



Mielenterveysomaisten verkkotoiminta - FinFamin discord-palvelimen asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Eveliina Juntunen

Julkaisuvuosi **Laurea**



Laurea-ammattikorkeakoulu

Mielenterveysomaisten verkkotoiminta - FinFamin discord-palvelimen
asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Eveliina Juntunen

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

Toukokuu 2023

Eveliina Juntunen

Mielenterveysomaisten verkkotoiminta - FinFamin discord-palvelimen asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Vuosi

2023

Sivumäärä

45

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää FinFamin discord-palvelimen asiakaspalautejärjestelmää ja suunnitella järjestölle toimiva palautteenkeruumenetelmä, jonka avulla saadaan kerättyä kattavasti palautetta discord-toiminnasta. Discord-palvelin on nuorille aikuisille eli 15-29-vuotiaille suunnattu viestintäsovellus, joka on osa Vertaistuki-verkossa hanketta.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Varsinais-Suomen mielenterveysomaisten FinFami ry:n kanssa. Palautteen avulla FinFami pystyy kehittämään toimintaansa entistä paremmaksi ja tarkastella toiminnan onnistumista. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään mielenterveyttä ja kerrotaan matalankynnyksen palveluista sekä verkkopalveluista. Opinnäytetyössä menetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Discord-palvelimen käyttäjiltä kerättiin tietoa sähköisten kyselylomakkeiden avulla. Opinnäytetyössä kerättiin aineistoa myös asiantuntijahaastatteluiden avulla. Opinnäytetyön tuloksista voidaan todeta palautteenkeruun olevan myös hyvin haastavaa. Opinnäytetyön aikana saatujen tietojen perusteella palautteenkeruuta suositellaan puolivuositain ja palautteenkeruussa kannattaa kokeilla myös erilaisten kannustimien käyttöä.

Avainsanat: vertaistuki, nuori mielenterveysomainen, verkkoauttaminen, mielenterveys, matalankynnyksen palvelut

Eveliina Juntunen

Online activities for mental health relatives - development of the customer feedback system for FinFam's discord server

Year

2023

Pages

45

The purpose of the thesis was to develop FinFam's customer feedback system on the Discord server and to design a functional feedback collection method for the organisation, which can be used to collect comprehensive feedback on Discord activities. The Discord server is a communication application for young adults, i.e. 18-29-year-olds, that is part of the "*Vertaistuki-verkossa*" -project.

The thesis was carried out in cooperation with FinFami ry for mental health relatives in Southwest Finland. With the help of feedback, FinFami is able to develop its operations even better and examine the success of operations. The theoretical framework of the thesis deals with mental health and provides information on low-threshold services and online services. In the thesis, the method used was qualitative, i.e. qualitative, research method. Information was collected from Discord server users through electronic questionnaires. The thesis also collected material through expert interviews. Based on the results of the thesis, it can be said that collecting feedback is also very challenging. Based on the information obtained during the thesis, feedback collection is recommended every six months, and it is also worth trying to use different incentives in collecting feedback.

Keywords: peer support, young people with mental health problems, online help, mental health, low-threshold services

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimeksiantajan esittely	7
2.1	FinFamin tavoitteet toiminnalleen	8
2.2	Discord-palvelin	10
2.3	Finfamin discord-toiminnan palautteenkeruu	11
3	Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet	12
4	Kehittämistyön tietoperusta	12
4.1	Nuori mielenterveysomaisena	13
4.2	Mielenterveysomaisen toipuminen	14
4.3	Matalankynnyksen palvelut mielenterveystyössä	15
4.4	Matalankynnyksen verkkopalvelut mielenterveystyössä	17
5	Menetelmien ja työtapojen esittely	18
5.1	PDCA-malli	19
6	Toteutusvaihe	22
6.1	Ensimmäinen asiantuntijahaastattelu	23
6.1.1	Ensimmäinen asiakaspalautemenetelmien kartoituslomake	25
6.2	Toinen asiantuntijahaastattelu	25
6.3	Kolmas asiantuntijahaastattelu	26
6.3.1	Toinen discord-toiminnan välipalautelomake	28
6.4	Lopullinen discord-toiminnan palautelomake	29
7	Eettisyys ja luotettavuus	31
8	Pohdinta	32
	Liitteet	42

1 Johdanto

Mielenterveys-, sosiaali- ja nuorisotyössä on lähivuosina hyödynnetty paljon teknologian käyttöä sekä käyty keskustelua siitä, miten teknologiaa ja verkkoauttamista voitaisiin hyödyntää entistä enemmän erityisesti nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi. Teknologia mahdollistaa asioinnin ja tiedonvaihdon ammattilaisten ja asiakkaiden välillä ja asiakkaat pystyvät myös itse etsimään oma-aloitteisesti tarvitsemaansa tietoa. Verkossa toimivat sosiaaliset verkostot madaltavat myös avun hakemisen kynnyksiä. (Aaltonen, Myllylä & Kivijärvi 2017, 26-27.)

Mielenterveyttä lisäävällä työllä sekä ongelmien ennaltaehkäisyllä on suuri merkitys koko yhteiskunnan kannalta, sillä pitkät hoitajakset sekä kasaantuneet ongelmat aiheuttavat kustannuksia enemmän kuin ne palvelut, joilla pyritään tukemaan ja ennaltaehkäisemään mielenterveyttä. Tämän takia mielenterveyteen liittyvä työ on hyvin kannattavaa myös yhteiskunnan näkökulmasta katsottuna. (Pöntinen 2020.)

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Varsinais-Suomen mielenterveysomaisten - FinFami ry:n kanssa. Järjestö perustettiin vuonna 1991. V-S - FinFami ry on mielenterveyskuntoutujien ja - omaishoitajien valtakunnallinen edunvalvoja sekä omaistyön asiantuntijaorganisaatio. FinFamin työn tarkoituksena on edistää mielenterveysomaisten kokonaisvaltaista hyvinvointia. Keskusliiton lisäksi järjestöön kuuluu 17 jäsenyhdistystä, jotka sijaitsevat ympäri Suomea. Mielenterveyskuntoutujat saavat jäsenyhdistyksiltä tukea, neuvontaa sekä tietoa. (FinFami 2023.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut kehittää FinFamin discord-palvelimen asiakaspalautejärjestelmää ja suunnitella järjestölle toimiva menetelmä, jonka avulla saadaan kerättyä kattavasti palautetta verkossa tapahtuvasta discord-toiminnasta. Discord-palvelimen asiakasryhmänä ovat nuoret mielenterveysomaiset. Heiltä kerätyn palautteen avulla järjestö saa tietoa discord-palvelimella toteutettujen toimintojen laadusta sekä pystyy palautteen perusteella kehittämään toimintaansa asiakasryhmälle entistä paremmaksi. Mielenterveysomaisten antama palaute verkkoauttamisen hyödyllisyydestä voi tuoda esiin kehitystarpeita sekä kertoa siitä, onko discord-palvelimen toiminta kehittymässä asiakkaita palvelemaan suuntaan.

Haastatteluiden ja kyselyiden kautta opinnäytetyössä kerättiin arvokasta tietoa siitä, miten toiminta vaikuttaa henkilöiden elämään ja mitä toiveita heillä on toiminnan suhteen. Samalla selvitettiin toimivia palautteenkeruumenetelmiä muiden järjestöjen edustajilta. Discord-toiminta oli suunnattu 15-29-vuotiaille, mutta opinnäytetyössä palautteenkeruu on rajattu

täysi-ikäisiin osallistujiin. Osallistuminen opinnäytetyön kyselyihin oli osallistujille vapaaehtoista ja kaikkiin asiakaspalautelomakkeen kysymyksiin ei ollut pakko vastata. V-S - FinFami ry käyttää discord-palvelinta, joka on eräänlainen viestintäsovellus. Discord-palvelimen käyttäjiä on kaiken kaikkiaan 141, mutta aktiivisia osallistujia on vähemmän. Palvelimen käyttäjiltä on saatu palautetta heikosti. Asiakaspalautteet ovat hyvin olennaisia verkkotoiminnan kehittämisen kannalta. Asiakaspalautteet ovat hyödyllisiä myös työntekijöille, jotta he pystyvät tarkkailemaan palvelimen toimivuutta ja laatua.

Palautteen merkitys korostuu etenkin silloin, kun organisaatio pyrkii kehittämään toimintaansa huomioimalla asiakkaiden toiveita ja tarpeita toiminnan suhteen. Organisaatio on asettanut täsmälliset tavoitteet toiminnalleen, mutta ilman asiakaspalautetta on vaikeaa tarkastella sitä, onko nämä kyseiset tavoitteet saavutettu vai jääkö jotain uupumaan. Asiakaspalautteesta ei nouse aina esille mahdollisia kehittämistarpeita, mutta olennaista on myös saada palautetta toiminnan toimivuudesta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä.

FinFami on saanut STEALTA eli sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukselta rahoituksen Vertaistuki-verkossa hankkeeseen ja discord-palvelin on osa tätä kyseistä hanketta. Hankkeen virallinen nimi on Vertaisena verkossa - nuorten mielenterveysomaisten vertaistuki verkossa. Hankeavustuksen käyttötarkoituksena on kehittää nuorten aikuisten eli 15-29-vuotiaiden mielenterveys- ja päihdeomaisille suunnattua verkossa tapahtuvaa toimintaa. Varsinais-Suomen nuoret mielenterveys- ja päihdeomaiset toimivat pilottiryhmänä, mutta toimintaan pääsee mukaan myös muualta Suomen alueelta. Hankkeen tarkoituksena on vakiinnuttaa ja laatia uusia vapaaehtoistoiminnan ja vertaistuen muotoja. (STEA 2021.)

Opinnäytetyössä päätettiin keskittyä Discord-palvelimen palautteenkeruujärjestelmän kehittämiseen ja tutkia erilaisia palautteenkeruutapoja sekä kehittää niiden sisältöä niin, että järjestö saisi toiminnan kehittämistä varten tarvitsemansa tiedon. Opinnäytetyössä kerättiin tietoa sähköisten kyselyiden sekä asiantuntijahaastatteluiden avulla. Opinnäytetyön aikana selvitettiin, mitkä tekijät vaikuttavat palautteen keräämiseen myönteisesti, mitkä negatiivisesti.

2 Toimeksiantajan esittely

Vuonna 1984 perustettiin Varsinais-Suomen mielenterveysomaiset - FinFami ry omaisyhdistys. Varsinais-Suomen mielenterveysomaiset pyrkivät toimintansa avulla edistämään omaisten hyvinvointia, kun perheessä tai esimerkiksi lähipiirissä ilmenee mielenterveysongelmia tai päihdeiden väärinkäyttöä. Omaisyhdistys antaa tietoa, sekä keskustelutukea kaikille, joilla on

herännyt huoli oman läheisensä mielenterveydestä tai päihteiden väärinkäytöstä. Yhdistyksen tarjoama keskustelutuki on maksutonta ja yhdistys tarjoaa yksilöllisen keskustelutuen lisäksi muita olennaisia palveluja, joita ovat vertaistukiryhmät teemaillat, koulutukset ja virkistystoiminta. Yhdistyksellä on myös vapaaehtoisia tukihenkilöitä, jotka voivat toimia kaikenikäisten omaisten tukena. (FinFami 2023a.)

FinFami koostuu useista yhdistyksistä ja toimijoista, mutta yhdessä nämä muodostavat suuremman kokonaisuuden. Yhdessä saadaan aikaan tehokasta, innostavaa ja perusteellista toimintaa. FinFamin ensimmäinen arvo on kunnioitus, jolloin jokaista kunnioitetaan yksilöinä ja toiminta on oikeudenmukaista. Toisena tulee luottamus, jolloin luottamusta pyritään rakentamaan yhdessä kumppaneina koko järjestön toiminnassa sekä yhteiskunnassa. Kolmantena on uskallus ja tarkoituksena on innovatiivisuuden sekä luovuuden toteutuminen omaisjärjestötyössä. Omaisten tukemisessa on tärkeää olla avoin ja tuoda rohkeasti esiin mielenterveysomaisten näkemyksiä. Viimeisenä tulee lämpö, jolla tarkoitetaan sitä, että ollaan aidosti läsnä ja huolehditaan hyvinvoinnista olemalla voimaannuttava omaisjärjestö. (FinFami 2021b, 6-7.)

Yhdistys järjestää sekä luentoja että erilaisia koulutuksia opiskelijoille, ammattilaisille ja kaikille niille keillä on kiinnostusta mielenterveydestä sekä omaisten kanssa työskentelystä. Yhdistys toimii yhteistyössä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin, kuntien, mielenterveystyön ammattilaisten sekä useiden järjestöjen kanssa. He haluavat korostaa omaisten oikeuksia sekä omaisten asemaa eri palveluissa. Yhdistyksen toimintaa tuetaan Veikkauksen tuotoilla sekä erilaisilla avustuksilla, joita muut julkiset toimijat myöntävät. (FinFami 2023a.)

FinFamille tärkeää on perhe- ja omaislähtöinen kohtaaminen. FinFami eroaa muista siten, että heillä on erityinen kyky ja tapa kohdata niitä ihmisiä, joiden läheinen oireilee psyykkisesti. Järjestöllä on taito tunnistaa omaisten tarve huolehtia samanaikaisesti sekä itsestä että omista läheisistä ja FinFami välittää nimenomaan koko perheen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. FinFamin toiminnassa olennaista on toipumisorientaatio ja positiivinen mielenterveys. Toipumisorientaatio toimii koko toiminnan viitekehystenä ja siinä painottuvat erityisesti osallisuus, positiivinen mielenterveys, merkityksellisyys, toivo sekä voimavarat. Läheisen sairastuessa psyykkisesti, myös omainen käy läpi oman toipumisprosessinsa ja matkan, jossa hän pääsee vahvistamaan omaa identiteettiään. (FinFami 2021b, 7.)

2.1 FinFamin tavoitteet toiminnalleen

FinFamin visiona on: ”Kun yksi toipuu, monen elämä helpottuu.” FinFamin visio kuvaa sellaista tulevaisuutta, johon toiminta loppujen lopuksi tähtää. Vision olennaisin tarkoitus on luoda

yhteinen päämäärä kaikelle toiminnalle. Yhden ihmisen sairastuessa monen elämä muuttuu. Kaikilla omaisilla tulee olla oikeus onnelliseen elämään huolimatta heidän läheisensä sairaudesta. Yhteiskunnan, omaisten ja toipujien näkökulmasta katsottuna perheet sekä suhteet läheisiin ovat hyvin merkityksellisiä lähteitä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta. (FinFami 2021b, 4.)

FinFamilla on strategisia tavoitteita, jotka kulkevat vision kanssa käsi kädessä ja ne ovat pidemmän aikavälin linjauksia, joiden avulla voidaan määritellä painopisteet toiminnalle. FinFamin ensimmäisenä tavoitteena on mielenterveysomaisten toimintakyvyn turvaaminen. Mielenterveysomaisten hyvinvointi lähtee myönteisestä mielenterveydestä sekä omista voimavaroista. Jokaisella on mahdollisuus huolehtia omasta hyvinvoinnistaan, vaikka läheisellä on jokin psyykinen sairaus. Perheen hyvinvointi on tukena omaisen jaksamisessa. Kun omainen huolehtii omasta hyvinvoinnistaan, niin hänellä on paremmat lähtökohdat olla tukena myös läheisilleen. (FinFami, 2023b, 4.)

Seuraavina tavoitteina on mielenterveysomaisten osallisuuden toteutuminen yhteiskunnassa sekä perhelähtöisyyden toteutuminen niin mielenterveyden hoidossa, kuin muissakin palveluissa. Kenenkään ei kuulu tuntee olevansa yksin. Jokaisella on oikeus vaikuttaa omaan asemaansa yhteiskunnassa ja etenkin niihin asioihin, jotka liittyvät omaan perheeseen. Mielenterveyden sairauksiin liittyvän leiman ei tulisi myöskään estää perheitä tuntemasta itseään arvostetuiksi sekä täysivaltaisiksi. Mielenterveystyössä perheiden ja läheissuhteiden katsotaan olevan keskeinen osa psyykkisten sairauksien toipumisessa. Perheiden esille nousseisiin tarpeisiin tulee vastata kokonaisvaltaisesti ja on varmistettava, että perheen yksilölliset tarpeet on myös otettu huomioon. (FinFami, 2023b, 4.)

Varsinais-Suomen mielenterveysomaisten - FinFami ry:n järjestön tavoitteena on tukea omaisten sekä perheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia silloin, kun perheessä esiintyy mielenterveysongelmia tai päihteidenkäyttöä väärinkäyttöä. Järjestö haluaa luoda mahdollisuuksia vertaisuudelle, vähentää yksinäisyyttä sekä lisätä yhteisöllisyyttä. Toimintaa järjestetään tuen tarpeen mukaan ottaen huomioon myös erilaiset elämäntilanteet. (Finfami, 2023a.)

Nuorten vertaistuki verkossa-hankeessa Discord-toiminnan tavoitteena on lisätä nuorten mielenterveysomaisten yksilöllistä tuen saantia ja resilienssiä sekä vähentää sisäisiä kuormitustekijöitä. Toiminnan tavoitteena on tarjota myös ryhmämuotoista tukea ja vahvistaa mielen hyvinvointia vertaistuen sekä vapaaehtoistoiminnan avulla. (STEA, 2021.) Resilienssi tarkoitetaan psyykkistä selviytymiskykyä ja itsetietoisuutta ja se voi muuttua eri elämäntilanteissa. Resilienssin ilmeneminen arjessa näkyy usein niin, että ihminen yrittää pärjätä, vaikka elämässä olisikin yllättäviä haasteita, stressiä tai erilaisia

muutoksia. Resilienssi on yksi osa mielenterveyttä ja se tulee esille yksilön sekä ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. (MIELI, 2022.)

Resilienssi on hyvin olennaista nuorille mielenterveys- ja päihdeomaisille, sillä se auttaa käsittelemään erilaisia vaikeita asioita elämässä sekä sen avulla on myös helpompi päästä niistä eteenpäin. Resilienssin merkitys korostuu etenkin silloin, kun haluaa olla toisen tukena, mutta samalla pyrkii pitämään yllä omaa jaksamista arjessa. Vaikka elämässä tulisikin jokin isompi pudotus niin resilienssin avulla oppii hallitsemaan paremmin haastavia tilanteita ja pääsemään niistä yli.

2.2 Discord-palvelin

Vertaistuki -verkossa palvelin on sekä nuorten että nuorten aikuisten valtakunnallinen keskustelupaikka. Keskustelu tapahtuu discord -viestintäsovelluksessa ja kuka vain voi osallistua mukaan anonymisti. Discord on maksuton sovellus missä voi viestitellä, viettää aikaa etänä ja soittaa videopuheluita. Sovellus toimii sekä puhelimella että tietokoneella ja omien tunnuksien luominen on täysin maksutonta. Discordissa voi jakaa omia kokemuksiaan ja saada vertaistukea muilta. Siellä voi kertoa omista kiinnostuksen kohteistaan ja jakaa itselleen tärkeitä asioita. Discordissa voi jakaa vapaasti omia mielipiteitään ja keskustella niistä yhdessä. Sinne voi myös jakaa kuvia esimerkiksi omista lemmikeistään tai vaikkapa runoista. (FinFami 2023c.)

Discordista saa kannustusta muilta ja kaikki tukevat toinen toisiaan. Halutessaan voi järjestää esimerkiksi yhteisen peli-illan tai jotakin muuta myönteistä tekemistä. Toimintaan voi osallistua, vaikka oma läheinen ei olisi saanut diagnoosia omasta häiriöstä tai riippuvuudesta. Huoli läheisestä tai omasta jaksamisesta riittää hyvin. Läheinen voi olla kuka vain itselle tärkeä ihminen, kuten sisarus, serkku, isovanhempi, seurustelukumppani, ystävä tai vaikkapa koulukaveri. (FinFami 2023c.) Discord-palvelimella on vapaan keskustelupalstan lisäksi myös ammattilaisten järjestämää ohjattua ryhmätoimintaa. Ryhmissä käsiteltävät aiheet ovat vaihtelevia ja ohjattuun toimintaan voi osallistua anonymisti. Ohjattujen ryhmien ajankohdat ilmoitetaan discord-palvelimen tiedotteet kanavalla.

Tukea discord-palvelimen alustalla tarjoavat ammattilaiset tai koulutetut kokemusasiantuntijat, jotka ovat käyneet läpi vastaavia asioita elämässään. Halutessaan tukea voi saada myös nimettömästi. (FinFami 2023c.) Kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on omaa kokemusta mielenterveys- tai päihdeongelmasta. Hänellä voi olla kokemusta esimerkiksi omasta tai läheisen sairastumisesta, toipumisprosessista ja palveluiden käytöstä. Hän saa lisäksi koulutuksen, jotta hänellä on tarvittavat valmiudet toimia

mielenterveys- ja päihdepalveluissa kokemusasiantuntijan tehtävissä. (Vuorilehto, Larri, Kurki & Hätönen 2014, 244.)

2.3 Finfamin discord-toiminnan palautteenkeruu

FinFamin discord-toiminnan asiakaspalauttejärjestelmän tarkoitus on kerätä mielenterveysomaisilta arviointia discord-toiminnan vaikutuksesta heidän omaan selviytymis- ja sopeutumiskykyynsä heti kohtaamisen jälkeen. Tavoitteeksi FinFami on asettanut toiminnalleen, että 80 % osallistujista saavat nopeaa keskustelua ja etätuen saamista, 80 % osallistujista kuormittuneisuus vähenisi ja hyvinvointi parantuisi melko paljon tai paljon. Tavoitteena discord-palvelimen toiminnassa on lieventää nuorten mielenterveysomaisten sisäisiä kuormitustekijöitä ja parantaa resilienssiä sekä hyvinvointia. Näitä arvioidaan hankkeessa sekä toiminnan alussa että lopussa. Lopuksi työntekijä havainnoi asiakaspalautteista saatuja tuloksia ja raportoi niistä eteenpäin. (STEA, 2023.)

Aikaisemmin järjestön edellä mainitut tavoitteet eivät olleet toteutuneet ja tämä kertoo siitä, ettei käytössä ollut palautteenkeruumenetelmä ollut tarpeeksi toimiva heidän tarpeisiinsa nähden. Järjestöllä on kuitenkin hyvin olennaiset ja selkeät tavoitteet toiminnalleen ja asiakaslähtöisyys on heille tärkeää. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää sellainen menetelmä, jonka avulla juuri nämä toivotut tavoitteet toteutuvat. Toimivan menetelmän avulla järjestö saa tietoon sekä toimivat että kehitystä vaativat asiat, joita he voivat hyödyntää myöhemmin omassa toiminnassaan.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus eli STEA toimii sosiaali- ja terveysministeriön kanssa valtionapuviranomaisena. STEAN tehtävänä on vastata avustuksien hakemuskäsittelystä, avustusehdotuksien valmistelusta sekä avustusten maksamisesta, joita myönnetään sosiaali- ja terveysalalla toimiville järjestöille. STEA seuraa myös avustusten käyttöä sekä huolehtii avustuksilla rahoitetun toiminnan tulosten arvioinnista. (STEA 2023.) Julkisia avustuksia yhdistyksille voi myöntää kunnat, valtio, muut julkisyhteisöt tai julkisoikeudelliset laitokset. Myös erilaisilta säätöiltä on mahdollista saada avustuksia. Julkista avustusta myöntävät myös Euroopan yhteisö sekä Euroopan unioni. (STEA-avustusopas 2023. 2023, 15.)

Palautteensaannin merkitys korostuu etenkin silloin, kun puhutaan toiminnan rahoituksesta, joka on järjestölle elintärkeää toiminnan jatkuvuuden kannalta. FinFami saa pääsääntöisesti rahoituksen sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukselta eli STEALTA. FinFamin tulee kyetä todistamaan STEALLE discord-toiminnan kannattavuus ja perustella, miksi kyseinen toiminta on tärkeää ja hyödyllistä mielenterveysomaisille. Opinnäytetyössä kerätty palaute

discord-toimintaan osallistujilta on erityisen tärkeää, jotta FinFami pystyy todistamaan rahoittajalle työstä saatuja tuloksia.

3 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä perehdytään FinFamin discord-toiminnan palautteenkeruujärjestelmän kehittämiseen ja pyritään luomaan toimiva palautteenkeruumenetelmä, jonka avulla discord-toimintaan osallistuvilta mielenterveysomaisilta saataisiin kerättyä aiempaa enemmän palautetta. Palautteenkeruun tavoitteena on kerätä discordiin eli ohjattuihin ryhmiin osallistuneilta nuorilta aikuisilta arviointia verkkotoiminnan toimivuudesta sekä mahdollisista toiveista toiminnan kehittämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää menetelmä, jolla ryhmämuotoista toimintaa voidaan arvioida palautteenkeruun avulla.

FinFami on todennu, että tällä hetkellä käytössä oleva asiakaspalautejärjestelmä ei ole tarpeeksi toimiva. Palautteensaannin keräämisessä on käytetty webropol pohjaista sähköistä strukturoitua kyselylomaketta. Tässä ongelmana on se, että kyselylomakkeeseen ei saada riittävästi palautetta. Palautetta on kerätty kyselylomakkeella aina discordissa olleen ohjatun toiminnan jälkeen. Järjestö ei saa asiakaspalautetta tarpeeksi kattavasti ja kyselylomakkeista saatu tieto jää hyvin vajaaksi.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena on luoda palautteenkeruu tapa FinFamille, jonka kautta he pystyvät selvittämään minkälaista hyötyä nuoret omaiset saavat discord-keskustelupalstasta ja onko siinä mahdollisesti jotakin kehitettävää sekä millä tavoin sitä voitaisiin kehittää asiakasryhmälle sopivaksi. Tietoa kerättiin laadullisesti ja edellä mainittuihin kysymyksiin saatiin olennaista aineistoa sekä kyselyiden että asiantuntijahaastatteluiden avulla. Kyselyt suoritettiin sähköisesti verkossa ja asiantuntijahaastattelut järjestettiin etänä verkon välityksellä. Opinnäytetyön aikana tutustuttiin myös kirjallisiin aineistoihin, jotta tutkittua aihetta pystyttiin ymmärtämään paremmin.

4 Kehittämistyön tietoperusta

Mielenterveys on hyvin tärkeä voimavara, kun puhutaan ihmisten hyvinvoinnista. Mielenterveys sisältää psyykkisen, fyysisen, sosiaalisen ja henkisen ulottuvuuden. WHO (2013) on määritellyt mielenterveyden olevan sellainen tila, jossa ihminen on kykeneväinen näkemään omat taitonsa ja selviää erilaisista haasteista elämän aikana. Mielenterveys

vaikuttaa myös siihen, että ihminen pystyy työskentelemään ja olemaan osa yhteisön toimintaa. Miellyttävissä olosuhteissa mielenterveyden erilaiset voimavarat lisääntyvät, mutta haastavissa olosuhteissa ne voivat taas heikentyä. Mielenterveys koostuu muun muassa erilaisista kyvyistä ja mahdollisuuksista, tunne- ja vuorovaikutustaidoista, hyvän olon tunteesta, omantunnonarvosta, kyvystä käyttää erilaisia selviytymiskeinoja ja hakea apua tarvittaessa, kyvystä tunnistaa mielenterveyttä vahvistavat sekä heikentävät tekijät ja psyykkisestä resilienssistä eli sinnikkyydestä kohdatessa haasteita. (MIELI 2021.)

Mielenterveydestä puhuttaessa puhutaan usein mielenterveyden häiriöistä, mielisairauksista ja puutteellisesta toimintakyvystä. On katsottu, että mielenterveyteen liittyvät ongelmat tulevat pääasiassa perimästä, oman toiminnan seurauksena tai ovat läheisten aiheuttamia. Mielenterveyden ongelmiin on pitkään liittynyt leimaamista, häpeää sekä salailua ja tätä esiintyy yhä edelleen. Tiedon lisääntyessä yhteiskunnassa nämä käsitykset sekä suhtautumiset koskien mielenterveyshäiriöitä ovat kuitenkin muuttumassa. Mielenterveys ja siihen liittyvät haasteet nähdään enemmän ilmiönä, jotka koskettavat monia ihmisiä.

Mielenterveysosaamisesta puhutaan eräänlaisena kansalaistaitona eli kaikilla on hyvä olla ymmärrystä sekä tietoa, kun puhutaan mielenterveydestä. (Helminen, J. 2016, 129.)

Sairastumiseen liittyy perinnöllisten tekijöiden lisäksi myös kasvu- ja elinympäristön vuorovaikutussuhteet sekä neurologiset syyt. Usein sairastumisen taustalla on useampi kuin yksi tekijä ja sairauden synty aiheutuu tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Usein sairauden puhkeamiseen liittyy voimakkaasti stressi, jonka taustalla voi olla esimerkiksi työpaineet, taloudelliset vaikeudet, muutokset ympäristössä ja ihmissuhteissa. Jokainen reagoi stressiin eri tavalla. Psykkinen sairaus katsotaan sairaudeksi siinä missä muutkin. Sairauden uudelleen puhkeamista on helpompi ennaltaehkäistä, kun tuntee sairauden luonteen. Omaisista on suuri apu läheisen toipumisprosessissa. Samalla on olennaista tarkastella syitä, jotka johtivat sairastumiseen. (FinFami 2023d.)

4.1 Nuori mielenterveysomaisena

Mielenterveysomaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka läheinen oireilee tai sairastunut on psyykkisesti. Omaisen voi olla puoliso, lapsi, vanhempi, sisarus, ystävä tai muu läheinen. (FinFami 2023e.) Suomessa on pitkään puhuttu rinnakkain käsitteistä mielenterveysomainen, nuori mielenterveys- ja päihdeomainen sekä lapsiomainen. Kansainvälisesti vakiintunut käsite alle 24-vuotiaasta nuoresta on ”young adult carer” (nuori aikuinen hoivaaja). Tällä tarkoitetaan nuorta, jolla on hoivavastuu psyykkisesti tai somaattisesti sairaasta, päihteitä väärinkäyttävästä tai vammautuneesta läheisestä. Ilmiö, jossa nuoren läheisellä on psyykkisiä oireita tai päihteiden väärinkäyttöä ei ole vielä saanut Suomessa tai kansainvälisesti

vakiintunutta käsitettä. Nimittäväksi tekijäksi eri käsitteille nousee kuitenkin nuoren huoli itselle tärkeästä henkilöstä sekä huolen erilaiset vaikutukset nuoren omaan hyvinvointiin. (Arvola, Kärkkäinen, Korhola & Karimo 2021, 7.)

Hokkilan ja Sihdon (2021) mukaan nuorten hoivaajien tutkimuksessa ja palvelukartoituksessa keskeiseksi kysymykseksi nousi, että miten voidaan määritellä hoiva ja hoivaavuus sekä keitä nuoret hoivaajat ovat. Tähän ei löydy yhtä selkeää vastausta, mutta yhtenä määrittelyn osana voi olla esimerkiksi se, että nuori ymmärtää itse olevansa nuori hoivaaja. Haasteena voi kuitenkin nousta esiin myös se, ettei nuori itsekään tunnista tai ole tietoinen olevansa nuori hoivaaja. Moni nuori nimittäin kokee hoivaajan roolin tavallisena asiana heidän elämässään. Varsinais-Suomen alueella toteutettiin tutkimus, joka oli osa kysy nuorelta-hanketta. Kyselyyn osallistui yli 600 toisella asteella opiskelevaa nuorta. Tutkimuksen mukaan lähes puolet 48 % vastasi, että heillä on kokemusta oman läheisen päihteiden väärinkäytöstä ja 27 % kertoi läheiselleen olevan psyykkisiä oireita tai sairauksia. (Arvola ym. 2021, 8.)

4.2 Mielenterveysomaisen toipuminen

Yhden ihmisen sairastuminen voi vaikuttaa monen elämään. Sairastuminen on omanlainen kriisinsä ja jokainen käsittelee sen omalla tavallaan. Ihminen löytää itsensä uudesta elämäntilanteesta ja sen hyväksyminen vie aikaa. Monet asiat voivat kuitenkin keventyä, kun sairauden oireisiin saadaan selityksiä ja oireet voidaan nimetä. Omaa jaksamista edesauttaa se, että pääsee puhumaan asioista, saa lisää tietoa sairaudesta ja oma läheinen saa tarvitsemaansa apua. Omaisen on iso tuki omalle läheiselleen. Omaisen avun saanti on myös erityisen tärkeää, jotta välttyttäisiin siltä, ettei omaisen itse sairastuisi tai uupuisi. Jos omaisen läheisellä on hoitotahto, on hyvä keskustella yhdessä koko tilanteesta sekä varmistaa riittävä avun saanti molempien osapuolten kannalta. (MTKL 2023.)

On tärkeää muistaa huolehtia itsestään ja pyrkiä tekemään niitä asioita, jotka kasvattavat yksilön omia voimavaroja. On hyvä tavata myös niitä ihmisiä, joiden seurassa on hyvä olla. Tilanteen käsitteleminen ja läheisen tukena oleminen on helpompaa, jos tilannetta käy läpi ammattilaisen kanssa tai saa vertaistukea toiselta henkilöltä, joka on käynyt läpi saman asian. Sairauksista huolimatta pystyy viettämään hyvää elämää. Erilaiset haasteet voivat myös vahvistaa omaisen ja tämän läheisen välistä suhdetta, sillä sairastumisen voi myös kääntää yhteiseksi selviytymistarinaksi. (MTKL 2023.)

Itselleen voi tulla helpottuneempi olo, kun huomaa, että ympärillä on muitakin, joilla on kokemusta läheisen sairastumisesta tai psyykkisestä oireilusta. Erilaisissa vertaisryhmissä voi tavata muita ihmisiä, jotka ovat käyneet läpi samankaltaisia asioita. Vertaistuki lieventää monesti syyllisyyden tunnetta, tuo helpotusta, lisää ymmärrystä omaa läheistä tai itseä

kohtaan, edistää tunnistamaan tervettä itsekkyyttä ja omia rajoja sekä omaa hyvinvointia edistäviä tekijöitä. (FinFami 2023e.)

Vertaistuen muotoja on erilaisia ja vertaistuki voi olla esimerkiksi kahdenkeskistä vuorovaikutusta tukihenkilön kanssa, keskusteluja ja yhteistä toimintaa vertaistukiryhmässä ja etänä tapahtuvia tapaamisia sekä tukihenkilön että vertaistukiryhmän kanssa. (Mielenterveystalo 2023a.) Vertaistuessa korostuu omaehtoisuus sekä vastavuoroisuus silloin, kun jaetaan kokemuksia jonkun toisen kanssa, kuka on käynyt elämässään läpi samankaltaisia asioita. Yhteisten kokemusten esille tuominen lisää ymmärrystä molempien osapuolten välillä. Etenkin silloin, kun kokee olevansa yksin, niin on tärkeää kuulla myös muiden tarinoita heidän kokemuksistaan. Vertaistuki voi auttaa hahmottamaan paremmin omaa menneisyyttä ja se voi auttaa selkeyttämään paremmin nykyhetkeä. Vertaistuki antaa myös toivoa kaikkeen tulevaan. (Mielenterveystalo 2023b.)

4.3 Matalankynnyksen palvelut mielenterveystyössä

Matalankynnyksen palveluihin pääsy on olennaista sosiaalisen osallisuuden kannalta. Matalankynnyksen palveluiden avulla yritetään tavoitella asiakkaita, jotka ovat jostain syystä jääneet palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Matalankynnyksen palveluiden tavoitteena on madaltaa kynnystä hakeutua erilaisiin palveluihin. Matalankynnyksen palveluita on suunnattu eri asiakasryhmille, kuten esimerkiksi nuorille, ikääntyneille, lapsiperheille, maahanmuuttajille sekä pitkäaikaissairaille. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1.)

Mielenterveyspalveluiden avulla pyritään ehkäisemään, vähentämään sekä hoitamaan mielenterveydenhäiriöitä ja niiden mukana tulleita seurauksia. Palvelut sisältävät neuvontaa, ohjausta psykososiaalista tukea, kriisitilanteisiin liittyvää psykososiaalista tukea sekä mielenterveyshäiriöiden tutkimisen, hoidon ja kuntoutuksen. Mielenterveyspalveluiden lainsäädännöstä, hoidon piirin pääsemiseen liittyvistä määräyksistä ja muusta viranomaisohjauksesta on vastuussa sosiaali- ja terveysministeriö. Mielenterveyspalveluita seuraamisesta vastaa Valvira eli sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. (THL 2022.)

Suomen sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) 3 luvun 25 §:n mukaan sosiaalihuollossa tehtävällä mielenterveystyöllä tarkoitetaan yksilöön ja koko väestöön kohdentuvaa toimintaa sekä niitä sosiaalipalveluja, joilla saadaan vahvistettua yksilön ja väestön mielenterveyttä turvaavia tekijöitä, poistettua vastaavasti mielenterveyttä heikentäviä tekijöitä sekä huolehditaan riittävästä tuen tarpeesta psyykkisen toimintakyvyn heikentyessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 25.)

Mielenterveyspalveluja toteutetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Mielenterveyden edistäminen ja sen tukeminen kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon vastuulle mutta erilaisten mielenterveyshäiriöiden tutkiminen, hoito sekä kuntoutus taas kuuluvat pääasiassa terveydenhuollon tarjoamiin palveluihin. Terveydenhuollossa mielenterveyspalveluiden tuottaminen tapahtuu perustasolla ja erityistasolla, joka tarkoittaa sitä, että perustasolla viitataan perusterveydenhuoltoon, kuten esimerkiksi terveyskeskuksiin, työterveyshuoltoon sekä opiskeluterveydenhuoltoon. Erityistaso pitää sisällään psykiatrisen erikoissairaanhoidon. Psykiatrisella erityissairaanhoidolla tarkoitetaan psykiatrian erikoisan tutkimus- ja kuntoutuspalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Erityistaso pitää sisällään psykoterapian, sairaalahoidon, päivystyksessä tapahtuvan toiminnan, verkkoterapian sekä laadun valvonnan. (THL 2022.)

Suomen sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) 3 luvun 11 §:ssä määritellään perheen sekä muiden läheisten tuen tarve tulee huomioida kehitettäessä ja tuottaessa palveluja. Pykälän 11 mukaan sosiaalipalveluja tulee järjestää jokapäiväisen elämän selviytymien tueksi, asumisen tuen tarpeeseen, taloudellisen tuen tarpeeseen, osallisuuden lisäämiseksi ja sosiaalisen syrjäytymisen ennaltaehkäisyksi, perhe- ja lähisuhdeväkivallasta ja muusta väkivallasta, hyväksikäytöstä ja kaltoinkohtelusta peräisin aiheutuneeseen tuen tarpeeseen, akuutteihin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen, lapsen hyvinvoinnin ja kasvun tukemiseksi, päihteiden väärinkäytöstä, muusta riippuvuudesta, mielenterveysongelmasta, muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen, muuhun sosiaaliseen, psyykkiseen, fyysiseen tai kognitiiviseen toimintakyvyn tuen tarpeeseen sekä omaisten ja läheisten tukemiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 11.)

Kuntoutusta on mahdollista saada muun muassa kuntouttavista asumispalveluista, kelan kuntoutuspalveluista, työtoiminnasta ja päivätoiminnasta. Kaikki edellä mainitut tasot huolehtivat mielenterveyshäiriöiden ehkäisystä sekä mielenterveyden parantamisesta. Sosiaalihuollon tehtävänä on puolestaan tarjota palveluja, jotka tukevat mielenterveyttä. Näitä palveluja ovat esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvonta, kuntouttava työtoiminta, kotipalvelut ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Näiden palvelujen lisäksi myös kolmas sektori eli erilaiset järjestöt ja seurakunnat tarjoavat monenlaisia palveluja. Mielenterveyshäiriöistä kärsivien 16-67- vuotiaiden on mahdollista saada myös työ- tai opiskelukyvyn eheyttämiseen liittyvää kuntoutuspsykoterapiaa, jonka kansaneläkelaitos korvaa. Kela korvaa haastavan lääkinällisen kuntoutuksen, jotta ihmisen toimintakyky säilyisi sekä töissä että arkielämässä sairaudesta tai vammasta huolimatta. Näiden korvauksien saamiseen on olemassa edellytykset, ja ne löytyvät kansaneläkelaitoksen omilta sivuilta. (THL 2022.)

4.4 Matalankynnyksen verkkopalvelut mielenterveystyössä

Suomessa monet aikuiset sekä nuoret asioivat päivittäin internetissä. Mielenterveystyön tekeminen verkossa tietokoneilla, älypuhelimilla ja tableteilla on nykyään hyvin luonteva tapa tarjota apua. Mielenterveysalan verkkopalvelut tarjoavat monta etua ja niiden avulla ihmisillä on useita valinnan mahdollisuuksia. Esimerkiksi palveluiden saatavuus lisääntyy myös harvemmin asutuilla alueilla ja jokainen voi käyttää palveluita oman aikataulunsa mukaan. Verkkopalvelut voivat myös joidenkin kohdalla madaltaa kynnystä avun hakemiseen, etenkin jos henkilöllä on voimakas leimautumisen pelko avun hakemisesta. Tutkimukset kertovat, että mielenterveystyön hoito-ohjelmat, jotka on toteutettu verkon välityksellä, voivat tuottaa yhtä tehokkaita tuloksia, kuin kasvokkain toteutetut. (Vuorilehto ym. 2014, 245.)

Verkossa on nykypäivänä olemassa jo runsaasti erilaisia palveluita, jotka tarjoavat keskusteluapua, vertaistukea sekä monenlaisia välineitä omahoitoon. Verkkoauttaminen on myös ratkaisu moniin haasteisiin, joita perinteisten palvelujen saatavuuteen sisältyy. Esimerkiksi palveluihin hakeutuminen nimettömänä on helpompaa ja se madaltaa kynnystä avun hakemiselle. Anonymiteetin avulla kaikilla on mahdollisuus pohtia askarruttavia kysymyksiä turvallisesti sekä yksityisesti. Verkkopalveluiden peruslähtökohtana on nimenomaan madaltaa avunhakemisen kynnystä niiden ihmisten kohdalla, jotka eivät jostain syystä kykene tai uskalla pyytää apua. (Pöntinen 2020.)

Matala kynnys ja anonymiteetti yhdessä ehkäisevät stigman eli leimautumisen syntymistä. Moni ihminen pelkää sitä, että heidät joko määritellään tai tuomitaan esimerkiksi oireiden takia ja sen vuoksi he saattavat kokea kasvokkain puhumisen ahdistavana. Verkkopalveluiden tavoitteena onkin tavata ihmiset sellaisissa ympäristöissä, joissa heillä on hyvä olla jo alun perin. On tärkeää, että ihminen kokee olevansa turvallisessa ympäristössä missä hän voi puhua mahdollisimman avoimesti omista haasteistaan ilman leimautumisen pelkoa. Onnistunut vuorovaikutus anonymisti voi myöhemmin auttaa ihmistä niin, että hän uskaltaa avautua siitä myös kasvotusten. (Pöntinen 2020.)

Verkkopalveluiden kehityksen ohella on noussut esiin myös teknologiaan liittyvät tietoturvallisuuskysymykset. Näissä vastuu kuuluu palveluiden tuottajalla ja ylläpitäjälle, joita voivat olla julkinen terveydenhuolto, yksityiset palveluiden tuottajat tai kolmas sektori. Mielenterveystyössä käytettävien verkkopalveluiden käyttö edellyttää myös innovatiivista asennoitumista koko henkilökunnalta. Perinteinen ajatus mielenterveystyöstä on sellainen, missä kasvokkain käytävä vuorovaikutus on ainoa toimiva hoitomuoto. Mielenterveyspalveluita käyttävät asiakkaat ovat kuitenkin olleet tyytyväisiä nimenomaan verkossa sijaitseviin palveluihin ja yksi syy tähän on erityisesti se, että asiakkaat arvostavat nimenomaan palveluiden helppoa saatavuutta. (Vuorilehto ym. 2014, 245-246.)

Kasvokkain tapahtuvat palvelut ovat ehdottomia, eikä verkkopalvelujen tulisi korvata näitä vaan ne tulisi pikemminkin nähdä täydentävinä palvelumuotoina. Verkkoasioinnin avulla voidaan tavoittaa niitä asiakasryhmiä, jotka eivät tahdo käyttää kasvokkain tapahtuvia palveluita tai saattavat siirtää avun hakemista. Nuoret pitävät verkossa olevista palveluista, sillä ne kunnioittavat yksityisyyttä ja ovat vaivattomia. Vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen madaltaa kynnystä sosiaaliseen tukeen, jolla pystytään rohkaisemaan muutokseen, kasvattamaan nuoren voimavaroja, luomaan turvallinen luottamussuhde viranomaisiin ja ohjaamaan oikeiden palveluiden piiriin. (Aaltonen ym. 2017, 26-27.)

Tutkimuksien mukaan verkkoauttamispalveluiden tulevaisuus näyttää hyvin myönteiseltä. Verkkopalveluiden kautta voidaan edistää tunnetaitojen opettelua jokapäiväisessä arjessa ja myös mielenterveyden puhumisesta tulee avoimempaa. Mielenterveystaitoja voi opetella, vaikka ei voisikaan huonosti. Internetin siirtyminen eri yhteisöihin on päivittänyt avun saamisen sekä avun antamisen muotoja. Nuori voi saada esimerkiksi ensimmäisen turvallisen kokemuksen verkossa tapahtuvan keskustelun kautta, jossa hän on voinut puhua hänelle vaikeista asioista. Verkkopalveluilla voidaan vastata monen ihmisen tarpeisiin ja erityisen tärkeää on kokemus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi keskusteluissa missä käsitellään vaikeita asioita. (Pöntinen 2020.)

5 Menetelmien ja työtapojen esittely

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää palautteen keruuta kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla. Kyseinen menetelmä toimii silloin, kun tavoitteena on ymmärtää ilmiötä kokonaisvaltaisesti kertovat Vilka ja Airaksinen (2003, 63). Laadullinen tutkimus sopii menetelmäksi silloin, kun on tavoitteena ymmärtää ihmisten toiminnan taustalla olevia ihanteita, uskomuksia, haluja sekä saada kerättyä kirjoittamatonta faktatietoa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämisessä keinoina voivat olla esimerkiksi yksilö- tai ryhmähaastattelu.

Oikean keinon valitsemisessa tulee huomioida, millaista tietoa halutaan kerätä ja miten se tukee omien ideoiden sisältöä. Yksilöhaastattelun aineiston keruu tapoja ovat lomake- tai teemahaastattelu. Lomake on strukturoitu haastattelulomake, jossa kysymykset esitetään kaikille samassa järjestyksessä ja ne ovat avoimia kysymyksiä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu ja vapaamuotoisempi keino kerätä aineistoa. Se toimii erityisesti silloin, kun tarkoituksena on saada tietoa jostakin tietystä aiheesta ja konsultoida tästä eteenpäin asiantuntijoille. (Vilka & Saraksinen 2003, 63.)

Haastattelu on yksi tunnetuimmista tiedonkeruumenetelmistä sekä tutkimus- että kehittämistyössä. Haastattelu katsotaan sopivaksi monissa kehittämistehtävissä, sillä sen avulla voidaan saada syvällistä tietoa kohteesta, jota on tarkoitus kehittää. Haastattelun avulla saadaan uusia näkökulmia ja yksilö voi nostaa esille itselleen tärkeitä asioita mahdollisimman vapaasti. Haastatteluiden tavoitteena voi olla esimerkiksi asioiden selkeyttäminen ja syventäminen. Usein haastavia ja herkkiäkin aiheita saadaan avattua haastattelun avulla. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 106.)

Tietoa on mahdollista kerätä konsultaationa esimerkiksi haastattelemalla asiantuntijoita. Haastatteluaineistosta saatua tietoa voidaan käyttää lähdeaineistona eli päättelyn sekä argumentoinnin tukena. Näin saadaan teoreettista syvyyttä opinnäytetyöhön. Konsultaatioon kuuluvat myös ne haastattelut, joiden avulla kerätään ja täsmennetään asiantuntijoilta saatua faktatietoa. Konsultaatioaineistot on aina ilmoitettava toiminnallisen opinnäytetyön raporttiosuudessa, sillä ne tuovat lisää luotettavuutta teoreettiseen osuuteen. (Vilkkä & Airaksinen, 58.)

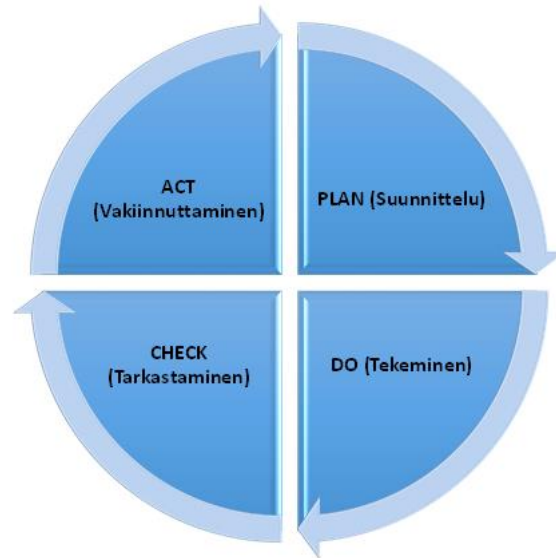
Opinnäytetyössä toteutettiin asiantuntijahaastatteluita, jotka suoritettiin yksilöhaastatteluina. Aineistoa kerättiin teemahaastattelun avulla, sillä se oli vapaamuotoisempi tapa kerätä tarvittavaa tietoa, kuin strukturoitu haastattelulomake. Asiantuntijahaastatteluiden teemana oli asiakaspalautejärjestelmien menetelmät ja asiakaspalautteen keräämiseen vaikuttavat tekijät. Asiantuntijahaastattelut toteutettiin etänä verkon välityksellä. FinFamille luotiin strukturoituja kyselylomakkeita, joiden avulla saatiin kerättyä palautetta sähköisesti discord-toimintaan osallistuneilta mielenterveysomaisilta.

Kehittämistyön alussa FinFamille luotiin lomake, jonka tarkoituksena oli osallistaa asiakkaita mieluisen asiakaspalautemenetelmän valinnassa. Seuraavaksi luotiin välipalautelomake, jota testattiin palvelimen osallistujilla kehittämistyön aikana. Lopuksi pystyttiin luomaan lopullinen asiakaspalautelomake, jota pystyttiin myös testaamaan kehittämistyön loppuvaiheessa. Lopullisen palautelomakkeen muodostamisessa käytettiin apuna palvelimen käyttäjiltä sekä asiantuntijahaastatteluista saatua tietoa.

5.1 PDCA-malli

PDCA-malli perustuu Walter Shewhartin nimisen henkilön kehittelemään sykliin, jonka hän esitteli vuonna 1939. Tässä syklissä esiintyi erikseen määrittelyvaihe, tuotantovaihe ja tarkasteluvaihe. Vuonna 1950 Deming halusi kuitenkin vielä lisätä malliin muutosten

tarkastelun sekä niiden arvioimiseen liittyvät vaiheet ja näin Demingin ympyrä lopulta sai alkunsa. (Heikkinen & Sivonen 2021.)



Kuvio 1. PDCA-kehittämissykli (mukaillen Kanbanize, 2021)

PDCA-malli on menetelmä, jota voidaan käyttää ongelman ratkaisussa sekä kehittämisessä.

Lyhenne PDCA tulee ympyrän neljän osa-alueen alkukirjaimista:

Plan - suunnittele

Do - toteuta

Check - tarkistaminen

Act - käyttöönotto (KEHMET 2023.)

PDCA- syklissä tehdään toistuvasti parannuksia pienissä osissa. Kyseinen menetelmä perustuu kestäväan oppimiseen, jossa tavoitteena on korjata ja selkeyttää ongelmasta sekä sen ratkaisusta selvitettyjä oletuksia osana koko prosessia. PDCA- menetelmän avulla on mahdollista ratkoa haastavia ongelmia tai kehittää jotakin toimintatapaa. Ongelmanratkaisu alkaa suunnittelulla ja ensimmäiseksi selvitetään mitä toimenpiteitä tullaan tarvitsemaan ongelman ratkaisemiseksi. Seuraavaksi valitut toimenpiteet toteutetaan. Toteutuksessa toimenpiteitä kokeillaan usein jossain keskitetyssä organisaation osassa. Sitten nämä tulokset tarkistetaan ja tässä vaiheessa voi tehdä tarvittavia muutoksia ennen perusteellista käyttöönottoa. Sykliä kierretään niin kauan, kunnes on päästy lähemmäksi toivottua tavoitetta. (KEHMET, 2023.)

Ongelmaa lähdetään ratkaisemaan opinnäytetyössä PDCA- menetelmän avulla. Ensimmäinen askel oli asiakkaiden osallistaminen ongelman ratkaisussa eli heti kehittämistyön alussa palvelimen käyttäjiltä kysyttiin, miten he haluaisivat antaa mieluiten palautetta. Näin menetelmää voitiin lähteä kehittämään asiakasryhmälle sopivammaksi. Myös asiantuntijahaastatteluita suoritettiin ja niiden avulla saatiin tärkeää tietoa erilaisista palautteenkeruun menetelmistä, jotka ovat osoittautuneet toimiviksi. Asiantuntijahaastatteluiden kautta saatiin myös olennaista tietoa palautteen keräämiseen vaikuttavista tekijöistä. Näiden tietojen pohjalta lähdettiin kehittämään erilaisia palautteenkeruu menetelmiä.

Tavoitteena oli myös päästä kokeiluttamaan menetelmien sopivuutta palvelimen käyttäjillä, jotta niiden toimivuutta pystyttiin vertaamaan aikaisempaan menetelmään. Verkkotoiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää saada asiakailta rehellistä palautetta verkkotoiminnasta, jotta toimintaa voidaan parantaa ja kehittää asiakasryhmälle entistä paremmaksi. Menetelmiä korjataan ja kehitetään tarvittaessa, kunnes joku menetelmistä todetaan tarpeeksi tehokkaaksi ja se tuottaa toivottua tulosta. Lopuksi toimiva palautteen keruu tapa voidaan ottaa laajempaan järjestön käyttöön.

Prosessin kehittämisessä voidaan käyttää myös lean-ajattelua, jossa tarkoituksena on kehittää toimintaa niin, että se palvelee asiakkaan etua parhaalla mahdollisella tavalla. Lean-ajattelussa tulee sietää tietynlaista keskeneräisyyttä ja ymmärtää, että vaikka prosessia arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti niin kaikkia ennalta määriteltyjä tavoitteita ei ollut välttämättä tarkoitus ikinä saavuttaa. Tästä huolimatta toiminnan kehittämisessä on kuitenkin hyvä olla selkeä suunta ja tavoitteet. On hyvä oppia arvioimaan omaa toimintaa sekä kriittisesti että objektiivisesti, sillä näin toiminnan heikkoudet tulevat helpommin esiin ja samalla oppii tunnistamaan myös omat virheensä. (Heikkinen & Sivonen 2021.)

PDCA-sykli sopi mainiosti kehittämistyön menetelmäksi, sillä kyseessä oli selkeä ongelma ja tässä tapauksessa se oli liian vähäinen palautteensaanti. Ongelmaa pyrittiin korjaamaan, jotta lopulta päästäisiin mahdollisimman lähelle toivottua tavoitetta. Myös lean-ajattelusta oli hyötyä palautteenkeruumenetelmän luomisessa, sillä lean-ajattelussa korostettiin, ettei kaikkia ennalta määriteltyjä tavoitteita ei ole välttämättä tarkoitus saavuttaa. Olisi tietenkin hienoa päästä onnistua luomaan täysin toimiva palautteenkeruumenetelmä ja auttaa organisaatiota pääsemään heidän tavoitteisiinsa mahdollisimman nopeasti. Pitää kuitenkin muistaa, että joskus menetelmien kehittäminen vie enemmän aikaa ja menetelmää pitää kokeilla useamman kerran, jotta sen käytöstä saadaan mahdollisimman iso hyöty järjestölle ja näin lopputuloskin on varmempi. Opinnäytetyön aikana oli olennaista päästä mahdollisimman lähelle tavoitteita ja pyrkiä testaamaan palautteenkeruumenetelmiä, jotka sopivat discord-palvelimen asiakasryhmälle.

6 Toteutusvaihe

Asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen aloitettiin keskustelemalla Varsinais-Suomen mielenterveysomaisten FinFami ry:n toiminnanjohtajan ja projektityöntekijän kanssa helmikuun alussa. Kävimme läpi palautteen keruun nykytilannetta sekä tällä hetkellä asetettuja tavoitteita discord-toiminnan suhteen. Tapaamisessa keskustelimme siitä, mitä he toivoisivat materiaalien sisältävän ja millaisia ajatuksia heillä on haastatteluiden sekä kyselyiden suhteen ennen aineistonkeruun aloittamista. Keskustelun pohjalta päätettiin, että Palautteenkeruu menetelmän tulisi olla asiakasryhmälle sopiva ja oli varmistettava, että olisi selkeä sekä ytimekäs, jotta mahdollisimman moni palvelimen käyttäjä pystyisi antamaan palautetta. Tarkoituksena oli luoda osallistujille sellaisia kysymyksiä, joihin heidän on vaivatonta vastata ja he kokevat olonsa ymmärretyksi koko kehittämistyön aikana. Tavoitteeksi opinnäytetyölle tuli kehittää FinFamille toimivan asiakaspalautelomakkeen, joka toimisi opinnäytetyön lopullisen tuotoksena.

Ensimmäisen tapaamisen pohjalta sovimme, että aloitan muiden järjestöjen edustajien asiantuntijahaastattelut helmikuun lopussa. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada syvemmin tietoa aiheesta ja siitä, miten palautetta kannattaa kerätä ja mikä muilla organisaatioilla on mahdollisesti osoittautunut toimivaksi tavaksi. Tarkoituksena oli kerätä tietoa myös erilaisista palautteenkeruu tavoista ja tekijöistä, jotka vaikuttavat palautteen saantiin.

Toisessa tapaamisessa tutustuttiin discord-palvelimeen FinFamin projektityöntekijän kanssa. Discord-palvelimesta löytyy erilaisia kanavia, kuten aloita tästä osio, joka sisältää infoa, tiedotteita sekä yhteisiä pelisääntöjä. Sitten on yleis- ja vapaa-ajankanavat, joissa voi keskustella vaikkapa mielenterveydestä, hyvinvoinnista, harrastuksista, omista lemmikeistä ja itselleen tärkeistä asioista. Discordissa voi esittää myös kysymyksiä ja toiveita toiminnan suhteen.

Tällä hetkellä FinFami kerää asiakaspalautetta webropol-kyselylomakkeella. Kehittämistyön alussa tarkasteltiin viime vuoden webropol-kyselyllä kerättyjä asiakaspalautteiden tuloksia ja käytiin läpi lomakkeen rakennetta sekä kysymysten muotoilua. Viime vuoden discordin palautteenkeruussa vastaajien kokonaismääräksi muodostui vain 6 henkilöä. Lomakkeessa oli yhteensä 4 monivalintakysymystä.

Ensimmäisessä kysymyksessä discord-toimintaan osallistuneista 17 % koki saavansa työkaluja arkeen, 50 % tukea hyvinvointiin, 33 % tietoa ja 67 % vertaistukea. Seuraavassa kysymyksessä kysytään vertaistuen hyödyistä ja 50 % on vastannut hyödyvänsä vertaistuesta vain vähän, 17 % melko paljon ja 33 % erittäin paljon. Kolmannessa kysymyksessä kysytään kokonaisarvosanaa

discord-toiminnalle ja kokonaisarvosanaksi 16,7 % antoi 7, 33,3 % antoi 8, 16,7 % antoi 9 ja loput 33 % antoi 10. Viimeisessä eli neljännessä kysymyksessä kysytään, että suosittelisitko Vertaistuki verkossa discord-palvelinta muille ja tähän kysymykseen 16,7 % vastasi ehkä ja loput 83,3 % vastasi suosittelevansa palvelinta.

Tällä hetkellä asiakaspalautelomake on hieman suppea. Lomakkeen on tietenkin hyvä olla mahdollisimman ytimekäs, sillä lyhyemmällä lomakkeella saa todennäköisimmin vastauksia kuin laajemmalla lomakkeella. Palautetta kerätään jokaisen ohjatun toiminnan jälkeen, joten lyhyempi lomake on tässä tapauksessa parempi vaihtoehto. Tällä hetkellä tietoa tarvitaan kuitenkin enemmän, joten lomakkeen sisältöä tulee muokata ja sitä voidaan myös hieman laajentaa.

Viime vuonna FinFamin palautteenkeruulomakkeen oli avannut 29 henkilöä, joista kuitenkin vain 7 oli vastannut kyselyyn. Tästä voidaan päätellä, että kyselyn sisällössä on mahdollisesti jotain korjattavaa, koska vastaaja ei ole alkanut täyttämään palautelomaketta. Palautelomakkeen kehittämisessä on siis erityisen tärkeää kiinnittää huomiota kysymysten selkeään muotoiluun. Lomakkeen alussa tulee myös kertoa miksi ja mitä varten palautetta kerätään, jotta tämä on vastaajalle selkeää.

6.1 Ensimmäinen asiantuntijahaastattelu

Viikolla 8 suoritin ensimmäisen asiantuntijahaastattelun Settlementtiliitto ry Sekasin kollektiivin kanssa. Keskustelimme haastattelussa erilaisista tekijöistä, jotka vaikuttavat palautteen antamiseen. Sekasin kollektiivi kertoi heidän käyttävän google forms-kyselyä palautteen keräämisessä. He totesivat, että he olivat saaneet google forms-kyselyllä enemmän vastauksia, kuin webropol-kyselyllä mikä on ollut käytössä myös FinFamin discord-toiminnan palautteenkeruussa. Heidän mukaansa tähän voi yksinkertaisesti vaikuttaa se, että Google forms-kysely voi kuulostaa osalle tutummalta ja turvallisemmalta tavalta antaa palautetta, kuin webropol-kysely, sillä google on monille jo valmiiksi tuttu. (Valkeakunnas 2023.)

Haastattelussa pohdittiin sitä, onko pienen vastausprosentin syynä itse kysely menetelmä vai kyselyn sisältö. Heidän viimeisimmässä kyselyssään reilu puolet vastaajista on avaamisen jälkeen vastannut kyselyyn. Tämän perusteella voidaan nähdä, onko kyselyssä jotakin vialla, mikäli kaikki kyselyn avanneet eivät ole täyttäneet kyselyä. Niin kuin mainitsin aikaisemmin, niin viime vuonna FinFamin palautteenkeruu lomakkeen oli avannut 29 henkilöä, joista vain 7 oli vastannut kyselyyn.

Keskustelimme tapaamisessa haasteista, jotka vaikuttavat palautteen antamiseen. Palautekyselyt ovat kysyjälle nimittäin hyvin hyödyllisiä ja mielenkiintoisia, mutta on tärkeää huomioida myös se mitä vastaaja hyötyy palautteen antamisesta. Haasteena onkin usein oma vapaaehtoisuus palautteen antamiseen ja tässä on hyvä pohtia mitä palautteeseen vastaaja saa siitä itselleen, että hän käyttää omaa aikaansa palautelomakkeiden vastaamiseen. Osa haluaa antaa aidosti palautetta, mutta kaikki eivät aina ennätä vastaamaan asiakaspalautteisiin, ellei siitä ole edes jonkinlaista hyötyä itselleen. (Valkeakunnas 2023.)

Tämän asian suhteen Sekasin kollektiivi kehotti ottamaan huomioon kaksi eri motivaation lähdettä, joita ovat sisäinen sekä ulkoinen motivaation lähde. Tässä tapauksessa sisäinen motivaatio tarkoittaa sitä, että vastaaja tietää itse hyötyvänsä kyselyyn vastaamisesta. Jos kyseessä olisi esimerkiksi hyvinvointiin liittyvät palvelut ja kyselyyn vastaajalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun laadun parantamiseen niin on hyvin todennäköistä, että vastaaja haluaa antaa oma-aloitteisesti palautetta, sillä hän saa siitä itselleen suoraan jotakin hyvää. (Valkeakunnas 2023.)

Ulkoista motivaatiota voidaan taas käyttää silloin, kun sisäinen motivaatio ei välttämättä toimi. Ulkoisella motivaatiolla tarkoitetaan erilaisia kannustimia, kuten arvontoja ja kilpailuja, joissa on mahdollista voittaa jotakin. Silloin kyselyyn vastaaja tekee palveluksen vastaamalla kyselyyn ja samalla hänellä on mahdollisuus hyötyä siitä myös itse esimerkiksi voittamalla arvannon kyselyyn vastanneiden kesken. Sekasin kollektiivi kehotti pitämään palautekyselyn lyhyenä ja ytimekkäänä sekä suositteli erilaisten kannustimien käyttöä. Palautteen antamisen yhteydessä voisi suorittaa esimerkiksi leffalippujen arvannon vastaajien kesken. Lopuksi arvannon voittaja voitaisiin julkaista discord-palvelimen tiedotteet palstalla, jotta kaikki näkevät arvannon olevan luotettava. (Valkeakunnas 2023.)

Tällä hetkellä vastausprosentti jää niin pieneksi, että FinFamin asettamien tavoitteiden toteutumista on haastavaa arvioida. Palautteenkeruu menetelmän luomisessa on hyvä muistaa edellä mainitut motivaation lähteet, sillä ne ovat hyvin olennaisia toivotun lopputuloksen kannalta. Opinnäytetyössä pyritään kokeilemaan kannustimien toimivuutta, mikäli se on mahdollista. Haastattelun pohjalta päätettiin kartoittaa menetelmän valintaa luomalla osallistujille kysely, jossa otettiin huomioon osallistujien toiveet palautteen antamisessa ja selvitettiin, miten osallistujat haluaisivat mieluiten antaa palautetta discordin-toiminnasta. Tällä tavoin pystyttiin osallistamaan palvelimen käyttäjiä ja kuulla heidän mielipiteitään sekä näkemyksiä palautteen antamisen suhteen. On tärkeää, että he kokevat olevansa osana asiakaspalautejärjestelmän kehittämistä eikä heitä nähdä pelkästään tilastoina. Ensimmäinen kysely luotiin google forms-kyselyllä. (Valkeakunnas 2023.)

6.1.1 Ensimmäinen asiakaspalautemenetelmien kartoituslomake

Ensimmäinen asiakaspalautekysely lähetettiin viikolla 8 ja kyselyyn oli aikaa vastata viikon ajan. Vastaajia oli yhteensä 4. Ensimmäisellä kysymyksellä kartoitettiin sitä, mitä kautta osallistujat antaisivat todennäköisimmin palautetta discordin-toiminnasta. Vastaajista kaksi kertoi antavansa palautetta google forms-kyselyllä, yksi webropol-kyselyllä ja yksi jollakin muulla tavoin. Toisessa kysymyksessä sai vapaasti kertoa, miten haluaisi mieluiten antaa palautetta. Vastaajat kertoivat haluavansa antaa palautetta valmiilla vastausvaihtoehdoilla, lomakkeilla missä on sopivasti tilaa kirjoittaa ns. vapaa sana-tyylisesti sekä yksityisviesteillä discordin puolella. Lopuksi otettiin selvää siitä, motivoisivatko erilaiset kannustimet antamaan palautetta. Vastaus oli kyllä, mutta samalla vastaajat kertoivat haluavansa antaa myös aidosti palautetta ilman ulkopuolisia kannustimia. Vastauksissa oli myös ehdotus paysafecard arvonnasta.

Näiden tietojen pohjalta aloitettiin suunnittelemaan ja laatimaan kysymyksiä välipalautelomaketta varten. Ensimmäisen palautelomakkeen pohjalta tiedetään, että google forms-kysely on vastaajille mieluisempi tapa antaa palautetta, joten välipalautekysely voidaan toteuttaa sillä pohjalla. Vastauksissa oli google formsin ja webropolin lisäksi ehdotus myös jostakin muusta palautelomake pohjasta, mutta vastauksissa ei ollut mainintaa mistään tietystä pohjasta. On kuitenkin hyvä pitää mielessä myös se vaihtoehto ja tarvittaessa voi kokeilla vielä jotakin muuta pohjaa.

Ensimmäisessä välipalautelomakkeessa kiinnitetään erityisesti huomiota kysymysten muotoiluun, jotta voidaan nähdä ovatko ne tarpeeksi ymmärrettäviä. Tässä näkee myös, jos joku kysymys jää esimerkiksi kokonaan vaille vastausta. Välipalautelomake sisältää enemmän monivalintakysymyksiä, kuin vapaita tekstikenttiä, sillä ensimmäisen lomakkeen vastauksissa oli toive valmiista vastausvaihtoehdoista. Valmiisiin vastausvaihtoehtoihin on vaivattomampaa ja nopeampaa vastata ja näin pystytään myös kokeilemaan palautelomakkeen vastausvaihtoehtojen sopivuutta. Edellä mainittujen asioiden selvittäminen on hyvin oleellista varsinaisen laajemman kyselyn luomisessa, joka tullaan toteuttamaan kehittämistyön lopuksi.

6.2 Toinen asiantuntijahaastattelu

Toinen asiantuntijahaastattelu suoritettiin viikolla 11. Haastattelussa haastateltiin A-klinikkasäätien työntekijää palautteenkeruuta koskien. Tällä hetkellä A-klinikkasäätillä ei ole omaa discord-palvelinta, vaan he toimivat vierailijoina muiden tahojen palvelimissa. Heillä ei myöskään ole omaa palautteenkeruu järjestelmää, jolla he voisivat kerätä palautetta omasta

toiminnastaan. A-klinikkasäätiön työntekijä kertoo, että palautteenkeruusta tulee vielä monimutkaisempaa, kun vierailee muiden tahojen discord-palvelimissa. Hänen mielestään ei tunnu luontevalta syöttää toisten palvelimille palautelomakkeen linkkiä, mutta jollain tavalla palautetta olisi kuitenkin hyvä saada. (Kilpelä 2023.)

Pelkästään yksilö chateissa heillä on käytössä niin sanottu ponnahdusikkuna, joka kysyy yksinkertaisesti, että piditkö tästä vai et pitänyt. Tästä ei kuitenkaan saa tarpeeksi kattavaa palautetta, mutta se kertoo edes jotain. Muiden tahojen discordissa käytävien keskustelujen aiheet ovat hyvin henkilökohtaisia ja herkkiä. Työntekijän mukaan näiden keskustelujen jälkeen ei tunnu sopivalta pyytää palautetta esimerkiksi webropol-lomakkeen kautta. Hän totesi myös, että muut järjestöt, jotka työskentelevät samankaltaisten asioiden äärellä, pohtivat varmasti samoja asioita. Työntekijä kuvaili palautteen pyytämistä seuraavasti: ”Se tuntuu yksinkertaisesti sopimattomalta siinä tilanteessa”. Keskustelimme myös siitä, että palautetta ei kannata lähteä keräämään sinä oletuksessa, että kaikki osallistujat vastaisivat palautelomakkeisiin. Työntekijän mukaan on hyvä keskittyä etsimään niitä palautteenkeruu tapoja, jotka toimivat tietyille ydinryhmälle eli niille henkilöille, jotka kokevat toiminnan ja palautteen antamisen heille itselleen hyödyllisenä. (Kilpelä 2023.)

Työntekijä mainitsi myös siitä, että palautelomakkeen luomisessa on hyvä pohtia kysymysten muotoilua, sillä palautteen antaminen voi olla joillekin haastavaa ja arkaluontoista sekä herättää pintaan monenlaisia tunteita. Palautteen keräämisen yhteydessä on hyvä painottaa luottamuksellisuutta ja anonyymiteettiä eli sitä, että vastaajan tietoja ei voida mitenkään yhdistää palautelomakkeeseen. Palautelomakkeen luottamuksellisuutta ei voi ikinä painottaa liikaa ja tämä kannattaa tuoda selkeästi esille, ettei se estä antamasta palautetta. Palautteenkeruu on myös A-klinikkasäätiölle eräänlainen ongelma tällä hetkellä, koska he eivät ole löytäneet sopivaa keinoa kerätä palautetta ottaen huomioon keskustelujen arkaluontoisuuden. (Kilpelä 2023.)

Järjestöt saavat usein ulkopuolista rahoitusta ja heidän pitää pystyä todistamaan toiminnan hyödyllisyys. Heidän pitää pystyä myös perustelemaan se, että miksi juuri heidän toimintansa on tärkeää ja hyödyllistä. Tästä syystä palautteensaanti on erityisen merkityksellistä ja ilman palautetta toiminnan kattavuutta ei voida perustella. Tämän haastattelun pohjalta voidaan siis todeta, että muillakin järjestöillä on haasteita palautteenkeräämisessä ja nimenomaan oikean palautteenkeruu tavan löytämisessä. Järjestöillä tulisi olla sellainen palautteenkeruu tapa, joka palvelee niin asiakkaita, kuin itse järjestöä. (Kilpelä 2023.)

6.3 Kolmas asiantuntijahaastattelu

Kolmas asiantuntijahaastattelu suoritettiin Nuorten turvasataman kanssa viikolla 15. Nuorten turvasatama kokee, ettei heillä ole ollut suurempia haasteita asiakaspalautteen saamisen suhteen. Nuorten turvasatamalla on siis oma disocrd-palvelin, jossa on suunnilleen 500 nuorta.

He arvioivat kuitenkin, että aktiivisia palvelimen käyttäjiä olisi noin 50. Nuorten turvasatama järjestää discordissa paljon erilaista toimintaa useita kertoja viikossa ja heidän mielestään palautetta ei ole välttämätöntä kerätä jokaisen toiminnan jälkeen tai muutenkaan kovin tiheästi. He ovat suhtautuneet palautteenkeruuseen niin, ettei siitä kannata ottaa liian suurta stressiä. Välillä pelkäävät nuorten osallistuminen voi myös olla eräänlainen palaute, kuten esimerkiksi silloin, jos nuoret eivät ole niin aktiivisia toiminnan aikana ja keskustele keskenään tai lähtevät kokonaan pois paikalta. Tästäkin voi siis jo päätellä jotakin. (Kokkonen 2023.)

Nuorten turvasatamalla on omat palautteenkeruu ajankohdat, jotka järjestetään kaksi kertaa vuodessa eli keväisin ja syksyisin. Tällä hetkellä heille on käytössä webropol-kyselylomake eli sama lomake mitä myös FinFami on käyttänyt. Palautteen saamisen varmistamiseksi he suorittavat palautteenkeruun yhteydessä erilaisia arvontoja ja arvontojen lisäksi he ovat halunneet järjestää pienimuotoisia palauteryhmiä keskustelujia missä kaikki voivat antaa vapaasti palautetta.

Ryhmissä voi keskustella spontaanisti samoista aiheista mitä palautelomakkeissa on, mutta kenenkään ei tarvitse mennä täyttämään mitään kyselylomakkeita. Työntekijä ohjaa keskustelujia erilaisten teemojen mukaan mistä palautetta halutaan kerätä. Näin muodostuneista keskusteluista saadaan suorina kokemuksia osallistujilta ja nämä voidaan ottaa talteen ja raportoida eteenpäin esimerkiksi rajoittajalle tai markkinointia varten. Mikäli palautetta oltaisiin käyttämässä markkinoinnissa, niin siitä on kerrottu etukäteen keskustelun tai palautelomakkeen alussa. (Kokkonen 2023.)

Arvonnoissa he ovat arponeet nuorten turvasataman omia huppareita sekä tarroja, jotka ovat olleet erittäin suosittuja. Heillä on ollut arvonnassa myös 30-40 euron arvoinen herkkukassi, joka on postitettu arvonnassa voittajalle. Syy miksi he eivät ole arponeet esimerkiksi digitaalisia lahjakortteja tai leffalippuja on se, että heillä on arjen toiminnassa jo muutenkin paljon erilaisia kilpailuja mistä näitä voi jo voittaa. Nuorten antama palaute on todella arvokasta koska sen avulla pystytään kehittämään toimintaa entistä paremmaksi. (Kokkonen 2023.)

Myös rahoittajan on tärkeä saada todisteita toiminnan onnistumisesta, jotta pystytään näyttämään toiminnan kannattavuus. Tässä on jo iso syy palkita nuori palautteen antamisesta, toteaa nuorten turvasataman työntekijä. Nuorten turvasataman työntekijä sanoi vielä, että

on tietenkin hienoa, kun nuori haluaa antaa aidosti palautetta ilman ulkoisia kannustimia, mutta on aiheellista antaa nuorelle myös tietynlaista tunnustusta siitä, että hänen kokemuksensa on hyvin merkityksellinen järjestölle. (Kokkonen 2023.)

On nuoria ketkä haluavat olla aktiivisesti mukana toiminnan kehittämisessä ja antavat siitä syystä palautetta, mutta on myös niitä nuoria, joiden kohdalla erilaiset arvonnat houkuttelevat vastaamaan palautelomakkeisiin. Nuorten turvasataman työntekijä neuvoo, että mikäli haluaa kokeilla erilaisten arvontojen suorittamista niin asiakaspalautelomakkeen anonyymiteetin voi säilyttää siten, että lomakkeen lopussa osallistuja ohjataan uudelle lomakkeelle missä voi täyttää omat tiedot. Näin palautteen antajaa ei voida yhdistää toiseen lomakkeeseen. Asiakaspalautelomakkeen lopussa voi olla esimerkiksi linkki, joka ohjaa uudelle sivulle. Lopputiivistelmänä on hyvä pitää mielessä se, ettei kannata ottaa liikaa stressiä palautteenkeruusta vaan sen sijaan aikatauluttaa palautteen keruun tietyille ajalle vuodesta. Osallistujien palkitseminen on erityisen tärkeää ja tässä on hyvä käyttää erilaisia arvontoja, jotka kannustavat nuoria antamaan palautetta toiminnasta. (Kokkonen 2023.)

Nuorten turvasataman haastattelusta saatiin arvokasta tietoa siitä, että erilaiset ulkoiset kannustimet todellakin toimivat ja kannustavat nuoria antamaan palautetta. Haastattelussa nousi hyvänä huomiona myös se, että palautetta ei ole välttämättä hyvä kerätä niin tiiviisti etenkin, kun puhutaan nuorelle sensitiivisistä asioista. Palautteen antamisesta voi tulla muuten hyvin raskasta etenkin silloin, kun palautetta kerätään jatkuvasti ja nuorta ei palkita palautteen antamisesta.

Nuorelle antoisampaa olisi se, että palautetta kerättäisiin mieluummin puolivuositain sen sijaan, että sitä kerättäisiin jokaisen ohjatun kerran jälkeen. Nuoren näkökulmasta voisi olla myös mukavaa, että palautetta voi antaa keskustelun eikä lomakkeen muodossa, niin kuin haastattelussa tuli ilmi. Palautteenkeruulle voisi järjestää omia keskustelupajoja, joissa kaikki voivat antaa vapaasti palautetta discord-toiminnasta, palvelimen toimivuudesta sekä mahdollisista kehittämis ehdotuksista. (Kokkonen 2023.)

6.3.1 Toinen discord-toiminnan välipalautelomake

Viikolla 12 luotiin välipalautelomake, jota testattiin osallistujilla ohjatun toiminnan jälkeen. Välipalautelomake luotiin sen takia, että sen avulla pystyi kokeilemaan kysymysten erilaista muotoilua, sopivaa pituutta ja tarkastella kysymysten ymmärrettävyyttä. Mikäli joku kysymys jäisi esimerkiksi tyhjäksi, niin voi olla kyse siitä, että se ei ole ollut vastaajalle tarpeeksi selkeä ja ymmärrettävä. Välipalautelomakkeen avulla katsotaan siis mikä toimii ja mikä taas

ei. Välipalautteen toteutuksessa ehdotettiin kannustimien kokeilua, jotta niiden toimivuutta olisi voinut testata, mutta niiden käyttö ei ollut mahdollista.

Välipalautelomake toteutettiin google forms-kyselyllä ja vastaajia oli yhteensä 3. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, että oliko toiminnassa jotain mistä osallistujat pitävät tai eivät pitäneet. Osallistujat pitivät toiminnan aiheesta, joka oli: Mitä kuuluu? Toiminnassa oli myös mukavat ohjaajat. Toinen kysymys oli monivalintakysymys, jossa pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon ja osallistujat valitsivat mitä saivat discord-toimintaan osallistumisesta. Vaihtoehtoina olivat tietoa hyvinvoinnista ja mielenterveydestä, vertaistukea, nopeaa keskusteluapua ja keinoja stressin ehkäisyyn. Vastaajista kaksi vastasivat kaikki vaihtoehdot. Erillisessä kysymyksessä oli myös vaihtoehtona mahdollisuus vastata jotakin muuta, mutta tähän ei tullut vastauksia. Neljännessä kysymyksessä kartoitettiin psyykkisen kuormittuneisuuden vähentymistä. Vastaajista kaikki kolme vastasivat psyykkisen kuormittuneisuuden vähentyneen jonkin verran. Viimeisessä kysymyksessä vastaajista yksi antoi discordin kokonaisarvosanaksi kymmenen ja loput kaksi antoivat kokonaisarvosanaksi kahdeksan.

Välipalautelomakkeen vastauksista voi jo päätellä, että osallistujat pitävät discord-palvelimen toiminnasta. Ensimmäisessä kysymyksessä oli myös mahdollista kertoa, mikäli toiminnassa olisi ollut jotain parannettavaa, mutta mitään kehittämissuhteita ei tullut. Näyttää myös siltä, että FinFamin asettamat tavoitteet eli 80 % nopea keskustelutuen saaminen, 80 % melko paljon tai paljon kuormittuneisuuden vähentyminen ja hyvinvoinnin parantuminen toteutuivat, kun tarkastellaan toisen kysymyksen vastauksia. Kaksi kolmesta vastaajasta on nimittäin vastannut, että he ovat saaneet nopeaa keskusteluapua, heidän kuormittuneisuutensa on vähentynyt jonkin verran ja tieto hyvinvoinnista on lisääntynyt. Kun katsotaan välipalautelomakkeen vastauksia kokonaisuudessaan, niin voidaan huomata, että toiminta on selkeästi menossa oikeaan suuntaan.

6.4 Lopullinen discord-toiminnan palautelomake

Lopullinen palautelomake luotiin viikolla 16 ja sitä käytettiin ohjatussa toiminnassa nimeltä huoli kuormittaa teemachat. Kannustimia ei voitu kokeilla myöskään lopullisessa lomakkeessa. Lopullinen discord-toiminnan palautelomake sai vain yhden palautteen, mutta edes tämä on jotakin. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin mihin toimintaan vastaaja oli osallistunut ja vastaaja osallistui toimintaan nimeltä huoli kuormittaa teemachat. Toinen kysymys oli sama monivalintakysymys, mikä oli aikaisemmassakin välipalautelomakkeessa ja kysymyksessä pystyi valitsemaan mitä oli saanut discord-toimintaan osallistumisesta. Vaihtoehdot olivat tietoa hyvinvoinnista ja mielenterveydestä, vertaistukea, nopeaa keskusteluapua ja keinoja stressin ehkäisyyn.

Vastaja oli vastannut saavansa nopeaa keskusteluapua eli muut vaihtoehdot jäivät siis tyhjäksi. Vaikka kysymyksen vaihtoehdoista vain yksi toteutui, niin tämä ei tarkoita sitä, etteikö osallistuja olisi saanut toiminnasta kaiken tarvitsemansa. Tässä tapauksessa voi olla, että osallistuja on tahtonut vain nopeaa keskusteluapua eikä hän ole kokenut muita vaihtoehtoja tarpeelliseksi. Muilla vaihtoehdoilla ei ole merkitystä silloin, kun osallistuja kokee, että hän on saanut juuri sitä tukea mihin hänellä on ollut suurin tarve sillä hetkellä.

Kolmannessa kysymyksessä vastaja pystyi kertomaan vapaasti, mikäli toiminnasta sai jotakin muuta mitä edellisen kysymyksen vastausvaihtoehdoissa ei ollut mainittu. Tämä kysymys jäi kuitenkin tyhjäksi eli tästä voidaan päätellä, että vastausvaihtoehdot ovat olleet tarpeeksi monipuolisia osallistujalle, eikä hän ole kokenut tarvitsevansa mitään muuta. Neljännessä kysymyksessä osallistuja sai pohtia sitä, millainen discord-palvelimen käyttäjä hän itse on. Tässä kysymyksessä kaikki neljä ensimmäistä vastausvaihtoehtoa toteutuivat ja niitä olivat seuraan ohjattua toimintaa sivusta, osallistun toimintaan, jos se kiinnostaa minua, aloitan itse keskustelua, osallistun muiden jäsenten aloittamiin keskusteluihin. Viides vaihtoehto eli ohjattu toiminta ei kiinnostanut minua, jäi tyhjäksi, mikä on positiivinen asia.

Vastajan palaute kertoi siitä, että hän tykkää seurata toimintaa sivusta, mutta haluaa myös osallistua aktiivisesti toimintaan, aloittaa itse keskusteluita sekä osallistua myös muiden aloittamiin keskusteluihin. Tästä voidaan päätellä, että toiminta on mieluisaa ja vastaja voi olla juuri oma itsensä. Se ei tietenkään ole huono asia, jos toiminta ei kiinnosta osallistujaa, sillä se kertoo sen, että toiminta ei ole juuri hänelle sopivaa. Oli kuitenkin myönteistä kuulla, että vastaja on kokenut toiminnan kiinnostavaksi.

Viidennessä kysymyksessä kartoitetaan psyykkisen kuormittuneisuuden vähentymistä ja vastausvaihtoehtoja olivat kyllä, jonkin verran ja ei. Vastaja oli vastannut psyykkisen kuormittuneisuuden vähentyneen jonkin verran, mikä on myönteistä. Lomakkeen kuudennessa kysymyksessä oli mahdollista kertoa kehittämisehdotuksia discord-toiminnan suhteen. Tähän kysymykseen ei tullut vastausta, joten tästä voidaan päätellä vastajan olevan tyytyväinen tällä hetkellä tapahtuvaan toimintaan.

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä kysyttiin kokonaisarvosanaa discord-toiminnalle ja vaihtoehdot olivat neljästä kymmeneen. Kokonaisarvosanaksi muodostui 8, mikä oli sama kuin aikaisemmassakin välipalautelomakkeessa. Toiminnalla on siis selkeästi oikea suunta. Lopuksi vastaajalta kysyttiin, että suosittelisiko hän toimintaa muille läheisilleen ketkä käyvät läpi samankaltaisia asioita ja vastaja kertoi suosittellevansa toimintaa myös muille läheisilleen.

Lopullisen palautelomakkeen vastaajamäärästä voidaan huomata, että palautteen saaminen voi olla välillä erittäin haastavaa. Tämä palaute tuli kuitenkin vain yhdestä ohjatusta toiminnasta, joten tämä palaute kertoo vain hyvin pienen osan koko discord-toiminnan

onnistumisesta. Palaute oli kuitenkin pelkästään positiivista mikä kertoo taas siitä, että toiminta on ollut vastaajalle mieluisaa.

7 Eettisyys ja luotettavuus

Ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa lähtökohtana on tutkittavien ja tutkijoiden välinen luottamus. Luottamuksen säilymisen kannalta on tärkeää, että tutkittavien henkilöiden oikeuksia sekä ihmisarvoa kunnioitetaan. Samanlaiset tutkimusaiheet tai -tilanteet voivat aiheuttaa ihmisten välillä erilaisia reaktioita. Tutkimustilanteet voivat pitää sisällään samanlaisia tunteita ja henkistä rasitusta, kuin mitä henkilöt kokevat arjen eri tilanteissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukanta 2019, 9.)

Henkilön osallistuessa tutkimukseen hänellä tulee olla oikeus osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti sekä myös kieltäytyä osallistumasta. Osallistumisen vapaaehtoisuudesta on erittäin tärkeää huolehtia etenkin silloin, jos tutkittavalla on esimerkiksi asiakas-, työ-, palvelu- tai opiskelusuhteeseen kyseiseen organisaatioon mitä tutkitaan tai jos tutkittava ei itse päättä osallistumisestaan vaan sen päättää joku toinen. Tutkittava henkilö ei saa kokea pelkoa kielteisistä seuraamuksista, mikäli hän ei suostuisikaan osallistumaan tutkimukseen eikä hänelle saa tulla sellaista tunnetta, että hänet olisi pakotettu osallistumaan vasten hänen tahtoaan. Tutkijan on dokumentoitava tutkittavan henkilön osallistumissuostumus kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti. Tutkittavalla henkilöllä on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen, milloin vain ilman, että sillä olisi kielteisiä seuraamuksia. Tutkittava voi myös jäädä tutkimuksen ulkopuolelle väliaikaisesti tai toistaiseksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukanta 2019, 9-10.)

Suostumisen keskeyttämiseen tai peruuttamiseen ei tarvitse kertoa minkäänlaista syytä ja sen pitää sujua ilman mutkia. On myös tilanteita, jolloin itse tutkija saa keskeyttää tutkittavan henkilön osallistumisen. Tutkittavalla henkilöllä on oikeus saada tietoa tutkimuksessa olevasta sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja siitä, mitä tutkimukseen osallistumisella todellisuudessa tarkoitetaan. Informaatio tulee antaa tutkittavalle selkeästi ymmärrettävällä kielellä joko kirjallisesti tai sähköisesti. Osallistumispäätökseen pitää antaa tarpeeksi harkinta-aikaa ja tutkittavalle tulee vastata häntä askarruttaviin kysymyksiin, mikäli hänellä on jotakin kysyttävää tutkimuksesta. Tutkittavan henkilön pitää saada selkeä ja totuudenmukainen näkemys tutkimuksen tavoitteista ja hänelle pitää kertoa myös tutkimukseen liittyvistä mahdollisista riskeistä. (Tutkimuseettinen neuvottelukanta 2019, 10.)

Opinnäytetyössä kiinnitettiin erityisesti huomioita siihen, että kaikki kehittämistyössä käsiteltävät tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä tietoja paljasteta ulkopuolisille.

Tutkittaville kerrottiin myös, että palautteen antamisesta huolimatta heidän anonyymiteettinsä säilyy eivätkä henkilöt ole tunnistettavissa palautelomakkeen vastauksista. Asiakasryhmänä olivat nuoret aikuiset eli 15-29-vuotiaat, mutta palautteenkeruu rajattiin täysi ikäisiin, joten tutkimuslupaa ei tarvittu.

Tutkittaville tehtiin selväksi, mihin tietoja aiotaan käyttää ja mikä on ylipäätään koko opinnäytetyön tarkoitus. Opinnäytetyön alussa Discord-palvelimen tiedotus palstalla kerrottiin, että palautetta tullaan keräämään opinnäytetyötä varten, jotta FinFami pystyy kehittämään discord-toimintaa entistä paremmaksi ja saa tietoa toiminnan onnistumisesta. Tämä kerrottiin myös palautelomakkeen alussa ja lisäksi lomakkeessa tuotiin esille, että palautteen antaminen on luottamuksellista ja vastaaminen tapahtuu nimettömästi. Opinnäytetyötä tehdessä tuli olla hyvin tarkka sen suhteen, miten käsiteltävät tiedot ilmaistaan ja kirjoitetaan. Asioiden ilmaisemiseen tulee kiinnittää huomioita etenkin silloin, kun käsitellään sensitiivisiä asioita. Opinnäytetyössä keskityttiin erityisesti myös huolellisuuteen ja lähdeviitteiden oikeaan merkitsemiseen.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda sellainen palautteenkeruumenetelmä, jonka avulla discord-toimintaan osallistuvilta mielenterveysomaisilta saataisiin kerättyä aiempaa enemmän palautetta. Discord-toiminta on osa hanketta nimeltä: Vertaisena verkossa- nuorten mielenterveysomaisten vertaistuki verkossa. Hankkeen tavoitteena on kehittää verkossa tapahtuvaa toimintaa, joka on suunnattu nimenomaan nuorille aikuisille eli 15-29-vuotiaiden mielenterveys- ja päihdeomaisille. Kehittämistyössä tutkimus oli rajattu täysi-ikäisiin, joten tutkimuslupaa ei tarvittu.

Discord-toiminnan tavoitteena oli saada mielenterveysomaisilta palautetta siitä, miten discord-toiminta on vaikuttanut heidän omaan selviytymis- ja sopeutumiskykyynsä heti ohjatun toiminnan jälkeen. Tavoitteena oli 80 % nopea keskustelu ja etätuen saaminen, 80 % melko paljon tai paljon kuormittuneisuuden vähentyminen ja hyvinvoinnin parantuminen. Tavoitteena oli myös lieventää nuorten mielenterveysomaisten sisäisiä kuormitustekijöitä ja parantaa resilienssiä sekä kokonaisvaltaista hyvinvointia. Nämä tavoitteet otettiin huomioon heti kehittämistyön alussa ja pyrin muodostamaan menetelmien sisällön niin, että FinFamin asettamat tavoitteet toteutuivat.

Kehittämistyön alussa pohdin sopivaa menetelmää palautteen keräämiseksi. Kävimme FinFamin kanssa keskustelua siitä, miten usein palautetta tulisi kerätä. Tässä opinnäytetyössä kehitettiin asiakaspalautelomake, jonka avulla palautetta kerätään heti ohjatun toiminnan

jälkeen. Tein myös asiantuntijahaastatteluita, jotka painottuivat tasaisesti kehittämistyön alku-, keski- ja loppuvaiheeseen.

Ensimmäisessä asiantuntijahaastattelussa Sekasin kollektiivin kanssa keskustelimme erilaisista palautteenkeruuvaihtoehdoista. Mahdolliseksi palautteenkeruumenetelmiksi osoittautui joko kyselylomake tai botti, joka ilmestyisi näytölle esimerkiksi aina ohjatun toiminnan jälkeen. En kokenut, että minulla olisi riittänyt tarvittavaa osaamista sellaisen botin luomiseen, joka olisi tarpeeksi luotettava vastaajan anonymiteetin säilyttämiseksi. Olin myös sitä mieltä, että FinFamin järjestö ei olisi välttämättä saanut tarvitsemaansa palautetta botin avulla, sillä sen avulla palautetta ei olisi saatu kerättyä yhtä laajasti kuin kyselylomakkeella.

Kehittämistyön alussa osallistin discord-palvelimen käyttäjiä palautekeruutavan valitsemisessa ja kysyin heiltä, miten he haluaisivat mieluiten antaa palautetta. On tärkeää ottaa huomioon itse asiakasryhmä ja huomioida heidän ajatuksiaan toiminnan kehittämisessä. Loin asiakaspalautemenetelmien kartoituslomakkeen, jossa sai kertoa omat toiveensa palautteen antamisen suhteen. Kartoituslomakkeen kautta google-forms kyselylomake sai eniten ääniä, joten päädyin kokeilemaan tätä lomakepohjaa.

Asiakaspalautelomakkeen luominen oli huomattavasti vaikeampaa kuin olin kuvitellut. Haastavaa siitä teki etenkin se, että minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta kyselylomakkeiden luomisesta ja kaikki oli varsin uutta. Itse kyselylomakkeen pohja oli helpokäyttöinen, mutta oikean sisällön luominen tuotti jonkin verran haasteita. Palautelomakkeen sisällössä piti kiinnittää tarkasti huomiota moniin asioihin, kuten kysymysten selkeään muotoiluun, kysymysten ymmärrettävyyteen, vastausvaihtoehtoihin ja lomakkeen pituuteen.

Sisällön muodostamisessa kysymyksiä sekä vastausvaihtoehtoja piti tarkastella vastaajan silmin. Kehittämistyön aikana opin käyttämään google-formsin kyselylomakepohjaa ja muotoilemaan kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja niin, että ne ovat lomakkeen vastaajalle mahdollisimman ymmärrettäviä. Opin myös tunnistamaan, mikä aiemmassa välipalautelomakkeessa ei toiminut, jotta pystyin tekemään tarvittavat korjaukset varsinaiseen lopulliseen lomakkeeseen.

Ensimmäisessä välipalautelomakkeessa sain palautetta siitä, että lomake oli pituudeltaan ja teemoiltaan hyvä, mutta kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa oli vielä muokattavaa. Lomakkeen sisältö ei siis ollut lukijalle tarpeeksi selkeä ja ymmärrettävä. Minua kehoitettiin kiinnittämään huomiota etenkin siihen, että vastausvaihtoehdot vastaavat esitettyyn kysymykseen. Minun tuli myös pohtia kysymysten esittämisjärjestystä sekä vastausvaihtoehtojen järjestystä jokaisen kysymyksen kohdalla.

Tehtyäni ensimmäiset korjaukset lomaketta piti vielä muokata ennen kuin sitä voitiin testata osallistujilla. Sain toimeksiantajalta palautetta kysymysten muotoilusta, sillä ”haluaisitko” kysymykset eivät sopineet palautelomakkeeseen, jolla oli tarkoitus kerätä palautetta toimintaan osallistumisesta. Ne olisivat toimeksiantajan mielestä sopineet paremmin sellaiseen lomakkeeseen, jolla kartoitetaan asiakkaiden toiveita toiminnan suhteen. Tämä oli mielestäni hämmäntävää, sillä koin asiakkaiden toiveiden keräämisen olevan juuri sitä, mitä opinnäytetyössä haettiin. Palautelomakkeessa oli sekä vapaamuotoisia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Minua kehoitettiin myös pohtimaan, vaihdanko jonkun monivalintakysymyksen vastauksen teeman mieluummin avoimeksi kysymykseksi.

Toimeksiantaja halusi sisällyttää lomakkeeseen myös kysymyksen discord-toiminnan kokonaisarvosanasta, sillä se on toiminut heille hyvin toiminnan onnistumisen mittaamisessa. Edellä mainittujen korjauksien jälkeen asiakaspalautelomake oli lopulta valmis testattavaksi. Koin itse, että välipalautelomakkeen kysymykset sekä vastausvaihtoehdot olivat selkeitä ja ymmärrettäviä. Ainut kysymys, joka ei saanut lainkaan vastauksia, oli ”Koetko saaneesi discord-toiminnasta jotain muuta, mitä”? Tästä voidaan kuitenkin päätellä, että vastaaja ei kokenut saaneensa toiminnasta mitään muuta, kuin mitä edellisen kysymyksen vastausvaihtoehdoissa oli ja ne riittivät hyvin. Mikäli jokin kysymys jää tyhjäksi, niin on hyvä pohtia voiko kysymyksen mahdollisesti korvata toisella kysymyksellä.

Olen sitä mieltä, että huomio pitäisi kiinnittää siihen, miten kyselylomaketta tullaan käyttämään eli kuinka usein palautetta tullaan keräämään. Keskustelimme viimeisessä asiantuntijahaastattelussa nuorten turvasataman kanssa siitä, että palautteen antaminen voi olla vastaajalle välillä hyvin raskasta etenkin silloin, kun puhutaan sensitiivisistä asioista. Tämän vuoksi palautetta ei ole myöskään järkevää kerätä jokaisen ohjatun toiminnan jälkeen. Discord-toiminnan tavoitteena oli vähentää erilaisia kuormitustekijöitä, mutta palautteen antaminen jokaisen ohjatun kerran jälkeen voi myös olla jonkun mielestä kuormittavaa. Liian tiheä palautteenkerääminen voi olla yksi syy siihen miksi palautetta on tullut niin suppeasti.

Tämän vuoksi koen, että palautetta olisi järkevämpää kerätä esimerkiksi puolivuositain, jolloin palautelomake voisi olla myös hieman laajempi kuin se on tällä hetkellä. Luomaani lomaketta voi siis hyvin soveltaa myös laajemman asiakaspalautelomakkeen tekemiseen. Lopullisessa palautelomakkeessa oli kahdeksan kysymystä, mutta laajemmassa lomakkeessa niitä voisi olla puolet enemmän riippuen kysymyksistä. Jokainen vastaaja voisi vastata lomakkeessa niihin kysymyksiin, jotka hän kokee itselleen olennaisimmiksi.

Mikäli palautetta kysyttäisiin esimerkiksi puolivuositain, palvelimen käyttäjällä olisi paljon laajempi kuva koko discord-toiminnasta, jolloin hänen olisi mahdollisesti helpompi antaa palautetta. Ohjatun toiminnan jälkeen voidaan tietenkin kysyä lyhyesti, miltä toiminta tuntui ja olisiko siinä jotakin, mitä lisätä tai jättää pois. Näin toiminnan järjestäjä saisi heti

toiminnan jälkeen tiedon sen onnistumisesta tai mahdollisista parantamishdotuksista. Kehittämistyön ohella käytin apunani myös PDCA-kehittämissykliä, jonka avulla oli tarkoitus selkeyttää ongelmaa ja päästä mahdollisimman lähelle toivottuja tavoitteita. Kehittämistyössä ongelmana oli liian vähäinen palautteensaanti ja tavoitteena oli saada enemmän palautetta discord-palvelimen ohjattuun toimintaan osallistuvilta.

Tässä kehittämistyössä todettiin, että palautteensaanti voi olla haasteellista, mutta samalla saatiin arvokasta tietoa siitä, miten palautteensaantia voidaan parantaa. Toimivan asiakaspalautelomakkeen luominen on pitkä prosessi ja sen toimivuutta pitää jatkuvasti kokeilla, jotta päästään haluttuun lopputulokseen. Koen, että tällä opinnäytetyöllä kehittämistyö saatiin hyvin alkuun, mutta palautteenkeruumenetelmän kehittäminen tulee vielä jatkumaan, vaikka opinnäytetyöni tulee päätökseen.

Pohdin sitä, miten muodostamani asiakaspalautelomake eroaa vanhasta lomakkeesta ja onko uusi lomake osoittautunut hyödyllisemmäksi kuin vanha lomake. Palautelomake, jonka olen muodostanut kehittämistyön aikana, ei eroa vanhasta lomakkeesta kovinkaan paljon. Mielestäni niillä molemmilla pystytään keräämään kattavaa palautetta. Palautelomakkeen rakenne ei juurikaan muuttunut tutkimusprosessin aikana. Prosessissa käytin apunani myös lean-ajattelua, jossa mainittiinkin, että asetettuja tavoitteita ei ole välttämättä aina tarkoitus saavuttaa. Tavoitteena oli luoda palautteenkeruumenetelmän, jonka avulla discord-toimintaan osallistuvilta mielenterveysomaisilta saataisiin kerättyä aiempaa enemmän palautetta. Tämä tavoite ei kuitenkaan toteutunut, sillä vastaajamäärä jäi edelleen hyvin vähäiseksi.

Opinnäytetyön tutkimusprosessin eteneminen oli ajoittain haastavaa, sillä toimeksiantajalla oli useita toiveita palautteenkeruumenetelmien suhteen. Kehittämistyön alussa ensimmäisestä asiantuntijahaastattelusta kävi ilmi, että erilaiset kannustimet, kuten esimerkiksi arvonnat voivat toimia hyvänä motivaation lähteenä palautteen antamisessa. Ehdotin kannustimien käyttöä FinFamille ja pohdin, että palautelomakkeeseen vastaajien kesken olisi voinut suorittaa arvonnat, jossa olisi voinut voittaa esimerkiksi yhden leffalipun. Arvonnat olisi voinut suorittaa niin, että kaikki maaliskuun aikana discord-toimintaan osallistuneet ovat mukana arvonnassa.

Toimeksiantajan mukaan kannustimia ei ollut mahdollista kokeilla, joten tässä kehittämistyössä kannustimien toimivuutta ei voitu kokeilla. Kannustimien kokeilu olisi ollut hyvin olennaista, jotta olisi nähty vaikuttaako niiden käyttö palautteen antajien määrään myönteisesti. Uskon, että kannustimien avulla palautetta olisi voitu saada aiempaa enemmän. Suosittelen vahvasti kannustimien käyttöä silloin, kun palautteensaanti on jo muutenkin haastavaa.

Uskon, että erilaiset arvonnat voisivat jatkossa auttaa FinFamia saamaan enemmän palautetta. Kannustimet motivoivat osallistujia kehittämään toimintaa etenkin silloin, jos he kokevat sen olevan itselleen tärkeää ja he hyötyvät siitä, että toimintaa kehitetään entistä paremmaksi juuri heitä varten. Osallistujille tulee myös sellainen tunne, että heidän kokemuksellaan on iso merkitys ja heidän rehellisiä mielipiteitään arvostetaan. Palautteen antaminen on jo merkittävä syy palkita osallistujia siitä, että hän on käyttänyt aikaansa palautteen antamiseen kuten Nuorten turvasataman haastattelussakin kävi ilmi. Laajemmassa palautekyselyssä voisi ottaa käyttöön kannustimet ja testata, tehostavatko ne palautteen antamista kyseisen asiakasryhmän kohdalla.

Kannustimet voivat toimia hyvin myös muilla järjestöillä, jotka ovat kokeneet palautteen keräämisen haasteelliseksi. Kannustimet olivat hyvin olennainen löytö tässä kehittämistyössä ja muut järjestöt voivat kokeilla palautteenkeruussa esimerkiksi erilaisia arvontoja. Arvontojen ei tarvitse olla suuria, mutta ajatus on hyvin tärkeä. Järjestö saa itselleen tärkeää palautetta, jonka he voivat raportoida edelleen rahoittajalle. Myös palautteen antaja palkitaan siitä, että hän on käyttänyt aikaansa palautteen antamiseen.

Palaute toimii myös todisteena rahoittajalle ja heille pitää pystyä perustelemaan se, miksi juuri FinFamin discord-palvelimen toiminta on kannattavaa. Palaute on siis erittäin tärkeää toiminnan rahoituksen mahdollistamiseksi. Tästä syystä pitää tunnistaa kohderyhmä ja ottaa selvää heille sopivista tavoista antaa palautetta. Nuorten turvasataman haastattelussa kävi ilmi, että järjestetyt keskustelut palautteen antamiseksi ovat myös hyvä tapa saada palautetta spontaanisti. Palautteen antaminen keskustelun muodossa voi olla osallistujille mieluisampaa kuin kyselylomakkeen täyttäminen.

Palautteen saanti on hyvin tärkeää, mutta siitä ei kuitenkaan kannata ottaa liian suurta painetta. On hyvä muistaa, että jokainen palaute kertoo edes jotakin, vaikka se ei vaikuttaisi niin olennaiselta. FinFami pystyy hyödyntämään asiantuntijahaastatteluista saatua tietoa palautteenkeruussa ja halutessaan he voivat myös kokeilla kannustimien toimivuutta. FinFami voi myös käyttää luomaani kyselylomaketta tulevaisuudessa ja soveltaa lomaketta heille sopivaan muotoon.

Lopputiivistelmänä asiantuntijahaastatteluista saadut löydökset olivat hyvin olennaisia palautteenkeruun kannalta. Asiantuntijahaastatteluiden avulla saatiin tärkeää tietoa niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat palautteen antamiseen ja siitä, miten palautetta kannattaa kerätä. Ensimmäisessä asiantuntijahaastattelussa tuli esille kannustimien kokeilu sekä google-forms kyselylomakkeen käyttö. Kannustimena voi toimia esimerkiksi erilaiset arvonnat ja arvontojen käyttöönotto voi auttaa monia järjestöjä riittävän palautteen saamisessa. Myös google-forms kyselylomake voi olla toimiva tapa kerätä palautetta, sillä nimi on monelle ennalta tuttu.

Toisessa asiantuntijahaastattelussa todettiin, että palautteen kerääminen on hyvin haastavaa, kun puhutaan sensitiivisistä asioista. Arkaluontoisista asioista puhuttaessa palautelomakkeenvastaajalle kannattaa painottaa palautteen antamisen luottamuksellisuutta ja kertoa vastaajalle, ettei häntä voida tunnistaa palautelomakkeen tiedoista. Luottamuksellisuuden korostaminen voi madaltaa palautteen antamisen kynnystä.

Viimeisessä asiantuntijahaastattelussa nousi esille palautteenkeruun ajankohta eli kuinka usein palautetta kerätään. Palautteen antaminen voi olla vastaajalle raskasta, jos palautetta kerätään esimerkiksi jokaisen tapaamiskerran jälkeen. Palautteenkeruu puolivuositain voisi olla palautteen antajalle antoisampaa. Palautteenkeräämisessä voi hyödyntää myös muita vaihtoehtoja kuin pelkästään sähköisiä kyselylomakkeita. Vaihtoehtoisesti palautetta voidaan kerätä myös keskustelun kautta suullisesti tai chatissa. Monet järjestöt voivat hyödyntää asiantuntijahaastatteluiden pohjalta saatua tietoa palautteen keräämisessä ja soveltaa palautteenkeruumenetelmiä sopivaksi omalle asiakasryhmälleen.

Kehittämistyön arvioinnissa toimeksiantaja antoi palautetta sujuvasta yhteistyöstä sekä siitä, että tiedotin aktiivisesti työn etenemisestä, erilaisista haasteista sekä vastaan tulleista muutoksista. Toimeksiantaja kertoi yhteistyön ja yhteydenpidon olleen mielekäästä. Toimeksiantajan mukaan järjestö tulee hyödyntämään keräämääni haastattelutietoa muiden toimijoiden palautteenkeruutavoista sekä käyttämään tietoa apuna heidän oman palautteenkeruumenetelmän kehittämisessä.

Lähteet

Ensimmäinen lähde

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus. Lähtökohtia ja käytäntöjä. Edita.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuorilehto, M. Larri, T. Kurki, M & Hätönen, H. 2014. Uudistuva mielenterveystyö. Fioca Oy, Helsinki.

Sähköiset lähteet

Aaltonen, S. Myllylä, M. & Kivijärvi, A. 2017. Tutkiva sosiaalityö. Viitattu 8.3.2023.

http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/_uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf#page=14

Arvola. Kärkkäinen. Korhola. & Karimo. Kysy nuorelta-opas. Varsinais-Suomen mielenterveysomaiset - Finfami ry. Viitattu 20.2.2023.

<https://www.vsfinfami.fi/wp-content/uploads/sites/24/Kysy-nuorelta-opas-vuorovaikutteinen.pdf>

Heikkinen, K. & Sivonen, A. 2021. Esignals research. Kehitä ja kehity-PDCA-syklin mukainen jatkuva kehittäminen toteutuneissa oppimisprojekteissa. Viitattu 11.4.2023.

<https://esignals.fi/research/2021/06/24/kehita-ja-kehity-pdsa-syklin-mukainen-jatkuva-kehittaminen-toteutuneissa-oppimisprojekteissa/#7defa7b0>

KEHMET. 2023. Menetelmälaari. Viitattu 23.3.2023.

<https://kehmet.hel.fi/menetelmalaari/pdca-sykli/>

Kilpelä, J. 2023. Suullinen tiedonanto 14.3. 2023. A-klinikasäätiö. Vantaa.

Kokkonen, K. 2023. Suullinen tiedonanto 11.4.2023. Pesäpuu ry. Vantaa.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 28.1.2023.

https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec

Mielenterveysomaisten keskusliitto - FinFami ry. 2023. Tietoa yhdistyksestä. Viitattu 6.2.2023.

<https://finfami.fi/tietoa-yhdistyksesta/>

Mielenterveysomaisten keskusliitto - FinFami ry. 2023a. Tietoa yhdistyksestä. Viitattu 2.4.2024.

<https://www.vsfinfami.fi/yhdistys/>

Mielenterveysomaisten keskusliitto - FinFami ry. 2023b. FinFami omaisjärjestyksen strategia. Viitattu 4.4.2021.

https://www.vsfinfami.fi/wp-content/uploads/sites/24/omaisjarjestotyön_strategia_2021.pdf

Mielenterveysomaisten keskusliitto - FinFami ry. Vertaistuki verkossa-hanke. 2023c. Viitattu 23.2.2023.

<https://www.vsfinfami.fi/vertaistuki-verkossa/>

Mielenterveysomaisten keskusliitto - FinFami ry. 2023d. Mahdollisuuksia - Verkkopalvelu. Viitattu 5.5.2023.

https://finfami.fi/mahdollisuuksia_palvelutarjotin/#Vertaistuki

Mielenterveysomaisten keskusliitto - FinFami ry. Omaisen opas. 2023e. Viitattu 2.8.2023.

<https://www.finfamiuusimaa.fi/omaisen-opas/>

Mielenterveyden keskusliitto. Kun läheinen sairastuu. 2023. Viitattu 8.2.2023.

<https://www.mtkl.fi/mika-askarruttaa/laheisen-sairastuminen/>

Mielenterveystalo. 2023a. Vertaistuki ja järjestöt mielenterveyden tukena. Viitattu 6.5.2023.

<https://www.mielenterveystalo.fi/fi/vertaistuki-ja-jarjestot-mielenterveyden-tukena>

Mielenterveystalo. 2023b. Vertaistuki. Viitattu 5.5.2023.

<https://vanha.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/psykoosi/Pages/vertaistuki.aspx>

MIELI. 2022. Reliensi auttaa selviytymään. Mitä on reliensi? Viitattu 24.4.2023.
<https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/resilienssi-auttaa-selviytymaan/>

MIELI.2021. Mielenterveys on osa hyvinvointia ja terveyttä. Viitattu 20.1.2023.
<https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/mielenterveys-on-osa-hyvinvointia-ja-terveytta/>

Pöntinen, I. 2020. SOSTE. Verkkopalvelut haastavat stigmaa ja lisäävät mielenterveystaitoja. Viitattu 19.2023.
<https://www.soste.fi/verkkopalvelut-haastavat-stigmaa-ja-lisaavat-mielenterveystaitoja/>

STEA. Vertaistuki verkossa hankehakemus. 2021. Viitattu 10.11.2023.
<https://mail.google.com/mail/u/0/#search/Noora+/FMfcgzGrcjSTdHgRpDgCvNclqjQckbzq?projector=1&messagePartId=0.1>

STEA. 2023. STEA-avustusopas 2023. Viitattu 14.4.2023.
<https://www.stea.fi/wp-content/uploads/2022/03/STEA-avustusopas-2023.pdf>

STEA. 2023. Tietoa STEA:sta. Viitattu 6.5.2023.
<https://www.stea.fi/tietoa-steasta/>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 14.4.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P11>

THL. 2022. Mielenterveyspalvelut. Viitattu 17.4.2023.
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Viitattu 29.2.2023.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Valkeakunnas, J. 2023. Suullinen tiedonanto 3.2.2023. Sekasin Kollektiivi, Setlementtiliitto ry. Vantaa.

Liitteet

Liite 1: Asiakaspalautemenetelmien kartoituslomake	43
Liite 2: Discord-toiminnan välipalautelomake	44
Liite 3: Discord-toiminnan palautelomake.....	45

Liite 1: Asiakaspalautemenetelmien kartoituslomake

1. Mitä kautta antaisit todennäköisimmin palautetta discord-toiminnasta?
2. Millä tavoin haluaisit mieluiten antaa palautetta?
3. Kannustaisivatko erilaiset arvonnat sinua antamaan palautetta discord-toiminnasta?
Jokin muu kannustin, mikä?

Liite 2: Discord-toiminnan välipalautelomake

1. Oliko äskeisessä toiminnassa jotain mistä pidit tai et pitänyt? Voit halutessasi perustella vastausta?
2. Mitä koet saaneesi discord-toimintaan osallistumisesta? Voit valita useamman vaihtoehdon.
3. Koetko saaneesi discord-toiminnasta jotain muuta, mitä?
4. Onko toimintaan osallistuminen vähentänyt psyykkistä kuormittuneisuuttasi?
5. Minkä kokonaisarvosanan antaisit discord-toiminnalle?

Liite 3: Discord-toiminnan palautelomake

1. Kirjoita alla olevaan laatikkoon toiminnan nimi, johon osallistuit.
2. Mitä koet saaneesi äskeisestä discord-toimintaan osallistumisesta? Voit valita niin monta vastausvaihtoehtoa kuin haluat.
3. Saitko toiminnasta jotain muuta, mitä?
4. Valitse seuraavista sinua parhaiten kuvaava vaihtoehto. Voit valita niin monta vastausvaihtoehtoa kuin haluat.
5. Onko toimintaan osallistuminen vähentänyt psyykkistä kuormittuneisuuttasi?
6. Onko sinulla jotain kehittämisideoita?
7. Minkä kokonaisarvosanan antaisit discord-toiminnalle?
8. Suositteletko toimintaa muille läheillesi ketkä käyvät läpi samankaltaisia asioita?