

Haluan tulla kuulluksi ja ymmärretyksi

Selkokielen asiakastyytyväisyyskysely Kulttuuripaja Saimaalle

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

2023

Meeri Niemi & Kirsi Reiman

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Yhteisöön kuuluminen	1
1.2	Työelämäkumppanin esittely	1
1.2.1	Fountain House -mallin historia	2
1.2.2	Fountain House -toiminta nykyisin	2
1.3	Tavoite ja tarkoitus.....	3
2	Sosiaalialan palvelut	4
2.1	Sosiaalialan palveluntuottajat ja niiden välinen yhteistyö	4
2.2	Verkostoyhteistyö	4
2.3	Sosiaalinen pääoma	5
3	Osallisuus	7
3.1	Osallisuuden asteet ja tasot.....	7
3.2	Asiakasosallisuus	7
3.3	Sosiaalinen osallisuus	8
3.4	Sukupuoli voi määrittää kokemusta osallisuuden tunteesta	9
3.5	Matalan kynnyksen palvelut.....	11
4	Opinnäytetyön prosessi	13
4.1	Lineaarinen malli	13
4.2	Opinnäytetyön vaiheet	13
5	Selkokielineen asiakastyytyväisyyskysely	15
5.1	Kulttuuripaja Saimaan mittarit	15
5.2	Aineiston analysointi	15
5.3	Learning Cafe	17
5.4	Lopputuotos.....	18
6	Pohdinta	19
6.1	Arviointi.....	19
6.2	Eettisyys ja luotettavuus	20
6.3	Hyödynnettävyys	20
	Lähteet	22

Liite 1. Saatekirje ja tietosuojalomake

Liite 2. Learning cafe -tilaisuuden kysymykset ja vastaukset

Liite 3. Selkokielineen asiakastyytyväisyyskysely

Tiivistelmä

Tekijät Meeri Niemi Kirsi Reiman	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2023
	Sivumäärä 25+13	
Työn nimi Haluan tulla kuulluksi ja ymmärretyksi Selkokielineen asiakastytyväisyyskysely Kulttuuripaja Saimaalle		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi (AMK)		
Toimeksiantajaorganisaatio Kulttuuripaja Saimaa		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa Kulttuuripaja Saimaan toimintoihin osallistuvien asiakkaiden osallisuuden tunnetta, luomalla yhdessä uusi selkokielineen asiakastytyväisyyskysely. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään pajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa ja toiminnan edelleen kehittämässä.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on kolmannen sektorin toimija Kulttuuripaja Saimaa, jolla oli tarve uuteen selkokielineen asiakastytyväisyyskyselyyn. Pajan toiminnan tavoitteena on edistää nuorten aikuisten hyvinvointia, arjenhallintaa, osallisuutta sekä sosiaalisten taitojen vahvistumista.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä lineaarisen mallin mukaan. Selkokielineen asiakastytyväisyyskysely luotiin yhdessä Kulttuuripaja Saimaan asiakkaiden kanssa. Ennen uuden asiakastytyväisyyskyselyn luomista analysoitiin Kulttuuripaja Saimaan vanha asiakastytyväisyyskysely ja nostettiin sieltä esiin isoja kokonaisuuksia käsitteviä kyselyn kohtia. Näitä olivat esimerkiksi elämänhallintaan ja osallisuuteen liittyvät kysymykset. Asiakkaille pidettävässä Learning Cafe -mallisessa asiakasraadissa edellä mainitut sanat sanoitettiin uudelleen asiakkaiden itsensä tuottamalla sanoilla.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntynyt uusi selkokielineen asiakastytyväisyyskysely hyväksyttiin pajan asiakkailta sekä henkilökunnalla. Asiakkailta saadun palautteen mukaan asiakastytyväisyyskysely on selkokielineen ja siinä käytetään asiakkaiden ymmärrettäviä sanoja sekä lauseita. Henkilökunnan mielestä kyselyn avulla pystytään todentamaan toiminnan vaikuttavuutta ja kehittää toimintaa entistä asiakaslähtöisemmäksi.</p>		
Asiasanat asiakastytyväisyyskysely, osallisuus, asiakaslähtöisyys, yhteisö, matalan kynnyksen palvelut,		

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Meeri Niemi	Thesis, UAS	2023
Kirsi Reiman	Number of Pages	
	25+13	
Title of Publication		
<p>I want to be heard and understood</p> <p>Easy to read customer satisfaction survey for Kulttuuripaja Saimaa</p>		
Degree, Field of Study		
Bachelor of Social Services (UAS), Health Care and Social Services		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Kulttuuripaja Saimaa		
Abstract		
<p>The goal of the thesis is to strengthen the sense of inclusion of the customers participating in the activities of Kulttuuripaja Saimaa, by collectively creating a new customer satisfaction survey in plain language. The results of the customer satisfaction survey will be used in the evaluation of the effectiveness of the workshop operations and in the further development of the operation.</p> <p>The client of the thesis is the third sector operator Kulttuuripaja Saimaa, which needs a new customer satisfaction survey in plain language. The goal of the workshop's activities is to promote young adults' well-being, everyday management, inclusion and the strengthening of social skills.</p> <p>The thesis was implemented as a functional development work according to a linear model. A plain language customer satisfaction survey was created together with the customers of Kulttuuripaja Saimaa. Before creating the new customer satisfaction survey, Kulttuuripaja Saimaa's old customer satisfaction survey was analyzed and the points of the survey dealing with large entities were highlighted from there. These included, for example, questions related to life management and social inclusion. In the Learning Cafe-style customer council held for customers, the above-mentioned words were reworded with words produced by the customers themselves.</p> <p>The new, plain-language customer satisfaction survey created as a result of the thesis was accepted by the workshop's customers and staff.</p> <p>According to feedback received from customers, the customer satisfaction survey is in plain language and uses words and phrases that customers can understand. According to the staff, with the help of the survey, it is possible to verify the effectiveness of the operation and develop the operation to be even more customer oriented.</p>		
Keywords		
customer satisfaction survey, social inclusion, customer-oriented approach, community, low-threshold services		

1 Johdanto

1.1 Yhteisöön kuuluminen

Henkilökohtainen osallisuuden tunne kumpuaa sen tietoisuudesta, että voi osallistua, tulla kuulluksi ja nähdyksi sekä hyväksytyksi sellaisena kuin on. Osallinen ihminen tuntee olevansa osana yhteisöä, pystyessään osallistumaan toimintaan itselleen mielekkäällä tavalla. Osallinen ihminen uskaltaa kertoa oman mielipiteensä ja vaikuttaa yhteisön asioihin. Osallisuutta tunteva asiakas pystyy olemaan mukana palveluiden suunnittelussa sekä niiden toteutuksessa läpi palveluiden elinkaaren. Hän uskaltaa antaa rehellistä palautetta palveluiden laadusta sekä niiden kehittämisestä ja hän tuntee olevansa tärkeä osa yhteisön toimintaa. (Nivala 2021.)

Asiakaslähtöinen toiminta, jossa asiakas tuntee osallisuuden tunnetta, todentuu parhaiten sellaisissa kohtaamisissa ja tilanteissa, joissa asiakas on itse mukana toiminnan suunnittelussa sekä toteuttamassa niitä yhdessä henkilöstön kanssa. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää aktiivista asiakaspalautteen keräämistä sekä toimintoja muokkaamista asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2.)

1.2 Työelämäkumppanin esittely

Toiminnallisen opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Kulttuuripaja Saimaa, joka on osa Heikintalo ry:n toimintaa. Heikintalo ry on voittoa tavoittelematon, Lappeenrantalainen yleishyödyllinen yhdistys, jonka toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden osallisuutta, yhteisöllisyyttä, työelämäosallisuutta ja tarjota vertaistuellisia palveluita. Toimintaa kuvataan matalan kynnyksen toiminnaksi, jossa kaikki toiminta on asiakkaille maksutonta ja jokainen voi osallistua toimintaan haluamallaan tavalla. Toiminta perustuu kansainväliseen Fountain House –toimintamalliin. Toimintaa rahoittavat STEA ja Lappeenrannan kaupunki. (Kulttuuripaja Saimaa 2023.)

Kulttuuripaja Saimaan toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden osallisuutta ja pyrkiä omalla toiminnallaan vähentämään osattomuutta sekä syrjäytymistä. (Toimintasuunnitelma 2023.) Toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan asiakkailta kerätyllä asiakaspalautteella. Kysymys patteristo sisältää laajoja kokonaisuuksia, eikä kysymysten merkitys ei täysin avaudu kyselyn täyttäjille, eivätkä he näin ollen pysty niihin vastaamaan. Opinnäytetyön idea syntyi Kulttuuripaja Saimaan tarpeesta saada käyttönsä uusi selkokielen asiakastyytyväisyyskysely, joka vastaa heidän itsensä toiminnalleen asettamia laadullisia mittareita ja jossa käytettävät kysymykset ovat asiakkaiden ymmärrettäviä. Kysely tuotettiin yhdessä Kulttuuripaja Saimaan asiakkaiden kanssa.

Kulttuuripaja Saimaa tarjoaa nuorille aikuisille kohtaamispaikan, jonka tavoitteena on antaa heille uusia kulttuurisia kokemuksia, edistää heidän hyvinvointiaan, parantaa arjenhallintaa ja osallisuutta sekä sosiaalisia taitoja. Pajan toiminta on kohdennettu mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, työttömille, ilman opiskelupaikkaa oleville sekä niille, jotka tarvitsevat lisätukea arkeensa tai kokee toiminnan itsellensä hyväksi. Osallistuminen pajan toimintoihin on maksutonta, ja se on helposti saavutettava, ns. matalan kynnyksen kohtaamispaikka, koska toimintaan osallistumiseksi ei tarvita osoitusta sosiaalipalveluiden tai työhallinnon kautta. Kaikki ovat tervetulleita toimintaan ja he voivat osallistua silloin, kuin se itselleen sopii. Pajan nimen mukaisesti on kulttuuri toiminnassa vahvasti läsnä ja sitä tarjotaan asiakkaille monilla eri menetelmillä. Kulttuuripaja Saimalla koulutetaan myös vertaisohjaajia, jotka ohjaavat toisilleen vertaisryhmiä. (Toimintasuunnitelma 2023).

1.2.1 Fountain House -mallin historia

Fountain House -malli kehittyi 1940-luvulla Rocklandin sairaalassa New Yorkissa. Psykiatri Hiram Johnson huomasi että, ihmiset, joilla on vakavia mielenterveysongelmia, kärsii niiden tuottamasta stigmasta ja useasti menettävät ystäviä sairaalasta uloskirjautumisen jälkeen. Johnson perusti sairaalaan vertaistukiryhmän, jonka ajatuksena oli pureutua mielestään isoimpaan ongelmaan eli syrjintään tai osattomuuden kokemukseen. (Fountain house 2023.)

Kun ryhmä poistui sairaalasta, kahdeksan alkuperäisjäsentä halusi jatkaa vertaistukiryhmän toimintaa ja antoivat sen viralliseksi nimeksi "We Are Not Alone" eli lyhyemmin WANA. Jäsenet vierailivat sairaalassa ja mainostivat vertaistukiryhmäänsä postereilla. Nimensä mukaisesti ryhmän tarkoituksena oli jakaa tietoutta mielenterveysongelmista, luoda yhteyttä muihin, antaa toivoa ja solidaarisuutta. (Fountain house 2023.)

Nykyinen toiminta työpainotteisesta klubitalosta alkoi vuonna 1955 kun sosiaalityöntekijä John Beard saapui Fountain Houseen. Hän toi mukanaan tuohon aikaan epäsovinnaisen idean tehdä merkittäviä jokapäiväisiä kodinaskareita, tarkoituksenaan säilyttää tai palauttaa jäsenen toimintakyky sekä luoda yhteisöllisyyttä. Klubitaloja on Yhdysvalloissa noin 300 kappaletta ja se on levinnyt maailmanlaajuisesti 30 eri maahan. (Fountain house 2023.)

1.2.2 Fountain House -toiminta nykyisin

Fountain house -malli eli klubitalo perustuu ajatukselle, että yhteisö on terapiaa. Mallissa jäsenet ja työntekijät tekevät yhdessä päivittäisiä töitä, jäsenet oman vointinsa mukaan. Merkityksellisyyden ja vertaistuen lisäksi, jäsenillä on ammattilaisen tuki sekä mahdollisuus kriisiapuun. Yhteisön jäsenet saavat myös tukea arjen haasteisiin, kuten ystävyys- ja

perhesuhteisiin, koulutukseen, työhön sekä yhdessä valmistetun päivittäisen lämpimän aterian. (Fountain house 2023.)

Mielenterveysongelmat vaikuttavat laaja-alaisesti joka elämänalueeseen, klubitalot vastaavat ongelman sosiaaliseen puoleen. Julkinen sektori huolehtii yksilön perusterveydenhuollosta ja toimeentulosta, mutta se ei pysty yksin vastaamaan muihin sosiaalisiin tarpeisiin. Klubitalot toimivat yhtenä sosiaalisen kuntoutumisen paikkana luomalla vertaistuellisen yhteisön, vähentämällä osattomuuden kokemusta, vahvistamalla yksilön minä pystyvyyttä, nostattaa itseluottamusta sekä uskoa toipumiseen ja omaan tulevaisuuteensa. (Fountain house 2023.)

Beardin tuoma malli vuonna 1955 toimii siitä lähtökohdasta, että työ ja työhön liittyvät ihmissuhteet ovat parantavia, tarjoavat tukevan perustan henkilökohtaiselle kasvulle ja saavutuksille ja ovat näin ollen tärkeä osa toipumista. (Fountain house 2023). Ensimmäinen Fountain House –mallilla toimiva klubitalo perustettiin Tampereelle vuonna 1995 ja tällä hetkellä niitä on 23 kappaletta ympäri Suomea. (Suomen klubitalot Ry). Kulttuuripaja Saimaa, joka toimii Heikintalon alaisuudessa, soveltaa myös tätä Fountain Housen kehittämää yhteisö, vertaistuki ja toipumisorientaatio mallia (Heikintalo 2023).

1.3 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa Kulttuuripaja Saimaan toimintoihin osallistuvien asiakkaiden osallisuuden tunnetta, luomalla asiakkaiden kanssa yhdessä uusi selkokielineen asiakastyytyväisyyskysely.

2 Sosiaalialan palvelut

2.1 Sosiaalialan palveluntuottajat ja niiden välinen yhteistyö

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittää, että hyvinvointialueiden on tuotettava alueellaan sosiaalipalveluita kansalaisten hyvinvoinnin sekä sosiaalisen turvallisuuden ja osallisuuden edistämiseksi. Laki määrittää myös sen että, kaikkia tulee kohdella samanarvoisesti ja jokaiselle on turvattava tarpeenmukaiset sosiaalipalvelut sekä muut kokonaishyvinvointia edistävät toimenpiteet. Kansallinen mielenterveysstrategia vuosille 2020–2030, painottaa myös tarpeiden mukaisten ja laaja-alaisten asiakaslähtöisten palveluiden tarjoamista. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat helposti saavutettavissa sekä oikea-aikaisia, sektorit ylittävää yhteistyötä. (Vorma 2020.)

Voidaan todeta, että yhteiskunta tarvitsee monipuolisesti erilaisia nopeasti reagoivia ja asiakaslähtöisiä palveluita, että kansalaisille pystytään tarjoamaan mahdollisimman monipuolisesti osallisuutta sekä hyvinvointia edistäviä ja ylläpitäviä toimintoja. Julkisen sektorin palvelut eivät siis yksin riitä kattamaan osallisuuden ja hyvinvoinnin tukemista, vaan rinnalla tulee olla palveluita, joihin asiakkaat voivat osallistua oman tarpeen, voimien ja mielenkiinnon kohteen mukaisesti. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisun mukaan, Suomessa on noin 10 000 rekisteröityä sosiaali- ja terveysalan yhdistystä ja säätiötä, jotka kaikki edistävät kansalaisten hyvinvointia. Yhdistysten toiminta mahdollistaa yhteiskunnan heikoimmassa asemassa oleville kansalaisille matalan kynnyksen palveluita, osallisuutta ylläpitävää ja edistävää toimintaa, ehkäisten syrjäytymistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.)

Sosiaalialan palveluita tuotetaan julkisen sektorin lisäksi yksityisellä ja kolmannella sektorilla. Kolmas sektori onkin noussut esiin yhtenä hyvänä vaihtoehtona täydentämään julkisen sektorin palveluita. Kun palvelujen tuottamista on alettu kilpailuttaa julkisesti, näyttää yhtenä kehityssuuntana olevan juuri se, että kolmas tai yksityinen sektori ryhtyy täydentämään ja korvaamaan julkisen puolen palveluita. Kolmannen sektorin vahvuutena nähdään erityisesti liikunnan, kulttuurin ja harrastustoiminnan puoli. (Kansalaisyhteiskunta 2020.)

2.2 Verkostoyhteistyö

Välittämättä toimijoiden sektoreista, edellyttää sosiaalinen kuntoutus tiivistä yhteistyötä sektorin eri toimijoiden välillä. Yhteistyössä tulee olla mahdollisimman laajasti erilaisia toimijoita, että asiakkaalle löytyy hänen tarpeisiinsa sopivia jatkopolkuja mahdollistava toimintomuoto. Monitoimijaiset verkostot muodostavat väylän, joita kulkiessaan asiakkaalle mahdollistuu onnistumisen kokemuksia ja hänelle pystytään tarjoamaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisääntymistä. Asiakas voi myös olla yhtäaikaisesti monen verkoston jäsen, kuten

hyvinvointialueen mielenterveyspalveluiden sekä kolmannen sektorin toiminnoissa. On tärkeää, että asiakkaalle löytyy kuntoutumisen tueksi aktiviteettejä, joihin hän voi osallistua oman kiinnostuksen ja voimavarojen niin salliessa. Näiden aktiviteettien tunnistaminen edellyttää asiakaslähtöistä työtä, avointa keskustelua eri vaihtoehtoista sekä eri vaihtoehtojen kokeilemisestä. (THL 2018.)

Verkosto ei synny itsestään, vaan sen käynnistäminen vaatii ponnisteluja. Verkoston rakentaminen vie aikaa ja että se palvelisi mahdollisimman hyvin asiakasta, tulee siinä ottaa laajasti erilaisia asioita huomioon. Uuden verkoston synnyttämisen rakennuspalikat ovat luottamus sekä vastavuoroisuus ja tiedonvaihdon sujuvuus. Tiiviin ja aktiivisen yhteistyön tekeminen mahdollistaa yhteiskehittämisen, jonka avulla asiakkaalle voidaan tarjota palveluita asiakaslähtöisesti. Asiakkaille rakennettujen verkostoväylien käyttämisessä on tärkeää muistaa, että jokaisella asiakkaalla on omat tarpeet ja motivaatio, unohtamatta hänessä olevia piileviä kykyjä. Avoin keskustelu asiakkaan kanssa hänen omista tarpeistaan, mahdollistaa oikean väylän löytämisen. Asiakasta tulee kannustaa kokeilemaan myös hänelle vieraampia mahdollisuuksia. Kokeilun kautta voi asiakas löytää itsestään uusia ulottuvuuksia, ja kokea näin onnistumisen tunnetta. (Soste 2018.)

2.3 Sosiaalinen pääoma

Sosiaalinen pääoma -käsitettä voidaan tarkastella niin yksilön kuin yhteisön hyötynä. Yleinen käsitys on, että se tarkoittaa sosiaalisten verkostojen jäsenten välistä yhteistoimintaa, resurssien hyödyntämistä ja toimintojen yhteensovittamista. Ihminen kerryttää itselleen sosiaalista pääomaa eri verkostoissa, ja se joko vahvistaa sosiaalisuutta tai päinvastoin. Sosiaalisen pääoman kasvattaminen on avainasemassa onnellisuuden sekä hyvinvoinnin ja näin ollen sosiaalisen osallisuuden tuntemisessa. (Lehto, Ojanen, Nieminen & Turpeenniemi-Hujanen 2017, 297.)

Sosiaalisen pääoman ja sen tärkeyden puolestapuhuja professori Robert Putnam näkee sosiaalisen pääoman sekä kollektiivisena että yksilöllisenä resurssina, johon vaikuttavat sosiaaliset verkostot, luottamus ihmisiin ja instituutioihin sekä vastavuoroisuuden velvollisuudet. Kun taas sosiologi Pierre Bourdieu, yksinomaan yksilöllisenä resurssina, jota kerryttävät sosiaalinen ja kulttuurinen pääoma. On siis olemassa kaksi koulukuntaa sosiaaliseen pääoman tutkimiseen, ja tutkimuksen tekeminen onkin haastavaa käsitteen moniulotteisuuden ja vakiintumattomien mittareiden vuoksi. Suomessa sosiaalisen pääoman vaikutusta koettuun hyvinvointiin on tutkittu yhdistäen sekä Putnamin että Bourdieun teorian. Tuominen ja Kilpi-Jakonen toivat julki tutkimustuloksen, jossa ilmenee se, että sosiaalisella hyvinvoinnilla on selkeä yhteys hyvinvointiin sen kaikilla osa-alueilla. (Tuominen & Kilpi-Jakonen 2020, 27.)

Tutkimus on toteutettu yhteiskuntaluokittain, jakautuen seuraavasti. Professioluokka, esimerkiksi asianajajat ja sosiaalityöntekijä. Keskiluokka, jota tutkimuksessa edustavat esimerkiksi kaupan työntekijät ja hallinnolliset apulaiset sekä työväenluokka, johon tutkimuksessa lukeutuvat esimerkiksi siivoojat, pitkäaikaistyöttömät sekä henkilöt, jotka eivät ole koskaan olleet mukana työelämässä. Tutkimuksessa tarkasteltiin kansalaisten onnellisuutta, joka muodostuu parisuhteesta, luottamuksellisten ihmissuhteiden määrästä ja sosiaalisten tapaamisten tiheydestä. Lisäksi tutkimuksessa haettiin vastausta siihen, onko tutkimukseen osallistuva osallistunut järjestötoimintaan, ja jos niin kuinka usein. Tutkimuksessa kartoitettiin myös tutkimukseen osallistuvien luottamuksen tunnetta instituutioihin ja toisiin ihmisiin sekä avun tarjoamisen sekä avun saamisen tiheyttä. (Tuominen & Kilpi-Jakonen 2020, 34.)

Kansainvälisesti Suomea pidetään maana, jossa sosiaalinen tasa-arvo on toteutunut tasaisesti, mutta tutkimuksen tulokset osoittavat selkeästi sen, että Suomessakin sosiaalisen pääoman jakaumassa on selkeitä eroja yhteiskuntaluokittain tarkasteltuna. Professioluokan kansalaisilla on selkeästi enemmän sosiaalista pääomaa työväenluokkaan verrattuna ja työväenluokka näyttäytyy professioluokan vastakohtana. Alhaisemman yhteiskuntaluokan hyvinvointivajetta ei pystytä paikkaamaan sosiaalisen pääomin turvin, vaan tärkeitä on vähentää yhteiskunnallista eriarvoisuutta. (Tuominen & Kilpi-Jakonen 2020, 36.)

Yhteenvetona tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että kaikissa luokissa parisuhteessa eläminen, luottamus toisiin ihmisiin sekä instituutioihin ja avun saanti sekä sen tarjoaminen lisäävät onnellisuuden määrää. Ja mitä onnellisempi ihminen on, sitä enemmän hänellä on sosiaalista pääomaa ja hän tuntee osallisuuden tunnetta. (Tuominen & Kilpi-Jakonen 2020, 41). Tutkimustulos on mielenkiintoinen, koska toisaalla on tutkittu, että parisuhteen merkitys ei vaikuta onnellisuuden määrään, varsinkaan naisten osalta. (Hosie 2017.)

Rachel Hosien mukaan voidaankin todeta, että vaikka yhteiskuntaluokissa ei huomata eroja parisuhteessa elämisen onnellisuuteen niin sukupuolieroja niissä kuitenkin on. Maailmalla on viime vuosina tutkittu, että parisuhteen merkitys onnellisuuteen ja eliniän pitenemiseen pätee lähinnä miehiin. Sinkkunaisista 61 % pitää itseään onnellisempia ilman parisuhdetta ja näistä 75 % ei ole aikomustakaan paritua tulevaisuudessa. Tämän on oletettu johtuvan heteronormatiivisen parisuhteen epätasaisesta työnjaosta ja naisten kyvystä elää aktiivista sosiaalista elämää. (Hosie 2017.)

3 Osallisuus

3.1 Osallisuuden asteet ja tasot

Asiakkaan osallisuus alkaa kertymään siitä, kun hän pääsee osallistumaan erilaisiin hyvinvointia edistäviin palveluihin ja toimintoihin. Onkin erittäin tärkeää, että yhteiskunta edistää sellaisia olosuhteita ja toimintoja, jossa työelämän ulkopuoliset voivat vaikuttaa omaan elämäänsä sekä elinympäristöönsä. Toiminnot tulevat olla myös asiakkaita itseään kiinnostavia sekä hyvinvointia lisääviä. Osallisuuden tunteen voimistuminen edellyttää että, palvelut perustuvat asiakkaan vapaaehtoisuuteen, pakotettuna näin ei tapahdu. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4–5). Osallisuuden kokemus suuntaa ihmistä joko positiivisesti tai negatiivisesti. Osallisuutta kokeva ihminen virittyy myönteisesti, hän näkee ympärillään mahdollisuuksia, on motivoitunut ja rohkeampi tarttumaan mahdollisuuksiin. Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen, osa suurempaa kokonaisuutta.

Koettu osallisuuden tunne on yhteydessä hyvinvointiin. Edistäen turvallisuuden tunnetta, tulevaisuuden uskoa sekä minäpystyvyyttä. Osallisuus voidaan jaotella kolmeen osa-alueeseen: osallisuus omassa elämässä, osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä. Osallisuuden edistäminen vaatii, että ihminen voi osallistua toimintaa tai palveluun vapaaehtoisesti ja häntä kohdellaan kunnioittaen sekä arvostaen. Osallisuuden edistäminen vaatii myös sen, että toiminnot vahvistavat osallistujan vaikuttamismahdollisuuksia myös toiminnan ulkopuolella, toimintoja kehitetään yhdessä niiden käyttäjien kanssa, ja osallisuutta edistävät keinot juurrutetaan osaksi jatkuvaa toimintaa. (THL 2022.)

3.2 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus käsite jaetaan yleisesti sen mukaan, onko kyseessä asiakkaan osallistuminen tai asiakasosallisuus. Osallisuuskäsitettä voidaan myös kuvata sosiaalisen osallisuuden kautta. Osallistuminen kertoo siitä, kuinka paljon asiakas osallistuu toimintoihin, kun taas osallisuus kuvaa sitä, kuinka paljon asiakkaan kokemuksia otetaan mukaan toimintojen suunnitteluun ja kehittämiseen. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2.)

Asiakasosallisuus on subjektiivinen kokemus ja tunne siitä, että kuuluu johonkin ryhmään ja voi tehdä päätöksiä oman elämän kulusta. Asiakasosallisuus on palveluiden kehittämisessä sekä keino että tavoite, samanaikaisesti. Asiakkaita tulee kuulla ja kartoittaa heidän oma kokemuksiansa osallisuudesta. Vaikka osallisuuden mittaaminen voi olla hankalaa, onnistuu se asiakastytyväisyyskyselyiden sekä asiakasraatien avulla. Säännöllisesti

tehtävillä mittauksilla pystytään palveluita muotoilemaan entistä asiakaslähtoisemmäksi. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5–6.)

Asiakasosallisuuden toteutumista voidaan luokitella neljän eri osallisuusasteen kautta, jossa asiakkaan vaikutusvalta toimintojen vaikuttamiseen ja niiden kehittämiseen nousee vaiheittain. Vähäisin osallisuusasteita on pelkkä osallistuminen toimintaan. Seuraava asiakasosallisuuden perusaste, jossa asiakas toimii osallisena. Kolmannen osallisuusasteen, eli korkean asteen, asiakas toimii palveluiden vaikuttajana sekä laadun kehittäjänä. Korkeimman osallisuusasteen, eli neljännen asteen, asiakas toimii palveluiden johtajana, toimien toimintojen palvelumuotoilussa, sen koko elinkaaren ajan. (Leemann & Hämäläinen, 2015, 3–4.)

Asiakasosallisuuden asteen lisäksi on olennaista tiedostaa asiakkaan asiakasosallisuuden tasot, joiden avulla asiakkaiden mahdollisuuksia omien palveluiden valintaan, niiden suunnitteluun sekä niihin osallistumista voidaan mitata. Tieto-osallisuus varmistaa sen, että asiakas on tietoinen eri palveluista sekä niiden piiriin pääsemisestä. Suunnitteluosallisuus taso turvaa palvelutarjonnan tiedon lisäksi oikeuden saada tietoa valmisteilla olevista hankkeista ja osallistua niiden suunnitteluprosessiin. Päätösosallisuus sisältää edellisten lisäksi päätösvaltaa palveluiden tuottamiseen. Toimintaosallisuus toimii silloin, kun asiakkaalla on mahdollisuus toimia omassa elinympäristössä, myös sosiaalisissa suhteissa, esteettömyys huomioiden. Arviointiosallisuudessa asiakkaan antama palaute kulkee päättäjille ja viranomaisille ja se otetaan huomioon. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.)

Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää myös sen, että asiakkaiden on helppo saavuttaa palvelu. Asiakkaita tulee kuulla ja heidän kokemuksiansa tulee ottaa huomioon sekä käytännön työssä että toimintojen kehittämisessä. Asiakkaille suunnatut palvelut tulee vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja tämän varmistamiseksi tuleekin asiakkailta kerätä säännöllisesti palautetta toiminnasta. Osallisuuden toteutumista voi todentaa palautekyselyiden, asiakastyytyväisyyskyselyiden sekä asiakasraatien avulla. Tulee muistaa, että mitä enemmän asiakkaat voivat itse vaikuttaa palvelun sisältöön ja heidät otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, sitä parempi on asiakkaiden tyytyväisyys ja osallisuuden kokemus. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 17–18.)

3.3 Sosiaalinen osallisuus

Sosiaalinen osallisuus syntyy siitä, kun ihminen pääsee osallistumaan johonkin itselleen tärkeään toimintaan. Toiminnan luonteella ei ole merkitys, riittää toiminnon nostattama tunne, henkilökohtainen kokemus, siitä että kuuluu yhteisöön. Sosiaalisen osallisuuden kokemuksellista tunnetta ei voi määritellä ulkopuolelta, mutta sitä voidaan edistää. (Leemann,

Kuusio & Hämäläinen 2015, 4.) Sosiaalisen osallisuuden käsite ja sen aikaansaava sosiaalipoliittinen keskustelu alkoi Suomessa 1980-luvun alussa. Euroopan unioniin liittymisen jälkeen vuonna 1995, käsite löysi tiensä suomalaisiin yhteiskuntapoliittisiin linjauksiin. Sosiaalisen osallisuuden määritelmiä on erilaisia, ja ne vaihtelevat toimintaympäristön ja tavoitteiden mukaisesti. Maailmanpankin määritelmänä sosiaalinen osallisuus on prosessi, jossa mahdollistetaan yksilöiden ja ryhmien osallistumista yhteiskunnan eri toimintoihin. Suomessa kansallinen sosiaali- ja terveysthuollon kehittämissuunnitelman (Kaste) määrittelee sosiaalisen osallisuuden seuraavasti: *“osallisuus yhteiskunnassa tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin”*. (Leemann ym. 2015, 3).

Vaikka sosiaalisen osallisuuden määritelmä voi olla eri maiden ja eri toimijoiden kohdalla erilainen, käytetään sosiaalisen osallisuuden määritelmää yleisesti syrjäytymisen vastakohtana. Sosiaalisen osallisuuden tunnetta pidetään erittäin tärkeänä, ja sen tiedetään parantavan heikommassa asemassa olevien mahdollisuuksia ja kykyä osallistua yhteiskunnallisiin toimintoihin. (Leemann ym. 2015, 3.) Sosiaalinen osallisuus kuvastaa tunnetta yhteenkuuluvuudesta yhteisöön, yhteiskuntaan ja siellä tapahtuvasta yksilön vaikutusmahdollisuuksista (Leemann ym. 2015, 5).

3.4 Sukupuoli voi määrittää kokemusta osallisuuden tunteesta

Sukupuolella on todettu olevan väliä sosiaalisen osallisuuden toteutumisessa sekä yksilöllisessä palvelun tarpeessa, ja tämä tulisi myös huomioida entistä paremmin palveluiden rakentamisessa ennaltaehkäisevän työn mallia noudattaen. Työpajoille kiinnittyvät asiakkaat ovat tyypillisesti pitkäaikaistyöttömiä, kuntoutustuella olevia tai kokonaan työvoiman ulkopuolella olevia henkilöitä. Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan pitkäaikaistyöttömyys on 60 % yleisempää miehillä kuin naisilla (THL b. 2023). Pitkäaikaistyöttömän tuki on tyypillisesti työmarkkinatuki, jota maksettiin Kelan tilaston mukaan vuonna 2021 aikana 142 035 miespuolisille henkilöille. (Kela 2023). Tilastojen valossa, voidaankin todeta että, miehet tarvitsevat matalan kynnyksen tukipalveluita vapaa-ajan viettoon sekä hyvinvoinnin edistämiseen huomattavasti naispuolisia enemmän ja mitä varhaisemmassa vaiheessa miehille mahdollistetaan tarpeita vastaavat palvelut, sitä todennäköisempää on, että heille mahdollistetaan tuettu polku työhön tai opiskeluun.

Hosien (2017) artikkelin mukainen sukupuoliero näyttäisi toteutuvan myös Kulttuuripaja Saimaan asiakaskunnassa, joista noin 70 % on miehiä. Tämä on myös syy, miksi sukupuolijakauma mainittiin myös Learning Cafe -tilaisuuden yhteenvedossa. Nuorten mielenterveysseuran toiminnanjohtaja Kalle Laanterän (2013) blogikirjoitus osattomista pojista mainitsee, että vastaavanlainen sukupuolijakautuminen palveluissa on huomattu jo 10 vuotta sitten.

Nuoret miehet näkyvät väkivalta-, syrjäytymis- ja itsemurhatilastoissa ja Laanterä pohtiikin sitä, että syitä nuorten miesten syrjäytymiselle tulisi tutkia enemmän, sillä oikea-aikainen tukeen panostaminen voisi ennaltaehkäistä miesten syrjäytymistä. (Laanterä 2013). Naisen rooli yhteiskunnassa on laajentunut vuosikymmenien saatossa kodin ulkopuolelle kaikkiin aloihin ja instansseihin, samalla miehet ovat tuntuneet jäävän jalkoihin.

Miehet ovat alkoholikuolemissa-, tapaturmissa- ja itsemurhatilastoissa edelleen reilusti naisia enemmän edustettuina. (THL a. 2023). Miesten osuus alkoholikuolemista on 76,8 %, tapaturmakuolemista 65,8 % ja itsemurhista 73,8 %. Suomen virallisen tilaston (2020) mukaan edellä mainitut kuolemansyiden tarkat lukumäärät jaottuivat seuraavasti. (Kuvio 1.)

Vuosi 2020	Alkoholikuolemat	Tapaturmakuolemat	Itsemurhat
Miehet	1318	1457	529
Naiset	398	756	188
Yhteensä	1716	2213	717

Kuvio 1. Alkoholi-, tapaturma- ja itsemurhatilasto vuodelta 2020

Kuten aiemmin mainittu, ovat osallisuus ja kuulumisen tunne tärkeitä tekijöitä yksilön kokonaisuutensa. Ehkäpä syy nuorten miesten osattomuuteen voi johtua osaltaan miesten ja miehisyyden kapeasta roolista sekä tunnetaitojen pienemmästä panostuksesta, unohtamatta taustalla vaikuttavia asioita, kuten ylisukupolvista siirtymää tai lapsuus- ja nuoruusiän haitallisia tekijöitä. (Paananen. R, Surakka. A, Kainulainen. S, Ristikari. T, Gissler. M. 2019, 126).

Myös THL (2023) on huomionnut sukupuolierot osallisuudessa ja syrjäytymisessä. He määrittelevät osallisuuden muodostuvan riittävästä toimeentulosta ja hyvinvoinnista, toiminnallisesta osallisuudesta ja yhteisöön kuulumisesta. Tulotaso vaikuttaa miesten kokemukseen osallisuudesta, köyhyys kaventaa tulevaisuuden näkymiä. Sen lisäksi miesten itsearvostus nivoutuu työhön ja rahaan, kun taas naiset kykenevät löytämään sen myös muilla tavoin. (THL 2023.)

Paanasen ym. (2019, 124) mukaan perheille sekä nuorille tulee tarjota oikea-aikaista ja riittävästi tukea heti kun ongelmia ja tarpeita esiintyy. Tukiverkoston tulee olla niin kattava, että se vastaa tarpeeseen kokonaisvaltaisesti, huomioiden erityisesti miesten pystyvyyden ja työllistymiseen liittyvien kykyjen vahvistamiseen. Myös kolmannen sektorin rooli osallisuudessa ja osaltaan myös kasvattajana on erityisen tärkeää. Monelle kotona saatava malli

ei ole tarpeeksi laaja kattamaan heidän henkilökohtaista kokemustaan itsestään miehenä. Tämä luo syrjäytymistä jo ajatuksen tasolla. Miksi en ole niin kuin muut, mitä minussa on vikana ja olenko vain liian herkkä. Laanterä (2013) kiteyttääkin sanomansa, että vaikka syrjäytymisen syyt voivat olla moninaisia, usein ratkaisut ovat yksinkertaisia ja tavallisia asioita, yhdistettynä oikea-aikaisiin palveluihin ja oikein suunnattuihin resursseihin. (Laanterä 2013.)

3.5 Matalan kynnyksen palvelut

Matalan kynnyksen palveluilla, kuten Kulttuuripaja Saimaan työpajatoiminta, on todettu olevan merkittävä hyöty sosiaalisen osallisuuden kasvattamisessa. Ne mahdollistavat muista palveluista ulkopuolelle jääneille toimintaa, joka vahvistaa sosiaalista osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2016, 1.)

Taiteen ja kulttuurin, jotka kuuluvat kiinteästi Kulttuuripaja Saimaan toimintaan, on todettu tuottavan positiivisia vaikutuksia yksilön sosiaaliseen hyvinvointiin. Sitran julkaisemassa, Honkalan ja Laitisen koostamassa artikkelissa, tarkastellaan taiteen ja kulttuurin tutkituista vaikutuksista kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Kattavia yhteenvetoja on edelleen tarjolla vähän, vaikka tutkimuksia ja selvityksiä on aiheesta tehty tuhansittain. Honkalan ja Laitisen (2017) koostama yhteenveto kiteyttää, että taide- ja kulttuurikokemukset rikastuttavat ja lisäävät sosiaalista osallisuutta, mahdollistavat sosiaalisen pääoman syntymistä ja kerryttämistä sekä synnyttävät mahdollisuuksia aktiivisuuteen ja osallistumiseen. On myös tärkeää huomata, että vaikutukset syntyvät viiveellä, välittömän vaikutuksen lisäksi. (Honkala & Laitinen, 2017.)

Tavoitteena matalan kynnyksen palveluissa, olkootkin ne kohdennettu mille käyttäjäryhmälle tahansa, on periaate, että kynnys hakeutua palveluihin on nimensä mukaisesti alhainen tai jopa olematon. Käytännössä matalan kynnyksen palveluiden saatavuus, asiointin helppous, maksuttomuus, anonyymi toimintamahdollisuus, vähennetty byrokratian määrä sekä tarjottavan avun määrä, yhdistävät palveluita. (Leemann & Hämäläinen 2016, 1.)

Toiminta matalan kynnyksen palveluissa voidaan helposti kohdentaa asiakkaiden mielenkiinnon kohteita vastaavaksi. Kohdentaminen edellyttää aktiivista asiakkaiden kuulemistä ja heidän mukaanottoansa palveluiden suunnitteluun. Kuten aiemmin mainittu, tulisi palveluita kohdentaa enemmän myös sukupuolien tarpeet huomioiden (Laanterä 2013).

Minna Sunnari (2015) on selvittänyt Pro gradu -tutkielmassaan eri sektoreiden kenttiä, ja sitä, miten sektorin toimijat näyttävät palveluiden käyttäjille. Julkista sektoria kuvataan byrokraattiseksi ja hitaasti muuttuvaksi, joka ei näin ollen pysty reagoimaan riittävän nopeasti asiakkaiden sen hetkisiin tarpeisiin. Kolmas sektori muokkautuu Sunnarin (2015)

selvityksen mukaan nopeammin, ja pystyy kehittymään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Kolmannen sektorin tulisikin ottaa enemmän roolia palveluiden tuottamisessa ja tehdä niistä asiakkaiden tarpeita vastaavia. Toimintoja tulisi rohkeasti muokata entistä asiakaslähtöisemmäksi, kuulemalla säännöllisesti asiakkaiden mielipidettä ja ottaa heitä mukaan palveluiden muotoiluun. Kehittäminen vaatii rohkeutta ja uskallusta hypätä mukavuusalueen ulkopuolelle, niin asiakkailta kuin toimintaorganisaatiolta. (Sunnari 2015.)

4 Opinnäytetyön prosessi

4.1 Lineaarinen malli

Toiminnallisen opinnäytetyön prosessia ohjasi Salosen lineaarinen malli (kuvio 2.) tämän selkeyden ja kaavamaisen etenemisen vuoksi. (Salonen 2013,13).

Aloitusvaiheessa käyty tiivis yhteistyö työelämäkumppanin edustajan kanssa, sekä heidän tarpeensa saada uusi selkokielineen asiakastyytyväisyyskysely, määrittä opinnäytetyön tavoitteen ja raamitti työskentelyn aloittamista. Työprosessi eteni tavoitteen määrittelyn jälkeen selkeästi vaiheittain. Suunnittelu tehtiin huolellisesti ja siihen saatiin hyväksyntä opinnäytetyötä ohjaavilta tahoilta. Toteutusvaihe sisälsi tietoperusteiden keruun lisäksi, opinnäytetyön raportin koostamista sekä asiakastilaisuuden suunnittelua. Toteutusvaihe läpikäytiin hyvässä vuorovaikutuksessa työelämäkumppanin edustajan sekä opinnäytetyön tekijöiden kesken. Toteutusvaihe alkoi olemassa olevan asiakastyytyväisyyskyselyn, Kulttuuripaja Saimaan toimintasuunnitelman 2023 ja toimintakertomuksen 2022 analysoinnilla. Aineistojen analysoinnin jälkeen pidettiin Kulttuuripaja Saimaan asiakkaille asiakastilaisuus, jonka tuloksista luotiin uusi selkokielineen asiakastyytyväisyyskysely. Prosessi päättyi opinnäytetyöraportin ja selkokielineen asiakastyytyväisyyskyselyn viimeistelyyn sekä näiden esittämiseen työelämäkumppanin edustajalle.



Kuvio 2. Opinnäytetyön eteneminen lineaarisen mallin mukaan.

4.2 Opinnäytetyön vaiheet

Opinnäytetyö ajoittui aikavälille 1.4.-2.10.2023 jaksottuen seuraavasti:

- tarpeen määrittely ja suunnittelu, huhti- ja toukokuu 2023
- olemassa olevan aineiston analysointi, kesäkuu 2023
- Learning Cafe –mallisen asiakasraadın pitäminen, heinäkuu 2023
- Learning Cafe tuotosten analysointi, elokuu 2023
- uusi selkokielineen asiakastyytyväisyyskysely, syyskuu 2023
- tietopohjan keruu ja raportin työstäminen, koko prosessin ajan

Työprosessin aikana käytössämme oli Kulttuuripaja Saimaan materiaalia seuraavasti; nykyinen kohderyhmäkysely, toimintakertomus 2022 sekä toimintasuunnitelma 2023, joita hyödynsimme sovitusti opinnäytetyön tekemisessä. (Tietosuojailmoitus 2023.)

Toteutusvaihe jaottui kolmeen eri vaiheeseen. Analysointi, Learning cafe -tilaisuus asiakkaiden kanssa ja uuden asiakaslähtöisen asiakastytyväisyyden tuottaminen. Analysointivaiheessa tarkasteltiin nykyisen kohderyhmäkyselyn, toimintasuunnitelman ja toimintakertomuksen laadullisten mittareiden kohtaamista sekä niiden poikkeamia. Prosessin toinen vaihe oli Learning Cafe –mallisen asiakasraadinn pitäminen. Asiakasraadissa läpikäytiin keskustellen nykyinen kohderyhmäkysely ja kannustettiin asiakkaita sanoittamaan kysymykset heille ymmärrettävään muotoon. Kolmas vaihe, uuden selkokielen asiakastytyväisyyskyselyn luominen syntyi asiakkaiden itsensä sanottamien ja heille toiminnassa merkityksellisten kysymysten jäsentämisestä uuteen kyselyyn. Selkokielen asiakastytyväisyyskyselyn ensimmäinen versio toimitettiin hyväksyttäväksi Kulttuuripaja Saimaan asiakkaille. Saadun palautteen myötä sitä pystyttiin muokkaamaan entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Valmis opinnäytetyöraportti ja kehittämistyön tuotoksena syntynyt selkokielen asiakastytyväisyyskysely esiteltiin yhteistyökumppanille kaksi kertaa, 19.9.2023 ja 28.9.2023. (Salonen 2013, 13–15).

5 Selkokielen asiakastyytyväisyyskysely

5.1 Kulttuuripaja Saimaan mittarit

Kulttuuripaja Saimaa mittaa toimintansa vaikuttavuutta määrällisillä sekä laadullisilla mittareilla. Määrälliset mittarit ovat kävijämääriä, rekisteröityneitä asiakkaita ja ryhmiin osallistuneita. Tämän lisäksi tilastoidaan pajatoiminnoista opiskelemaan, kuntouttavaan työtoimintaan ja työkokeiluun edenneitä. Näin Kulttuuripaja Saimaa pystyy todentamaan toimintansa konkreettisen vaikutuksen siitä, johtaako työpajatoiminta verkostossa etenemistä kohti haluttua lopputulemaa. (Toimintasuunnitelma 2023.)

Kulttuuripaja Saimaan toiminnan tarkoituksena on parantaa osallisuuden ja toimijuuden kokemusta sekä tukea arjenhallintaa. (Toimintakertomus 2022). Osallisuus ja toimijuus on kuitenkin subjektiivinen ja se vaihtelee eri yksilöjen kohdalla (Leemann & Hämäläinen 2015, 5–6). joten laadullisen mittarin tarkoituksena on selvittää asiakkaan kokemus toiminnan vaikuttavuudesta. Kerran vuodessa Kulttuuripaja Saimaa teettää kohderyhmäkyselyn asiakkailleen ja tämä toimii laadullisena mittarina siihen, ovatko he onnistuneet toiminnan tarkoituksessaan ja tavoitteessaan. (Kohderyhmäkysely 2023.)

Kulttuuripaja Saimaan laadulliset mittarit jaottuvat kahteen isompaan kokonaisuuteen, yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemaan, sekä työelämäosallisuuden vahvistumiseen. Pystyäkseen vastaamaan toiminnan laatua mittavaan mittareihin, kuulee yhdistys toimintaansa osallistuvia asiakkaita osallisuuden ja yhteisöön kuulumisen tunteesta sekä siitä, miten mielekkäänä he kokevat elämänsä ja kuinka he kokevat yhteistyön muiden ihmisten kanssa. Työelämäosallisuuden vahvistamisen mittareihin, kuuluu taito oppia sekä ylläpitää oppimaansa, yleinen arjen- ja elämänhallinta, opiskelu- tai työelämätaitojen karttuminen sekä usko omaan osaamiseen ja tulevaisuuteensa. (Toimintasuunnitelma 2023.)

5.2 Aineiston analysointi

Analysointivaiheessa läpikäytiin kohderyhmäkysely (2023) kysymys kysymykseltä. Kysymyksiä oli yhteensä kaksitoista (12) kappaletta, niihin oli vastannut neljätoista (14) henkilöä, joista kymmenen (10) oli miehiä ja neljä (4) naisia. Kyselyn alussa on peruskysymykset ikään ja sukupuoleen liittyen. Alun kysymysten kohdissa kiinnitettiin huomiota siihen, kuinka kyselyssä huomioon myös vaihtoehdot muu ja en halua kertoa, huomioiden sukupuolen moninaisuus. Kolmannen (3) kysymyksen vastauksista pääteltiin, että suurin osa asiakkaista oli kulkeutunut Kulttuuripajalle kavereiden suosittelemana tai olivat saaneet tiedon pajan olemassaolosta toisesta palvelusta, kuten esimerkiksi ohjaamotoiminta. Tämä herättikin ajatuksen, että kuinka tavoittaa ne nuoret, jotka eivät liiku kodin ulkopuolella.

Kysymyksessä neljä (4) selvitettiin, kuinka usein asiakas käy työpajatoiminnassa. (Kohderyhmäkysely 2023.)

Kysymyksessä viisi (5) asiakkaat saivat pisteyttää asioita, joita he arvostavat Kulttuuripaja Saimaan aktiviteeteistä. Selkeästi enemmistö piti vertaistukea, ryhmätoimintaa ja yhteisiä ajanvietteitä tärkeinä. Myös yksilökeskustelut ohjaajien kanssa korostuivat. Sen sijaan lounasruokailuun ja asioiden hoitoapuun ei nähty niin suurta tarvetta. (Kohderyhmäkysely 2023.) Pohdittiin menevätkö vertaistuki, ryhmätoiminta ja yhteiset ajanvietteet sekaisin, ja olisiko näitä parempi selkeyttää sekä erotella toisistaan paremmin. Lisäksi voitaisiin käyttää kohtaamispaikka tai muu mikä.... vaihtoehto. Kohtaamispaikka voisi tarkoittaa, että asiakkaalle on vain oleellista osallistua yhteisössä ja asiakkaan itse täydennettävällä kohdalla voi nousta esiin oleellisia yksilöllisiä elementtejä osallisuudesta ja toimijuudesta. (Kohderyhmäkysely 2023.)

Kysymyksessä kuusi (6) asiakkaat arvioivat ilmapiiriä. Se on kohderyhmäkyselyn (2023) mukaan tasapuolinen ja mielekäs. Seuraavassa kysymyksessä seitsemän (7) annettiin mahdollisuus tarkentaa omaa vastaustaan, johon oli vastannut vain kaksi (2). Tähän kysymykseen voitaisiin Learning Cafe -tilaisuudessa kysellä asiakkailta lisävaihtoehtoja, tai haluavatko he ylipäättään vastata tarkentaviin ja avoimiin kysymyksiin.

Kysymyksessä kahdeksan (8) on yhdeksän (9) eri väittämää, joita asiakkaat mittaavat asteikolla 1–4 kuinka hyvin tämä toteutuvat heidän elämässään. Tässä kysymyksessä käytetään niitä isoja sanakokonaisuuksia, josta idea opinnäytetyön toteuttamiseen syntyi. Kysymyksessä on käytetty sanoja voimavarat, yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus. Tämä kysymys aiotaan erityisesti käydä läpi Learning Cafe- tilaisuudessa, avaamalla sanat ja lauseet yhdessä asiakkaiden kanssa. Näin toimien saadaan asiakkaiden oma kokemus ja näkemys siitä, mitä sanat heidän mielestään tarkoittavat ja mistä koostuu asiakkaiden oma kokemus yhteisöllisyydestä ja osallisuudesta. (Kohderyhmäkysely 2023.)

Kysymys yhdeksän (9) ja kymmenen (10) olivat avoimia kysymyksiä toiminnan kehittämistä sekä Kulttuuripaja Saimaan vaikutuksesta asiakkaan elämään. Kysymykseen yhdeksän (9) oli vastannut neljä asiakasta neljästätoista (4/14). Vähäisen vastausmäärän takia, pohdittiin kysymyksen rajaamista niin, että siihen olisi helpompi vastata, tai tehdä tästä monivalintakysely, jossa on lueteltu erilaisia asioita, joista asiakas voi valita itseään kiinnostavat asiat. Kehitysehdotuksien keksiminen kyselyn täyttämisen yhteydessä voi olla haastavaa ja monivalintakysymys auttaisi asiakkaita rajaamaan mielenkiinnon kohteitaan. Kohderyhmäkysely (2023) päättyy yleisen tunnelman kysymykseen ja avoimeen kysymykseen muista terveisistä.

Yhteenvetona voi todeta, että Kulttuuripaja Saimaa ottaa huomioon kohdejoukkokyselyn vastaukset ja pyrkii sitä kautta parantamaan ja kehittämään toimintaansa. Toimintasuunnitelman (2023) analysoinnin perusteella asiakkaita on kuultu, ja toimintaa on muokattu heidän tarpeisiinsa vastaaviksi. (Toimintasuunnitelma 2023.) Toimintasuunnitelmasta tiedot generoituvat kuluvan vuoden päätyttyä koosteeksi toimintakertomukseen, jota meillä ei luonnollisesti ollut käytettävissä tässä vaiheessa vuotta.

5.3 Learning Cafe

Learning Cafe -tilaisuus järjestettiin 4.7.2023 klo 15 Innokylän oppimiskahvila -mallia mukaillen (Innokylä 2020). Tilaisuuden kutsu toimitettiin Kulttuuripaja Saimaalle sähköpostilla kaksi (2) viikkoa ennen tapahtumaa. Kulttuuripaja Saimaa markkinoi aktiivisesti tapahtumaa sosiaalisen median kanavissaan sekä paikan päällä työpajalla. Tilaisuudessa läpikäytiin kolmetoista (13) kohtaa, jotka liittyivät Kulttuuripaja Saimaan toimintaan, toiminnan kehittämiseen ja asiakkaiden ymmärrykseen isoja merkityksiä omaavista sanoista.

Learning Cafe- tilaisuuteen osallistui kahdeksan (8) Kulttuuripaja Saimaan asiakasta, joista kuusi (6) oli miehiä ja naisia kaksi (2). Tilaisuuden alussa käytimme aikaa tutustuaksemme asiakkaisiin sekä esittelimme itsemme, kertomalla mistä olemme ja miksi olemme täällä. Ennen kysymysten käsittelyä painotimme myös sitä, että jokainen mielipide on arvokas juuri sellaisenaan, eikä tähän ole väärää vastauksia eikä ole myöskään väärin kirjoittaa vastaukseksi, ettei tiedä. Asiakkaat saivat valita, käytämmekö vastauksien keruuseen post it – lappuja vai kirjoittaako jokainen itse oman vastauksen fläppitaululle. Yhteisen keskustelun jälkeen vastausvaihtoehdoksi valikoitui nimetön post it -lappu, jotka kerättiin aina kysymys kerrallaan pois. Asiakkaille anonyyminä pysyminen tuntui olevan erittäin tärkeää ja toimintamallilla kunnioitettiin heidän toivettaan. Anonyymisyyden takia ei asiakkaiden vastauksia tilaisuuden aikana pystytty tarkentamaan oikeinymmärryksen varmistamiseksi, mutta vastaukset tuntuivat olevan lyhykäisyydessään kuitenkin selkeitä. (Innokylä 2020.)

Tilaisuus kesti noin tunnin, joka riitti mainiosti kysymysten läpikäymiseen, säilyttäen asiakkaiden mielenkiinto loppuun asti. Muutamissa kysymyksissä jouduttiin käyttämään hieman johdattelevia kysymyksiä, saadaksemme asiakkaiden ajatukset liikkeelle. Tilaisuudessa oli paikalla myös Kulttuuripajan ohjaajia, jotka toimivat asiakkaidensa tukena ja avustivat asiakkaitaan. (Liite 2.)

Tilaisuudessa läpikäydyt kysymykset sekä niiden vastaukset, juuri sellaisena kuin asiakkaat olivat ne kirjoittaneet, ovat opinnäytetyön liitteenä (liite 2). Kysymykset teemoittavat toiminnan tärkeyttä asiakkaalle, erilaisten termien ymmärrystä eli selkokieliisyyttä, toiminnan kehittämistä ja sen vaikutusta asiakkaan arkeen ja elämänhallintaan.

Vastauksissa korostui asiakkaiden tarve saada arkeen struktuuria, olla sosiaalinen ja tulla kuulluksi omana itsenään. Kulttuuripaja Saimaa vastaa asiakkaiden tarpeeseen kuulumisesta yhteisöön sekä saa asiakkaan tuntemaan, että minulla ja minun elämälläni on merkitystä. (Liite 2.)

5.4 Lopputuotos

Kulttuuripaja Saimaan tavoite ja laadulliset mittarit (sosiaalisten suhteiden lisääntyminen, tunne yhteisöön kuulumisesta, päivärytmi, arjenhallinta, mielen hyvinvoinnin lisääntyminen ja erilaisten ihmisten kanssa toiminta) toistuvat asiakkaiden vastauksissa. (Toimintasuunnitelma 2023.) Vaikka osa aikaisemman kyselyn käytetyistä sanoista ei ollut tullut ymmärretyksi, niin voidaan todeta, että samasta asiasta puhutaan. Asiakkailta on tarve kuulua yhteisöön ja olla osa sitä omalla valitsemallaan tavalla. Vapaus valita mihin ja miten osallistuu. Tärkeäksi asiaksi nostettiin myös arjen toimivuus sekä päivärytmin normaalius. Vastaukset ja itse tilaisuus valaisi tietouttamme siitä, kuinka tärkeäksi asiakkaat kokevat Kulttuuripaja Saimaan toiminnan antaman lisäarvon elämäänsä. Samalla heräsi ajatuksia uuden kyselyn muotoiluun, jossa toistuivat samat teemat, mutta aavistuksen muokattuina ja yksinkertaistettuna. Asiakkaiden vastauksien perusteella oli helppo rakentaa uusi selkokieline asiakastytyväisyyskysely. (Liite 3.)

Kysymysten ymmärrettävyyden lisäksi, halusimme helpottaa myös itse lomakkeen täyttöä. Joskus avoimet kysymykset eivät toimi, koska ei yksinkertaisesti tule mitään mieleen siinä hetkessä. Jos lisää hieman raameja, tässä tapauksessa antamalla vaihtoehtoisia vastauksia rasti ruutuun menetelmällä, herättelee se asiakasta ajattelemaan kiinnostaako tähän kategoriaan liittyvät asiat minua vai ei. (Liite 3.)

Kehittämistyön tuotos, selkokieline asiakastytyväisyyskysely, kuvantaa asiakkaiden osallisuuden kokemaa Kulttuuripaja Saimaan työpajatoiminnasta. Selkokielistä asiakastytyväisyyskyselyä voi hyödyntää toimintojen kehittämisessä, uusien palveluiden muotoilussa sekä toiminnan vaikuttavuuden arvioimisessa. (Liite 3.) Uusi asiakastytyväisyyskysely vastaa myös toiminnan laadullisiin mittareihin. (Toimintasuunnitelma 2023).

6 Pohdinta

6.1 Arviointi

Opinnäytetyöprosessi eteni kohti sille luotua tavoitetta, selkokieline asiakastytyväisyyskysely, suunnitellun aikataulun mukaisesti tiiviissä yhteistyössä työelämäkumppani Kulttuuripaja Saimaan edustajan kanssa. Työ alkoi huhtikuussa 2023, ja päättyen lokakuun 2023 alussa. (Salonen 2013, 13).

Opinnäytetyön raportin tieto-osuus osallisuuden kertymästä ja asiakaslähtöisyyden perusteista, sekä käytettävissä ollut Kulttuuripaja Saimaan aineiston analysointi, lisäsivät runsaasti opinnäytetyön tekijöiden omaa tietämystä aiheista. Unohtamatta arvokasta oppia siitä, kuinka yhdistyy käytäntö, tietoperusta ja tilastot toisiinsa. Tämän kokonaisuuden ymmärtäminen lisää opinnäytetyöntekijöiden ammatillisuutta ja ohjaa toimintaa entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Keskikesälle ajoittuvan Learning Cafe -mallisen asiakasraadin toteutuminen aiheutti opinnäytetyön tekijöissä mietintää siitä, tulevatko asiakkaat paikalle keskikesän helteellä, vai joudummeko siirtämään tilaisuutta syksyyn. Iloksemme saimme kuitenkin todeta, että asiakkaita oli paikalla runsaslukuisesti, ja pystyimme läpikäymään tilaisuuden hyvässä hengessä sekä antoisin tuloksin. (Liite 2.)

Pohdintaa synnytti Learning Cafe –tilaisuuden vastauksissa esiin nousseet kehittämistarpeet, jotka Kulttuuripaja Saimaan henkilöstön tulisi hyödyntää kehittämistyössä. Näitä tarpeita olivat erityisherkkyyteen liittyvä kommentti pajatilan kaikuvuudesta, toiminnan aukioloaikojen laajentamistarve lauantaiksi ja uusien asiakkaiden toimintaan löytäminen. Mainitut asiat lisäsivät asiakkaiden osallisuuden tunnetta, ja ne tulisi ottaa huomioon toiminnassa. (Liite 2.)

Opinnäytetyöraportin tietoperusteita etsiessämme ja niitä tutkiessamme löysimme mielenkiintoisen kirjoituksen siitä, kuinka sukupuolierot vaikuttavat sosiaalisen osallisuuden kokemaan (Laanterä 2013). Myös Paanasen ym. (2019) artikkeli syrjäytymisen aiheuttamista tekijöistä vahvisti tiedon. Näihin tuloksiin viitaten, voisi opinnäytetyötämme hyödyntää ja tehdä tietoperustan perusteella jatkotutkimuksen, jonka aiheena voisi olla sukupuolisensitiivisyyden huomioiminen palveluiden rakentamisessa.

Kulttuuripaja Saimaan henkilökunta arvioi opinnäytetyöraporttia asiapitoiseksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi. Selkokieline asiakastytyväisyyskysely sai kiitosta sen tiivistä muodosta ja ymmärrettävistä kysymyksistä, sekä siitä, että kyselystä tulee ilmi oleellinen tieto, jota voidaan hyödyntää tilastoinnissa ja raportoinnissa toiminnan rahoittajalle sekä verkoston

jäsenille. Henkilöstö piti hyvänä myös sitä, että asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella tulee selkeästi ilmi se, mitkä asiat toimivat ja mitkä tarvitsevat edelleen kehittämistä. Asiakkaiden palaute toisti myös samaa. Kysymykset olivat nyt ymmärrettäviä ja vaihtoehtoja oli riittävästi. Uudella kyselyllä pystyy vastaamaan toiminnan kehittämiseen ja muu, mikä... -vastaus antaa mahdollisuuden asiakkaiden omien mielipiteiden julkittamiseen. (Liite 3.)

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyö tehtiin noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä ja sille haettiin tutkimuslupa Kulttuuripaja Saimaalta. Yhteistyösopimuksen ja tutkimusluvun allekirjoitti hankevastaava Johanna Lindh toiminnanjohtaja Lasse Koivumäen valtuuttamana. Koko opinnäytetyöprosessin ajan varmistettiin tieteellisen toiminnan laatu ja rehellisyys sekä noudatettiin yhteistyösopimuksen ehtoja. Asiakkaita ja yhteistyökumppania kohtaan osoitettiin arvostusta ja kunnioitusta, sekä kannettiin vastuu siitä, että koko opinnäytetyöprosessi etenee hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. (Tenk 2023.) Hyväksytty opinnäytetyö tallennettiin LAB ammattikorkeakoulun ohjeistuksen mukaisesti Turnitin-tarkastuksen jälkeen Theseukseen julkiseksi asiakirjaksi (LAB ammattikorkeakoulu 2023).

Learning Cafe tapaamisissa säilytettiin asiakkaiden anonyymisyys, keräämättä mitään selaista tietoa, josta osallistujien henkilöllisyys voitaisiin tunnistaa. Kerätty aineisto on hävitetty asiaankuuluvalla tavalla aineiston analysoinnin jälkeen (Tietosuojailmoitus 2023). Tapaamisessa luotiin asiakkaille turvallinen ympäristö, jossa he kokivat tulevansa hyväksytyiksi ja kuulluiksi. (Talentia 2022.)

6.3 Hyödynnettävyys

Kulttuuripaja Saimaa käyttää Pokka –hyvinvoinnin arviointialustaa toiminnan vaikuttavuuden arviointiin ja asiakastyytyväisyyden mittaamiseen (Pokka, 2023). Alustalla on valmiit kyselypohjat, jotka ovat käytössä kansallisesti. Näitä kyselypohjan kysymyksiä on mahdollisuus muokata omien tarpeiden mukaiseksi. Kulttuuripaja Saimaa voi hyödyntää uutta selkokielistä asiakastyytyväisyyskyselyä, ja vaihtaa kysymykset sen mukaiseksi. Lisäksi Kulttuuripaja Saimaa voi mainostaa uutta asiakaskyselyä kansallisesti verkostoissaan ja tarjota sitä myös muiden työpajatoimijoiden käyttöön.

Kulttuuripaja Saimaa voi hyödyntää Laanterän (2013) ja Paanasen ym. (2019) materiaalia sukupuolen sensitiivisyydestä, miten rakentaa varsinkin nuorille miehille suunnattuja palveluita. Nuoret miehet, joita myös Kulttuuripaja Saimaan kävijäkunnasta on suurin osa, tarvitsevat enemmän asioiden yhdessä pohtimista, tunnetaitojen opettelua sekä oikea-aikaista

ja oikeanlaista tukea, koska juuri näiden on todettu vahvistavan nuorten miesten osallisuuden kokemaa, hyvinvointia ja työelämään suuntautumista.

Yleisesti ottaen opinnäytetyön raportti sisältää paljon tietopohjaa asiakkaan osallisuuden vahvistamisesta sekä palveluiden asiakaslähtöisestä rakentamisesta. Kulttuuripaja Saimaa voi hyödyntää näitä uusien toimintojen rakentamisessa tai jo olemassa olevien kehittämisessä. Sosiaalisen kuntoutuksen kentällä on erittäin tärkeää tietää, miten ja millä tasolla ottaa asiakkaita mukaan toiminnan suunnitteluun ja palveluiden rakentamiseen.

Lähteet

Fountain House. 2023. Fighting to improve health, increase opportunity, and end social and economic isolation for people most impacted by mental illness. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://www.fountainhouse.org/>

Heikintalo. 2023. Heikintalo, tukevasti arjessa. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://www.heikintalo.fi/>

Honkala, N. Laitinen, L. 2017. Näkökulmia taiteet ja kulttuurin tutkituista vaikutuksista. Viitattu 22.7.2023. Saatavissa <https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-vaikutuksiin/>

Hosie. R. 2017. Women are happier being single than men because relationships are hard work. Uk Independent. Viitattu 16.6.2023. Saatavissa <https://www.independent.co.uk/life-style/love-sex/women-why-happier-single-than-men-relationships-hard-work-survey-mintel-a8050511.html>

Innokyla 2020. Learning cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 26.4.2023. Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>

Kansalaisyhteiskunta. 2020. Kolmas sektori Suomessa. Viitattu 14.9.2023. Saatavissa <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/kolmas-sektori-suomessa/#:~:text=Suhde%20julkiseen%20Sektoriin>

Kelan työttömyysetuuksien saajat ja maksetut etuudet. 2021. Työmarkkinatuen saajat. Miehet. Viitattu 1.10.2023. Saatavissa https://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet

Kulttuuripaja Saimaa. 2023. Kulttuuripaja Saimaa. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://www.kulttuuripajasaimaa.fi/>

Kulttuuripaja Saimaan kohdejoukkokysely vuodelta 2023. Viitattu 18.4.2023.

Kulttuuripaja Saimaa toimintakertomus vuodelta 2022. Viitattu 18.4.2023.

Kulttuuripaja Saimaan toimintasuunnitelma vuodelle 2023. Viitattu 18.4.2023.

Laanterä, K. 2013. Sosiaalialan bloggaajat. Osattomat pojat ja nuoret miehet. Viitattu 9.7.2023 Saatavissa <https://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2013/11/09/osattomat-pojat-ja-nuoret-miehet/>

LAB ammattikorkeakoulu. 2023. Opinnäytetyö AMK. Viitattu 19.4.2023. Saatavissa <https://elab.lab.fi/fi/opintojen-suorittaminen/opinnaytetyo/opinnaytetyo-amk>

LAB ammattikorkeakoulu. 2023. Opinnäytetyötä koskeva yhteistyösopimus. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://elab.lab.fi/fi/opintojen-suorittaminen/opinnaytetyo/opinnaytetyo-amk>

Leemann, L. Hämäläinen, R-M. Asiakasosallisuus. 2015, 1–2, 6. Viitattu 27.4.2023. Saatavissa https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Leemann, L. Hämäläinen, R.M, 2016, 590–591. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Viitattu 24.6.2023. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Leemann, L. Hämäläinen, R-M. 2015, 4–5. Matalan kynnyksen palvelut. Viitattu 28.4.2023. Saatavissa https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec

Leemann, L. Kuusisto, H. Hämäläinen, R-M. 2015, 4, 5. Sosiaalinen osallisuus. Viitattu 27.4.2023. Saatavissa https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600

Lehto, U.-S., Ojanen, M., Nieminen, T., & Turpeenniemi-Hujanen, T. (2017). Sosiaalisten resurssien vaikutus hyvinvointiin ja terveyteen: sairausspesifi sosiaalinen pääoma. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti, 54(4). Viitattu 9.6.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.23990/sa.67759>

Nivala, E. 2021. Osallisuuden moninaisuus. Viitattu 11.6.2023. Saatavissa <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/>

Paananen, R., Surakka, A. Kainulainen, S. Ristikari, T. Gissler, M. 2019, 124–126. Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveystalveluiden ajoittuminen. Sosiaalilääketieteellinen aikakausilehti 56 (2). Viitattu 2.10.2023. Saatavissa <https://journal.fi/sla/article/view/73002>

Pokka –hyvinvoinnin arviointialusta. 2023. Viitattu 11.9.2023. Saatavissa <https://pokka.kukunori.fi/>

- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön, 15–16. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.4.2023. Saatavilla <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Salonen, K. Eloranta, S. Hautala, T. Kinosaari, S. 2017, 17–18. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Viitattu 27.4.2023. Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 Viitattu 26.4.2023. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2023. Sosiaali- ja terveystieteiden rahoitusmalli muuttuu 1.1.2024 alkaen. Viitattu 26.3.2023. Saatavissa <https://stm.fi/-/sosiaali-ja-terveysjarjestojen-rahoitusmalli-muuttuu-1.1.2024-alkaen>
- Soste. 2018. Vinkkejä verkostotyöhön. Viitattu 10.6.2023. Saatavissa <https://www.soste.fi/blogikirjoitus/vinkkejä-verkostotyöhön/>
- Sunnari, M. 2015, 37–40. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 2.6.2023. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47561/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201511033591.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suomen klubitalot Ry. 2023. Yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys, yksilöllisyys. Viitattu 27.7.2023. Saatavissa <https://suomenklubitalot.fi/>
- Suomen virallinen tilasto. 2021. Kuolemansyyt verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 1.10.2023. Saatavissa http://www.stat.fi/til/ksyyt/2020/ksyyt_2020_2021-12-10_tie_001_fi.html
- STEA. 2023. Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://www.stea.fi/>
- Talentia. 2022. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 19.4.2023. Saatavissa <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Tenk. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 21.4.2023. Saatavissa https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- THL. 2018. Monialainen verkostoyhteistyö. Viitattu 10.6.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/monialainen-verkostotyö>

THL. 2022. Osallisuus. Viitattu 13.9.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL a. 2023. Sukupuolten tasa-arvo. Viitattu 13.9.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-tila/hyvinvointi-ja-terveys/sukupuolten-hyvinvointi-ja-terveys/erot>

THL b. 2023. Työllisyys ja työsuhteet sukupuolittain. Viitattu 1.10.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-tila/tyo-ja-toimeentulo/tyollisyys-ja-tyosuhteet-sukupuolittain>

Tietosuojailmoitus. 2023. Viitattu 18.8.2023.

Tuominen, M. Kilpi-Jakonen, E. Hyvinvoinnin sosiaaliset juuret. Luokka-analyysi sosiaalisen pääoman ja hyvinvoinnin välisestä yhteydestä. 2020, 26–41. Viitattu 10.6.2023. Saatavissa <https://journal.fi/sosiologia/article/view/124421/74581?acceptCookies=1>

Työterveyslaitos. 2023. “Mitä muuta haluaisit tietää?” - Asiakasosallisuutta rakentuu arjen kohtaamisissa. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/blogi/mita-muuta-haluaisit-tietaa-asiakasosallisuus-rakentuu-arjen-kohtaamisissa>

Vorma, H. 2020. Kansallinen mielenterveysstrategia varmistaa pitkäjänteisen mielenterveystyön. Viitattu 29.4.2023. Saatavissa <https://www.duodecimlehti.fi/duo15776>

Liite 1. Saatekirje ja tietosuojalomake

Hyvinvointiyksikkö

Saatekirje

5.5.2023

Hei,

olemme LAB-ammattikorkeakoulun sosiaalialan sosionomi (AMK) opiskelijoita ja teemme Kulttuuripaja Saimaalle opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aiheemme tuottaa Kulttuuripaja Saimalle selkokielen asiakastyytyväisyyskysely yhdessä pajan asiakkaiden eli teidän kanssanne.

Opinnäytetyön tavoitteena on siis selvittää ja todentaa Kulttuuripaja Saimaan työpajoihin osallistuvien asiakkaiden osallisuuden kokema ja tuottaa sen pohjalta selkokielen asiakastyytyväisyyskysely, jonka kysymykset vastaavat pajan asiakkaiden tarpeisiin.

Prosessin tärkein elementti, eli teidän asiakkaiden tapaaminen ja kuuleminen, toteutetaan suunnitelman mukaan kesän 2023 aikana, tarkemmin heinäkuun aikana. Toivomme, että saavutte paikalle runsaslukuisesti, että pystymme kuulemaan teidän mielipiteitäne Kulttuuripaja Saimaan toiminnasta ja siitä, miten toiminta vaikuttaa teidän arkeenne ja elämään. Osallistumisenne perustuu luonnollisesti vapaaehtoisuuteen, ja tilaisuudesta voi poistua sen missä vaiheessa tahansa.

Tilaisuus pidetään Learning Cafe -tyyppisesti. Toimitamme teille vielä lähempänä ajankohtaa tarkemmat tiedot tapahtumasta. Teidän ei tarvitse valmistautua tilaisuuteen millään tavalla, riittää että olette paikalla.

Tämän kirjeen liitteenä on tietosuojailmoitus, jossa selviää henkilötietojen käyttötarkoitus sekä niiden käsittelyyn ja tuhoamiseen liittyvät asiat.

Yhteistyöterveisin ja hyvän kevään toivotuksin,

Elina Niemi ja Kirsi Reiman

LAB ammattikorkeakoulu, hyvinvointiala

OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA TIETOSUOJAILMOITUS EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) artiklat 13 ja 14

Laatimispäivämäärä: 5.5.2023

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Tietoja kerätään opinnäytetyötä, asiakaslähtöinen asiakastyytyväisyyskysely, varten. Tutkimuksen kohteena opinnäytetyössä ovat Kulttuuripaja Saimaan kohdejoukkokysely ja toimintasuunnitelma vuodelle 2023 sekä Learning Cafe -tapaamisten tuotos.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja todentaa Kulttuuripaja Saimaan työpajoihin osallistuvien asiakkaiden osallisuuden tunne. Tarkoitus on tuottaa kehittämistyönä Kulttuuripaja Saimaalle uusi selkokielineen, asiakaslähtöinen asiakastyytyväisyyskysely, joka vastaa myös toiminnan laadullisiin mittareihin.

Kehittämistyössä hyödynnetään Kulttuuripaja Saimaan käytössä olevaa kohdejoukkokyselyä sekä toimintasuunnitelmaa vuodelle 2023, analysoimalla ja peilaamalla niitä toisiinsa. Lisäksi pidetään kaksi kappaletta Learning Cafe -mallisia asiakastapaamisia, joissa asiakkaita kuullaan nykyisestä kohdejoukkokyselystä ja varsinkin sen niistä osista, jotka asiakkaat kokevat hankaliksi ymmärtää. Tapaamisten tarkoitus on saada asiakkaat miettimään ja kertomaan, mitä sanoja uusi asiakastyytyväisyyskysely tulisi sisältää, että se kuvaisi parhaiten heidän asiakaskokemaa.

Mitä tietoja keräämme? / Tutkimusrekisterin tietosisältö

Keräämme seuraavia tietoja:

Kohdejoukkokysely: hyödyn saaminen toimintaan osallistumisesta, hyväksytyksi tuleminen, ihmisten kanssakäyminen, osallistujien yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys, itsestä huolehtiminen, toisista huolehtiminen, ympäristöstä huolehtiminen, voimavarojen vahvistuminen sekä toiminnan kehittäminen.

Toimintasuunnitelma: toiminnan laadulliset mittarit

Learning Cafe -tapaamiset: asiakkaat avaavat ja sanoittavat nykyisen kohdejoukkokyselyn termit heille paremmin ymmärrettäväksi.

Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyperuste on suostumus.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet

Henkilötietoja keräämme rekisteröidyiltä itseltään sekä myönnetyn luvan mukaisesti Kulttuuripaja Saimaan kohdejoukkokyselystä ja toimintasuunnitelmasta.

Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä tai luovuteta ulkopuolisille.

Minne tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Kerättyä tietoa ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Kerätty aineisto säilytetään lukitussa kaapissa ja ainoastaan opinnäytetyön laatijoilla on pääsy aineistoon. Tietoja käsitellään ainoastaan LAB ammattikorkeakoulun tietoturvaisilla palvelimilla ja tietoihin pääsy on mahdollista ainoastaan Elina Niemellä ja Kirsi Reimanilla. Tiedot anonymisoidaan seuraavasti: kohdejoukkokysely ja toimintasuunnitelma osalta heti työvaiheen päättymisen jälkeen, viimeistään 30.6.2023. Learning Cafe -tapaamisten tuotokset heti niiden käsittelyn jälkeen, viimeistään 31.8.2023.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Kulttuuripaja Saimaan kohdejoukkokysely ja toimintasuunnitelma tuhoetaan heti sen analysoinnin jälkeen, viimeistään 30.6.2023. Learning Cafe -tapaamisen tuotokset tuhoetaan heti niiden analysoinnin jälkeen, viimeistään 31.8.2023.

Aineistoja ei arkistoida henkilötunnistetiedoin, vaan ne poistetaan. Aineisto arkistoidaan LAB ammattikorkeakoulun tietoturvaiselle palvelimelle.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyillä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen.

Rekisteröidyillä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Rekisteröidyillä on seuraavat EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet:

- a) Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b) Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c) Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia

- taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä.
- d) Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
 - e) Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.
 - f) Rekisteröidyn oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä, kun käsittely perustuu yleistä etua koskevaan tehtävään, rekisterinpitäjälle kuuluvaan julkiseen valtaan tai rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettuun etuun.

EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset rekisteröidyn oikeudet eivät ole automaattisia kaikessa henkilötietojen käsittelyssä.

Tutkimusrekisterin tiedot

Kulttuuripaja Saimaan kohdejoukkokysely, toimintasuunnitelma ja toimintakertomus, kertatutkimus 10.5.-30.6.2023.

Learning Care -asiakastapaamisten tuotos, kertatutkimus 1.7.-31.8.2023.

Henkilötietojen säilyttämisen kestoajat ovat samat kuin kertatutkimusaika.

Rekisterinpitäjän ja yhteys henkilön tiedot

Kirsi Reiman, kirsi.reiman@student.lab.fi

Tutkimuksen suorittajat

Elina Niemi ja Kirsi Reiman

Liite 2. Learning Cafe -tapaamisen kysymykset ja vastaukset

Alle koottu 4.7.23 pidetyn Learning Cafe –tapaamisessa läpikäytyt kysymykset ja asiakkaiden vastaukset juuri niin kuin he ne tilaisuudessa sanoittivat.

Kysymys 1

Mitkä asiat ovat sinulle tärkeitä pajan toiminnassa?

Vastaukset

Tekemistä arkeen, sosiaalinen toiminta, ihmiset

Päivärytmin ylläpito, yhdessäolo, sosialisoituminen, ystävät, ohjaajat, ystävällisyys

Ihmisten kohtaaminen, tekemistä päiviin, uusien asioiden kokeilu

Yhteisöllisyys, sosiaalisuus

Yhdessä toiminta/ keskustelu

Ryhmähenki, rento ilmapiiri, vapaus valita mihin osallistun, lautapelit

Toimiva seura/ilmapiiri

Keskivertoa parempi syöminen

Kysymys 2

Mielipide toiminnasta?

Vastaukset

Tosi hyvä juttu

Kasuaalia/ mukavaa vaihtelua

Ihan ok, saa jotain sisältöä päiviin

Piristää päivää, voisi olla vklp myös

Yleisesti positiivinen

Hyvä, piristävä, mahdollisuus tutustua ihmisiin, auttoi masennukseen

Todella tärkeä itselle, kohentaa mieltä ja auttaa jaksamaan

6/5

Kysymys 3

Mitä tarkoittaa hyväksytyksi tuleminen?

Vastaukset

Saa olla oma itensä

Tulee hyväksytyksi omana itsenään, kaikki otetaan huomioon

Saa olla oma itsensä ilman että muut tuomitsee

Kun kaikki ottaa vastaan hyvin, tervehtii kun näkee/tulee paikalle, ystävällisyys ja hyvät käytöstavat

Porukka hyväksyy pahimmatkin piirteeni osaksi minua ja silti ymmärtää

Kun hyväksytään sellaisena kuin on, voi olla oma itsensä niin että muut ei tuomitse

Kysymys 4

Mitä tarkoittaa erilaisten ihmisten keskinäinen ymmärrys?

Vastaukset

Hyväksytään toisten erilaisuus ja toimitaan niin myös omien mahdollisuuksien mukaan

Ymmärtää muiden mielipiteitä tai sitä mistä ne muodostuu

Että ainakin yrittää ymmärtää kaikkia, hyväksyy muut omana itsenään

En ymmärrä kysymystä

Ymmärrys missä toisen rajat menee ja voi sopia asioista

Samaistuminen

Yhteisten asioiden löytäminen ilman että erilaisuudet/erimielisyydet tulevat tielle

Ymmärretään toisia ihmisiä erilaisuudesta huolimatta

Kysymys 5

Mitä tarkoittaa yhdenvertaisuus?

Vastaukset

Toimitaan yhdessä kaikkien kaa

Kaikki ovat yhtä arvokkaita ja tervetulleita pajalle

Kaikki ovat samanarvoisia lähtökohdista huolimatta

Jokainen on verrattavissa toiseen samoin kriteerein

Kaikkien mielipide huomioidaan ja annetaan mahdollisuus ilmaista itseään

Yhdenvertaisuus on se että otetaan kaikki huomioon

Kysymys 6

Mitä tarkoittaa yhteisöllisyys?

Vastaukset

Että on yhdessä ja on niiku yhdessä

Kuulumista johonkin ryhmään johon tuntee kuuluvansa ja joka hyväksyy myös sinut

Yhteenkuuluvuus johonkin ryhmään ja yhdessä tekeminen

Kuulumisen tunteminen yhteisössä ja siinä toimiminen

Kysymys 7

Mitä tarkoittaa itsestä huolehtiminen?

Vastaukset

Pitää itsestä huolta fyysisesti ja henkisesti

Ottaa omat tarpeet huomioon, ei polta itseään loppuun

Ylläpitää hyvinvointiansa (mieli, ruumis, sosiaalinen)

Omien tarpeitensa ja hyvinvoinnin huolehtimisesta

Ainakin suihkussa käymistä, hygieniasta huolehtiminen, terveydestä huolehtiminen

Omien rajojen tunnistaminen

Sen tunnistaminen, mikä on itselle parhaaksi

Saa hoidettua asiansa about harkitusti ja saa itsensä nauttimaan pienestä ilosta edes

Pitää huolta omasta fyysisestä sekä henkisestä terveydestä+ kaikesta muusta elämänsä vaikuttavista asioista esim. Talous, koti yms.

Kysymys 8

Mitä tarkoittaa muista huolehtiminen?

Vastaukset

Ottaa muiden tunteet huomioon

Auttaa ja kuuntelee muita omien kykyjen mukaan

Kyky antaa oman apunsa, tasosta välittämättä

Auttaa muita ylläpitämään itseänsä omien resurssien mukaan

Huomioidaan ympärillä olevat ja ollaan avuksi jos mahdollista

Jos auttaa toista, jos toinen itkee niin kysyy mikä hätänä

Kuunteleminen, tilan antaminen

Toisten auttamista ja välien pitämistä

Kysymys 9

Mitä tarkoittaa ympäristöstä huolehtiminen?

Vastaukset

Ei heitetä roskaa luontoon, tiskaa omat astiat

Kierrättää, ei saastuta/roskaa

Saastuttamisen minimalisointi omassa toiminnassa

Omien ja joskus muiden jätteistä huolehtiminen

Sitä että muistaa tiskata ne tiskit

Ei heitetä roskaa luontoon, pidetään ympäristö siistinä, luonnon eläimet jätetään rauhaan, jos on lintu tippunut pesästä, älä koske siihen

Ei roskaa, ei aktiivisesti yritä pahentaa tilannetta

Kysymys 10

Mitä tarkoittaa voimavarat?

Vastaukset

Henkisen energian lähteitä, esim. muistot, läheiset, tavoitteet

Käytettävissä olevat henkiset ja fyysiset voimat

Voimavaroja voi olla ystävät ja harrastukset, asiat mistä tulee hyvä mieli ja laskee stressiä

Kunpa tietäisinkin

Jaksamisen kapasiteettia ja sen ylläpitämistä

Asiat jotka vahvistavat jaksamista

Mistä saa syynsä tehdä asioita ja nousta sängystä

Sen oman voimanlähteen löytämistä ja hyödyntämistä

Kysymys 11

Mitä tarkoittaa erilaisuus?

Vastaukset

Muista eroavaisuus

Eri käytöstavat, mielipiteet, moraalit

Kaikki ovat yksilöllisiä

Ristiriitaisuuksien löytymistä ihmisten samanlaisuudesta

Poikkeavaisuutta, omankaltaisuutta

Jokainen on sellainen kuin haluaa, jokainen saa pukeutua miten haluaa, jokainen ote-
taan vastaan hyvällä mielellä

Poikkeaa normaalista mutta ihmisten kanssa erilaisuus on normaalia ja hyväksi

Se että ihmiset ovat erilaisia mieleltään kuin fyysisiltä ominaisuuksiltaan ja ulkonäöl-
tään

Kysymys 12

Pajatoiminnan kehittäminen- ei rajoja?

Vastaukset

Tilojen parannus (kaiku, pöytätila)

Sosiaalisia aktiviteettejä, filosofiaa ja asioiden katsomista eri näkökulmista

Otetaan kaikkien kävijöiden mielipiteet ja toiveet huomioon

Lisää huonekasveja, lisää viihtyvyyttä, esim. enemmän tauluja/kukkia, voisi olla vklp
auki

Lauantai aukiolo

Parempi välineiden huolto

Paremmat ohjaajat (en ole pahoillani)

Viikonloppu auki

Lauantai auki, lisää lautapelejä, eksoottisempaa ruokaa kokkailuun, mahdollisuuksia
kokeilla erilaisia asioita niin kuin jousiammunnan kanssa

Kysymys 13

Miten arki on muuttunut pajalla käymisen myötä?

Vastaukset

On tullut sisältöä arkeen

Unirytmii, väsyttää, sosiaalisuus lisääntynyt

Enemmän pyöräilyä, säännöllisempi arki, väsyneempi kotona

Säännöllisyys on lisääntynyt

Päivärytmi on normalisoitunut ja sosiaalinen tarve on tyydytetty

Itseluottamus on kasvanut, sosiaalistuminen on kasvanut, uudet kaverit

Enemmän aktiivista toimintaa, poistuu enemmän kotoa, päässyt tekee mieleistensä tekemistä

Saan arkeen mielekästä tekemistä, parantanut henkistä jaksamista, lisännyt sosiaalisia suhteita/ toimintaa

Liite 3. Selkokielen asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely

Olet yksi meistä Kulttuuripaja Saimaalaisista :)

Annathan palautetta toiminnasta, että voimme kehittää sitä yhdessä vielä paremmaksi.

1 Sukupuoli

- Nainen Mies Muu En halua sanoa

2 Kuinka vanha olet

Vastaamisohje: Voit ilmoittaa ikäsi tai syntymävuotesi

- Ikä
 Syntymävuosi

3 Mistä sait tietää toiminnasta?

Vastaamisohje: Voit valita useamman vaihtoehdon

- Tuttava Ohjaamo Heikintalo Etsivä Netti Etelä-Karjalan hyvinvointialue Some
 Muu, mikä

4 Kuinka usein osallistut toimintaan?

- Lähes joka päivä 1-2 kertaa viikossa Satunnaisesti

5 Kuinka tärkeitä seuraavat asiat toiminnassa on sinulle

Vastaamisohje: Arvio asteikolla 1-5 (1 tarkoittaa ei lainkaan tärkeä ja 5 erittäin tärkeä)

- Ruokailu Asioiden hoitoapu Vertaistuki Henkilökohtaiset keskustelut ohjaajan kanssa Juhlat
 Kohtaamispaikka Uudet kokemukset/elämykset Ryhmätoiminta Liikunta Arjen rytmi
 Muu, mikä

6 Mitä mieltä olet toiminnasta?

Vastaamisohje: Arvio asteikolla 1-5 (1 tarkoittaa ei lainkaan tärkeä ja 5 erittäin tärkeä)

- Täällä on hyvä ilmapiiri
 Saan tukea toisilta kävijöiltä
 Täällä on mielekästä toimintaa
 Ohjaajat huomioivat tasapuolisesti kävijöitä
 Suunnittelemme yhdessä toimintaa
 Muuta, mitä

7 Mitä hyötyä koen saaneeni toiminnasta?

Vastaamisohje: Arvioi asteikolla 1-5 (1 ei lainkaan hyötyä ja 5 erittäin paljon hyötyä)

- Minut on hyväksytty joukkoon
 Olen oppinut ymmärtämään ja hyväksymään erilaisia ihmisiä
 Koen olevani tasavertainen muiden kanssa
 Tunnen olevani tervetullut
 Osaan rytmittää arkeani
 Kunnioitan muiden rajoja ja tunnistan omat rajat
 Osaan siivota/korjata jälkeni
 Tunnen mielialani hyväksi suurimman osan ajasta
 Osaan ja tiedän mistä ja keneltä saan apua, jos sitä tarvitsen
 Osaan sanoittaa tunteeni
 Uskallan haaveilla tulevaisuudesta
 Olen saanut kavereita
 Minulla on elämässäni ainakin yksi asia mitä nautin tehdä
 Muuta, mitä

8 Toiminnan kehittäminen

Vastaamisohje: Mistä asioista olet kiinnostunut. Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Eläimet
 Lautapelit
 Videopelit
 Liikunta
 Filosofia/etiikka
 Ruoka
 Retkeily
 Tunnetaidot
 Luovat ryhmät
 Käsityöt
 Lukeminen
 Musiikki
 Keskustelut
 Muu, mikä

9 Miten toimintaan osallistuminen on parantanut arkeasi?

Vastaamisohje: Arvio asteikolla 1-5 (1 ei mitenkään ja 5 erittäin paljon)

- Uni
 Liikunta
 Syöminen
 Ystävät
 Työ/opiskelu
 Itseluottamus
 Usko tulevaisuuteen
 Arjen hallinta
 Asioiden hoito
 Rentoutuminen
 Harrastukset
 Voit kommentoida vastausta tähän

10 Yleisfilis toiminnasta?

Huono Semihuono Hyvä Parasta parhaita