteeseensa liittyen myös vertailujen ulkopuolelle jääviä palveluita (esim. päihdeasiakas). Kehitysvammahuollon raportti on rajattu erityishuoltolain mukaisiin palveluihin, vaikka parempi olisi tarkastella kehitysvammaisille kohdennettuja palveluita.

Raporttien koettiin liiksi toistavat itseään, kun vuosittaiset muutokset ovat pieniä. ”Vertailtavien eri tietojen määrää voisi vähentää ja tarkentaa analyysiä. Aihealueita, joita tarkastellaan, voisi vaihdella jonkin verran vuosittain tai valita teemoja, joihin paneudutaan.” Perustiedoista pitää kuitenkin olla jatkuvia vertailuja ja aikasarjoja. Toisaalta kysyttiin, onko analyysin syventäminen käytössä olevilla henkilöstö- ja aikaresursseilla mahdollista?

Erityisesti kaivattiin enemmän analyysiä siitä, mistä erot kuntien välillä johtuvat. Tarvittaisiin enemmän kehittämisenäkökulmaa ja johtopäätösten perusteella innovaatioehdotuksia. Kun Kuusikko-työn keskeinen tavoite on antaa tietoa kunnallisen päätöksenteon tueksi, voisi päättäviltä tahoilta kysyä raportin valmistuessa, mitä he pitävät tärkeänä tietona.

Raporttien laadun mittarina toimi kysymys tiedon luotettavuudesta. Kuntien välillä on eroja palveluiden toteuttamistavoissa ja tietojenkeruussa, mikä on tehnyt riittävän yhdenmukaisuuden saavuttamisen vaativaksi.

**Kuvio 5. Arvio: Kuusikko- raportin tietojen luotettavuus**



Arvioissa tietojen luotettavuudesta raportit jakoutuivat karkeasti kahteen ryhmään. Parhaaksi luotettavuus arvioitiin toimeentulotuessa, jossa 92 % vastaajista piti luotettavuutta vähintään melko hyvänä. Myös päivähoitossa ja lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä noin 90 % arvioi luotettavuuden hyväksi. Muissa palveluissa eli vammais- ja kehitysvammahuollossa, päihdehuollossa, vanhuspalveluissa ja työllistämispalveluissa oli hieman vähemmän (75–80 %) niitä, jotka arvioivat tietojen luotettavuuden vähintään melko hyväksi. Yhtenäistä tiedonkeruuta näillä sektoreilla hankaloittaa se, että palvelut ovat vaihtelevassa määrin sosiaalitoimen, muiden virastojen tai kunnan ulkopuolisten tahojen järjestämiä. (Kuvio 5)

Avovastauksissa todettiin, että kuntien organisaatorakenteiden eroista johtuen tietojen vertailtavuudessa on aina tulkinnanvaraa. Kysyttiin, ovatko tiedot eri kaupungeista samoilla kriteereillä koottuja, eli voidaanko vertailutietoon luottaa? ”Pitää olla tarkka siitä, että lukuja, jotka eivät olekaan vertailtavissa, ei esitetä vertailukelpoisina.”

Kuntakohtaisten laskemistapojen erot heikentävät raporttien luotettavuutta. Kuntien erot laskentatavoissa pitäisi kirjoittaa selkeämmin auki. Tärkeänä pidettiin sekä määrittelyiden tarkentamista että kerättävien tietojen määritelmien pitämistä vuodesta toiseen samoina, jolloin saataisiin kokonaisia aikasarjoja. Todettiin myös, että Kuusikolla on luotettavuuden osalta paras taso Suomessa, ”parasta saatavilla olevaa tietoa.”

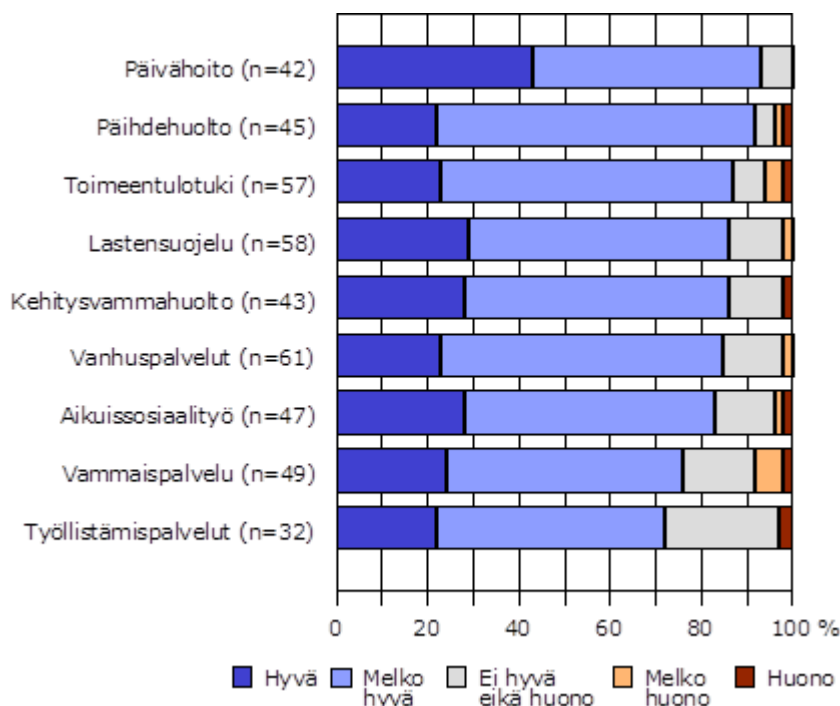
Raporteissa on myös laskettu yhteen Kuusikko-kuntien tietoja ja suhteutettu niitä koko Kuusikko-alueen väestöön. Kommentin mukaan ”Kuusikot eivät mielestäni ole mikään väestöllinen mielekäs kokonaisuus, vaan oleellista on kunkin kunnan päättäjän oman kunnan tiedot ja mahdollisesti vertailu samankokoisiin muihin suomalaisiin kuntiin.”

Kun seurantaresurssit ovat rajallisia, oli yhtenä ehdotuksena keskittää yhteiskunnan voimavarat ”yhteen yhteismitalliseen karkean tason valtakunnalliseen tietojenkeruu/analysointijärjestelmään Eu-normien näkökulmasta”.

### 4.3. Kuusikko-raporttien ulkoasu

Vastaajat olivat hieman vähemmän tyytyväisiä raporttien ulkoasuun kuin sisältöön. Tosin yli 90 % vastaajista piti päivähoidon ja päihdehuollon raporttien ulkoasun selkeyttä hyvänä tai melko hyvänä. Tyytyväisten osuus oli alin työllistämispalvelujen (72 %) ja vammaispalvelujen (75 %) raporttien ulkoasun suhteen. (Kuvio 6)

**Kuvio 6. Arvio: Kuusikko-raportin ulkoasun selkeys**



Raporttien ulkoasuun ja esitystapaan esitettiin avovastauksissa melko vähän kommentteja. Yhdessä huomiossa raporteja pidettiin liian vaikeaselkoisina. Toivottiin tiiviimpää ja ”luettavampaa viestintää esimerkiksi vähentämällä

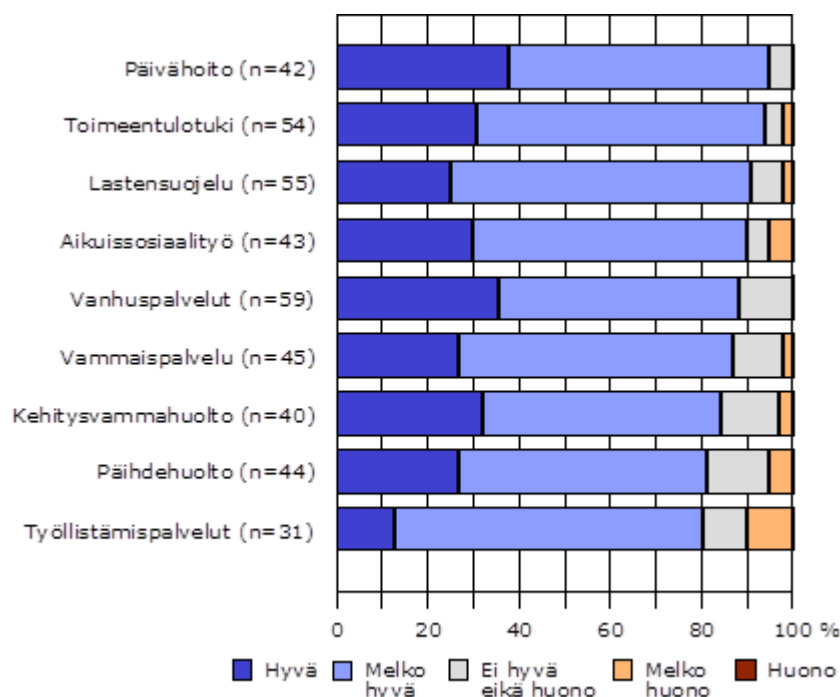
lukuja tekstistä, esittämällä tärkeimmät tulokset ranskalaisilla viivoilla tai tietoikkunoissa ja joillakin graafeilla”. Toivottiin myös, että kaikissa raporteissa käytettäisiin kunnasta aina samaa värikoodia.

Johtajien ja asukkaiden pitäisi saada raportista helposti pääkohdat esiin ja asiantuntijoille voisi olla laajemmin tekstiä. ”Eli raporttia voi kehittää modulaariseksi” ja yhteenveto-osan voisi tehdä niin, että sitä voisi käyttää myös erillisenä.

#### 4.4. Kuusikko-raporttien hyödynnettävyys

Jopa 95 % vastaajista piti päivähoiton raportin hyödynnettävyyttä hyvänä tai melko hyvänä. Toimeentulotuen raportin osalta luku oli 94 %, lastensuojelun ja aikuissosiaalityön osalta 90 %. Hyödynnettävyyden hyväksi arvioineiden osuus oli alimmillaan työllistämispalveluiden (71%) ja päihdehuollon (72%) raporttien osalta. (Kuvio 7)

**Kuvio 7. Arvio: Kuusikko-raportin sisällön hyödynnettävyys**



Hyödyntämisenkin kannalta ongelmaksi koettiin Kuusikko-kuntien toiminta- ja tilastointikäytäntöjen erot, jotka vaikeuttavat erityisesti ajallista vertailtavuutta. Tärkeätä on, että kaikkien kuntien osalta vertaillaan samoja asioita, ”ettei analysoitavia tietoja vaihdeta vuodesta toiseen”. Ajallista ongelmaa tekevät myös palvelujen nopeat muutokset, jolloin raporttien tiedot ovat valmiiksi vanhentuneita.

Yhden kommentin mukaan raportit ovat monesti turhankin tarkalla ja työllistävällä tasolla ”siihen nähden, että eipä niitä ... ainakaan meidän kunnassa omalla tuotantoalueellani ehditä hyödyntää.” Pohdittavaksi esitettiin myös sitä, että onko tarpeen tehdä painettu raportti joka vuosi, kun raporteissa toistuvat yleensä samat asiat. Yksi vastaaja ehdotti harkittavaksi pelkän tilastoliitteen ja diasarjan muotoista Kuusikko-raportointia.

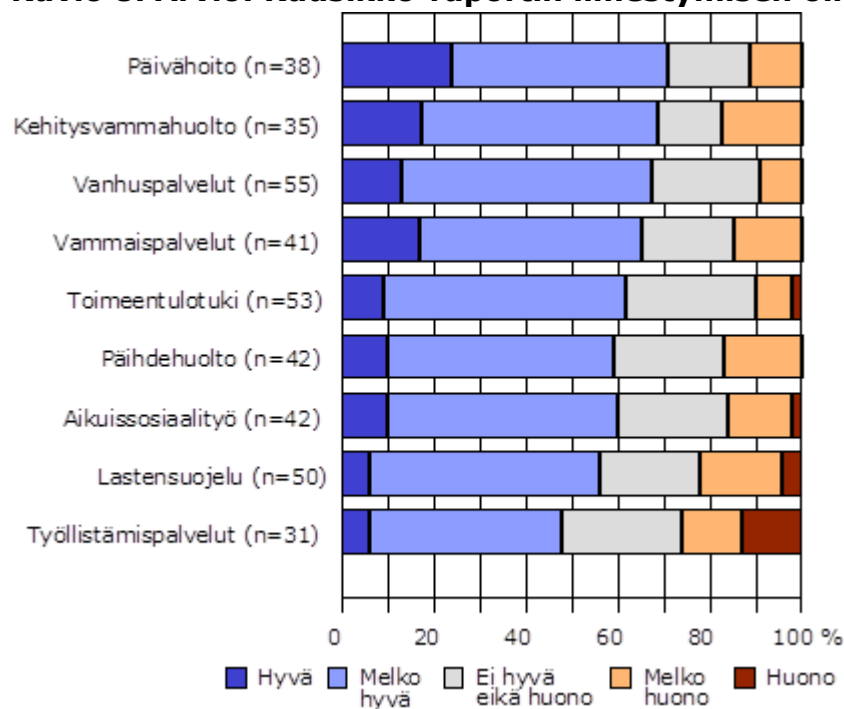
Tietojen hyödynnettävyyttä johtamisen näkökulmasta voisi vielä parantaa syventämällä tietojen analysointia. Tuotiin myös esiin, että pelkkä lukujen perusteella päätösten tekeminen voi johtaa harhaan. ”Esim. päihdehuollossa alhaiset kustannukset eivät aina tarkoita tehokkaita palveluja, vaan voivat tarkoittaa myös palvelujen vähäisyyttä. ... Raportointi ei saisi johtaa siihen, että kaikki kunnat pyrkivät alentamaan omia kustannuksiaan päästäkseen keskiarvon alle, mikä heikentää pitkällä aikavälillä palveluiden laatua.”

Tiedottamista pitäisi parantaa, jotta tietoja osattaisiin käyttää. Kuntia voisi kannustaa parantamaan palveluja nostamalla julkisuuteen hyvin tehtyjä ja hoidettuja palveluja. Julkistamisen foorumina voisivat olla vaikka kuntien yhteiskokoukset.

## 4.5. Raporttien ilmestymisen oikea-aikaisuus

Arvioinnin ulottuvuuksista kriittisimmin vastaajat suhtautuivat raporttien ilmestymisen aikatauluihin. Parhaimmillaankin julkaisun oikea-aikaisuutta melko hyvänä tai hyvänä pitäneiden osuus oli päivähoidossa 71 % ja kehitysvammahuollossa 69 %. Työllistämispalveluissa positiivisen arvon antaneiden osuus oli vain 48 % ja huonon tai melko huonon arvon antaneiden osuus oli 26 %. Työllistämispalveluiden raportti on yleensä ilmestynyt viimeisenä marras- joulukuun aikana. Myös lastensuojelussa aikatauluun tyytymättömiä oli 22 %. (Taulu 8)

**Kuvio 8. Arvio: Kuusikko-raportin ilmestymisen oikea-aikaisuus**



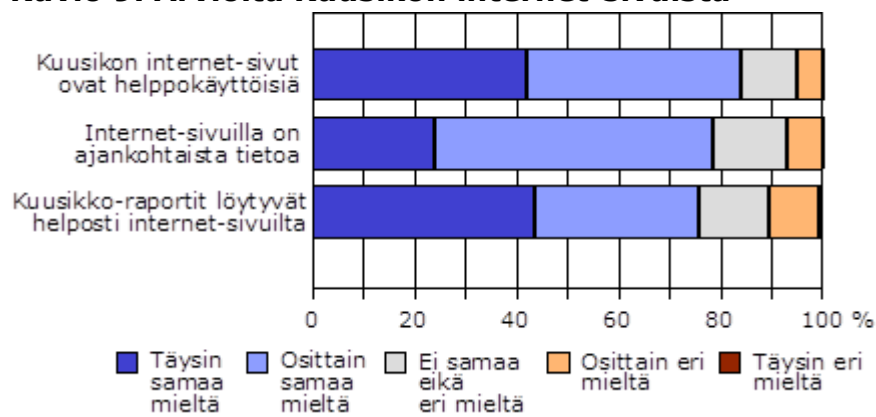
Avovastauksissa arvioitiin, että raporttien ilmestyminen menee liian myöhäiseksi. Raporttien toivottaisiin ilmestyvän ennen seuraavan talousarvion valmistelua ennen kesää, mieluiten huhtikuun loppuun mennessä. Toisaalta kommentoijat pitivät ymmärrettävänä, ettei tietoja saada aikaisemmin. Koska tietojen saattaminen vertailukelpoiseksi ja niiden analysointi vie aikaa, pidettiin tärkeämpänä tehdä työ huolellisesti, vaikka vähän hitaamminkin.

Yksi vastaaja esitti, että tietoja pitäisi saada puolivuositain.

## 5. Arvio Kuusikon internet-sivuista

Kuusikon omat internet-sivut ovat tärkeä kanava Kuusikko-raporttien ym. tietojen levittämiseen myös muille kuin painettujen raporttien jakeluun kuuluville. Kysely ei kuitenkaan tavoittanut näitä muita internet-sivujen käyttäjiä. Vastaajina olivat Kuusikko-tiedon ydinkäyttäjät, jotka asemansa puolesta tarvitsevat Kuusikon tarjoamaa tilastotietoa. Vaikka lähes kaikki vastaajat ovat lukeneet painettuja Kuusikko-raportteja, on noin puolet heistä hakenut raportteja myös internet-sivulta. Oletettavasti valtaosa vastaajista on ainakin jossain määrin tutustunut Kuusikon sivuihin.

**Kuvio 9. Arvioita Kuusikon internet-sivuista**



Vastaajista 85 prosentin mielestä Kuusikon internet-sivut ovat helppokäyttöisiä ja vain 5 % oli väitteestä osittain eri mieltä. Hieman harvempi (76 %) piti raporttien löytämistä internetistä helppona ja 10 % oli väitteestä osittain tai täysin eri mieltä. Vastaajista 79 % oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että Kuusikon sivuilta saa ajankohtaista tietoa. (Kuvio 9)

Viimeisimpien raporttien löytymisen helpottamiseksi ehdotettiin, että etusivulta olisi suora linkitys raportteihin, esimerkiksi klikattavan raporttikohtaisen kuvakkeen avulla. Todettiin myös, että internet-sivujen tekstejä pitäisi päivittää, sillä joitakin sivuja ei ole päivitetty vuosiin.

Keskeisin internet-sivujen kehittämistoive oli, että Kuusikko-tietoja saataisiin avoimeksi dataksi, mikä mahdollistaisi kunnille ja muille käyttäjälle haluamiensa vertailujen tekemisen omatoimisesti. PDF-tiedostojen lisäksi tarvittaisiin helposti käytettäviä taulukoita.

Joissakin kommentteissa Kuusikon sivujen sisältöä pidettiin suppeahkona. Sivuille kaivattiin myös oman otsikon alle kuvauksia hyviksi todetuista



työkäytännöistä tai työmenetelmistä. Yksi ehdotus oli, että sivuille avataan raporttikohtaisesti keskustelu- ja palautemahdollisuus.

Esitettiin myös, että luovuttaisiin kokonaan painetuista raporteista ja että tiedot julkaistaisiin vain netissä. Toisen vastaajan mielestä ”Kuusikko-vertailun paperiset kirjat kulkevat sopivasti mukana eri tilaisuuksiin, joihin osallistuu keskustelijana ja puhujana. ... Nettiversiosta ei tilaisuuksissa ole vastaavaa hyötyä.”

Kuusikon internet-sivuille toivottiin lisää julkisuutta. Sivusta pitäisi tiedottaa enemmän ja markkinoida niitä myös ammattilehdissä ja kaupunkien kotisivuilla.

## **6. Muita kommentteja Kuusikko-työstä**

Vastaajat esittivät joitakin kommentteja Kuusikon työkäytäntöihin. Asiantuntijaryhmien kokoontumisia tulisi käyttää vähemmän numeraalisten tietojen tai tekstien työstämiseen ja käyttää aikaa enemmän analysointiin. Yksi kommentoija ehdotti, että nykyisiä työryhmiä voisi yhdistää. ”Tällöin asiakokonaisuudet olisivat kussakin työryhmässä ja raportissa nykyistä laajempia ja näkökulma käsiteltäviin asioihin olisi kiinnostavampi.”

Lukuisat vastaajat esittivät kiitoksen hyvästä työstä, ”Kuusikko sisältää arvokkaan resurssin kuntien väliseen arviointiin”, ”erittäin hyviä raporteja”, ”kannattaa jatkaa” ja ”kiitos hyvästä ja pitkäjänteisestä työstä Kuusikko - raporttien tekijöille”.

## 7. Johtopäätökset ja ehdotuksia

Kuusikon ohjausryhmä päätti joulukuussa 2012, että Kuusikko-toiminnasta tehdään asiakaskyselyn. Tavoitteena oli selvittää, mitä asiakasryhmiä Kuusikolla on ja kuulla lukijoiden näkemyksiä raporttien sisällöstä, tietojen luotettavuudesta, hyödynnettävyydestä ja Kuusikon internet-sivujen käytettävyydestä sekä kuulla heidän ehdotuksiaan Kuusikon kehittämiseksi.

Seuraavassa on koottuna yhteen oleellisimpia asiakaskyselyn tuloksia ja kursivoituna on esitetty johtopäätöksiä ja kehittämissuhteita.

Asiakaskyselyn vastauksissa on paljon ajatuksia, joita Kuusikon ohjausryhmä on jo pohtimassa.

### **Kuusikon asiakasryhmät**

Kuusikko-raporttien ensisijaisia kohderyhmiä ovat sosiaalilautakuntien jäsenet, sosiaali- ja terveysvirastojen sekä varhaiskasvatuksen johtajat, päälliköt ja asiantuntijat. Kuusikon ohjaus- ja asiantuntijaryhmien jäsenet ovat myös pääosin näihin ryhmiin kuuluvia virastojen ja kuntien keskushallinnon edustajia. Kunnat laativat em. ryhmiin kuuluvien henkilöiden sähköpostiosoitteista listat, joiden mukaisesti lähetettiin linkkikutsut asiakaskyselyyn.

Neljä viidesosaa asiakaskyselyyn vastanneista on työssä kunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa johtajan, päällikön tai asiantuntijan tehtävissä. Lisäksi 15 % vastaajista oli poliittisina päättäjinä kunnan luottamuselimissä. Vastaajista vain neljä (3 %) oli ko. virastojen asiakastyössä. Oletettavasti heidän osuutensa raporttien lukijoista on suurempi, mutta perustason asiakastyöntekijöitä sisältyi niin vähän sähköpostilistoille.

Kyselyyn vastanneista 60 (44 %) on Kuusikon asiantuntija- tai ohjausryhmän jäseniä ja 77 (56 %) on muita kuin em. ryhmien jäseniä. Vastausprosentti oli melko alhainen (23 %) ja siten tulokset eivät edusta koko vastauskutsun saaneiden näkemysten kirjoa. Tulokset kuvaavat kuitenkin melko laajasti Kuusikko-tietojen keskeisten käyttäjien arvioita.

Muita mahdollisia Kuusikon lukijoita yritettiin tavoittaa Kuusikko-kuntien internet-sivulle sijoitetulla avoimella linkkikutsulla, mutta sitä kautta tuli kyselyyn vain kaksi vastausta. Siten kysely ei antanut lisää tietoa näistä muista Kuusikko-raporttien lukijoista. Yksi tapa saada tietoa muista raporttien

lukijoista on käyttää internetin hakukoneita. Googlen kautta tehty haku sanalla Kuusikko-kunnat tuotti 2460 viittausta. Kuusikon kaupunkien omien sivujen lisäksi haku vei mm. muiden kuntien, valtion viranomaisten, tiedotusvälineiden, opiskelijoiden, oppilaitosten ja tutkimusyksiköiden sivuille.

Kuntien asukkaat näkevät ja kuulevat Kuusikon tuloksista pääosin tiedotusvälineiden kautta. Sekä valtakunnallisissa että paikallisissa lehdissä käytetään melko paljon Kuusikon tietoja lähteenä. Tietojen julkaisemista voidaan pitää osoituksena siitä, että tiedotusvälineet pitävät Kuusikon raportteja hyödyllisinä.

*Jos Kuusikko-toimintaa halutaan kehittää enemmän palvelemaan suurta yleisöä, olisi jatkossa aiheellista kuulla kuntateemoista kirjoittavien toimittajien arvioita Kuusikon raporteista ja internet-sivuista.*

*Myös muiden Kuusikon tietoja käyttäneiden tahojen kuten valtion viranomaisten, oppilaitosten ja tutkimusyksiköiden edustajien tavoittaminen edellyttäisi toisenlaisia lähestymistapaa kuin linkki internet-sivulla. Yksi tapa olisi hakea esimerkiksi Googlessa Kuusikko-raportteihin viitanneiden tahojen yhteystietoja ja kuulla heitä haastattelemalla tai kyselyllä. Kattavampi Kuusikon eri asiakasryhmien kuuleminen edellyttäisi suurempaa panostusta Kuusikon arviointiin.*

## **Kuusikko-raporttien sisältö ja luotettavuus**

Kuntien välisen vertailun mielekkyyden perusta on, että käytettävä tieto on luotettavaa. Neljä viidestä vastaajasta oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä että Kuusikko-raporttien tiedot ovat luotettavia. Tosin raporttikohtaisesti arvioissa oli eroja. Joissakin palveluissa (esim. päivähoito, toimeentulotuki) voidaan helpommin lähestyä yhdenmukaisia tietomääritelmiä kuin monimuotoisemmissa ja joka kunnassa eri lailla toteutetuissa palveluissa, kuten vammaispalveluissa ja päihdehuollossa.

*Kerättävien tietojen vertailukelpoisuuden ja luotettavuuden parantaminen on Kuusikko-työssä jatkuva perustehtävä. Suuntana on palvelujen ja niiden järjestämistapojen erojen kasvu, mikä lisää tarvetta tietojen määrittelyn ja laskemistapojen yhdenmukaisuuden parantamiselle sekä Kuusikko-tietokannan kehittämiseksi.*

Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä raporttien sisältöön. Niissä on käsitelty oikeita asioita ja niistä saa tietoa, jota ei saa muualta. Toiveina esitettiin, että raporteissa kuvattaisiin enemmän palvelujen sisältöä ja laatua. Kaikki eivät pitäneet tietojen analyysin tasoa riittävänä ja raporteilta odotettiin enemmän analyysiä kuntakohtaisista eroista ja selityksiä sille, mistä erot johtuvat.

Puutteena pidettiin, että raporteista ei saa tietoa palveluiden vaikutuksista käyttäjiin.

*Vaikuttavuustieto olisi palvelun kehittämiseksi parasta tietoa, mutta Kuusikossa kerättävällä kuntatasoisella tilastotiedolla ei vaikuttavuutta kyetä osoittamaan. Se edellyttäisi, että käytössä olisi asiakastasoista rekisteri- ym. aineistoa, joka sisältäisi asiakkaan tilanteessa tapahtuvan muutoksen mittaamisen ja riittävän yksilöityä tietoa palvelutoiminnoista, joihin asiakas on osallistunut.*

Yhtenä keskusteluteemana on ollut, että tuotetaanko vuosittain saman kaavan mukaan tilastolliset raportit vai tulisiko vuosittain määritellä raportille jokin painopisteaihe. Joissakin Kuusikko-raporteissa näin on tehtykin.

*Kuusikon ohjausryhmässä ja asiantuntijaryhmissä on syytä vuosittain sopia, valitaanko raportille jonkin tietty painopisteaihe. Huomioon on otettava, että uuteen teemaan kohdentunut raportti edellyttää sihteerien työn lisäksi kuntien edustajilta suurempaa työpanosta. Kuntien tehtävänä olisi tuottaa ko. asiakasryhmää koskevien asiakas- ja kustannustietojen lisäksi mm. kuvaukset siitä, miten vertailtavat palvelut on järjestetty kunnassa.*

*Yhteen asiakasryhmään tai palvelumuotoon painotetun raportin etuna on, että siinä voidaan syventää analyysiä kuntien välisistä eroista ja myös nostaa esiin eri kuntien hyviä käytäntöjä.*

*Vaikka raportissa päätettäisiin erityisesti ottaa vertailtavaksi tietty teema, on syytä jatkossakin ylläpitää pitkäjänteisesti oleellisimpien asiakas- ja kustannustietojen aikasarjoja. Toisaalta monissa raporteissa kerättävien tietojen määrä on kasvanut, joten asiantuntijaryhmissä on aiheellista tietojenkeruuta suunnitella vuosittain käydä läpi, onko joitakin tarpeettomaksi käyneitä tietoja, joiden keräämisestä voidaan luopua. Kuitenkin samalla on arvioitava, onko muuttuneen tilanteen myötä noussut esiin tarpeita lisätä tietojenkeruuseen uusia muuttujia.*

## **Kuusikko-raporttien hyödynnettävyys ja internet-sivujen kehittäminen**

Kyselyyn vastanneet ovat käyttäneet Kuusikon raportteja lähinnä virastojen palveluiden suunnitteluun, johtamiseen ja päätöksentekoon. Raporttien sisällön hyödynnettävyyden osalta arviot vaihtelivat raporttikohtaisesti, mutta alimmillaankin vähintään 70 % piti raportin hyödynnettävyyttä hyvänä tai melko hyvänä. Kuitenkin 63 % vastaajista oli melko tai täysin samaa mieltä väitteestä, että Kuusikko-tietoja hyödynnetään liian vähän. Siten vastaajien arvion mukaan Kuusikko tuottaa hyödynnettäväksi soveltuvaa tietoa, mutta tietoja käytetään vähemmän kuin voisi.

Lähes kaikki asiakaskyselyn kysymykset arvioivat hyödynnettävyyden edellytyksiä. Hyödynnettävyys edellyttää, että raportin tietojen koetaan olevan riittävän luotettavia kuntien palveluiden vertailuun. Raporttien sisällön pitää olla tiedon käyttäjien kannalta tärkeitä. Tiedot pitää olla saatavissa ja esitettynä helposti luettavassa muodossa. Internet-sivut ovat oleellinen tiedonjakamisen kanava.

Vastaajat suhtautuivat kriittisimmin nimenomaan tiedottamiseen, sillä vain 17 % oli täysin tai osittain sitä mieltä, että Kuusikko-vertailujen tuloksista tiedotetaan riittävästi. Toisaalta vain 23 prosentin mielestä Kuusikko antaa asukkaille tietoa, jota he voivat hyödyntää kunnan palveluiden arviointiin. Raportit on suunnattu hallinnon ja päätöksenteon tueksi eikä niinkään informaatioksi asukkaille.

*Kuusikko-työssä on syytä jälleen arvioida, tehdäänkö Kuusikon vertailuja näiden kaupunkien hallinnollisiin tarpeisiin vai onko myös suuri yleisö Kuusikon asiakkaana.*

*Pääosin kuntien asukkaat kuulevat Kuusikko-raporttien tuloksista tiedotusvälineiden kautta. Linkkiä tiedotusvälineisiin voisi edistää järjestämällä kerran vuodessa syksyisin tiedotustilaisuuden, jossa esitellään vuoden raportteja.*

*Kuusikon välitöntä tiedottamista asukkaille voi lisätä kehittämällä internet-sivuja niin, että siellä on raporttien lisäksi paremmin nettiympäristössä luettavia lyhyitä esityksiä raportin oleellisista tuloksista. Samoin sivuilla voisi olla Ajankohtaista-otsikon alla lyhyitä uutisia Kuusikko-kuntien sosiaalialan palveluista tai muutoksista. Uutiset olisivat kuntien toimittamia ja ne voisi toteuttaa myös linkkeinä kuntien omille sivuille.*

*Oleellinen laadullinen hyppy olisi Kuusikon tietojen saaminen avoimeksi dataksi Kuusikon internet-sivuille. Silloin kuka tahansa asiasta kiinnostunut pääsisi itse poimimaan tietoja ja muokkaamaan taulukoita omien tarpeiden mukaisesti. Se tekisi Kuusikon tietopohjan läpinäkyväksi ja lisäisi asukkaiden, asiakastyöntekijöiden ja muiden kiinnostuneiden osallistumista kuntien sosiaalipalveluiden seurantaan. Se toimisi myös työvälineenä kuntien hallinnossa ja päätöksenteossa toimiville. Kuusikon ohjausryhmässä onkin jo käyty keskustelua avoimen datan kehittämisestä.*

*Kuusikon tietojen ja internet-sivujen hyödyntämisen parantamiseksi on tarpeen kuulla käyttäjien mielipiteitä. Kuusikon kotisivuille on aiheellista avata pysyvä palautemahdollisuus, jolloin lukija voi kommentoida raportteja ja esittää omia kehittämissuhteita.*

## Raporttien ilmestymisen ajoitukset

Hyödynnettävyyteen liittyy myös tiedon saamisen oikea-aikaisuus. Raporttien julkaisuaikataulut vastaavat heikosti kyselyyn vastanneiden toiveita, sillä korkeimmillaankin aikatauluun tyytyväisten osuus oli 71 % (päivähoito). Työllistämispalveluiden raportin ilmestymisaikaa piti hyvänä tai melko hyvänä vain 48 % vastaajista, mutta tämä raportti onkin ilmestynyt yleensä viimeisenä vuoden lopulla.

Kuusikon tietoja haluttaisiin käyttää seuraavan talousarvion valmisteluun, jolloin raporttien pitäisi ilmestyä jo kevään aikana. Sinänsä Kuusikko-kuntien vastuuhenkilöt pääsevät poimimaan ja käyttämään Kuusikon extranet-työtilasta kuntien taulukoihin viemiä tietoja ajantasaisesti jo maaliskuuhun, mutta siinä vaiheessa tiedot ovat usein puutteellisia.

*Kuusikko-raporttien ilmestymisaikataulun varhentaminen edellyttää, että jokainen kaupunki antaa tarkistetut tiedot nykyistä aiemmin. Toisaalta tarpeen on kehittää Kuusikon tietokantaratkaisuja siten, että tietojen käsittely nopeutuu.*

*Kuitenkin jos raportteja halutaan kehittää siten, että perinteisen perustilastojen analyysin lisäksi halutaan tehdä vuosittain muuttuvia, sovittaviin painopisteteemoihin keskittyviä ja kuntien toimintoja kuvailevia raportteja, tarvitaan enemmän aikaa raporttien tekemiseen.*

Julkaisuaikatauluihin vaikuttava tekijä on, että kaikki raportit eivät voi ilmestyä samanaikaisesti. Kahdella Kuusikko-tutkijalla on tehtävänä 3–4 raporttia vuodessa, joten väistämättä on soviteltava osalle raporteista varhaisempi ja osalle myöhempi ilmestymisaikataulu.

Yksi kyselyn vastaaja ehdotti, että tilastoseurantaa pitäisi tehdä puolivuositain, jolloin tiedot palvelisivat paremmin johtamista ja suunnittelua.

*Keskeisimpien perustietojen osalta voi olla mahdollista tuottaa joitakin perustaulukoita kesken vuottakin. Tämä edellyttää kunnilta valmiutta tuottaa tarvittavia puolivuotistietoja. Tiedot poikkeaisivat Kuusikon nykyisestä tiedonkeruusta siten, että vuositilastojen sijaan luvut perustuisivat kuukausi- tai neljännesvuositilastoihin. Tämä tarkoittaisi myös tietokannan rakentamista uudelta pohjalta. Lyhytjaksoinen seuranta antaisi hyödyllistä informaatiota johtamiseen, mutta vaikka tuotettaisiin vain taulukot ilman analyysiä, on sen toteuttaminen nykyisillä sihteeriresursseilla tuskin mahdollista.*

## **Kuusikon ohjausryhmän ja asiantuntijaryhmien kokouskäytäntöjen kehittäminen**

Vastaajien palautteessa todettiin, että yhteiset kokoukset painottuvat liikaa faktojen tarkistamiseen ja tulosten analysointiin jää liian vähän aikaa. Tietotekniikka on tuonut uusia vaihtoehtoja, kuten puhelinneuvotteluiden pitämisen. Kuusikon ohjausryhmä onkin jo valmistellut käytäntöjen uudistamista siten, että tietojen tarkistamiset yms. tekniset valmistelut voitaisiin tehdä puhelinneuvotteluin Lync-ohjelmaa hyödyntäen. Siten Kuusikko-ryhmien tapaamisissa voitaisiin keskittyä enemmän tulosten analysointiin, työkäytäntöjen arviointiin yms. asioihin.

