



Henna-Riikka Myrskylä

## Entä jos maailmassa onkin ole- massa joku, joka on kokenut saman

Vertaistuellisten vapaaehtoispalvelujen kehittämi-  
nen Mielenterveyden keskusliitossa palvelumuotoi-  
lun menetelmin

**Metropolia Ammattikorkeakoulu**

Medianomi (YAMK)

Digitaaliset mediapalvelut

Opinnäytetyö

5.11.2021

## Tiivistelmä

Tekijä(t):	Henna-Riikka Myrskylä
Otsikko:	Entä jos maailmassa onkin olemassa joku, joka on kokenut saman – Vertaistuellisten vapaaehtoispalvelujen kehittäminen Mielenterveyden keskusliitossa palvelumuotoilun menetelmin
Sivumäärä:	59 sivua
Aika:	5.11.2021
Tutkinto:	Medianomi (YAMK)
Tutkinto-ohjelma:	Digitaaliset mediapalvelut
Suuntautumisvaihtoehto:	-
Ohjaaja(t):	Tuntiopettaja Raisa Omaheimo

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyönä toteutettavia vertaistuellisia palveluita verkkoon. Koska Mielenterveyden keskusliitolla ei ollut olemassa olevaa vapaaehtoistyön mahdollisuutta, työn toisena tarkoituksena oli määrittellä Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyön toiminnalle raamit, jotta vapaaehtoistyötä voidaan tulevaisuudessa kehittää yli yksikkörajojen.

Opinnäytetyön tutkimus- ja kehitystyö on tehty palvelumuotoilun menetelmin, ja se koostuu kahdesta osasta: yleisistä vapaaehtoistyön määrittelyistä Mielenterveyden keskusliitolle ja yhteiskehittämisen työpajoista. Kehitystyö tehtiin erilaisilla palvelumuotoilun työkaluilla, jotka auttoivat saavuttamaan parempaa asiakasymmärrystä.

Yhteiskehittäminen tutkimusmenetelmänä karsi olettamuksia pois ja toi vahvaa asiakasymmärrystä vertaistuellisten palvelujen ja vapaaehtoistyön kehittämiseen. Yhteiskehittämisen työpajoissa tutkittiin vertaistuen merkitystä mielenterveydellisessä kontekstissa mielenterveysongelmia itse kokeneiden näkökulmasta sekä havainnoidtiin asioita, jotka voivat vaikuttaa vertaistuen hakemiseen. Työpajoissa saatua asiakasnäkemyistä on syvennetty mielenterveysalan ammattilaisen haastatteluilla.

Prosessin lopputuloksena Mielenterveyden keskusliitto sai vapaaehtoistyön toteuttamiselle raamit. Lisäksi työssä annetaan kehitysehdotuksia vertaistuellisen vapaaehtoistyön toteuttamiseen. Työssä tehtiin myös vapaaehtoistyöllä järjestettäviin vertaistuellisten palvelujen konseptointiin liittyviä huomioita, jotka vaikuttavat palvelukokemukseen ja vertaistuellisten palvelujen piiriin hakeutumiseen. Lisäksi saavutettiin syvempi ymmärrys vertaistuesta mielenterveydellisessä kontekstissa.

Avainsanat: Palvelumuotoilu, vapaaehtoistyö, vertaistuki

## Abstract

Author(s): Henna-Riikka Myrskylä  
Title: Developing voluntary services  
Number of Pages: 59 pages  
Date: 5 November 2021

Degree: Master of Culture and Arts  
Degree Programme: Digital Media Service Design  
Specialisation option: -  
Instructor(s): Raisa Omaheimo, Lecturer

---

The purpose of this study was to develop online peer services, which are based on volunteering, for the Finnish Central Association for Mental Health. The second purpose of this work was to define the confines of the volunteering activities in order to develop volunteering across unit boundaries.

The research and development work documented in the thesis was done using the methods of service design and it was divided into two parts: general definitions of volunteering work for the Finnish Central Association for Mental Health and co-creation workshops. The development work was carried out with the help of service design tools which helped to achieve better customer understanding.

The principles of service design were followed in this work. Co-creation as a research method eliminated assumptions and brought a strong customer understanding to the development of peer services and volunteering.

The co-creation workshops examined the importance of peer support in the mental health context from the perspective of people who have experienced mental health problems. The perspective gained in the workshops deepened with views of a mental health professional.

The process created a framework for the association to implement volunteering. It also gave development proposals for the implementation of peer support. This research helped to find ways to apply peer support and suggestions for the connecting voluntary services which affect service experience, and it gave a deeper understanding of peer support in the context of mental health.

Keywords: Service design, volunteer work, peer support

## Sisällys

1	Johdanto	6
2	Vapaaehtoistyö mahdolliseksi Mielenterveyden keskusliitossa	8
2.1	Mielenterveyden keskusliiton toiminta ja strategia	8
2.2	Vapaaehtoistyön määritelmä	10
2.3	Vertaistuen määritelmä	10
2.4	Kokemusasiantuntijan määritelmä Mielenterveyden keskusliitossa	11
3	Palvelumuotoilulla kohti syvempää asiakasymmärrystä	11
3.1	Mitä palvelumuotoilu on ja mitä sillä voi ratkaista	12
3.2	Palvelumuotoilun prosessi	13
3.3	Palvelumuotoilun periaatteet	15
3.4	Palvelumuotoilun työkalut	17
3.4.1	Benchmarking	17
3.4.2	Haastattelut	18
3.4.3	Arvolupaus	19
3.4.4	Asiakaspersoonien profilointi	19
3.4.5	Empatiakartta	21
3.4.6	Palvelupolku	21
3.4.7	Ideointi	22
3.4.8	Palvelun konseptointi	22
4	Vapaaehtoistyön määrittelyt Mielenterveyden keskusliitolle	23
4.1	Vapaaehtoistyön visio	24
4.2	Arvot vapaaehtoistyössä	25
4.3	Vertaistuellisen vapaaehtoistyön arvolupaus	26
4.4	Visuaalinen ilme	27
4.5	Hyväksi todetut käytänteet muissa järjestöissä	30
5	Asiakasymmärryksen lisääminen palvelumuotoilun keinoin – Yhteiskehittämisen työpajat	32
5.1	Vertaistuen määrittelyä mielenterveyskontekstissa	34
5.2	Empatiaa ja tunnekokemuksia	39
5.3	Ihminen demografisten tietojen takana	42
5.4	Vertaistukipalvelujen ideointia	45

6	Kehitysideat verkossa järjestettäviin vertaistukipalveluihin	46
6.1	Polkuajattelu vertaistuellisissa palveluissa	47
6.2	Yhteisen kokemuksen taso vertaistuesssa	49
6.3	Sairauden vaiheiden huomiointi	49
6.4	Mentorointimalli	50
6.5	Vapaaehtoisten motivointi	51
6.6	Jatkuvuuden huomiointi	52
6.7	Viestintä	53
7	Pohdinta	54
	Lähteet	60

# 1 Johdanto

Vuonna 2021 Mielenterveyden keskusliiton toiminta on murroksessa, kun liiton pääasiallinen rahoittaja Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA linjasi vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteita ja palkkiopolitiikkaa tarkemmaksi. Linjauksen mukaan Mielenterveyden keskusliiton neuvontayksikön vertaistuellisia palveluita ei voida jatkossa järjestää palkkiollisten kokemusasiantuntijoiden voimin vaan sen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. (Mielenterveyden keskusliitto 2021a.)

Syntyy väistämätön tarve muuttaa neuvontapalveluiden vertaistuellinen toiminta vapaaehtoistyöhön perustuvaksi. Koska liitossa ei ole olemassa vapaaehtoistyön mahdollisuutta, vapaaehtoistyöhön liittyvät rakenteet täytyy luoda ja vertaistuellinen toiminta kehittää vapaaehtoistyöhön sopivaksi. Toteutan tämän opinnäytetyön osana työtehtäviäni, vapaaehtoispalvelujen kehittämistä Mielenterveyden keskusliitolle.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyönä toteutettavia vertaistuellisia palveluita verkkoon palvelumuotoilun menetelmin. Työn toisena tarkoituksena on antaa Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyön toiminnalle raamit, jotta vapaaehtoistyötä voidaan tulevaisuudessa kehittää yli yksikkörajojen.

Teoriaosuudessa kerron palvelumuotoilun prosessista ja sen pääperiaatteista. Näkemystä syvennän sosiaali- ja terveysalan sekä järjestöille suunnatun palvelumuotoilukirjallisuuden avulla. En käy kaikkia yleisesti käytettyjä palvelumuotoilun työkaluja läpi, vaan esittelen teoriapohjaisesti työkalut, joita olen käyttänyt tässä kehitystyössä. Olen käyttänyt tämän opinnäytteen kehittämistyön pohjana palvelumuotoilun nelivaiheista prosessia, palvelumuotoilun tuplatimanttia ja valinnut kunkin vaiheen tavoitteen mukaan sopivat palvelumuotoilun työkalut.

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisessä vaiheessa luon raamit liiton vapaaehtoistyön toteuttamiselle palvelumuotoilun menetelmin. Toisessa vaiheessa tutkin

järjestämässäni yhteiskehittämistyöpajoissa vertaistuen merkitystä mielenterveyskontekstissa, jonka lisäksi pyrin etsimään niitä asioita, jotka voivat vaikuttaa vertaistukipalveluiden piiriin hakeutumiseen. Työpajoista saatua asiakasnäkemystä syvennän mielenterveysalan ammattilaisen, neuvontatyön koordinaattori Milla Ristolaisen haastatteluilla, joka tuntee liiton kokemusasiantuntijavoimin järjestetyt vertaispalvelut hyvin.

Tässä kehitystyössä on otettu vahvasti huomioon mielenterveysongelmia itse kokeneiden näkökulma Mielenterveyden keskusliiton strategian ja olemassaolon tarkoituksen mukaisesti käyttämällä mielenterveysongelmia itse kokeneita vapaaehtoiseksi ilmoittautuneita ihmisiä yhteiskehittämistyöpajoissa ajatusten ja näkökulmien keräämiseen ja ideointiin. Palvelumuotoilun yksi tärkeimmistä asioista on asiakasymmärrys, jonka vuoksi menetelmät sopivat tähän työhön hyvin. Lisäksi menetelmät auttavat poistamaan ja toisaalta varmentamaan vuosien saatossa kertyneitä oletuksia asiakkaista ja heidän tarpeistaan.

Vaikka neuvontayksikkö on järjestänyt vertaistuellista toimintaa aiemminkin, nyt on oikea aika tarkastella palveluiden järjestämistä täysin uusilla silmillä, kun vakiintuneita työtapoja tai toimintamalleja ei ole olemassa liittyen Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyöhön. Siksi annan tässä työssä mahdollisuuden täysin uuden keksimiselle, enkä rajaa työskentelyä vain vanhojen olemassa olevien palveluiden kehittämiseen. Prosessin kolmannessa vaiheessa järjestän ideointityöpajan vapaaehtoiseksi ilmoittautuneille mielenterveysongelmia itse kokeneille ihmisille, jossa myös täysin uudet ideat vertaistukeen liittyen ovat tervetulleita.

Työpajojen ja haastatteluista saadun tiedon perusteella annan lopuksi kehitysehdotukseni vertaistuellisten palveluiden ja vapaaehtoistyön järjestämiseen. Teen huomioita, jotka voivat parantaa vapaaehtoisena olemisen kokemusta, vertaistuellisten palvelujen asiakaskokemusta, sekä vaikuttaa vertaistuellisten palvelujen piiriin hakeutumiseen. Tässä työssä en tee palvelukehitystä valmiiksi, vaan annan suositukseni palvelujen kehittämiseen tutkimuksen perusteella.

Tämän työn tarkoituksena on löytää syvää ymmärrystä siitä, mitä vertaistuki voi antaa mielenterveysongelmiin sairastuneille ja myös siitä, millaisia asioita vertaistuellisten palvelujen kehityksessä on hyvä huomioida. Työ ei ota kantaa mielenterveysongelmien hoitoon tai paneudu palvelujen kehittämiseen mielenterveysalan asiantuntijan näkökulmasta vaan tuo esiin mielenterveysongelmia itsekokeneiden ihmisten näkökulmaa siihen, mitä asioita he pitävät vertaistuellisissa asioissa merkittävinä.

Työssä tehtävät havainnot voivat auttaa vertaistukea tai vapaaehtoistyötä tarjoavia järjestöjä löytämään uutta näkökulmaa palvelujen järjestämiseen tai niistä viestimiseen. Tämä työ voi myös auttaa palveluntarjoajia löytämään uuden näkökulman palvelukehitykseen ja antaa näkökulmaa siihen, miten asiakkaan tunne- ja ajatusmaailman voisi ottaa huomioon palvelunkehityksessä. Erityisesti toivon tämän työn rohkaisevan palvelunkehittäjiä ottamaan asiakkaita mukaan palvelukehitykseen ja löytämään asiakasnäkökulmia sensitiivisellä sosiaali- ja terveysalalla. Tämän opinnäytteen lukeminen voi myös sopia sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville ajatuksenherättäjänä asiakasnäkökulman huomioimiseen, vaikka ei itse olisikaan mukana palvelunkehityksessä.

## **2 Vapaaehtoistyö mahdolliseksi Mielenterveyden keskusliitossa**

Tässä luvussa avaan Mielenterveyden keskusliiton toimintaa ja kerron, miksi vertaistuellisen vapaaehtoistyön tuominen osaksi Mielenterveyden keskusliiton toimintaa on strategisesti perusteltua, sekä määrittelen työn avainkäsitteitä.

### **2.1 Mielenterveyden keskusliiton toiminta ja strategia**

Mielenterveyden keskusliitto (myöhemmin myös liitto) on mielenterveysyhdistysten kattojärjestö, joka perustettiin vuonna 1971 ajamaan mielenterveyspotilaiden etua ja oikeuksia yhteiskunnassamme. Mielenterveysalan muista järjestöistä Mielenterveyden keskusliitto erottuu siten, että liitto edustaa erityisesti mielenterveysongelmia kokeneita ja mielenterveysongelmiin sairastuneita ihmi-

siä. Liiton ovat perustaneet mielenterveysongelmia itse kokeneet ihmiset lisäl-messa Koljonvirran psykiatrisessa sairaalassa, ja tavoitteena oli parantaa psyykkisesti sairastuneiden ja sairaudesta toipuneiden oikeuksia ja asemaa sekä vaikuttaa mielenterveysongelmiin liittyvään stigman hälventämiseen (Mielenterveyden keskusliitto n.d. a). Toiminnan peruseriaate on, että ääni annetaan mielenterveysongelmia itse kokeneille ihmisille.

Mielenterveyden keskusliitto järjestää koulutuksia, kursseja ja tapahtumia mielenterveysongelmia kokeville ja heidän läheisilleen. Lisäksi Mielenterveyden keskusliitto järjestää matalan kynnyksen neuvontaa mielenterveysasioihin liittyen puhelimitse ja chatissa. Kaikki liiton toiminta on osallistujille maksutonta ja neuvontapalvelujen toiminta asiakkaalle täysin anonyymia. Mielenterveyden keskusliitolla on 145 jäsenyhdistystä (lokakuu 2021) ympäri Suomen, joiden toimintaa liitto tukee. Liitto toimii myös mielenterveysongelmiin sairastuneiden ja heidän läheistensä edunvalvojina erilaisissa verkostoissa ja työryhmissä ja pyrkii vaikuttamaan mielenterveysongelmia kokevien oikeuksiin lainsäädännöllisellä tasolla.

Mielenterveyden keskusliitossa työskentelee 48 ihmistä (lokakuu 2021) kuudessa eri toimipisteessä ympäri Suomen. Tämän lisäksi liitto käyttää toiminnassaan monipuolisesti kokemusasiantuntijoita (katso tarkemmin luku 2.4 Kokemusasiantuntijan määritelmä Mielenterveyden keskusliitossa) voidakseen palvella asiakkaitaan aidosti mielenterveysongelmiin sairastuneen näkökulmasta. Kokemusasiantuntijoiden avulla liitto saa mielenterveysongelmiin sairastuneen äänen ja kokemuksen tuomat näkökulmat monipuolisesti esiin.

Mielenterveyden keskusliiton toiminnan peruseriaate on se, että toimintaan osallistumiseen mielenterveyden diagnoosia ei tarvita, jonka vuoksi liitossa puhutaan mielenterveysongelmia kokevista ihmisistä (ei mielenterveysongelmia sairastava). Liiton toimintaan osallistuakseen pelkkä kokemus siitä, että toiminta voisi auttaa asiakkaan tilanteessa, riittää.

Mielenterveyden keskusliiton toimintaa rahoittaa pääasiassa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA, jonka lisäksi liitto saa hankerahoitusta

pienempiin projekteihin. Koska STEA oli linjannut kokemusasiantuntijatoimintaan liittyviä tavoitteita ja palkkiopolitiikkaa aiemmin tarkemmiksi (Mielenterveyden keskusliitto 2021a) liiton vertaistukipuhelin ja vertaistukichat ei voi jatkaa toimintaansa palkkiota saavien kokemusasiantuntijoiden voimin. Neuvontayksikön valtakunnallisesti toimivat vertaistuelliset palvelut täytyy muuttaa vapaaehtoisvoimin toteutettaviksi palveluiksi, ja tässä opinnäytetyössä ryhdyn tähän kehitystyöhön.

## 2.2 Vapaaehtoistyön määritelmä

Vapaaehtoistyö on toimintaa, jota henkilö voi tehdä omasta vapaasta tahdostaan ilman palkkaa tai palkkiota. Työ tehdään hyödyntämään toista ihmistä tai yhteisöä, ja se tehdään tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoistyö mahdollistaa sellaisten asioiden tekemisen, joita ei palkkatyöllä tehtäisi. (Kansalaisareena n.d.)

Tässä opinnäytetyössä keskityn Mielenterveyden keskusliiton neuvontapalvelujen vertaistuellisen vapaaehtoistyön kehittämiseen sekä liiton vapaaehtoistoinnin pohjan luomiseen.

## 2.3 Vertaistuen määritelmä

Vertaistuki on kokemusten jakamista toisen saman kokeneen kanssa. Kun ihminen sairastuu, tiedon tarve on suuri, ja kokemusten jakaminen sairaudesta selviytymisestä tai sen kanssa elämisestä on usein helpottavaa. Vertaistukihenkilö on usein etäämmällä kuin omat läheiset, jolloin ajatusten jakaminen voi olla helpompaa vertaistuelle. Kun kuulijalla ja kertojalla on samankaltainen kokemus, se luo syvän ymmärretyksi tulemisen kokemuksen. Vertaistuen tärkeät elementit ovat kertominen ja kuunteleminen. (Terveyskylä 2020.)

Syvennän vertaistuen määrittystä mielenterveyskontekstissa luvussa *5.1 Vertaistuen määrittelyä mielenterveyskontekstissa* yhteiskehittämistyöpajassa tekemiäni havaintojen perusteella.

## 2.4 Kokemusasiantuntijan määritelmä Mielenterveyden keskusliitossa

Mielenterveyden keskusliiton kokemusasiantuntijoilla on kyky kertoa mielenterveyden sairastumisesta ja toipumisen prosessistaan analyttisesti. Kokemusasiantuntijat ovat koulutettuja tehtävänsä, he tuntevat palvelujärjestelmän toimintaa, ja heillä on esiintymisvalmiuksia. (Mielenterveyden keskusliitto n.d. b.) Kokemusasiantuntijan työstä maksetaan palkkio, mutta se ei ole työsuhteista toimintaa.

Kokemusasiantuntijat toimivat liitossa esimerkiksi kurssiohjaajien pareina, pitävät itsenäisiä puheenvuoroja yleisötilaisuuksissa sekä osallistuvat verkkokurssien kehittämisprosesseihin. On eri asia ottaa kantaa mielenterveysasioihin asiantuntijana, esimerkiksi lääkärinä, kuin itse sairastuneena. Liiton kokemusasiantuntijoilla on valmius kertoa omista kokemuksistaan mielenterveysongelmiin ja psyykkiseen sairauteen liittyen toipumista ja toiveikkuutta kasvattavalla tavalla.

## 3 Palvelumuotoilulla kohti syvempää asiakasymmärrystä

Tässä luvussa tiivistän palvelumuotoilun teoriaa ja periaatteita yhteen kahden pääteoksen perusteella: maailmanlaajuisesti palvelumuotoilun pääteokseksi kutsutun palvelumuotoilijoiden Marc Stickdornin ja Jakob Schneiderin *This is Service Design Thinking* -kirjan avulla. Olen myös tutustunut palvelumuotoilija Juha Tuulaniemen ehkä kattavimpaan palvelumuotoilua käsittelevään suomenkieliseen *Palvelumuotoilu*-kirjaan, joka auttoi minua näkemään palvelumuotoilun suurena kokonaisuutena. Näiden lisäksi tuon työhön palvelumuotoilun järjestökentän tuntemusta muutosmuotoilija Milla Mäkisen *Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille* -teoksen avulla sekä sosiaali- ja terveysalan tuntemusta sote-alan asiantuntija Tarja Ahosen kirjalla *Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen*.

### 3.1 Mitä palvelumuotoilu on ja mitä sillä voi ratkaista

Palvelumuotoilu (service design) on palvelujen muotoilua käyttäjälähtöisesti palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Prosessin työkalut vaihtelevat määritellyn tarpeen ja halutun lopputuloksen mukaan. Palvelumuotoilua voi tehdä kevyesti palveluja muovaavana projektina tai sen ääripäänä, out of the box -ajatteluna, jolloin tarkoituksena on kehittää jotain mitä ei ole vielä olemassa.

Tuulaniemi (2011) kiteyttää palvelumuotoilun systemaattiseksi tavaksi lähestyä palvelujen kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa analyttisesti ja intuitiivisesti. Analyttinen tapa on palvelujen kehitystä datan perusteella, jonka pohjana voidaan käyttää esimerkiksi asiakastutkimusta tai muuta olemassa olevaa tietoa, kuten analytiikkaa. Intuitiivinen tapa palvelujen kehitykseen on taitoa ja kokemusta nähdä, mikä tulevaisuudessa voisi olla mahdollista; sen näkemistä, mitä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2011, 6.)

Ahonen (2017) korostaa asiakasymmärryksen lisäksi piilossa olevien, yllättävienkin ratkaisujen löytämistä yhteiskehittämisen avulla, sillä prosessin aikana syntyy syvällistä ymmärrystä asiakkaiden tarpeista sekä palveluntuottajan mahdollistamasta lisäarvosta asiakkaalle (Ahonen 2017, 34).

Palvelumuotoilu on jatkuva, iteratiivinen, prosessi, jossa olennaista on tunnistaa ongelma ja kehitystarve, jonka jälkeen kehitetään ratkaisu, joka testataan ja toteutetaan. Palvelumuotoilun ensimmäisessä vaiheessa haluttua asiaa kartoitetaan ja rajataan sekä asetetaan tavoitteet, jonka jälkeen asiaa tutkitaan tarkemmin ja pyritään ymmärtämään paremmin. Tämän jälkeen tulee kehitysvaihe, jonka tarkoituksena on ideoida, kehittää ja mallintaa ratkaisua. Neljännessä vaiheessa toteutetaan haluttu ratkaisu, jota testataan, mahdollisesti muokataan ja joka lopulta voidaan ottaa käyttöön. Palvelumuotoilun prosessille on piirretty ja sanoitettu monia eri malleja, jotka tarkoittavat pohjimmiltaan samaa. (Stickdorn & Schneider 2011, 126–127.)

Nähdäkseni jokaiselle vaiheelle on yhteistä, että asiakkaita tai sidosryhmiä ja

saatavilla olevaa dataa hyödynnetään, jotta ollaan koko ajan oikean asian äärellä. Pidän myös tärkeänä muistaa palvelumuotoiluprosessin iteratiivisuus, eli kehitystä tehdään koko ajan, eikä asioita lyödä lukkoon tai kehittämistä lopeteta missään vaiheessa.

Sen lisäksi, että palvelumuotoilulla pyritään tekemään palvelusta rakastettava, pidän palvelumuotoilun hyötynä sitä, että palvelumuotoilun avulla voidaan löytää syitä siihen, miksi asiakas ei käyttäisi palvelua. Kun esteet ja kielteiset asenteet otetaan huomioon jo palvelua kehitettäessä, se voi mahdollistaa täysin uusien asiakaskuntien saamisen palvelun pariin.

Palvelumuotoilusta puhuttaessa puhutaan usein myös kaupallisesta puolesta ja siitä, että asiakkaiden ja palveluntarjoajan toiveet saadaan kohtaamaan. Järjestötyössä kaupallisuutta ei tarvitse miettiä. Järjestöt ovat yhteiskunnan järjestämiä palveluita täydentävä sektori, joten mahdolliset päällekkäisyydet yhteiskunnan tarjoamien palvelujen kanssa täytyy ottaa huomioon.

Palvelumuotoilun menetelmät sopivat tähän kehitystyöhön erityisen hyvin, sillä menetelmät tuovat palvelun kehittämisprosessiin syvää asiakasymmärrystä. Prosessi voi tuoda mukanaan myös uusia toimintamalleja tai mahdollisuuksia toteuttaa vertaistuellista toimintaa (Mäkinen 2018, 74). Vaikka palvelumuotoilun menetelmät auttavat hahmottamaan vanhaa toimintaa uudessa valossa (Mäkinen 2018, 78), haluan antaa tässä työssä mahdollisuuden täysin uuden keksimiselle, joten en rajaa työskentelyä vain vanhojen, olemassa olevien palvelujen kehittämiseen. Juuri nyt on otollinen aika uuden kehittämiseksi, kun vakiintuneita työtapoja tai toimintamalleja ei ole olemassa liittyen Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyöhön.

### 3.2 Palvelumuotoilun prosessi

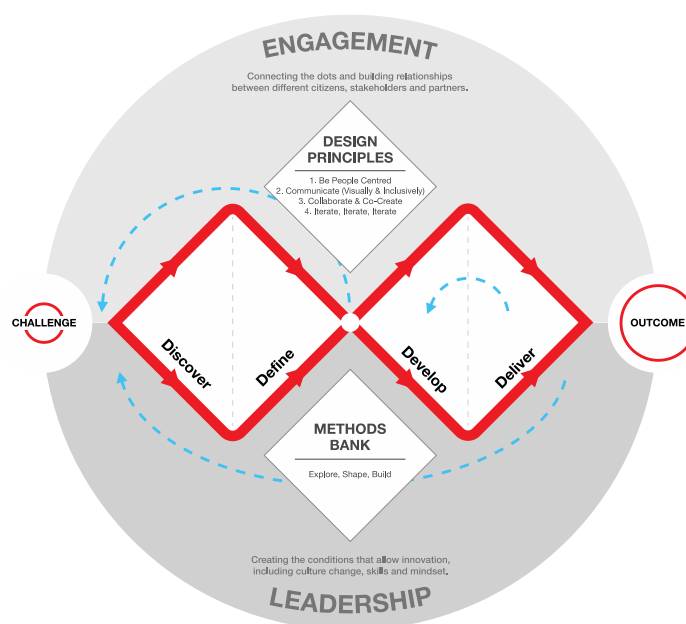
Palvelumuotoilun prosessi noudattaa aina saman tyyppistä kaavaa riippumatta valituista palvelumuotoilun työkaluista. Palvelumuotoilun prosessi on sovittu etenemismalli, jossa tavoitteellisia toimenpiteitä suoritetaan haluttuun tavoitteeseen pääsemiseksi. (Ahonen 2017, 45.)

Palvelumuotoilun prosessin kuvaamiseksi on olemassa monenlaisia malleja, joista tässä työssä käytän palvelumuotoilun tuplatimanttia (kuva 1). Tuplatimantin osat on voitu lähteestä riippuen nimetä hieman toisistaan eroavilla tavoilla, ja myös suomennos vaikuttaa tuplatimantin osien nimeämiseen.

Palvelumuotoilun prosessi koostuu neljästä päävaiheesta, jotka olen nimennyt Palvelumuotoilupalon (2020) suomennoksen mukaan:

1. Löydä (discover) – Prosessi alkaa kehityshaasteen rajaamisella ja tavoitteiden asettamisella.
2. Määrittele (define) – Toinen vaihe syventyy tutkimaan aihetta tarkemmin ja pyrkii ymmärtämään aihetta entistä syvemmin saatavilla olevan datan ja sidosryhmien avulla.
3. Kehitä (develop) – Kolmas vaihe keskittyy ongelmanratkaisuun ja ideointiin, sekä ratkaisujen mallinnukseen, jota voidaan kehittää edelleen havaintojen perusteella.
4. Toteuta (deliver) – Viimeisessä vaiheessa otetaan yksi ratkaisu toteutukseen.

(Design Council n.d.; Palvelumuotoilu Palo 2020.)



© Design Council 2019

Kuva 1: Palvelumuotoilun tuplatimantti (Design Council 2019).

Todellisuudessa palvelumuotoilun prosessit ovat vain harvoin lineaarisia vaiheita, jotka kulkevat täysin selkeästi kohta toisensa jälkeen eteen päin, mutta prosessi pyritään kuvaamaan järjestelmällisesti (Stickdorn & Schneider 2011, 126).

### 3.3 Palvelumuotoilun periaatteet

Se, miten palvelumuotoilun määrittelee, on ihmisestä ja projektista riippuvaista, mutta palvelumuotoilun viisi eri periaatetta tulisi näkyä ihmisestä ja projektista riippumatta. Palvelumuotoilun periaatteet ovat käyttäjäkeskeisyys (user-centred), yhdessä kehittäminen eli yhteiskehittäminen (co-creation), sarja toisiinsa liittyviä toimintoja (sequencing), visualisoitavuus (evidencing) ja kokonaisvaltaisuus (holistic) (Stickdorn & Schneider 2011, 34).

Nämä viisi periaatetta yhdessä varmistavat, että palvelusta tulee yhtenäinen, käyttäjää palveleva kokonaisuus, jonka jokaisen toiminnon tarpeellisuuden palveluntarjoaja ymmärtää ja on miettinyt tarkasti.

Käyttäjäkeskeisyys varmistaa, että palvelu on kehitetty asiakkaan näkökulmasta. Yhteiskehittämisen periaate osallistaa kaikki sidosryhmät palvelun kehitykseen. Toimintojen visualisoiminen varmistaa, että palvelun osat liittyvät sarjaisesti yhteen eivätkä jää palveluprosessista irralliseksi. Kokonaisvaltaisuus varmistaa palvelun toimivuutta juuri siinä ympäristössä, johon palvelu suunnitellaan. (Stickdorn & Schneider 2011, 34.)

Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun ydintä. Yhteiskehittämiseen voivat osallistua kaikki organisaation palveluun liittyvät sidosryhmät, joiden ajatellaan voivan antaa kehittämiselle uutta näkökulmaa. Yhteiskehittäminen yhdessä johtajien ja asiakkaiden kanssa voi tuoda yllättäviä ja palvelun toimimisen kannalta ennennäkemättömiä ratkaisuja. Yhteiskehittämisessä käytetään hyödyksi palvelumuotoilun työkaluja, jotka on usein suunniteltu käytettäväksi juuri yhteiskehittämisessä. (Stickdonr & Schneider 2011, 198.)

Yhteiskehittämisen periaate auttaa ymmärtämään, että asiakas ei olekaan vain yksi samanlainen asiakasryhmä, joka ajattelee ja tuntee samalla tavalla, vaan asiakasryhmän sisällä on monia näkemyksiä, mieltymyksiä ja tapoja käyttää palvelua, ja niiden takana ovat erilaiset tarpeet ja odotukset palvelua kohtaan (Stickdorn & Schneider 2011, 38). Tämän vuoksi asiakaskunnan tunteminen on avainroolissa palvelun onnistumisen kannalta, ettei palvelua kehitetä asiakkaalle, jota ei todellisuudessa ole olemassa.

Yhteiskehittäminen tuo palvelun kehittämisprosessin avoimeksi kaikille ja saa palvelua koskevien äänen kuuluville. Sosiaali- ja terveyspalveluissa, jollaisia mielenterveyden palvelut ovat, palvelun kehittämisessä nousee vahvasti esiin eettinen näkökulma, sekä asiakkaan kokemukset kyseisestä palvelusta. Prosessin aikana asiakkaiden kuuleminen voi jopa muuttaa kehitystyölle alun perin asetettua päämäärää, jonka palvelumuotoilun menetelmät sallivat sen kokonaisvaltaisuutensa vuoksi. (Ahonen 2017, 52–53.)

Kun palvelut perustuvat todelliseen tarpeeseen, hyötyvät siitä asiakkaan lisäksi palvelua tarjoava organisaatio, sekä järjestöjen tapauksessa rahoittaja ja valtio, jonka palvelujen jatke järjestöjen tarjoamat palvelut ovat.

Kaikki yhteiskehittämisen tavat lisäävät ymmärrystä asiakkaan tarpeista, tavoitteista ja tiedostamattomista tarpeista sekä palveluntarjoajan ja tuottajan (jos erikseen) tarpeista, tavoitteista, rajoitteista ja visioista kehittämissuunnitelmassa (Ahonen 2017, 78). Yhteiskehittäminen tutkimusmenetelmänä karsii olettamuksia ja syventää tietoa, ja sen avulla saa kokonaisvaltaista näkemystä uuden ymmärryksen luomiseksi (Ahonen 2017, 83).

### 3.4 Palvelumuotoilun työkalut

Palvelumuotoiluun on olemassa lukuisia työkaluja ja niiden variaatioita. Palvelumuotoilun yleisimmin käytettyjä työkaluja voi yhdistää, ja ne valitaan tavoitteen mukaan (Stickdorn & Schneider 2011, 148). Jokaisen työvaiheen tarkoituksena on tuoda uusia löytöjä tai havaintoja, jotka edistävät asiakasymmärrystä ja sen avulla palvelukehitystä.

Kun palvelut perustuvat todelliseen tarpeeseen, hyötyvät siitä asiakkaan lisäksi palvelua tarjoava organisaatio, sekä järjestöjen tapauksessa rahoittaja ja yhteiskunta, jonka palvelujen jatke järjestöjen tarjoamat palvelut ovat. Esittelen alla työmenetelmät, joita käytän tässä kehitystyössä.

#### 3.4.1 Benchmarking

Benchmarkkaus on toisten toimijoiden käytänteisiin ja palveluihin tutustumista. Benchmarkkauksen tarkoituksena on oppia vertailemalla omia toimintatapoja muiden toimintatapoihin. Tarkkailtavia asioita voivat olla esimerkiksi prosessit, toiminnot tai strategiset valinnat. (Mäkinen 2018, 107–108.)

Benchmarkkaukselle on olemassa monta suomennosta, joita ovat esimerkiksi vertailuanalyysi, esikuva-analyysi ja toimintoverailu. Benchmarkkauksen avulla voidaan löytää palvelun kipupisteitä ja niihin keksittyjä ratkaisuja (Mäkinen 2018, 107–108).

### 3.4.2 Haastattelut

Haastattelut ovat erinomainen tutkimus- ja tiedonkeräystapa palvelumuotoilussa, sillä haastattelut karsivat hyvin olettamuksia pois. Haastattelut voi toteuttaa joko yksilömuotoisena tai ryhmähaastatteluina, ja niissä voi kerätä tietoa ohjatusti tai vapaammin. On hyvä huomioida, että aiheesta ja ryhmädynamiikasta riippuen ryhmätilanteet eivät aina vastaa kaikkiin haluttuihin kysymyksiin tai haastateltavilta voi jäädä jotain olennaista sanomatta ryhmätilanteissa (Mäkinen 2018, 128).

Haastattelut voivat olla teemahaastatteluja, jotka toteutetaan tiukemmin jonkun tietyn teeman ympärille, mutta myös vapaammat haastattelut ovat mahdollisia. Haastatteluun sopiva tapa on hyvä valita tavoitteen mukaisesti, jotta haastattelijalla saa kerättyä juuri sen tiedon, joka on tarpeen. (Ahonen 2017, 83.)

Teemalliset haastattelut ovat yleisiä palvelumuotoilun työskentelytapoja, jossa aiheet ja kysymykset on määritelty etukäteen, mutta jossa vastaaja saa vapaasti assosioiden kertoa aiheesta. Teemallisissa haastatteluissa saa syvempää ja tarkempaa tietoa kuin ryhmähaastatteluissa (Stickdorn & Schneider 2011, 163).

Tein tätä työtä varten useita teemallisia haastatteluja kollegalleni, neuvontatyön koordinaattori Milla Ristolaiselle. Olen haastatellut Ristolaista täydentääkseni vapaaehtoiseksi ilmoittautuneiden mielenterveysongelmia itse kokeneiden ihmisten näkemyksiä mielenterveysalan ammattilaisen näkemyksillä vertaistuksesta. Projektin edetessä koin tärkeäksi saada teemoihin näkökulmaa sosiaalityön ammattilaiselta, koska en itse ole ihmistyön asiantuntija.

Lisäksi toteutin teemoitetun ryhmähaastattelun johtoryhmälle, jonka avulla määrittelin liitolle vapaaehtoistyön vision. Haastattelun toteutuksesta kerron tarkemmin luvussa 4.1.1 Vapaaehtoistyön visio.

### 3.4.3 Arvolupaus

Arvolupaukseen (customer value proposition) tiivistetään kuvaus siitä, miten organisaatio tuottaa palveluita ja millaista muista erottuvaa palvelua organisaatio tuottaa. Arvolupauksessa mietitään erityisesti asiakkaalle tuotettavaa arvoa, jonka takia asiakas valitsisi juuri kyseisen organisaation tuottaman palvelun. Arvolupaus erottaa organisaation palvelut muista palveluntuottajista. (Mäkinen 2018, 24, 97.)

Arvolupaus pitää sisällään kuvauksen siitä, mitä organisaation tuottamilta palveluilta haetaan ja minkälaisia tunnekokemuksia organisaation tuottamilla toiminoilla on tarkoitus tuottaa (Mäkinen 2018, 24).

Arvolupaus kertoo tuotekuvauksen lisäksi sen, kenelle palvelu on tarkoitettu ja mikä on asiakkaalle tarkoitettu hyöty palvelusta. Tämän lisäksi arvolupaus kertoo sen, miksi palvelu on ainutlaatuinen ja miten se erottuu markkinoilla olevista muista vastaavista. (Mäkinen 2018, 97.)

Palvelun käyttäjällä on omat odotuksensa saadusta palvelun arvosta, ja nämä odotukset liittyvät aikaisempiin palvelukokemuksiin, toiveisiin, tarpeisiin, mutta myös organisaation tekemään viestintään ja maineeseen (Mäkinen 2018, 97). Ajattelen, että kun opimme tuntemaan asiakkaan palvelumuotoiluprosessin aikana, opimme tietämään, millaiset asiat tuovat asiakkaalle lisäarvoa.

### 3.4.4 Asiakaspersoonien profilointi

Asiakkaiden tunteminen on yksi tärkeimmistä asioista palvelujen kehittämisessä. Asiakaspersoonien avulla voidaan tunnistaa asiakkaan tarpeet, halut ja kipupisteet. (Mäkinen 2018, 92.) Asiakaspersoonat ovat hyvä työkalu niin palvelujen kehittämiseen kuin palvelujen markkinointiin. Profiileista näkee helposti, millaiset asiat asiakkaaseen vetoavat ja toisaalta millaisia esteitä pitää ratkaista, jotta asiakas olisi kiinnostunut palvelusta.

Mielestäni persoonien profiloiminen ei kannata perustua pelkästään siihen tuntumaan, millaiseksi asiakas kuvitellaan. Persoonien profiloinnissa apuna kannattaa käyttää työntekijöitä, tilastoja ja muuta dataa, joka on saatavilla (Mäkinen 2018, 110).

Hyvin muodostetut persoonat siirtävät huomion pois demografisista tiedoista, kuten asuinpaikasta tai iästä, kohti asiakkaiden todellisia tarpeita ja käyttäytymistä (Stickdorn & Schneider 2011, 178).

Olen tehnyt persoonien profilointia paljon viestintää ja markkinointia varten, ja kokemukseni mukaan persoonien profiloiminen auttaa löytämään asiakkaiden halut, tarpeet ja kipupisteet. Profiloiminen voi vastata kysymykseen siitä, miksi asiakas on mukana järjestön toiminnassa, mutta toisaalta sen avulla voidaan löytää esteitä sille, miksi joku muu ei ole mukana toiminnassa. Esteiden löytymistä olen pitänyt erittäin arvokkaana tietona, ja sitä voidaan hyödyntää myös palvelukehityksessä. Persoonia voidaan profiloida esimerkiksi haastatteleamalla ja työpajassa persoonaprofilointilomakkeen avulla (Mäkinen 2018, 110–111). Itse olen käyttänyt profiloinnissa hyödyksi viestinnästä tai tilastointijärjestelmistä saatavaa dataa.

Profilointi on hyvä tapa tutustua palvelun käyttäjiin tai palvelun ihannekäyttäjiin. Kun tutustuu saatavilla olevaan dataan käyttäjistä, mielestäni on hyvä arvioida, ovatko nykyiset asiakkaat niitä, joita haluamme palvella jatkossakin, vai olisiko palvelukehityksen yhteydessä hyvä tehdä ryhtiliike tarkoituksenmukaisempien asiakkaiden saamiseksi. Tarkoituksenmukaisimmilla asiakkailla tarkoitan asiakkaita, jotka hyötyisivät palvelusta paremmin ja olisivat sitä kautta tyytyväisempiä saamiinsa palveluihin.

Profiloida voi ketä tahansa sidosryhmässä olevia, esimerkiksi asiakkaita, uutiskirjeen tilaajia tai esimerkiksi messujen osallistujia, joille organisaatio ajattelee voivansa kohdistaa toimintojaan (Mäkinen 2018, 110).

### 3.4.5 Empatiakartta

Empatiakartan (empathy map) avulla voidaan hahmottaa palvelun aikana tapahtuvia tunteita ja tuntemuksia (Mäkinen 2018, 121). Empatiakartan avulla asiakkaalle voidaan luoda positiivinen tunnekokemus ja kartoittaa kohtia, joissa tunnekokemusta voidaan parantaa. Digitaalisten palvelujen kehittämisessä olennaista on vaikuttaa asiakkaaseen myönteisesti näkö- ja kuuloaistin avulla. Empatiakartan avulla voidaan varmistua siitä, että palvelut suunnitellaan ihmislähtöisesti (XPLANE n.d.).

Empatiakarttaan kerätään ajatuksia siitä, mitä asiakas ajattelee ja tuntee, kuulee ja näkee ja miten hän havainnoi asioitaan ympärillään, sekä ajatuksia siitä, miten hän tulkitsee havainnoimansa asiat.

### 3.4.6 Palvelupolku

Palvelupolku (customer journey map) on visuaalisesti kuvattu polku, joka kuvaa asiakkaan matkaa kokonaisuudessaan palvelun piiriin, palvelun parissa ja myös palvelun jälkeen. Palvelupolku mahdollistaa mahdollisten kriittisten pisteiden huomaamisen ajoissa sekä palvelun kehittämisen yhä sujuvampaa asiakaskokemusta. Palvelupolkuun kuvataan kaikki vaiheet alusta loppuun siitä saakka, kun asiakas saa tiedon palvelusta, aina palvelun jälkeisiin tapahtumiin. (Mäkinen 2018, 115.)

Palvelupolkua voidaan käyttää hahmottamaan tulevaisuuden visiota ja siihen liittyviä tarpeita (Mäkinen 2018, 116). Palvelupolun piirtäminen auttaa ehjien palveluketjujen kehittämisessä, ja tärkeää on huomioida, että se vastaa organisaation tavoitteisiin. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista, jotka taas koostuvat pienistä vuorovaikutustilanteista, jotka ovat kontaktipisteitä, ja siihen voi merkitä myös asioita, jotka auttavat tavoitteiden saavuttamisessa. (Ahonen 2017, 42–43.)

### 3.4.7 Ideointi

Ideointi (brainstorming) on mahdollisimman rajatonta, innovatiivista ja positiivista toimintaa, jossa ei mietitä toteuttamisen realiteetteja. Ideointivaiheessa ideoita ei arvostella lainkaan, vaan annetaan mielikuvituksen tehdä työ. Ideoinnin jälkeen ideoita voidaan järjestellä ja arvioida esimerkiksi sen mukaan, kuinka hyvin idea vastaa alkuperäiseen tavoitteen täyttymiseen. Kriteerinä voi olla myös esimerkiksi toteutuksen helppous. Tässä vaiheessa hyvät ideat otetaan talteen jatkoa varten, eli ideoiden ei tarvitse myöskään olla valmiiksi toimivia konsepteja. (Ahonen 2017, 90.)

Erilaiset ideointitekniikat auttavat ideoinnissa ja herättämään keskustelua toivotusta aiheesta. Ideointitekniikat antavat työpajoille hyvän rakenteen sekä auttavat pysymään toivotussa puheenaiheessa ja pääsemään työpajan tavoitteeseen (Stickdorn & Schneider 2011, 180). Yhdessä ideointia kutsutaan myös brainstormaukseksi, jossa yhden esittämä idea saa jatkoa toisten ihmisten ajatuksista.

Ideapajan tarkoituksena on kerätä mahdollisilta asiakkailta paljon erilaisia ideoita, jotka konseptoidaan myöhemmin. Tarkoituksena ei ole kerätä valmiita, toimivia ja käyttökelpoisia ideoita, vaan antaa ideapajan osallistujien assosoida vapaasti annetun aiheen äärellä. Ideoimalla voi selvittää asiakkaiden tarpeita ja unelmia palveluun liittyen. (Ahonen 2017, 83.)

### 3.4.8 Palvelun konseptointi

Rajauksen ja ideointityön jälkeen palvelu konseptoidaan. Konseptointi tarkoittaa, että ideat jalostetaan toteuttamiskelpoiseksi konseptiksi, jossa huomioidaan realiteetit, kuten aika raha ja henkilöresurssit. Konseptoinnissa otetaan huomioon myös tavoitteet ja konsepti luodaan sellaiseksi, että tavoitteet toteutuvat konseptin avulla. (Ahonen 2017, 92.)

Kaikki ideat analysoidaan ja konseptiin valitaan parhaat ja toimivimmat ideat. Konseptia suunniteltaessa on tärkeä huomioida, että asiakkaan toiveet ja tarpeet täyttyvät ja että palvelun tuottajan toimintaympäristö otetaan myös huomioon (Ahonen 2017, 87).

Konsepti luodaan selkeäksi ja yksityiskohtaiseksi kokonaisuudeksi, josta on helppo hahmottaa palvelun kulku ja muut yksityiskohdat. Konsepti on hyvä hahmotella palvelumuotoilun periaatteita noudattaen visuaaliseksi, jotta kaikille hahmotuu, miten toiminnot liittyvät toisiinsa. (Ahonen 2017, 92.)

Konseptoinnin tarkoitus ei ole heti löytää täydellistä ajatusta vaan kokeilla, testata ja kokeilla uudelleen, jolloin mahdolliset virheet voidaan havaita mahdollisimman aikaisin, jolloin virheet eivät siirry tuotantoon ja aiheuta ylimääräisiä kustannuksia. Konseptoinnin tarkoituksena on kehittää ratkaisuja tunnistettuihin ongelmiin aiemmissa vaiheissa syntyneiden tietojen perusteella ottaen huomioon tarpeet, motivaatiot, odotukset ja muut mahdolliset rajoitukset. (Stickdorn & Schneider 2011, 130–131.)

## **4 Vapaaehtoistyön määrittelyt Mielenterveyden keskusliitolle**

Tässä luvussa määrittelen vapaaehtoistyön raamit Mielenterveyden keskusliitolle. Liitossa ei ole vapaaehtoistyöhön liittyviä rakenteita olemassa, joten ne luodaan. Määrittelyt ja rakenteet antoivat pohjan syksyllä 2021 tehtyyn rahoitushakemukseen sekä vuoden 2022 toimintasuunnitelmaan vapaaehtoistyön osalta.

Kuvaan määrittelyjä, jotka oli tehtävä pohjaksi koko liiton kattavalle vapaaehtoistyölle, jotta en päädy tekemään päätöksiä lyhytnäköisesti vain neuvontapalvelujen näkökulmasta. Näitä ovat vapaaehtoistyön visio, arvot, arvolupaus sekä visuaalinen ilme. Tein myös benchmarkkausta saadakseni kuvaa siitä, miten ja kuinka suurilla resursseilla vapaaehtoistyö on toteutettu muissa järjestöissä.



Kuva 2: Kehitystyön prosessikaavio. Ensimmäisessä vaiheessa määritellään vapaaehtoistyön raamit ja tehdään vertailuanalyysi eli benchmarkkaus.

Kehitettävät vertaistuelliset palvelut suunnitellaan verkkoon toimiviksi. Palvelut kehitetään siten, että ne voi toteuttaa vapaaehtoisvoimin, “vapaaehtoistyö tehdään tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin” (katso tarkemmin luku 2.2 Vapaaehtoistyön määritelmä). Vertaistuki on perinteisesti kasvokkain tapahtuvaa toimintaa, mutta koronapandemia on vauhdittanut ihmisten verkkokäyttäytymistä ja madaltanut kynnystä sähköisten laitteiden käyttöön ja niiden hyödyntämiseen myös sosiaali- ja terveystalvissa. Uskon, ettei suuntaus tule muuttumaan, ja siksi myös Mielenterveyden keskusliiton on mielestäni keskityttävä erityisesti verkossa tapahtuvien palvelujen kehittämiseen, jollaiseen paikallisilla järjestöillä ei ole resursseja. Neuvontapalvelujen toiminnan periaate on kyetä tarjoamaan apua valtakunnallisesti ja anonymisti, ja tähän periaatteeseen verkkopalvelujen tarjoaminen on erinomainen vaihtoehto, jolloin eri puolilla Suomea sijaitsevat jäsenjärjestöt voivat keskittyä kasvokkain vertaistukityöhön.

#### 4.1 Vapaaehtoistyön visio

Jotta vapaaehtoistyötä voidaan kehittää liitossa pitkäjänteisesti ja loogisesti, pidin tärkeänä keskustella liiton johtoryhmän kanssa vapaaehtoistyön visiosta. Matti Alahuhta korostaa kirjassaan *Johtajuus - Kirkas suunta ja ihmisen voima* (Docendo, 2015) kirkkaan suunnan ja selkeän vision merkitystä.

Visio luo tulevaisuuden kuvaa ja auttaa kaikkia kulkemaan samaa päämäärää kohti määrittelemättä tulevaisuutta tai keinoja liian tarkasti. Visio kertoo tulevaisuuden tavoitetilan, johon työntekijöiden on helppo sitoutua. (Yrityksenperustaminen.net n.d.)

Vaikka vapaaehtoistyön kehittäminen aloitettiin neuvontayksikön vertaistuellisista verkossa tapahtuvista palveluista, tulevaisuudessa vapaaehtoistyön mahdollisuuksia halutaan laajentaa. Vapaaehtoistyön raamien kehittäminen on kriittinen vaihe, jotta työtä päästään laajentamaan helposti myös muihin yksiköihin ja toimintatapoihin kuin vertaistuellisiin palveluihin.

Osallistuimme Ristolaisen kanssa johtoryhmän kokoukseen 7.6.2021, jossa keskustelimme vapaaehtoistyön tulevaisuuden kuvasta ja siitä, mitä liitto haluaa vapaaehtoistyön olevan 5–10 vuoden päästä. Tapaamisen järjestin teemoitettuna ryhmähaastatteluna (katso luku 3.4.2 Haastattelut) verkossa, jossa johdin keskustelua ja pidin keskustelun tarkoituksenmukaisena tavoitteeseen, yhteisen vision muodostamiseen, suhteutettuna.

Ryhmähaastattelun pohjalta muodostin vision liiton vapaaehtoistyölle. Pidin teemoitettua ryhmähaastattelua parhaana tapana visioon liittyvien ajatusten keräämiseen, jotta koko liiton johto sai kuulla myös muiden ajatuksia aiheesta haastattelun aikana, sekä mahdollisuuden korjata ja keskustella mahdollisista ongelmakohtista. Ryhmähaastattelu toimi myös johdon sitouttamisen välineenä vision toteuttamiseen.

Johtoryhmän teemallisen haastattelun pohjalta muodostin Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyön vision:

*Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyön mahdollisuuksien halutaan tulevaisuudessa ulottuvan liiton kaikkeen toimintaan siten, että jokainen, joka haluaa käyttää tai kehittää omaa osaamistaan mielenterveystyön hyväksi, voi osallistua vapaaehtoistyöhön.*

## 4.2 Arvot vapaaehtoistyössä

Mielenterveyden keskusliiton toimintaa ohjaa vahva arvopohja, jossa yhdenvertaisuus ja ihmisen oman elämän asiantuntemus oman elämänsä ratkaisuihin ovat keskiössä (Mielenterveyden keskusliitto 2018, 20).

Keskusteltuamme Ristolaisen kanssa vapaaehtoistyön luonteesta liitossa valitsimme vapaaehtoistyön kantavaksi teemaksi empatian, sillä vapaaehtoistyön ydin tulee olemaan myötätuntoinen suhtautuminen itseen ja toisiin. Myötätunto on lämpöä, rauhaa, uteliaisuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Empatialla tarkoitamme ennakkoluulotonta uteliaisuutta toista ihmistä kohtaan ja halua kuulla. Empatia on myös tasavertaisuutta, avarakatseisuutta ja kykyä keskustella. (Ristolainen 30.6.2021.)

Vapaaehtoistyö Mielenterveyden keskusliitossa tulee perustumaan näille arvoille, ja rakennamme tuen ja koulutuksen näiden arvojen mukaisesti. Arvot näkyvät myös vapaaehtoistyön visuaalisessa ilmeessä (katso luku 4.4. Visuaalinen ilme).

### 4.3 Vertaistuellisen vapaaehtoistyön arvolupaus

Muodostin vertaistuellisen vapaaehtoistyön avulla tarjottavien palvelujen arvolutauksen alla olevien kysymysten avulla:

- Miten palveluja tuotetaan?
- Miten palvelu erottuu muista palveluntuottajista?
- Miksi asiakas valitsisi palvelun?
- Mitä arvoa palvelu tuottaa asiakkaalle?
- Kenelle palvelu on tarkoitettu?
- Mikä on asiakkaan palvelusta saama hyöty?

(Mäkinen 2018, 97.)

Halusin myös ammattilaisen näkemyksen siihen, miksi ihminen tulisi hakemaan vertaistukea mielenterveydellisiin teemoihin liittyen. Ristolainen nostaa teemaksi ymmärryksen puutteen mielensairauksiin liittyen:

Kun kaipaat ymmärrystä mielen asioihin, joita et itsekään vielä ymmärrä. Kun etsit voimia ottaa vastaan osaksi omaa elämää sellaisetkin asiat, joita et vielä luoksesi edes haluaisi päästää. Tai kun tarvitset aikaa, tilaa ja toisen ihmisen nähdäksesi muutakin kuin sen minkä keskellä olet. (Ristolainen 19.8.2021.)

Koostin arvolupauksen yllä olevien kysymysten, Ristolaisen näkemyksen sekä yhteiskehittämistyöpajoissa (katso luvut 5.1 Vertaistuen määrittelyä mielenterveyskontekstissa & 5.2 Empatiaa ja tunnekokemuksia) saamieni vastausten perusteella.

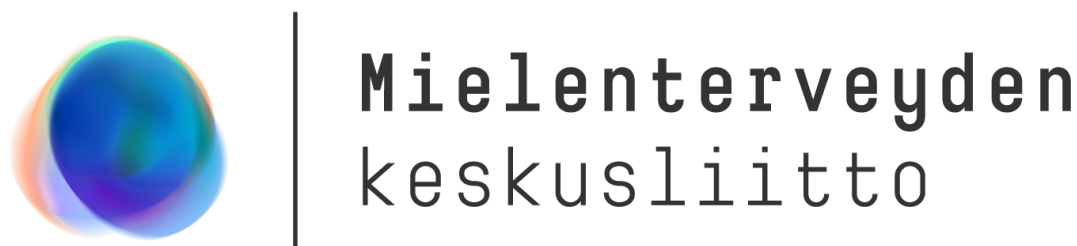
Arvolupaus:

*Vertaistuellisia palveluja tuotetaan vapaaehtoisvoimin niiden ihmisten kanssa, jotka ovat itsekin kokeneet mielenterveyden ongelmia (miten). Palvelu on täysin anonyymia ja vertaistuellisten palvelujen piiriin voi osallistua ilmaiseksi verkossa, paikasta tai diagnoosista riippumatta (miten erottuu, miksi asiakas valitsisi tämän). Vertaistuen avulla ihminen voi kokea tulleen ymmärretyksi sairautensa kanssa ja saada toivoa tilanteeseensa (arvo ja asiakkaan saama hyöty). Palvelu on tarkoitettu mielenterveysongelmia kokeville ihmisille tai heidän läheisilleen, jotka haluavat keskustella tilanteestaan samankaltaisia asioita kokeneen ihmisen kanssa (kenelle).*

#### 4.4 Visuaalinen ilme

Koin tarpeelliseksi luoda liiton vapaaehtoistoiminnalle liiton tavanomaisesta toiminnasta erottuvan visuaalisen ilmeen. Vapaaehtoistyön oma visuaalinen ilme palvelee vapaaehtoistyön yhteisön luomista, jonka lisäksi oma visuaalinen ilme erottaa vapaaehtoistyön materiaalit muusta liiton toiminnasta. Tämä on hyödyllistä erityisesti liiton omissa julkaisuissa tai tapahtumissa, esimerkiksi kurssioppaassa tai mielenterveysmessuilla, kun uusia vapaaehtoisia pyritään rekrytoimaan. Vapaaehtoistyön materiaalit eivät saa hukkuu samaan massaan.

Mielenterveyden keskusliiton virallinen logo on sinisävyinen useista sormenjäljistä hahmottuva kuva (kuva 3). Ideani oli käyttää liiton brändiuudistuksen ja virallisen logon teon yhteydessä vuonna 2019 tehtyjä sormenjälkivariaatioita valitsemalla sieltä vapaaehtoisteemaan sopiva väritys, ja irrottamalla valitusta sormenjälkivariaatiosta vapaaehtoistyölle viisi toisiinsa, sekä Mielenterveyden keskusliiton pääbrändiin, sopivaa väriä. Tarkoitus on, että esimerkiksi nettisivuilla säilyy yhtenäinen kokonaisuus siten, että vapaaehtoistyön materiaalit erottuvat sieltä omikseen.



Kuva 3: Mielenterveyden keskusliiton virallinen logo.

Valitsin graafikon kanssa vapaaehtoistyölle valmiista sormenjälkien värivaihtoehtoista sormenjäljen, jonka väreissä näkyy lämpö ja harmonia, ja joka ei muistuta muiden mielenterveysjärjestöjen värimaailmaa. Sormenjäljestä tehtiin tunnusvariaatio jo olemassa olevaan tunnusmuotoon, jossa sormenjäljen ympärillä ympyrän muodossa lukee Mielenterveyden keskusliitto - Vapaaehtoistyö (kuva 4). Sama tunnuksen muoto on käytössä Mielenterveyden keskusliiton jäsenyhdistysten tunnuksena (kuva 5).



Kuva 4: Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyön tunnus.

Vapaaehtoistyön väreiksi kuvasta nostettiin persikkainen pinkki (empatia), vaaleansininen (rauha), vaaleankeltainen (lämpö), laventeli (uteliaisuus) sekä violetti (yhteenkuuluvuus). Värit nimettiin vapaaehtoistyön arvojen mukaan. Väreistä saa muodostettua harmonisia väriliukuja, joita käytetään kuvituskuvien päällä liiton pääbrändin graafisen ohjeiston mukaisesti.



Kuva 5: Mielenterveyden keskusliiton jäsenyhdistysten tunnus.

Jotta kokonaisuus pysyy hallittuna, kuvat noudattelevat pääbrändin mukaan yhtenäistä linjaa. Vapaaehtoistyössä käytettävien kuvien tunnussanoiksi nostin seuraavat teemat: ihminen, yhdessä, hymy, valo, keskustelu, auttava käsi. Kirjaisimet pysyvät myös liiton virallisen graafisen ohjeiston mukaisina. Ohje-  
nuoraksi viestinnälle kokosin yhdessä graafikon kanssa vapaaehtoistyön graafisen ohjeiston.

## 4.5 Hyväksi todetut käytänteet muissa järjestöissä

Koska Mielenterveyden keskusliitossa ei ole ollut vapaaehtoistyön mahdollisuutta, eikä mitään olemassa olevia prosesseja tai käytänteitä vapaaehtoistyön toteuttamiseksi, etsimme parhaita ja hyväksi todettuja käytänteitä vapaaehtoistyötä tarjoavista järjestöistä tekemällä esikuva-analyysia eli benchmarkkausta (katso tarkemmin luku 3.4.1 Benchmarking) yhdessä Ristolaisen kanssa.

Haastattelimme analyysia varten neljän keskenään erilaisen järjestön työntekijöitä, jotka tekevät palkkatyötä vapaaehtoistyön parissa. Loimme Ristolaisen kanssa strukturoidun haastattelurungon, jonka asiat kartoitimme haastatteluissa. Itse pääsin mukaan vain yhteen haastatteluun, joten strukturoitu haastattelulomake varmisti sen, että myös tätä opinnäytetyötä koskevat asiat tulivat kartoitetuiksi niissä haastatteluissa, joihin en päässyt mukaan. Kartoitimme haastatteluissa asioita, jotka eivät ole julkisesti esillä tai yksinkertaisesti selitettävissä, kuten työskentelytapoja, jonka vuoksi haastattelut tekniikkana oli paras tapa tehdä benchmarkkaus.

Haastatteluja tehtiin neljä, joista Ristolainen haastatteli Tukenasi ry:n Oma koutsi -toiminnon, Äimä ry:n sekä Irti Huumeista ry:n. Itse olin mukana Ristolaisen kanssa Tukenasi ry:n Senioripysäkki -toimintaan liittyvässä haastattelussa. Haastattelut tehtiin keväällä 2021 ja alla olevat havainnot on tehty haastatteluiden ja Ristolaisen tekemien haastattelumuistiinpanojen sekä haastattelujen jälkeen käydyn suullisen läpikäynnin perusteella.

Haastatteluissa kartoitimme seuraavat asiat: vapaaehtoistyön rakenteet ja koordinaointi, rekrytointi ja vapaaehtoistyöntekijöiden vaihtuvuus, sitouttaminen, perehdytys, koulutus ja muu tuen tarve sekä vapaaehtoistyöhön tarvittavat resurssit. Näiden lisäksi kysyimme kultakin parhaat opit ja käytännöt vapaaehtoistyöhön liittyvistä asioista, sekä mahdollisia muita kokemuksia, jotka meidän kannattaisi ottaa huomioon.

Haastattelut antoivat hyvää pohjaa vapaaehtoistyön mahdollisuuksien luomiselle Mielenterveyden keskusliitossa, mutta käytänteet eivät ole suoraan kopioitavissa liitolle paikallisuutensa, kokonsa tai muiden toimintaperiaatteidensa vuoksi.

Saimme hyvän kuvan vapaaehtoisten rekrytointiin liittyen, jonka kannattaa olla jatkuvaa, sillä osa vapaaehtoiseksi ilmoittautuneista tulee putoamaan toiminnasta pois ennen varsinaisen vapaaehtoistyön aloittamista. Saimme selville myös kokoluokkaa siihen, kuinka monta vapaaehtoista yksi työntekijä pystyy enimmillään hoitamaan, joka on noin yksi työntekijä ja 50 vapaaehtoista, toiminnan muodosta ja vapaaehtoisten tuen tarpeesta riippuen.

Yksi tärkeimmistä havainnoista on koulutuksen ja mahdollisten haastattelujen syvyyden muodostaminen suoraan verrannolliseksi vapaaehtoistehdävään, jolloin vapaaehtoiseksi ilmoittautunut saa jo koulutus- tai haastatteluvaiheessa kuvan siitä, kuinka syvällistä vertaistuellinen vapaaehtoistyö mielenterveysasioissa on.

Toinen haastatteluissa ilmennyt tarpeellinen huomio liittyy rekrytointiin ja sopivien ihmisten löytämiseen suhteessa tarjottaviin tehtäviin. Vertaistuelliseen toimintaan täytyy olla tiettyjä ominaisuuksia ja sairauden täytyy olla hyvässä vaiheessa, jotta vapaaehtoinen jaksaa ja kykenee käsittelemään asiaa vertaistuellisesti. Valmius sanoa ohjata hakija muihin tehtäviin tulee olla mietittynä valmiiksi.

Kun huomioidaan liiton vertaistuellisen vapaaehtoistyön tuleva luonne, on tärkeä huomioida vapaaehtoisten tuen tarve. Haastatteluista kävi ilmi, että mitä tiiviimpää ja henkilökohtaisempaa vapaaehtoistyö on, sitä enemmän vapaaehtoiset tarvitsevat tukea työhönsä, joka tulee huomioida resursoinnissa. Haastatteluissa nousi esiin myös vapaaehtoisen omaan elämäntilanteeseen liittyvät tarpeet, jotka voivat muuttua vapaaehtoistyösuhteen aikana. Elämäntilanteen muutokset ja oman elämäntilanteen tarpeet tulee huomioida myös ohjauksessa.

Virkistyksen, koulutuksen ja yhteisöllisyyden merkitys nousi haastatteluissa esiin sitouttavana tekijänä. Vapaaehtoistyön merkityksellisyyden kokemus yksi tärkeimmistä asioista. Vapaaehtoisen omien vahvuuksien ja elämäkokemuksen hyödyntäminen vapaaehtoistyössä auttaa sitouttamaan vapaaehtoistyöhön, jolloin vapaaehtoinen kokee itse saavansa vapaaehtoistyöstä enemmän.

Suurin osa havainnoista ei vaikuta tässä työssä tehtävään vertaistukipalvelujen muotoiluun suoraan, vaan rekrytointiin, viestintään ja koulutusten suunnitteluun. Benchmarkkaus oli tärkeä tehdä jo ennen vertaistuellisten palvelujen muotoilua, sillä vapaaehtoisten rekrytointi liitossa alkoi ennen kuin vapaaehtoistyön tehtävät olivat täysin määriteltyjä.

## **5 Asiakasymmärryksen lisääminen palvelumuotoilun keinoin – Yhteiskehittämisen työpajat**

Tässä luvussa kuvaan vertaistuellisen vapaaehtoistyön kehittämisprosessin määrittelyvaihetta (kuva 6), jonka tarkoituksena on syventää ymmärrystä vertaistuen merkityksestä mielenterveydellisissä asioissa, sekä saavuttaa parempaa asiakasymmärrystä siitä, millaiset asiat palvelussa merkitsevät. Näiden havaintojen perusteella teen ehdotukseni vapaaehtoisvoimin järjestettäviin vertaistuellisten palvelujen kehitykseen Mielenterveyden keskusliitossa.

Yhteiskehittämistyöpajojen tehtävät ja työkalut olen valinnut siten, että ne syventävät ymmärrystä vertaistuesta, vertaistuen merkityksestä sekä asiakkaista, jotka voisivat hyötyä vertaistuesta. Pysin ymmärtämään vertaistuen merkitystä mielenterveydellisessä kontekstissa ja tekemään havaintoja ja löytöjä, joiden avulla voidaan kehittää asiakaslähtöisempiä vertaistuellisia vapaaehtoisvoimin tarjottavia palveluja verkossa.



Kuva 6: Kehitystyön toinen osa keskittyy ymmärtämään vertaistuen merkitystä ja vertaistuesta hyötyviä asiakkaita.

Tässä työssä yhteiskehittäminen tehtiin mielenterveysongelmia itse kokeneiden kanssa, jotka ovat ilmoittautuneet tekemään vapaaehtoistyötä Mielenterveyden keskusliitossa. Järjestin kaksi yhteiskehittämisen työpajaa, joihin molempiin osallistui samat 11 henkilöä, joista kolme on toiminut aiemmin kokemusasiantuntijan roolissa liiton vertaispuhelimessa tai chatissa. Osallistujat olivat eri-ikäisiä, arviolta 20–65-vuotiaita. Molemmat työpajat kestivät kaksi tuntia ja järjestin ne etäyhteydellä Teamsissa.

Vapaaehtoiseksi ilmoittautuneet sopivat työpajaosallistujiksi hyvin sillä he pysyivät antamaan näkemyksensä mielenterveysongelmia itse kokeneen näkökulmasta. Lisäksi heillä oli näkemystä siitä millainen vapaaehtoistyö olisi mielekästä ja palkitsevaa.

Valitsin työpajojen yhteiskäyttöalustaksi Flingan kollegoideni ehdotusten perusteella. Flinga on maksuton ja itseohjaava alusta, jolla sain kerättyä osallistujien ajatukset tiiviisti talteen. Flingan muistilappumuotoinen keräystapa ei rohkaise kirjoittamaan kovin pitkiä asioita, joten sain lopputulokseksi selkeät ideakartat, jotka avautuvat jo silmäilemällä. Flinga sopi alustaksi myös siksi, ettei se vaadi osallistujien kirjautumista, jonka lisäksi osallistujat näkevät heti myös toistensa vastaukset tehtäväalustalla.

Ensimmäisessä työpajassa keräsin osallistujien ajatuksia vertaistuesta ja palvelukokemukseen liittyvistä tunteista. Toisessa työpajassa keräsin ajatuksia vertaistuesta hyötyvästä asiakaspersoonaista ja siitä millainen asiakkaamme on de-

mografisen profiilin takana. Toisessa työpajassa mietimme myös vertaistukipalveluihin ideoita. Pohjustin kaikki tehtävät suullisesti ja ajatusten keräämisen jälkeen syvensin vastauksia yhteisen keskustelun avulla.

Mielenterveyden keskusliitto on perustettu ajamaan mielenterveysongelmiin sairastuneiden ja heidän läheistensä etuja. Palvelujen kehittäminen aidosti mielenterveysongelmia itse kokeneiden näkökulmasta kokemuserusteisesti on koko liiton toimintaperiaatteiden mukaista (katso luku 2.1 Mielenterveyden keskusliiton toiminta ja strategia). Jotta etuja voi ajaa ja tarkastella, kaikessa työssä läsnä täytyy olla aito kokemuksellinen ääni mukana. Tämän vuoksi palvelumuotoilu ja sen asiakaslähtöinen lähestymistapa ja periaatteet (katso luku 3.3 Palvelumuotoilun periaatteet) sopivat täydellisesti tähän kehitystyöhön.

## 5.1 Vertaistuen määrittelyä mielenterveyskontekstissa

Ensimmäisen kehittämistyöpajan ensimmäinen tavoite oli määritellä vertaistukea ja sen merkitystä mielenterveyskontekstissa kartoittamalla mielenterveysongelmia itse kokeneilta vertaistukeen liittyviä merkityksiä. Koska mielenterveysongelmiin liittyvästä vertaistuen merkityksestä on saatavilla tietoa vain vähän, pidin vertaistuellisten palvelujen kehittämisen kannalta tärkeänä, että löydän syvemmin mielenterveyteen liittyvän vertaistuen merkityksen. Vertaistuelle löytyy määritelmiä (katso luku 2.3 Vertaistuen määritelmä) ja työpajassa syvennettiin tätä ymmärrystä erityisesti mielenterveyteen liittyen.

Käytin työpajassa ajatusten keräämiseen Flingassa tehtävää ajatuskarttaa (kuva 7), johon olin kirjoittanut yksitoista kysymystä. Tarkoituksena oli kerätä mielenterveydelliseen vertaistukeen liittyviä ajatuksia ja merkityksiä, joita mielenterveysongelmia itse kokeneet ihmiset ovat kokeneet merkityksellisiksi. Etsin ajatuskartan avulla myös mahdollisia ongelmakohtia, joihin voisin vaikuttaa palvelun kehityksessä.



Kuva 7: Vertaisuuden määrittelyä työpajassa. Ruutukaappauskuva Flinga-alustasta.

Keräsin työpajassa ajatuksia vertaistuesta alla olevien kysymysten avulla.

Kaikki kartoitetut kysymykset auttavat määrittelemään ja sanallistamaan vertaistuen merkitystä mielenterveysasioissa. Olen koonnut alle työpajakysymykset, kysymysten tarkoitukset, sekä valitsemani keinot vaikuttaa asiaan positiivisesti. Kokonaisuudesta muodostuu palvelun rakentamiselle selkeät tavoitteet, joihin pyritään.

- Millaisia tunteita vertaistuen saaminen herättää?
  - Kysymys auttaa sanallistamaan palvelua ja tavoittelemaan haluttua (oikeaksi todettua) tunnekokemusta.
  - Tavoiteltu tunnekokemus on rauhallinen.
  - Millä keinoin vaikutetaan: varataan tarpeeksi aikaa, ei kiirehdiä.
- Mitä vertaistuen saaminen on merkinnyt sinulle?
  - Kysymyksellä löydetään merkitys palvelun tarjoamiseen.

- Palvelun merkitys asiakkaalle: tasavertaisuuden ja hyväksytyksi tulemisen kokemus ilman valta- tai auktoriteettisuhdetta.
- Millä keinoin vaikutetaan: vapaaehtoisten koulutus ja pyrkimys siihen, että palvelussa ei neuvota. Annetaan ymmärrystä ja jaetaan kokemuksia.
- Mikä vertaistuessa auttoi erityisesti?
  - Kysymyksellä pyritään löytämään asioita, jotka eivät ole muuta kautta ratkenneet.
  - Asiakas saa puhua raskaistakin asioita luottamuksellisesti ilman pelkoa siitä, että kuormittaa muita. Asiakas nähdään ihmisenä, ei diagnoosina.
  - Tuen tarvetta ei tule lähestyä diagnoosin, vaan sen hetkisen tilanteen tai tunteen kautta. Tieto siitä, että vertainen on halukas kuuntelemaan ja jakamaan kokemuksiaan, voi helpottaa taakaksi olemisen tunnetta.
- Millaisilla ajatuksilla olet hakenut vertaistukea?
  - Kysymyksen tarkoitus löytää motiiveja vertaistuen hakemiseen.
  - Vertaistukea ei välttämättä haeta, vaan sen piiriin ajaututaan vahingossa. Palvelu on pyrittävä sanallistamaan siten, että vertaistuesta hyötyvät hakeutuisivat sen pariin.
  - Hyödynnetään palvelumuotoilun polkuajattelua siten, että asiakas pääsee ensin seuraamaan muuta keskustelua siten, että ei välttämättä osallistua itse keskusteluun.
- Jos et ole kokenut vertaistukea tai saanut siitä hyötyä, miksi ajattelet, että näin on?
  - Kysymyksen avulla voi löytyä vastauksia siihen, miksi kokemus on epäonnistunut tai sitä ei ole ollut, ja voimme ottaa asian huomioon palvelua suunniteltaessa.
  - Vertaisuuden ei tarvitse syntyä heti.
  - Ks. edellinen kohta polkuajattelusta, henkilö voi edetä harkiten vertaistuellisen keskustelun pariin.
- Miksi vertaistuki on merkityksellistä?

- Kysymys vastaa siihen, mitä arvoa palvelulla tuotetaan.
- Vertaistuki antaa toivoa ja vähentää yksinäisyyden tunnetta.
- Palvelun tuottama arvo on helpotus, yksinäisyyden tunteen poistuminen, ymmärretyksi tulemisen tunne ja mielenrauha.
- Mitä tapahtuu, että vertaisuus voi syntyä?
  - Kysymys auttaa ottamaan huomioon ne asiat, joiden avulla voimme varmistaa vertaisuuden syntymisen.
  - Dynamiikan syntyminen on tärkeää. Tähän voi vaikuttaa aiemmat kokemukset, ikä, sukupuoli, joiden merkitystä on syytä miettiä.
  - Huomioitava, että verkossa dynamiikan syntyminen voi kestää pidempään kuin kasvotusten.
- Minkä tasoinen samankaltainen kokemus riittää mielenterveysasioissa?
  - Kysymys auttaa ottamaan huomioon sen, että oikeanlaiset ihmiset saadaan kohtaamaan.
  - Tarvitaan samankaltainen kokemus, että toinen voi ymmärtää. Diagnoosin ei kuitenkaan tarvitse olla sama, koska kyse ei ole vertailtavasta asiasta. Toisaalta vapaaehtoisen ymmärrys voi myös lisääntyä erilaisia ihmisiä tavatessa.
  - Diagnoosin ei välttämättä tarvitse olla sama, toisin kuin liitossa on aiemmin ajateltu. Samankaltaisuus riittää, jolloin tiet ja ymmärrys voivat kohdata.
- Miksi ihminen ottaisi yhteyttä vertaistukeen?
  - Kysymys auttaa löytämään syyt ja perusteet palvelulle.
  - Vertaistukeen yhteyden ottamisen syyt ovat yksinäisyys, ulkopuolisuuden tunne, maksuttomuus, ymmärretyksi tulemisen halu ja se, ettei henkilö koe saaneensa apua muualta.
  - On tärkeä kiinnittää huomiota siihen, että ihmiset ymmärtävät vertaistuen oikein: vertaisten tehtävänä ei ole löytää ratkaisuja tai sanan varsinaisessa merkityksessä *auttaa*. Tarkoituksena on ymmärtää ja jakaa kokemuksia. On myös kiinnitettävä huomiota sii-

hen, millaista ymmärretyksi tulemisen tunnetta tarjotaan: sitä tarjotaan mielenterveyden asioissa, ei esimerkiksi vain yksinäisyyteen (niihin on muut kanavat).

- Miten määrittelisit vertaistuen?
  - Vertaistuen määrittelyä mielenterveyskontekstissa mielenterveysongelmia itse kokeneiden sanoin.
  - Vertaistuki määriteltiin mielenterveysongelmia itse kokeneiden toimesta seuraavasti: vertaistuki on tunne, että olet toisen kanssa samassa veneessä. Vertaisuudessa ihmisyys on käsin kosketeltavaa.
- Millaisia tunteita ajatus vertaisena toimimisesta herättää?
  - Kysymyksellä löydetään motiiveja vapaaehtoisena toimimiseen vertaistuellisissa palveluissa.
  - On hienoa olla avuksi muille omien vaikeiden kokemusten avulla.

Olen täydentänyt työpajassa saamaani asiakasnäkökulmaa mielenterveystyön ammattilaisen ajatuksilla. Ristolainen vastasi suullisesti kysymyksiini vertaistukseen liittyen. Lopuksi määrittelin vertaistuen käsitteen Mielenterveyden keskusliitolle mielenterveydellisestä näkökulmasta.

Ristolainen määrittelee mielenterveyteen liittyvää vertaistukea seuraavasti:

Vertainen sanana tarkoittaa samalla tasolla olemista, mahdollisuutta kuulla, että ihminen on kokenut vastaavaa, vertainen ei ole asiakasta yläpuolella, eikä "tiedä" asioita sen paremmin. Vertaistuki on kokemusten jakamista samankaltaisia asioita kokeneen ihmisen kanssa. (Ristolainen 19.11.2020.)

Koska Mielenterveyden keskusliiton kokemusasiantuntijavoimin toimineissa (rahoituksen loppumisen vuoksi jo suljetuissa) vertaistukikanavissa oli jonkin verran ongelmia saada kanaville vertaistuesta hyötyviä asiakkaita, halusin, että Ristolainen määrittää vertaistukea vielä täydentämällä *mitä vertaistuki on* ja *mitä vertaistuki ei ole*:

- Vertaistuellisessa keskustelussa vertaistuki ja asiakas kohtaavat toisensa ihmisinä, ei auttajana ja potilaana.

- Vertaistuki sopii epävarmuutta itsessä aiheuttaviin tilanteisiin, ei akuuttiin hätään.
- Vertaistuki on kanava, jossa kuulee, että en ole ainoa ihminen tässä maailmassa tässä tilanteessa, ja se riittää, kokemus siitä, että ei ole yksin.
- Kuulee toiselta ihmiseltä, millaisia pettymyksiä on tullut tai mikä on tuonut helpotusta.
- Vertaistukikanava on keskustelua, ei avun hakemista varten.

(Ristolainen 19.11.2020.)

Mielenterveysongelmia itse kokeneiden ja ammattilaisen vastausten perusteella määrittelen vertaistuen ja vertaistuen merkityksen mielenterveyskontekstissa näin:

*Mielenterveyteen liittyviä vertaistuki antaa toivoa ja ymmärrystä omaan tilanteeseen, jolloin myös kokemus ymmärretyksi tulemisesta on vahva. Vertaistuki antaa tasavertaisuuden ja hyväksytyksi tulemisen tunteen. Vertaistuellinen kohtaaminen auttaa ilman taakaksi olemisen kokemusta, ihminen nähdään ilman diagnoosia. Vertaistuellalla on vahva yksinäisyyden tunnetta poistava vaikutus. Vertaistuki perustuu tasavertaiseen kohtaamiseen ja kokemusten ja ajatusten jakamisen samankaltaisesta tilanteesta.*

Kun vertaan yleisesti käytettyä vertaistuen määritelmää (luku 2.3 Vertaistuen määritelmä) mielenterveyteen liittyvään vertaistukeen (yllä), nostaisin isona erona hyväksytyksi tulemisen kokemuksen, jota mielenterveysongelmaan sairastunut saa vertaistuesta. Mielenterveyden ongelmiin sairastuneella on myös usein vahva yksinäisyyden tunne, jota vertaistuki voi poistaa.

## 5.2 Empatiaa ja tunnekokemuksia

Ensimmäisen työpajan toisena tehtävänä osallistujat täyttivät empatiakartan (luku 3.4.5 Empatiakartta). Vertaistuen arvo nousi hyvin esiin, kun kysyin mielenterveysongelmia itse kokeneilta tunnekokemuksia ennen palvelua ja palvelun

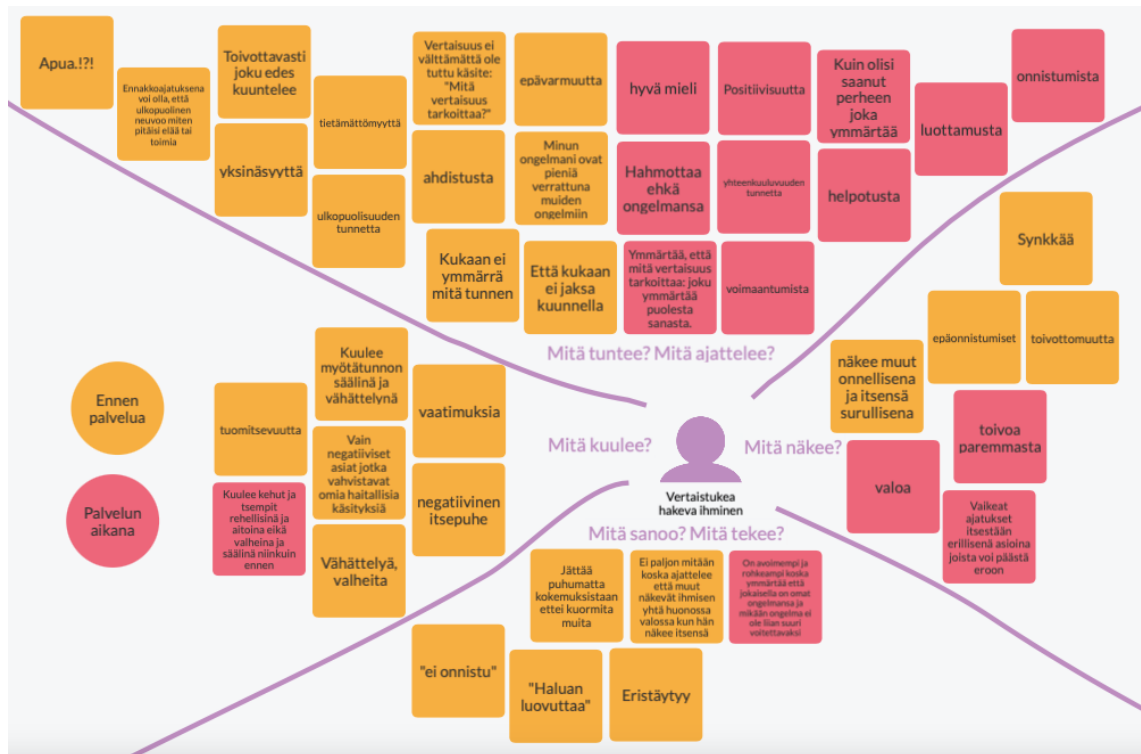
jälkeen. Halusin kartoittaa verkkovertaistukeen liittyviä aistikokemuksia, koska mielenterveys on aiheena sensitiivinen.

Palvelujen moniaistilliseen tarkasteluun on kehitetty suoria palvelumuotoilun työkaluja (Mäkinen, 2018, 50). Käytin tähän tarkoitukseen empatiakarttaa (Mäkinen 2018, 125; XPLANE n.d.), jonka osallistujat täyttivät (kuva 8).

Empatiakartan avulla kartoitin aistikokemuksia kysymällä mitä henkilö tuntee, ajattelee, näkee, kuulee, sanoo tai tekee:

- ennen palvelua
- palvelun aikana
- miten näitä kokemuksia voisi parantaa?

Vastausten perusteella ennen vertaistuen saamista henkilö tuntee ulkopuolisuutta, epävarmuutta, yksinäisyyttä ja kokee, että kukaan ei ymmärrä hänen tunnetaan, ja ajattelee, ettei kukaan jaksa kuunnella hänen ajatuksiaan. Myötätunnon henkilö kuulee vähättelynä, säälistelynä tuomitsevana ja jopa valheina, ja ajatukset itseään kohtaan ovat negatiivisia. Tilanteensa mielenterveysongelmia kokeva näkee synkkänä, toivottomana ja päällimmäisenä hänellä on mielessä epäonnistumiset, samalla kun hän näkee muut ihmiset onnellisena. Sanat ja jopa teot liittyvät luovuttamiseen ja epäonnistumiseen ja ajatusten vuoksi hän voi eristäytyä.



Kuva 8: Ruutukaappauskuva yhteiskehittämistyöpajassa koostetusta empatiakartasta. Keltaiset kortit kuvaavat ennen palvelua olevaa tunnekokemusta ja punaiset kortit palvelun aikana syntyvää tunnekokemusta.

Mielenkiintoinen empatiakartasta tehtävä havainto on se, että mielenterveysongelmia kokeva ihminen vastausten perusteella näkee ja kokee negatiivisia tuntemuksia, vaikka ympärillä olevat ihmiset pyrkisivät hyvään hänen ympärillään. Tunne siitä, että kukaan ei ymmärrä, on vahva.

Kokemukseni mukaan empatiakartan kohdat "mitä näkee, mitä kuulee ja mitä sanoo tai tekee" täytetään yleensä enemmän fyysisinä asioina, esimerkiksi "henkilö näkee ennen palvelua neuvolan seinät, joilla on julisteita", tai "henkilö kuulee radiosta musiikkia, jolla on rauhoittava vaikutus", mutta tulkintani mukaan mielenterveysongelmien tuoma tunne on niin vahva, että kaikki empatiakartan aistikohdat täytettiin tunteilla ja ajatuksilla, jotka asiakkaalla ovat voimakkaasti pinnassa. Tämä havainto puhuu puolestaan siitä, että palvelumuotoilun keinot sopivat tähän kehitystyöhön hyvin, sillä yhteiskehittäminen mielenterveysongelmia itse kokeneiden ihmisten kanssa tuo palvelukehitykseen vahvan kokemuksen siitä, millaista mielenterveysongelmien kanssa on elää.

Vertaistuellinen kohtaaminen antaa ihmiselle toivoa, uskoa tulevaan ja rohkeutta tehdä asioita ja auttaa kuulemaan kannustukset vilpittöminä. Vertaistuki tuo helpotusta ja luottamusta. Vertaistuellisen palvelun aikana helpotuksen ja voimaantumisen tunne on vahva.

### 5.3 Ihminen demografisten tietojen takana

Mielenterveysongelmia itse kokeneet henkilöt tietävät parhaiten millaisia odotuksia ja ajatuksia verkossa järjestettävään vertaistukeen voi liittyä, joten käytän yhteiskehittämistä hyväkseni persoonien todellisten tarpeiden löytämiseksi. Toisen työpajan ensimmäisenä tehtävänä muodostimme asiakasprofiilin yhdessä työpajaosallistujien kanssa. Työpajaan osallistuvat edustavat monenlaisia ihmisryhmiä, kuten ikää, sukupuolta, asuinpaikkaa tai koulutustaustaa, joten uskon saaneeni kattavan näkökulman kysymyksiin.

En kokenut tarpeelliseksi täydentää demografisia tietoja, koska tarkoituksena on kehittää kaikille suunnattua verkossa tehtävää toimintaa. Tämän vuoksi ajalla, paikalla ja iällä ei tässä palvelun kehittämisen kohdassa ole ensisijaista merkitystä. Mielestäni demografiset tiedot, kuten sukupuoli, ikä tai asuinpaikka palvelevat markkinoinnissa hyvin, kun viestintää pyritään kohdentamaan asiakkaille mahdollisimman tarkasti. Palvelukehityksessä koen tärkeämmiksi määriteltäviksi asiakkaan todelliset tarpeet palveluun liittyen asiat, jotka vaikuttavat palvelun käyttämiseen. Myös niiden esteiden löytyminen, jotka voivat olla este palvelun käyttämiselle, on tärkeää.

Kuten luvussa 3.4.4 persoonien profilointi kirjoitan, hyvin muodostetut persoonat siirtävät huomion pois demografisista tiedoista, kuten asuinpaikasta tai iästä, kohti asiakkaiden todellisia tarpeita ja käyttäytymistä. Kartoitan näitä asioita työpajassa seuraavien kysymysten avulla, jotka olen esittänyt myös Ristolaiselle saadakseni ammattilaisen havaintoja asiaan

Olen tiivistänyt alle kunkin kysymyksen vastaukset ja tärkeimmät löydöt siten, että ensin kuvaan työpajassa keräämäni mielenterveysongelmia itse kokeneiden vastaukset (a), jonka jälkeen täydennän vastauksia Ristolaisen (29.6.2021) ajatuksilla (b).

1) Millaiset ovat asiakkaan odotukset palveluun liittyen?

- a) Empaattinen tuen saaminen, kuulluksi tuleminen ja myötätunnon saaminen.
- b) Asiakas odottaa paikkaa, jossa voit kertoa asioita, joista ei koe voivansa muualla puhua.

2) Mitkä asiat olisivat erityisen hienoja palveluun liittyen?

- a) Samankaltaisten asioiden kokeneiden ihmisten kohtaaminen, tunne siitä, että edes joku ymmärtää. Tasa-arvoisuuden tunne ja hyväksytyksi tuleminen, toivon löytyminen. Sen ymmärtäminen, ettei olekaan maailmassa ainoa ihminen, joka kokee näin.
- b) Kohtaamista ilman ennakoasetelmaa, sekä sellaisen kannustuksen saaminen, mitä kukaan muu ei olisi voinut antaa.

3) Millaisia emotionaalisia tarpeita asiakkaalla on palveluun liittyen? Arvostukset, luottamus, turvallisuus tms.

- a) Nähdyksi ja kuulluksi tuleminen, aito välittäminen, tarve kokea, että hänet otetaan tosissaan.
- b) Asiakas hakee tukea sille, mitä hänen elämässään tapahtuu, pääsee kertomaan kokemuspohjaisesti ilman asiantuntijatieta.

4) Miten palvelu voi auttaa saavuttamaan asiakkaan tavoitteen?

- a) Asiakas saa ymmärrystä itselleen, palvelu antaa toivoa paremmasta. Näiden tunteiden myötä yksinäisyyden tunne vähenee.
  - b) Asiakas sanoittaa ensimmäisen kerran tunteitaan ja ajatuksiaan, joka tuo ymmärrystä jo sinänsä.
- 5) Mitkä käytännön asiat vaikuttavat palvelun käyttämiseen?
- a) Palvelun toistuva ruuhka, aukioloajat, tietotekniset taidot
  - b) Palveluun ei tarvitse sitoutua, jos kertaluonteista, voi tunnustella, onko itselle sopiva tapa.
- 6) Miksi asiakas ei käyttäisi palvelua?
- a) Jos tila ei tunnu turvalliselta, mahdolliset trollit, vertaistuki on “niille, joilla menee tosi huonosti”, epävarmuus itsestä ja osaamisesta: “miten täällä puhutaan”.
  - b) Ei kokemusta tai ymmärrystä vertaistuesta.
- 7) Mitä asiakkaasta odotetaan palveluun liittyen, joka ei pidä paikkaansa (ennakkoluulot)?
- a) Ulkoisesti terveen oloinen ihminen tai ulospäinsuuntautunut ja iloinen ei voi sairastaa esimerkiksi masennusta tai uupumusta.
  - b) (Tätä kysymystä ei esitetty Ristolaiselle.)

Näiden määrittelyjen avulla vertaistuellisia palveluja voi kehittää entistä saavutettavammaksi, kun huomioon voidaan ottaa sekä asiakasnäkökulma että ammattilaisen näkökulmasta ne asiat, jotka merkitsevät erityisesti palveluun liittyen. Nämä määrittelyt tuovat esiin myös asioita, jotka voivat vaikuttaa kielteisesti palvelun käyttämiseen.

## 5.4 Vertaistukipalvelujen ideointia

Tämän palvelumuotoilutyön kolmas vaihe keskittyy ideointiin yhteiskehittämistyöpajassa (kuva 9). Halusin antaa vapaaehtoiseksi ilmoittautuneille, mielenterveysongelmia itse kokeneille työpajaan osallistuville vapaan mahdollisuuden ideoita sellaisia vertaistuellisia palveluja, joihin he osallistuisivat mielellään vapaaehtoisina.



Kuva 9: Prosessin kolmas vaihe keskittyy ideointiin.

En rajannut ideointia vanhojen palvelujen kehittämiseen tai täysin uuden keksimiseen, jotta saisin kerättyä kaikki ideat talteen mahdollista jatkokehittämistä varten. Loin Flingaan ideoinnille oman session, johon lisäsin ideoinnin tueksi viisi tapaa toteuttaa vertaistuellisia palveluja (kuva 10).



Kuva 10: Viisi tapaa toteuttaa vertaistuellisia palveluja. Ruutukaappaus työpajassa tehdystä Flinga-alustasta.

Ideoinnissa ei herännyt uusia ajatuksia vertaistuellisten palvelujen toteuttamiseen, yhtä peli-ideaa lukuun ottamatta. Ideat olivat hyvin paljon olemassa olevien vertaistukimuotojen kaltaisia: erilaisia vertaistukiryhmiä tai omaan vertaistukihenkilöön liittyviä. Eri teemoihin liittyviä ryhmiä ehdotettiin, kuten naisten ja

miesten piirejä, sekä eri elämäntilanteisiin liittyviä ryhmiä. Myös portaittaista ryhmää ehdotettiin, joka voisi kokoontua ensin etänä ja voisi lopulta tavata kasvotusten.

Peli-ideana oli pelata esimerkiksi Teamsin välityksellä “mielenterveys-Aliasta”, jossa yhdistyy mielenterveysteema (arvattavat sanat) omaan kokemukseen ja mukavaan pelaamisen tunnelmaan. Ohjaajalla Teamsissa olisi sanalista, joka jakaisi arvattavat sanat, ja muut osallistujat arvaisivat selitettävää sanaa chatissa. Vuoron jälkeen jätettäisiin hieman aikaa keskustelulle kyseisestä aiheesta.

Yritin myös herättää ajatusta, voisivatko verkossa olemassa olevat alustat toimia vertaistuellisina kanavina, esimerkiksi Discord, mutta tämä idea ei resonoinut osallistujissa.

## 6 Kehitysideat verkossa järjestettäviin vertaistukipalveluihin

Palvelumuotoilun neljännessä ja viimeisessä vaiheessa (kuva 11) otetaan usein yksi suurempi ratkaisuehdotus toteutukseen, mutta mahdollisuutena on toteuttaa myös prosessissa esiin nousseita pienempiä kehitysideoita. Olen rajannut kehitysehdotusten toteuttamisen pois tästä työstä, joten tämän prosessin neljännessä ja viimeisessä vaiheessa annan tutkimustyön perusteella esiin nousseet kehitysideat, jotka tekisivät vertaistuellisista vapaaehtoispalveluista asiakaslähtöisempiä.



Kuva 11: Palvelumuotoilun neljännessä vaiheessa kehitysideoita otetaan toteutukseen.

## 6.1 Polkuajattelu vertaistuellisissa palveluissa

Ensimmäisen yhteiskehittämistyöpajan jälkeen ymmärsin, että vertaistuellinen kokemus ei vaadi vertaistukea saavalta itseltään aktiivista osallistumista keskusteluun vaan vertaistuelliseksi kohtaamiseksi voi riittää, että kuulee, miten joku toinen on kokenut samankaltaisen asian ja selvinnyt siitä. Tämä oivallus syntyi yhteisen keskustelun kautta, ei suoraan mistään työpajatehtävästä.

Osallistujat muistuttivat huomioimaan, että mielenterveysasioissa ihminen ei ole välttämättä heti valmis vertaistuelliseen keskusteluun, heikkouden paljastaminen keskustelussa voi tuntua liian vaikealta tai etäisyys toiseen ihmiseen liian suurelta. Osallistujat kertoivat omasta kokemuksestaan, että vertaistuelliseen keskusteluun tarvitaan rohkeutta ja osa osallistujista oli päätenyt vertaistuen pariin mielenterveysasioissa vahingossa. Kun ihminen ei tiedä, miten vertaistuki voi auttaa, tarvitaan selkeät perusteet, miksi vertaistukipalvelu voisi olla hyvä ihmisen sen hetkiseen tilanteeseen.

Työpajojen jälkeen minulle heräsi ajatus havainnollistaa ja konseptoida vertaistuelliset palvelut palvelumuotoilun polkuajattelun tapaan. Vaikka usein palvelupolkuun piirretään koko palvelun kaari ja asiakkaan kokemat kontaktipisteet (katso tarkemmin luku 3.4.6 Palvelupolku), käytän polkuajattelun tapaa kuvaamaan vertaistuen eri tasoja ja asiakkaan valmiuksia antaa itsestään vertaistuellisessa toiminnassa mielenterveyteen liittyvissä asioissa.

Vertaistukea verkossa voi toteuttaa kolmella tasolla, ja taso riippuu henkilön valmiuksista keskustella mielenterveyden asioista:

Taso 1: Henkilö ei anna vielä itsestään, mutta saa vertaistukea lukemalla / kuuntelemalla:

- Henkilö on hiljattain sairastunut mielenterveyden ongelmaan, eikä vielä tiedä mitä ajattelee tilanteesta, eikä osaa / ei tarvetta / ei uskallusta puhua asiasta.
- Ei ole valmis antamaan itsestään keskusteluun, mutta tiedon tarve on suuri.

- Henkilö ei tiedä mitä vertaistuki antaa, eikä osaa hakeutua sen pariin.

→ Vertaistuen muotona sopiva on kuunteleminen tai lukeminen.

→ Sopiva palvelu on Mielenterveyden keskusliiton "Minun kokemukseni" -luentosarja, jossa puhujat kertovat omista kokemuksistaan livenä verkossa. Mielenterveysongelmiin sairastuneella on tiedon tarve, jota kokemuksen kuuleminen tai lukeminen voi helpottaa. Mielenterveyden keskusliiton neuvontapalvelujen alla on järjestetty Minun kokemukseni -luentosarjaa, jossa kokemusasiantuntija kertoo oman kokemuksensa sairastumisesta ja siitä selviämisestä. Luennot eivät ole aiemmin olleet vertaistuellisten palvelujen alla, mutta koska ne palvelevat vertaistuellisesti, ne tulisi siirtää osaksi vertaistuellisten palvelujen palvelukarttaa.

Taso 2: Henkilö voi antaa itsestään jo hieman keskusteluun. Kommentoiden, kysyen, yhteiseen keskusteluun osallistuen, mutta henkilö ei itse ole kantavassa roolissa keskustelun onnistumisen kannalta.

- Vahva tarve kuulla, ettei ole ainoa ihminen, joka tuntee tai kokee asian juuri sillä tavalla, kuin sen kokee.
- Jokin tietty teema herättää ajatuksia oman kokemuksen kautta, jonka haluaa päästä jakamaan.
- Tarve päästä jakamaan, mutta ei ole varma, osaako tai uskaltaako.

→ Vertaistuen muotona sopiva Mielenterveyden keskusliiton ryhmächat. Chatissa voi seurata miten muut keskustelevat ja henkilö voi osallistua keskusteluun halutessaan. Ei painetta osallistua, mutta mahdollisuus siihen. Voi antaa itsestään vähän tai paljon. Prosessi voi alkaa, kun pääsee ehkä ensimmäisen kerran sanoittamaan kokemuksiaan sanoiksi. Muiden kokemusten kuuleminen auttaa omien tuntemusten sanoituksessa.

Taso 3: Henkilö on valmis antamaan itsestään paljon, ja on valmis sanoittamaan tuntemuksiaan ja ajatuksiaan mielenterveyteen ja omaan sairauteen liittyen. Henkilö osallistuu vertaistuelliseen keskusteluun tasavertaisesti ja on myös valmis kuuntelemaan toista.

- Vahva tarve päästä keskustelemaan omakohtaisesta mielenterveyden aiheesta.
- Osaa tai uskaltaa antaa itsestään keskustelukumppanina ja on valmis myös kuuntelemaan.

- Halu saada muutakin kuin hoidollista näkökulmaa.

→ Vertaistuen muotona sopiva Mielenterveyden keskusliiton vertaistukichat, jossa keskustellaan vertaistukihenkilön kanssa kahdestaan.

Mielenterveyden keskusliitolla on erilaisia vertaistuellisia palveluja, mutta niiden olemassaolon tarkoitusta tai erityistä kohdeyleisöä ei ole osattu perustella siten, että asiakas ymmärtäisi, mikä palveluista voisi erityisesti sopia hänelle. Kolmen tason malli auttaa asiakasta löytämään itselleen sopivan vertaistuen tason.

## 6.2 Yhteisen kokemuksen taso vertaistuessa

Vertaistuellisia palveluita miettiessä olen usein kuullut pohdittavan, pitääkö vertaistukea antavalla ja sitä saavalla olla sama sairaus, jotta vertaistuki voi toteutua.

Kysyin tätä ensimmäisessä työpajassa mielenterveysongelmia itse kokeneilta osana vertaistuen määrittelyä (katso luku 5.1 Vertaistuen määrittelyä mielenterveyskontekstissa), ja vastaus oli yksimielinen: samaa diagnoosia ei tarvita siihen, että vertaistuki tai vertaistuellinen suhde voi syntyä mielenterveysasioissa.

Vaikka sairaus olisi eri, samankaltaisuuksia voi löytyä, joten diagnoosia ei pidetty merkittävänä asiana. Tärkeintä on tulla ymmärretyksi tunteen kanssa, jotka voivat diagnoosista riippumatta olla melko samanlaisia kokemuksia. Luottamuksen lisäksi tärkeäksi asiaksi nostettiin yhteisen dynamiikan löytyminen, joka verkossa voi olla hieman hitaampaa löytää kuin kasvokkain tapahtuvassa toiminnassa. Tämä on myös hyvä huomioida verkossa toimivien vertaistukipalvelujen suunnittelussa.

## 6.3 Sairauden vaiheiden huomiointi

Tätä työtä tehdessäni tunnistin kaksi kohtaa, jotka Mielenterveyden keskusliitossa toistuu usein, kun puhutaan mielenterveyspalveluista ja niitä käyttävistä asiakkaista: sairauden alkuvaihe sekä vaihe, kun mielenterveyden sairauden kanssa opetellaan elämään. Tämän opinnäytetyössä saadun tutkimusaineiston

perusteella tein alla olevat havainnot sairauden vaiheista ja löysin kolmannen, vähemmän puhutun vaiheen:

1. Mielenterveyteen liittyvän sairauden alkuvaiheelle on luontaista kolme asiaa:
  - Tiedon tarve.
  - Sairastunut ei osaa sanoittaa tilannetta, ajatuksiaan tai tunteitaan, joka aiheuttaa sen, ettei asiasta ole helppo puhua läheisten kanssa, jotka tarvitsevat vastauksia omiin kysymyksiinsä.
  - Ymmärretyksi tulemisen tarve, muullakin kuin hoidollisella tasolla.
2. Mielenterveyteen liittyvän sairauden kanssa elämisessä toistuvat usein alla olevat asiat:
  - Sairauden hyväksyminen, joka voi tapahtua vertaistuen avulla.
  - Sairauden kanssa elämään opetteleminen.
3. Kehittämistyöpajassa nousi esiin myös kolmas vaihe, jota en ole usein kuullut nostettavan esiin: vaihe, kun sairastunut alkaa tervehtyä, jolloin:
  - Voi tuntua pelottavalta: Kuinka uskallan palata normaaliin arkeen?
  - Miten sairaus on muuttanut minua?
  - Miten minut kohdataan sairauden jälkeen?

Liitossa on toimintaa, jossa myös kolmas vaihe huomioidaan. Kolmas vaihe tulisi huomioida vertaistuellisissa vapaaehtoispalveluissa näkyvämmiin, sillä tämä vaihe voi olla merkittävä sairastuneen elämässä eteenpäin siirtymisessä.

## 6.4 Mentorointimalli

Mielenterveyden keskusliiton neuvontapalvelujen ongelma on ja tulee rahoituksen todennäköisesti edelleen vähetessä (esimerkiksi Yle 2021) olemaan henkilöresurssien riittävyys, sillä kysyntää neuvontapalveluille on enemmän kuin mitä olemassa olevilla resursseilla pystytään tarjoamaan. Vapaaehtoistyön kehittämi-

nen on yksi ratkaisu resurssien riittämättömyyteen, jolloin saatavilla olevat työntekijät voivat keskittyä neuvontatyöhön ja vapaaehtoiset ohjata tekemään “taval-lisen ihmisen taidoilla” (katso tarkemmin luku 2.2 Vapaaehtoistyön määritelmä) tehtävää vapaaehtoistyötä sekä vertaistuellisia palveluita, joita ammattilaiset eivät voi tehdä.

Mielestäni ongelma on se, että liiton nykyisin tekemällä mallilla ammattilaisten henkilöresursseja kuluu vapaaehtoistyöhön jopa silloin kun vapaaehtoiset tekevät vapaaehtoistyötä. Mielenterveystyön ammattilaiset ovat esimerkiksi teknisenä tukena vertaistuellisessa chatissa tai luentoilloissa. Ammattilaisen resursseja käytetään sellaisiin tehtäviin, jotka voitaisiin tehdä vapaaehtoisvoimin. Tämän vuoksi pidän tärkeänä kehittää vapaaehtoistyölle työskentelymallin, jonka tarkoituksena on vapauttaa työntekijät varsinaiseen neuvontatyöhön.

Ehdotukseni on toteuttaa verkossa tapahtuva vertaistuellinen toiminta siten, että kun toiminta on saatu käyntiin, kokeneemmat vapaaehtoiset ottaisivat vastuuta enemmän ja olisivat turvaamassa vapaaehtoistoimintojen onnistumista esimerkiksi teknisissä asioissa. Näin neuvontapalvelujen resursseja voitaisiin kohdistaa olennaisimpaan, itse neuvontatyöhön ja vapaaehtoistyön kehittämiseen.

Mielestäni vapaaehtoistyön toiminnot tulisi pyrkiä konseptoimaan siten, että toiminta voisi pääasiallisesti pyöriä vapaaehtoistyöntekijöiden voimin. Vertaistuellista verkkotoimintaa tullaan järjestämään vähintään kerran viikossa iltaisin, jotta resurssisäästö tulisi olemaan vähintään puolesta yhteen henkilötyöpäivään viikossa tällä mallilla.

## 6.5 Vapaaehtoisten motivointi

Vapaaehtoistyön täytyy palvella asiakkaiden lisäksi vapaaehtoisia tarjoamalla itsessään mielekäästä ja motivoivaa vapaaehtoistyötä. Koska vapaaehtoistoiminnasta ei makseta palkkiota, tulee vapaaehtoistoimintaan osallistuvalla olla jokin muu motiivi vapaaehtoistyöhön osallistumiseksi (katso luku 4.5 Hyväksi todetut käytänteet muissa järjestöissä). Kuten projektisuunnittelija Paula Vihiniemi on

kirjoittanut, vapaaehtoisten motiivin tunnistaminen on tärkeää, sillä se vaikuttaa osallistumiseen ja vapaaehtoisten sitoutumiseen (Vihiniemi, 2020).

Vapaaehtoistyötä tekevälle työn merkityksellisyys voi syntyä jo työstä itsestään, tehdä hyvää. Uskon, että vertaistuellisessa vapaaehtoistyössä yhtenä motivoivana tekijänä toimii itse palvelutapahtuma eli kohtaaminen, joka parhaimmillaan on molemmille osapuolille merkityksellinen. Merkityksellinen kohtaaminen tuo arvoa myös vapaaehtoistyöntekijälle.

Merkityksellisyys voi myös syntyä siitä tunteesta, että vertaistuelliseen toimintaan osallistuva vapaaehtoinen voi hyödyntää vaikeita kokemuksiaan toisen, nyt samassa tilanteessa olevan hyödyksi, ja kääntää negatiiviset kokemukset positiiviseksi voimavaraksi.

Motivoivana tekijänä voi toimia myös työkokemuksen kaltaisen kokemuksen saaminen vapaaehtoistyöstä, joka voi olla vapaaehtoisen elämässä eteenpäin vievä asia tulevaisuudessa.

Vapaaehtoistyö on tarkoitus suunnitella Mielenterveyden keskusliitossa yhteisölliseksi toiminnaksi, jossa vapaaehtoisille mahdollistetaan toistensa kohtaaminen ja kokemusten jakaminen verkossa, paikkakunnasta riippumatta. Yhteisöön kuulumisen tunne voi myös olla yksi merkityksellisyyttä luova tekijä liiton vapaaehtoistoiminnassa.

Nämä motivoivat asiat on hyvä nostaa esiin vapaaehtoisten rekrytoinnissa, sekä vapaaehtoisten koulutuksissa.

## 6.6 Jatkuvuuden huomiointi

Monet mielenterveysongelmia itse kokeneet ja vertaistuesta hyötyneet toivat ideointityöpajassa (katso luku 5.4 Vertaistukipalvelujen ideointia) esiin toiveen tai ajatuksen vertaistuen jatkuvuudesta. Toive jatkuvuudesta nousi esiin suoraan toiveena, esimerkiksi "vertaistukipalvelu ryhmänä, jossa pidemmän aikaan sama porukka", sekä epäsuorasti esimerkiksi "eri elämäntilanteisiin liittyvät ryhmät" tai "tiettyinä ajankohtana kokoontuva ryhmä".

Toive jatkuvuudesta ei noussut esiin asiakasprofiloinnissa, jossa kartoitin suoria toiveita palveluun liittyen (katso luku 5.3 Ihminen demografisten tietojen takana), joten olin yllättynyt tästä havainnosta. Koska ajatus jatkuvuudesta nousi esiin vapaan ideoinnin aikana, ajatus voi mielestäni liittyä opittuun ajatusmalliin vertaistuesta, jossa vertainen ja vertaistukea tarvitseva tapaavat toisiaan useamman kerran.

Mielenterveyden keskusliiton neuvontayksikön kaikki palvelut suunnitellaan kynnöksettömästi ja anonyymeiksi siten, että tukea on helppo hakea heti kun avun tarve ilmenee, eikä neuvontapalvelujen toimintaperiaate voi perustua samojen ihmisten ryhmyttämiselle. Ryhmytyöskentely tapahtuu liiton kurssitoiminnan yksikössä, joten toive ja tarve jatkuvista ryhmistä on hyvä ottaa huomioon liiton muun toiminnan suunnittelussa. Tämän toiveen toteuttamisen mahdollisuutta vertaistuellisten vapaaehtoispalvelujen osalta voi tarkastella palvelujen kehityksessä myöhemmin.

## 6.7 Viestintä

Mielenterveyden keskusliitto tarjosi vielä vuoden 2021 alussa vertaistukea anonyymisti chatissa ja puhelimitse kokemusasiantuntijavoimin. Kokemusasiantuntijoiden rahoitus tähän tarkoitukseen loppui ja vertaistutueelliset kanavat suljettiin vapaaehtoistyön kehittämisen ajaksi. Vertaistukipuhelimen ja chatin oli vaikea tavoittaa vertaistuesta hyötyviä ihmisiä ja saada heidät asiakkaiksi vertaistuellisiin kanaviin. Vertaistukipuhelimeen on soittanut yksinäisiä ihmisiä sekä vakioasiakkaita, samalla kun uusia asiakkaita on ollut vaikea saada. Vertaistuelliseen chatiin asiakkaita on siirtynyt myös suoraan apua tarjoavalta ammattilaiskanavalta tämän mentyä kiinni, joten vertaistukikanavalle on siirtynyt apua, ei vertaistukea, tarvitsevia ihmisiä.

Tämä palvelumuotoilutyö varmisti ennakkoajatukseni siitä, että jos ihminen ei ole koskaan kokenut vertaistuen tuomaa hyötyä, hän ei välttämättä tiedä voidensa hyötyä siitä mielenterveysongelmia sairastaessaan. Vertaistuen pariin

päädytään usein vahingossa tai viimeisenä vaihtoehtona, vaikka se voisi helpottaa sairastuneen oloa ja tuoda ymmärrystä jo heti sairastumisen alkuvaiheessa.

Viestimällä vertaistuen tuomista hyödyistä ja positiivista vaikutuksista (luvut 5.1 Vertaistuen määrittelyä mielenterveyskontekstissa sekä 5.2 Empatiaa ja tunnekokemuksia) voimme vaikuttaa siihen, että vertaistuellisiin toimintoihin tulee ihmisiä, jotka haluavat vertaistukea ja niiden palvelujen piiriin oikeanlaisin odotuksin. Tämä parantaa niin asiakkaan kuin vapaaehtoisen kokemusta palvelusta.

Vertaistuellisia palveluja on aiemmin markkinoitu ”vertaistukea tarvitseville”, kun mielestäni viestin painopiste olisi hyvä siirtää tarve- ja perustelulähtöiseen viestintään. Markkinoinnissa tulisi tuoda esiin vertaistuen koettua hyötyä ja nostaa esiin luvussa 6.1 esittelemäni ajatus vertaistuen eri tasoista. Näin asiakas voisi helpommin hahmottaa, mikä vertaistuen muoto olisi hänelle sopivin.

Viestinnässä ja markkinoinnissa kannattaa hyödyntää myös ensimmäisessä työpajassa tehtyä ajatuskarttaa vertaistuen merkityksistä (kuva 7), jossa mielenterveysongelmia itse kokeneet ovat sanoittaneet vertaistukeen liittyviä ajatuksia.

## **7 Pohdinta**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Mielenterveyden keskusliiton vapaaehtoistyönä tehtäviä vertaistuellisia verkkoon sopivia palveluita palvelumuotoilun menetelmin, sekä määrittellä raamit liitossa tehtävälle vapaaehtoistyölle, jotta toimintaa voidaan kehittää jatkossa yli yksikkörajojen.

Saimme kollegani Milla Ristolaisen kanssa alkuvuodesta 2021 tehtäväksi kehittää vapaaehtoistyön mahdollisuudet Mielenterveyden keskusliitolle, sekä muuttaa neuvontayksikön vertaistuelliset palvelut vapaaehtoisvoimin toteutettaviksi. En rajannut opinnäytteen aihetta tarkasti vielä tuolloin, mutta selvää oli, että lopputyöni tulisi olemaan yksi osa vapaaehtoispalvelujen kehittämistä, joka oli tuolloinen työtehtäväni.

Otin samoihin aikoihin tarkasteluun yleistä kirjallisuutta palvelumuotoilusta ja hahmottelin mahdollista prosessia. Täydensin teoriaosuutta järjestöjen ja sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoiluteoksilla, sillä usein palvelumuotoilun teorioissa on melko talouskeskeinen katsontakanta palveluiden tuottamiseen, jota järjestöissä ei ole. Järjestöjen palvelut ovat yhteiskunnallisten palvelujen jatke, ja usein niiden piiriin hakeutuvat kaikista vähäosaisimmat ihmiset, jotka eivät ole saaneet apua muualta.

Minulle kävi hyvin nopeasti selväksi, että tarvitsemme raamit vapaaehtoistyön toteuttamiselle liitossamme, jotta en kehitä vapaaehtoistoimintaa liian suppeaksi koskemaan vain neuvontayksikköä. Loin raamit liitossa tapahtuvalle vapaaehtoistyölle palvelumuotoilun työkaluja käyttäen. Määrittelin ensin vapaaehtoistyön vision yhdessä johtoryhmän kanssa, jonka jälkeen määrittelimme Ristolaisen kanssa vapaaehtoistyön arvot, jotka nojaavat vahvasti liiton arvioihin. Arvojen inspiroimana määrittelin vapaaehtoistyölle yhdessä graafikon kanssa visuaalisen ilmeen, jotta vapaaehtoistyön mahdollisuus erottuu muusta liiton viestinnästä.

Vertaistuellisen vapaaehtoistyön arvolupaus syntyi kokonaan vasta yhteiskehittämistyöpajojen jälkeen, jonka aikana sain lisää ymmärrystä mielenterveydellisen vertaistuen merkityksestä. Arvolupaus siirtyi osaksi raamien määrittelyä vasta loppuvaiheessa, ja täydensin sitä aina kun sain uusia havaintoja prosessin aikana.

Työn toiminnallisessa osuudessa järjestin kaksi yhteiskehittämisen työpajaa, joissa molemmissa teimme kaksi palvelumuotoilun tehtävää. Pidän työpajojen tehtävien rajaamista kokemuksellisiin asioihin onnistuneena, jolloin osallistujien ei tarvinnut varsinaisesti tietää mitään. Kaikki pystyivät osallistumaan tehtäviin oman kokemuksensa perusteella. Pidän tätä tärkeänä huomiona myös yleisesti palvelumuotoilussa: kenelläkään ei saisi tulla sellainen olo, ettei tiedä kysyttäviä asioita, tai ole niihin annettavaa.

Pidän myös työpajaosallistujien rekrytointia onnistuneena. Aloitimme vapaaehtoisten rekrytoinnin elokuussa, vaikka vapaaehtoistyön mahdollisuuksia ei vielä

ollut olemassa. Pyysin työpajoihin vapaaehtoiseksi ilmoittautuneita ihmisiä. Tämä oli yksi liiton ensimmäisistä vapaaehtoistyön tehtävistä, osallistua vertais-  
tuellisten vapaaehtoispalvelujen kehitystyöhön. Kaikilla vapaaehtoiseksi ilmoit-  
tuneilla oli omia kokemuksia mielenterveyden ongelmista, jolloin työpajaosal-  
listajat pystyivät antamaan näkemyksensä mielekkääseen vapaaehtoistyöhön  
sekä vertaistuen merkitykseen mielenterveysongelmia kokeneena.

Työpajat onnistuivat hyvin ja tavoitteellisesti. Jokainen osallistuja pääsi kerto-  
maan omia ajatuksiaan, kun keräsin ajatukset valituista aiheista yhteiskäyttötyö-  
kalulla. Lisäksi osallistujat pääsivät syventämään vastauksiaan keskustellen.  
Sain osallistujilta hyvää palautetta siitä, että työpajat näyttäytyivät hyvin suunni-  
teltuina ja aiheet pysyivät hyvin hallinnassa. Työpajoihin oli jostain syystä ilmoit-  
tautunut muutama henkilö, joilla ei ollut hallinnassa tietotekniikan perustaidot,  
joka aiheutti hieman hankaluutta Teamsissa järjestettyjen työpajojen aikana.  
Olin kertonut osallistujille etukäteen miten työpajoissa työskennellään ja mitä  
työskentely vaatii, joten en keksi miten olisin voinut välttää tämän. Kirjasin näi-  
den osallistujien kommentit ylös keskustelun aikana ja lähetin kuvalliset ohjeet  
työpajan jälkeen seuraavaa kertaa varten. Tästä huolimatta sama toistui myös  
toisessa työpajassa. Onneksi olin varannut tarpeeksi aikaa, joten tämä ei hai-  
tannut työpajojen lopputulosta.

Työpajoista yllättynein olin empatiakartan lopputuloksesta ja siitä, kuinka vahva  
tunnemaailma mielenterveysongelmia kokevilla ihmisillä on. Empatiakartan lop-  
putuloksena ei suinkaan ollut lopputulema siitä, millaisia asioita asiakas näkee  
tai kuulee ympärillään, vaan *miten* asiakas näkee asiat: negatiivisesti. Paha olo  
yltää kaikkeen ja muut asiat ikään kuin häviävät ympäriltä pois.

Vaikka aluksi koin vaikeuksia rajata opinnäytetyön aiheen tarkasti suhteessa  
koko vapaaehtoistyön kehittämisen kokonaisuuteen, opinnäytetyön aihe, raa-  
mien luominen vapaaehtoistyölle ja vertaistuellisten palveluiden kehittäminen  
palvelumuotoilun menetelmin, rajautui lopulta aika luonnollisesti. Otin tässä  
työssä huomioon kokonaisvaltaisesti ne asiakasnäkökulmat, jotka työpajoissa  
nousi esiin, jonka lisäksi Ristolaisen haastattelut antavat tuen työpajoista saa-  
duille havainnoille.

Olen erittäin tyytyväinen valitsemaani rajaukseen, joka vaati minulta enemmän aikaa ja perehtymistä kuin muut mielessäni olleet aiheet. Tämän työn jälkeen koen hallitsevani palvelumuotoilun prosessin ja idean siten, että voin käyttää prosessia ja erilaisia menetelmiä työelämässä itsenäisesti alariippumattomasti.

Pidän tämän opinnäytteen suurimpana löytönä vertaistuellisten palvelujen polkuajattelua (katso luku 6.1 Polkuajattelu vertaistuellisissa palveluissa), jossa otetaan huomioon ihmisen kyky antaa itsestään sairastuttuaan mielenterveyden ongelmiin. Uskon, että tämän löydön ansiosta pystymme perustelemaan vertaistuen hyödyt paremmin, viestimään siitä selkeämmin ja saamaan vertaistuesta hyötyviä ihmisiä paremmin vertaistuellisten palvelujen pariin.

Prosessin aikana varmistuin siitä, että on täysin eri asia kehittää palveluita vapaaehtoisvoimin toteutettavaksi kuin palkkiollista tai palkallista toimintaa, joten pidin tärkeänä nostaa kehitysehdotuksissa esiin prosessin aikana nousseet huomiot vapaaehtoisten motivointiin liittyen.

Halusin antaa tässä työssä mahdollisuuden täysin uuden vertaistukikonseptin luomiselle, mutta ideoinnissa ei syntynyt uusia ajatuksia vertaistukipalvelujen toteuttamiselle. Olin todella yllättynyt, kuinka kiinni osallistujien ajatukset olivat perinteisissä vertaispalveluissa. Odotin paljon vapaampaa ja villimpää ideointia ilman todellisuuden luomia rajoituksia. Tunnistin työpajassa osallistujien sanomattomia toiveita työskentelyn aikana, joita he eivät olleet aiemmin osanneet erikseen nimetä. On mielenkiintoista, miten tehtävät saattavat synnyttää jotain sellaista, mitä ei ole osannut aiemmin odottaa tehtäviä suunnitellessa.

Vaikka opinnäytetyö on nyt valmis, vertaistuellisten vapaaehtoispalvelujen kehittäminen jatkuu. Jos jatkaisin tätä työtä, paneutuisin tarkemmin luvussa 6.6 esiin nostamaani jatkuvuuden huomiointiin ja etsisin vastauksia siihen, voiko toivetta vertaistuen jatkuvuudesta saman henkilön tai ryhmän kanssa toteuttaa siten, että se noudattaisi rahoittajan asettamia ehtoja neuvontayksikön toiminnalle.

Työssä tehdyt kehitysehdotukset on hyvä ottaa käyttöön vertaistuellisten vapaaehtoispalvelujen kehityksessä. Jotta neuvontapalveluyksikön suunnitellut vertaistuelliset palvelut saadaan kulkemaan sujuvana palvelukokemuksena ja näyttämään loogiselta viestinnässä, koen, että seuraavaksi palvelupolku olisi hyvä visualisoida yhdessä neuvontapalveluyksikön kanssa. Näin kaikki työntekijät voisivat hahmottaa palveluiden yhtenäisyyden. Lisäksi mahdolliset uudet palvelut voitaisiin suunnitella tukemaan olemassa olevaa palvelutarjontaa ja asiakkaiden tarpeita. Suosittelen myös palvelupiirroksen (service blue print) tekemistä, jotta koko neuvontayksikkö näkisi, kuinka paljon työtä vapaaehtoistyön suunnittelu ja mahdollistaminen vaatii, jolloin kehitystehtävät voitaisiin jakaa tasaisemmin yksikön kesken.

Koen, että palvelumuotoiluprosessi olisi hyvä tehdä tulevaisuudessa myös muiden yksiköiden vapaaehtoispalveluja kehittäessä, jotta aito asiakaslähtöisyys ja mielenterveysongelmia itse kokeneiden näkemys saataisiin pidettyä liiton kaikessa toiminnassa mukana. Näen palvelumuotoilun erinomaisena tapana yhdistää ammatillisuus ja mielenterveysongelmia itse kokeneiden ajatukset palvelukehityksessä.

Tein yhteiskehittämisen työpajoissa huomioita palvelujärjestelmämme ongelmista, jotka vaikuttavat vahvasti myös vertaistuellisiin palveluihin. Vaikea hoitoon pääsy vaikuttaa mielenterveysongelmia kokevilla siten, että vertaistuki saatetaan nähdä tai ajatella avun saamisen kanavana. Esiin nousi useaan otteeseen myös mielenterveysongelmia kokeneiden vahva kokemus siitä, että mielenterveyteen liittyviä tunteita tai kokemuksia ei oteta hoitojärjestelmässä tosissaan, vaan sairastuneiden täytyy vakuutella olevansa sairaita.

Niin kauan kuin vertaistuki tulee osittain korvaamaan heikon palveluiden piiriin pääsemisen vuoksi sairaanhoidon palveluita, yhteistyötä kunnallisen sairaanhoidon ja järjestöjen välillä tulee kehittää entisestään. Mielenterveysbarometrin 2021 mukaan Suomen väestöstä 85 prosenttia ajattelee, että mielenterveysjärjestöjen tarjoama tuki on mielenterveyskuntoutujien hyvinvoinnille erittäin tai melko tärkeää (Mielenterveyden keskusliitto 2021b). Luvut kertovat siitä, että

mielenterveysjärjestöillä on edelleen paikkansa suomalaisessa yhteiskunnassa, eikä julkisten palveluiden apu riitä kattamaan tarvetta.

Lopuksi haluan kiinnittää huomiota siihen, että vaikka tämä työ näyttäytyy loogisena ja järjestäytyneenä, on totuus tapahtumien, ajatusten ja työkaluvalintojen takana on kaikkea muuta kuin suoraviivainen. Sen jälkeen, kun olin avannut palvelumuotoilun kirjat ja ryhtynyt kartoittamaan mitä kaikkea vapaaehtoistyön mahdollistaminen pitää sisällään, on prosessi sisältänyt kymmeniä päällekkäisiä ajatuksia ja toteutustapoja sekä satoja post-it -lappuja työhuoneeni seinällä. Ideoista ja ajatuksista olen suurimman osan rajannut pois ja loput järjestellyt loogiselta näyttäväksi kokonaisuudeksi tähän työhön. Lopulliselle järjestyksen esittämiselle löysin kolme hyvää vaihtoehtoa. Loppupäätelmänä voisin summata palvelumuotoilun siten, että kaikki asiat liittyvät toisiinsa ja on palvelumuotoilijan tehtävä poimia tavoitteen kannalta oleellinen tieto ja pystyä luopumaan lopuista, tai hyödyntää niitä myöhemmin.

## Lähteet

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosi-aali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.

Alahuhta, Matti 2015. Johtajuus – Kirkas suunta ja ihmisten voima. E-kirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

Design Council n.d. The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process.

<<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>> (luettu 2.11.2021).

Design Council 2019. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond.

<<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>> (luettu 1.11.2021).

Kansalaisareena n.d. Vapaaehtoistoiminta.

<<https://kansalaisareena.fi/aineistoa/aloittavan-vapaaehtoistoinnin-koordinattorin-opas/vapaaehtoistoiminta/>> (luettu 14.9.2021).

Mielenterveyden keskusliitto 2018. Mielenterveyden keskusliiton strategia. PDF-dokumentti (luettu 9.8.2021). Tekijän hallussa.

Mielenterveyden keskusliitto 2021a. Vertaistukipalvelujen muutos käyntiin kesällä.

<<https://www.mtkl.fi/uploads/2021/05/f1bf4778-vertaistukipalvelujen-muutos-2021-05-27.pdf>> (luettu 5.11.2021).

Mielenterveyden keskusliitto 2021b. Mielenterveysbarometri 2021.

<<https://www.mtkl.fi/uploads/2021/03/e95f58fc-mielenterveysbarometri-2021-yleisokyselyn-graafit.pdf>> (luettu 2.11.2021).

Mielenterveyden keskusliitto n.d. a. Näin tarinamme alkoi.

<<https://www.mtkl.fi/toimintamme/tarinamme/>> (luettu 13.4.2021).

Mielenterveyden keskusliitto n.d. b. Vertaiset ja kokemusasiantuntijat.

<<https://www.mtkl.fi/toimintamme/vertaiset-ja-kokemusasiantuntijat/>> (luettu 14.9.2021).

Mäkinen, Milla 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.

Palvelumuotoilu Palo 15.9.2020. Palvelumuotoilumenetelmä – Kuinka me voisimme?

<<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat-kuinkame-voisimme>> (luettu 26.10.2021).



Kuva 5. Mielenterveyden keskusliitto.

Kuva 6. Tekijän oma kuvitus.

Kuva 7. Ruutukaappauskuva Flinga-alustasta.

Kuva 8. Ruutukaappauskuva Flinga-alustasta.

Kuva 9. Tekijän oma kuvitus.

Kuva 10. Ruutukaappauskuva Flinga-alustasta.

Kuva 11. Tekijän oma kuvitus.