

Lahden Klubitalo, vuoden
2015
asiakastyytyväisyyskyselyn
raportointi

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Hoitotyö
Sairaanhoitaja
Opinnäytetyö
19.5.2016
Riikka Laakkonen
Sini Lehtinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma

LAAKKONEN RIIKKA,
LEHTINEN SINI:

Lahden Klubitalo, vuoden 2015
asiakastyytyväisyyskyselyn raportointi

Hoitotyön koulutusohjelman opinnäytetyö,

33 sivua, 10 liitesivua

Kevät 2016

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössämme kuvasimme mielenterveyskuntoutujien jäsenyhteisö Lahden Klubitalon asiakastyytyväisyyttä ja jäseniltä esiin nousseita kehitysideoita vuonna 2015. Työn tavoite oli tuottaa tietoa asiakastyytyväisyydestä ja kehitysideoista Lahden Klubitalolle. Työtämme ohjasi kolme tutkimuskysymystä, mikä on Klubitalo ja mihin sen toiminta perustuu, mihin Lahden Klubitalon jäsenet ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä sekä minkälaisia kehitysideoita jäsenillä on ja kuinka niitä toteutetaan. Työmme oli määrällinen tutkimus, jossa lisänä käytettiin laadullisesta tutkimuksesta tuttua teemahaastattelua.

Keskeisenä teoriapohjana olivat yhteisölähtöinen kuntoutus sekä psykososiaalinen kuntoutus. Lisäksi työssä olennaisena osana olivat Klubitalotoimintaa ohjaavat laatustandardit.

Asiakastyytyväisyyskysely laadittiin työryhmässä, johon kuului Lahden Klubitalon henkilökuntaa ja -jäseniä. Kysymykset mietittiin Klubitalon perustoiminnan ja sen vaikuttavuuden arvioinnista, toiminnan kuntouttavuuden toteutumisesta sekä kehittämisideoiden saamisesta. Kyselyn tuloksista oli koottuna tiivistelmä, jonka avulla käsitelimme tuloksia. Muodostimme kyselystä teemoja, joiden kautta raportoimme tuloksia.

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella jäsenet olivat erittäin tyytyväisiä Klubitalon toimintaan. Klubitalon työtehtävistä löytyi jokaiselle mielekäästä tekemistä, klubitaloyhteisö oli toimiva ja tasavertaisuus toteutui sekä yhteydenpito ja informointi olivat riittävää. Siirtymätyötä ei koettu kiinnostavaksi, eikä enemmistö ollut osallistunut siirtymätyöhön. Vapaa-ajantoiminta, koulutukset ja kurssit sen sijaan koettiin kiinnostaviksi. Kehitysideoita oli kirjattuna todella vähän. Teemahaastattelussa saimme varmennusta asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin. Haastattelun tulokset olivat hyvin samankaltaisia kuin itse asiakastyytyväisyyskyselyssä.

Asiasanat: Klubitalo, yhteisölähtöinen kuntoutus, psykososiaalinen kuntoutus, asiakastyytyväisyys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in nursing

LAAKKONEN RIIKKA,
LEHTINEN SINI:

Lahti Club house, reporting customer
satisfaction survey in 2015

Bachelor's Thesis in nursing

33 pages, 10 pages of appendices

Spring 2016

ABSTRACT

Our Bachelor's thesis research focused on analyzing customer satisfaction and development ideas of Lahti Club house members. The objective of the thesis was to generate knowledge about satisfaction and suggest potential development ideas to be utilized by Lahti Club house personnel. The research questions set for the thesis were: what is Lahti Club house and what are its operations based on, which components yield customer satisfaction and dissatisfaction amongst Lahti Club house members, as well as what development ideas arise from the members and how to implement them. The research method was quantitative, supported by a qualitative, semi-structured interview.

Previous research on community-based rehabilitation and psychosocial rehabilitation formed the theoretical basis for the work. In addition, the quality standards guiding the operations in Lahti Club house were utilized in the theoretical framework.

The project team, whose task was to create the customer satisfaction survey, included individuals from Lahti Club house personnel and member base. The survey questions were formed to cover the following topics: assessment of Lahti Club house basic operations and their effectiveness, analysis of the results achieved from rehabilitation activities, and identification of development ideas. The survey results were first summarized, after that the key findings from the summary were turned into themes, which were then utilized to report the results.

The customer satisfaction survey indicated that the members were highly satisfied with Lahti Club house operations. The members found good fitting tasks for themselves from the pool of daily tasks. Also, the Club house community functioned well, equality between members was in place, and communication and information sharing was on a sufficient level. Additionally, leisure activities, trainings and courses were perceived to be of good value. Also, the development ideas identified by the members were few in numbers. On the other hand, transitional employment did not generate interest and hence the majority of members did not utilize the opportunity. The semi-structured interviews confirmed the results arisen from the customer satisfaction survey, as the interview

results were to a great extent in line with the survey results.

Key words: Club house, community-based rehabilitation, psychosocial rehabilitation, customer satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KLUBITALO	2
2.1	Klubitalojen historia	2
2.2	Klubitalot Suomessa	2
2.3	Lahden Klubitalo	3
3	KLUBITALOTOIMINTAA OHJAAVAT TOIMINTAMALLIT	5
3.1	Laatustandardit	5
3.2	Yhteisölähtöinen kuntoutus (community-based rehabilitation, CBR)	6
3.3	Psykososiaalinen kuntoutus (psychosocial rehabilitation, PSR)	7
3.4	Kuntouttava toiminta Klubitalolla	8
4	KLUBITALON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TEEMAT	9
5	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	11
6	TUTKIMUSMENETELMÄT	12
6.1	Aineisto	12
6.2	Tiedonhaku	13
6.3	Teemahaastattelu	13
6.4	Aineiston käsittely ja analysointi	14
7	KYSELYN TULOKSET	15
8	POHDINTA	23
8.1	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	23
8.2	Tulosten tarkastelua	25
8.3	Kehittämisehdotuksia ja jatkotutkimusaiheita	28
	LÄHTEET	31
	LIITTEET	34

1 JOHDANTO

Klubitalo on jäsenyhteisö, jonka muodostavat mielenterveyskuntoutajat yhdessä palkatun henkilökunnan kanssa. Klubitalossa on työpainotteista toimintaa, joka on lähtöisin mielenterveyskuntoutujien omista tarpeista. Samalla tarjolla on vertaistukea. Klubitalotoiminta perustuu kansainväliseen Fountain House Klubitalo -toimintamalliin. (Suomen Klubitalot ry 2016.) Suomen Klubitalot ry kertoo Klubitalojen unelman seuraavasti:

Klubitalon unelma: Mielenterveyskuntoutajat voivat toteuttaa itseään kykyjensä mukaisesti ja ovat arvostettuja työtovereina, naapureina ja ystävinä (Suomen Klubitalot ry 2016).

Lahden Klubitalo toimii opinnäytetyömme toimeksiantajana ja työssämme raportoimme Lahden Klubitalon asiakastyytyväisyyttä ja kehitysideoita vuodelta 2015. Asiakastyytyväisyyskyselystä on koottu teemat, joiden avulla käymme asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset läpi ja kerromme tuloksista. Opinnäytetyömme toimii raporttina, jota Lahden Klubitalo voi käyttää esimerkiksi perustelemaan omaa toimintaa yhteistyökumppaneille ja muille Klubitaloille.

Työmme on määrällinen tutkimus, jossa on mukana laadullisesta tutkimuksesta tuttu teemahaastattelu. Teoriapohjan työllemme muodostavat pääasiassa Klubitalotoimintaa ohjaavat laatustandardit sekä taustalla vaikuttavat yhteisölähtöinen kuntoutus ja psykososiaalinen kuntoutus.

2 KLUBITALO

Klubitalo on mielenterveyskuntoutujille tarkoitettu jäsenyhteisö, jossa henkilökunta työskentelee jäsenien tukena (Suomen Klubitalot ry 2016). Muun muassa Clubhouse International hallituksen jäsen sekä Clubhouse Europe tutkimustyöryhmän puheenjohtaja Esko Hänninen tiivistää Klubitalomenetelmän keskeisen tavoitteen seuraavasti:

Klubitalomenetelmän keskeinen tavoite on tukea psyykkisesti sairastuneita ihmisiä tulemaan toimeen ilman sairaalahoitoa ja samalla auttaa heitä saavuttamaan sosiaalisia, taloudellisia, koulutuksellisia ja ammatillisia tavoitteitaan. Laatusuositukset toimivat eettisenä ohjeena Klubitalojen henkilökunnalle, johdolle ja hallinnolle. Laatusuositukset ovat myös jäsenten perusoikeuksien määrittämistä varten. (Hänninen 2015, 6.)

2.1 Klubitalojen historia

Klubitalot ovat saaneet alkunsa New Yorkista vuonna 1948. Fountain House -niminen yhteisö on ensimmäinen Klubitalo, joka noudatti psykososiaalisen ja yhteisöllisen kuntoutuksen mallia. (Hänninen 2012, 7.) Toimintamallia kehitettiin 1950- ja 1960-luvulla, ja kehityksen myötä toimintamalli levisi Yhdysvalloissa sekä Yhdysvaltojen rajojen ulkopuolelle Kanadaan 1970-luvulla. Eurooppaan Klubitalo saapui 1980-luvulla. Ensimmäinen Euroopan Klubitalo avattiin Ruotsin Tukholmaan. Nykyään Klubitalot ovat levinneet maailmanlaajuisesti ja Fountain House -mallin mukaisia Klubitaloja on noin 350 kappaletta. (Hänninen 2015, 12.)

2.2 Klubitalot Suomessa

Suomessa olevien Klubitalojen aatteellista tukemista ja laadullista kehittämistä varten on perustettu Suomen Klubitalot ry. Siihen kuuluu kaikki 25 Suomen Klubitaloa. Jokainen Klubitalo toteuttaa työtään noudattaen laatusuosituksia (=laatustandardit) (LIITE 1), jotka on määritelty maailmanlaajuisessa Klubitalojen konferenssissa. (Hänninen 2015, 6.) Kansainvälinen Klubitaloyhteisö kokoontuu kahden vuoden

välein tarkistaakseen Klubitalotoiminnan kansainväliset standardit ja samassa yhteydessä niitä päivitetään, jos se on tarpeellista. ICCD (International Center for Clubhouse Development) eli Klubitalojen kansainvälinen kehittämiskeskus koordinoi Klubitalojen kehittämistä. (Hänninen 2012, 7; Suomen Klubitalot ry 2016.)

Suomen ensimmäinen Klubitalo on avattu vuonna 1995 Tampereella. Vuonna 1998 perustettiin Suomen Fountain House Klubitalojen verkostoyhdistys ry, jonka nimi muutettiin vuonna 2014 Suomen Klubitalot ry:ksi. Suomen Klubitalot ry:n toiminnan painopisteinä ovat laadun ylläpitäminen ja koulutus, Klubitalojen toimintaan tutustuminen sekä uusien jäsenyhteisöjen tukeminen, Klubitalotoiminnan vaikuttavuuden tutkiminen sekä osallistuminen kansainväliseen toimintaan. (Suomen Klubitalot ry 2016.)

2.3 Lahden Klubitalo

Lahden Klubitalo on yksi 25:stä Suomen Klubitalosta (Hänninen 2015, 12; Kokkonen 2016a). Toimipaikka sijaitsee Lahden keskustassa Vuorikadulla. Lahden Klubitalo on pääasiassa avoinna maanantaista perjantaihin kello 8-16. Lisäksi Klubitalolla järjestetään virkistys- ja vapaa-ajantoimintaa varsinaisten aukioloaikojen ulkopuolella. (Lahden Klubitalo 2016.)

Klubitalon tavoitteena on parantaa kuntoutujien elämänlaatua, vähentää sairaalahoidon tarvetta ja tukea paluuta työelämään (Lahden Klubitalo 2016). Klubitalolla pidetään joka maanantai klubikokous, josta laaditaan pöytäkirja. Klubikokouksessa käsiteltävät asiat ovat etukäteen kirjattu esityslistaan, jota jokainen voi täydentää. Klubikokouksessa voidaan käydä läpi muun muassa jäseniltä tulleita palautteita ja toiminnan kehittämisideoita. (Kokkonen 2016a.) Avointa keskustelua ja vuorovaikutusta Klubitalolla käydään päivittäin. Henkilökunta ja jäsenet ovat yhtä kokonaisuutta ja yhdessä he ovat vastuussa Klubitalosta. Klubikokous eroaa päivittäisestä keskustelusta ja aamu- sekä iltapäiväpalavereista siten, että siellä on tarkoitus tehdä suunnitelmia ja päätöksiä. (Kokkonen 2016b.) Lisäksi Lahden Klubitalo järjestää neljä

kertaa vuodessa kehittämispäivät, joihin osallistuu niin ikään Klubitalon henkilökuntaa ja jäseniä. Kehittämispäivillä on tarkoitus kehittää Klubitalon toimintaa ja laatia uusien käyttöön otettavien ideoiden toimintasuunnitelma ja aikataulutus. (Kokkonen 2016a.) Vuosittain Lahden Klubitalo teettää jäsenilleen asiakastytyväisyyskyselyn, jonka tarkoitus on kartoittaa jäsenien palautetta sekä kehitysideoita (Kokkonen 2016c). Vuoden 2015 asiakastytyväisyyskyselyn tulosten lisäksi saimme Lahden Klubitalolta sähköisesti vuonna 2014 toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn tulokset. Työmme lopussa olemme vertailleet vuoden 2014 ja vuoden 2015 asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia.

3 KLUBITALOTOIMINTAA OHJAAVAT TOIMINTAMALLIT

Klubitalojen toimintamalli määritellään laatustandardeissa (LIITE 1). Standardit luovat pohjan Klubitalojen laadunarvioinnille. (Suomen Klubitalot ry 2016.) Laatustandardien ohella klubitalomalli pohjautuu yhteisölähtöiseen sekä psykososiaaliseen kuntoutukseen (Kokkonen 2016c). Yhteisölähtöisen ja psykososiaalisen kuntoutusmallin yhteneväisyydet Klubitalon toimintaan on havaittu vasta jälkikäteen. Toimintaa ei ole alun perin suunniteltu kyseisten kuntoutusmallien mukaan, mutta Klubitalon toiminnassa sekä kuntoutusmalleissa on paljon yhteneväisyyksiä. (Kokkonen 2016b.)

3.1 Laatustandardit

Laatustandardit eli laatusuositukset (LIITE 1) ovat olemassa, jotta Klubitaloyhteisö voisi menestyä. Klubitalon jäsenet ovat psyykkisesti sairastuneita, jotka pyrkivät tulemaan toimeen ilman sairaalahoitoa. Samalla he tähtäävät kohti parempia sosiaalisia, taloudellisia, koulutuksellisia ja ammatillisia tavoitteita. Standardit määrittelevät jäsenten perusoikeuksia ja ne edellyttävät Klubitalon olevan paikka, joka sekä kunnioittaa jäseniään että antaa heille mahdollisuuksia. Henkilökunnalle standardit toimivat eettisenä ohjesääntönä. (Clubhouse International 2015, 1.)

Laatustandardit määrittelevät jäsenyyden, henkilösuhteet, tilat, työpainotteisen päivän, työllistymisen, koulutuksen, talon toiminnan sekä rahoituksen, johdon sekä hallinnon. Kaikki maailman Klubitalot noudattavat näitä standardeja ja sitoutuvat toimimaan niiden mukaan. (LIITE 1; Clubhouse International 2015, 1–5.) Lahden Klubitalon yhteyshenkilö kertoi haastattelussa, että laatustandardit näkyvät heidän arjessaan päivittäin ja standardeja käydään usein läpi kokouksissa (Kokkonen 2016a). Laatustandardit ovat lisäksi näkyvillä ilmoitustaululla ja näin ne ovat jokaisen jäsenen luettavissa. Laatustandardit ovat hyvin

käytännönläheiset ja selkeät, joten niiden ymmärtäminen ja käyttöönottoaminen on helppoa.

3.2 Yhteisölähtöinen kuntoutus (community-based rehabilitation, CBR)

Yhteisölähtöisen kuntoutuksen perusajatus on parantaa sairastuneiden ja työkyvyttömiä ihmisten elämänlaatua ja huolehtia, että he pysyvät osana yhteiskuntaa. Yhteisölähtöinen kuntoutus perustuu sen ymmärtämiseen, etteivät mielen sairaudet ole henkien tai väärin tekojen aiheuttamia, eikä niiden hoitamiseen riitä ainoastaan lääkkeet. Mielen terveyspotilas on koko ympäröivän yhteisön haaste ja yhteisö voi osaltaan auttaa kuntoutujaa toipumaan hyväksymällä hänet yhteisön jäseneksi. Mielen terveyskuntoutujilla tulee olla tasavertainen mahdollisuus ja oikeus toteuttaa itseään suhteessa terveisiin ihmisiin. Kyse on myös ihmisen perusoikeuksista. (WHO 2010, 1–22.)

Yhteisölähtöisen kuntoutuksen tarkoitus on yhdistää terveet ja toimintakyvyltään rajoittuneet ihmiset. Terveet ihmiset voivat auttaa ja tukea heitä kuntoutumaan sekä aktiivisuuden kautta parantaa heidän elämänlaatuaan. Kuntoutujan rooli on aktiivinen, heidän puolestaan ei ole tarkoitus tehdä, vaan heitä tuetaan onnistumaan itse. (WHO 1994, 4.) Klubitalolla henkilökunnan tehtävänä on ohjata ja tukea jäseniä toteuttamaan itseään. Kaikki ovat tasa-arvoisia ja toiminta perustuu yhdessä tekemiseen. WHO:n mukaan yhteisölähtöinen kuntoutus koostuu viidestä eri osa-alueesta, joita ovat terveys, koulutus, elinympäristö, sosiaalisuus sekä voimaantuminen. Osa-alueita voidaan valikoida sen mukaan, missä kuntoutujilla ja yhteisöllä on puutteita. (LIITE 2; WHO 2010, 24, 33.)

Työn tekemisen myötä olemme tutustuneet Lahden Klubitalon arkeen. Yhteisölähtöisen kuntoutuksen malli on osa toiminnan perustaa ja sen eri osa-alueet näkyvät käytännössä. Jäsenillä on terveyden kanssa ongelmia ja he tulevat Klubitalolle osana omaa kuntoutusprosessia. Etenkin nuoremmilla jäsenillä on usein tarvetta kouluttautumiselle, joten Klubitalo auttaa jäsentä selvittämään sopivan alan sekä tukee opintopaikan haussa.

Lisäksi Klubitalo tukee jäseniä työllistymään siirtymätyöohjelman avulla sekä olemalla tukena työnhaussa. Klubitalon tavoite on voimaannuttaa jäseniä ja yhteisössä he opettelevat sosiaalisuutta. Klubitalo on osa jäsenien elinympäristöä ja ainakin siellä he voivat kokea olevansa kykeneviä ja tärkeitä, mikä on tärkeää kuntoutumisen kannalta.

3.3 Psykososiaalinen kuntoutus (psychosocial rehabilitation, PSR)

Karkeasti jaotellen psykososiaaliseen toimintakykyyn kuuluu kyky selviytyä arjesta, olla vuorovaikutuksissa muiden ihmisten kanssa, ratkaista elämän arkiongelmia ja toimia omassa elin- ja toimintaympäristössään.

Psykososiaalista toimintakykyä ei voida irrottaa fyysisestä toimintakyvystä, koska toimintakyky on aina kokonaisuus. Yksinkertaistettuna psykososiaalinen toimintakyky tarkoittaa kykyä tulla toimeen tavanomaisessa yhteisöelämässä. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 47.) Psykososiaalisella kuntoutuksella pyritään parantamaan yksilön fyysistä toimintakykyä, vähentämään haitallisia tapoja ja tottumuksia ja omaksumaan uusia taitoja. Kuntoutujaa tuetaan aktiivisuuteen ja hänelle pyritään saamaan myönteisempi ja realistisempi kuva itsestään ja asenteistaan. Samalla elämän mielekkyys kasvaa. (Ojanen 1992, 142–143, Nordlingin 2007, 34 mukaan.) Lisäksi kuntoutus tähtää parantamaan yksilön kokemusta riippumattomuudesta ja oman elämän hallinnasta. Psykososiaalisessa kuntoutuksessa ihminen otetaan huomioon kokonaisuutena ja hänen voimavaroja sekä toimintamahdollisuuksia edistetään. On tärkeää kuulla millaiseksi ihminen kokee oman selviytymisensä ja vointinsa, sekä millaista apua hän kaipaisi. Kuntouttavan työn lähtökohta on ihmisen omat valinnat sekä oma tahto. (Kettunen ym. 2009, 48–59.)

Lahden Klubitalolla jäsen saa itse valita, mihin tehtäviin hän osallistuu. Ruuanlaitosta kiinnostunut voi hakeutua keittiötehtäviin ja henkilö, joka haluaa työskennellä tietokoneen kanssa, voi hakeutua toimistotehtäviin. Jäsen itse määrittää omaa jaksamistaan. Klubitalolla ei ole vähittäisaikarajaa, kuinka kauan siellä tulisi aikaa viettää kerrallaan.

Jokainen Klubitalon toimintaan osallistuva saa osallistua kaikkeen omien voimavarojensa mukaan ja samalla hän voi vaikuttaa Klubitalon toimintaan. Klubitalo tarjoaa jäsenelle toimintaympäristön, jossa hän saa tukea ja mahdollisuuden toteuttaa itseään.

3.4 Kuntouttava toiminta Klubitalolla

Kuntoutuja itse määrittää kuntoutustyön onnistumisen. Jäsenen kokemus saamastaan palvelusta mittaa lopulta palvelun laatua ja laatuun vaikuttavat myös vuorovaikutustilanteet. On tärkeää säilyttää kuntoutujan identiteetti ja samalla luoda sekä tukea sitä. Psykososiaalinen kuntoutuminen nojaa vahvasti hyvään vuorovaikutusilmapiiriin ja kuntoutujan on tärkeää kokea luottamusta, avoimuutta ja arvostusta. Klubitalolla kuntoutuja voi kokea itsensä hyväksytyksi sekä ymmärretyksi ja tämä edistää kuntoutujan itsensä hyväksymistä. Työntekijän tehtävä on luoda tasa-arvoista keskustelua ja vuoropuhelua, ei olla tietäjänä. Työntekijän tulee asettaa kysymyksiä, välttää oletuksia ja kyseenalaistaa selviöitä sen sijaan, että antaa valmiita vastauksia. Kuntoutujalle tulee antaa mahdollisuus pohtia itseään ja tilannettaan. Samalla hänelle annetaan tilaisuus tulla tietoisemmaksi omista tulkinnoistaan, joka auttaa kuntoutumisessa eteenpäin. Kuntoutujan aktivoiminen ja vastuun antaminen ovat tärkeää toipumisen kannalta. Vastuuta otetaan kykyjen mukaan sekä yksilönä, että yhteisönä. (Kettunen ym. 2009, 60–64.) Lahden Klubitalolla jokainen saa olla oma itsensä. Kaikki tapaamamme jäsenet olivat tyytyväisiä Klubitalon toimintaan ja kaikki olivat löytäneet Klubitalolta mielekästä tekemistä. Lisäksi jokainen haastateltava oli saanut luotua uusia tuttavuus-, kaveri- tai ystävyys-suhteita Klubitalon kautta.

4 KLUBITALON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN TEEMAT

Vuoden 2015 asiakastyytyväisyyskyselystä kokosimme opinnäytetyötä varten viisi teemaa, joiden kautta käymme kyselyn tulokset läpi. Teemat ovat työpainotteinen päivä, yhteisöllisyys, yhteydenpito, klubikokous sekä siirtymätyö (Jäsenkysely 2015, 1–10).

Työpainotteinen päivä. Klubitalon toiminta rakentuu työpainotteisen päivän ympärille (Lahden Klubitalo 2016). Työpainotteinen päivä sitouttaa jäsenet ja henkilökunnan huolehtimaan yhteisvoimin Klubitalosta ja Klubitaloyhteisön kehittämisestä. Kaiken työn, jota Klubitalolla suunnitellaan ja tehdään, on tarkoitus nostaa jäsenien omanarvontunnetta, itseluottamusta ja elämän mielekkyyttä. Työpainotteisen päivän työajat vastaavat niin sanottua tavanomaista työaika. (Clubhouse International 2015, 2–3.) Klubitalo on jaettu yhteen tai useampaan työyksikköön, joissa jokaisessa on tarvittava määrä henkilökuntaa ja jäseniä. Työpainotteisen päivän suunnitteluun, toteutukseen, päätöksentekoon ja kehittämiseen osallistuvat kaikki yhteisön jäsenet tasavertaisesti. Työnjako tapahtuu päivittäisissä kokouksissa aamuisin ja puolilta päivin. Jäsen voi valita osallistuvansa toimistoyksikkötyöhön, opinto- ja työyksikkötyöhön tai keittiöyksikön töihin. Toimistoyksikön työtehtäviin kuuluu toimiston-, vastaanoton- ja hallinnon työtehtävät. Opinto- ja työyksikkötyön tavoitteena on kehittää Klubitalon työllistymis- ja opinto-ohjelmaa. Keittiöyksikössä työhön kuuluu ruokalistojen suunnittelu, ruokien toteutus ja keittiön jälkityöt, kuten tiskit. Lisäksi ClubCafe:ssa voi harjoitella kahvilatyöskentelyä. (Lahden Klubitalo 2016.) Lahdessa pajatoiminta on osa työpainotteista päivää. Pajat kokoontuvat viikoittain. Pajat ovat avoimia kaikille halukkaille, mutta ne ovat kohdistettu pienelle ryhmälle kerrallaan. (Kokkonen 2016b; Lahden Klubitalo 2016.)

Yhteisöllisyys. Mielenterveystyössä voidaan hyödyntää kuntoutusyhteisöä, jolloin sekä sosiaalinen että fyysinen ympäristö käytetään hyödyksi yksilön kuntoutumisessa. Kaikki yhteisön tapahtumat suunnitellaan jäsenien kuntoutumista edistäväksi. Yhteisön jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja yhdessä he tekevät päätöksiä. Vuorovaikutustaitojen

harjoittelu on monelle mielenterveyskuntoutujalle tarpeellista, koska näihin taitoihin usein tulee puutteita mielen sairastuessa. Yhteisö tarjoaa kuntoutujalle vertaistukea, mikä edistää kuntoutumista. Toisilta jäseniltä saa myös palautetta omasta käyttäytymisestään ja näin jäsenillä on mahdollisuus kasvaa ihmisenä. Yhteisön tulee olla epämuodollista ihmisten välistä läheisyyttä. Jokaisella jäsenellä on oikeus osallistua kaikkeen ja yhteisön tulee sallia erilaisuutta. Yhteisö esimerkiksi kannustaa, tukee ja motivoi yksilöä, jolloin yksilö myös sitoutuu paremmin kuntoutumiseensa. (Kuhanen, Oittinen, Kanerva, Seuri & Schubert 2010, 106–107.) Yhteisöllisyys on osa Klubitalon toiminnan perustaa ja ilman näyttöä yhteisöllisyyden hyödyistä mielenterveyskuntoutujille, ei Klubitaloakaan olisi.

Yhteydenpito. Laatustandardien (LIITE 1) mukaan Klubitalolla tulee olla tehokas järjestelmä yhteydenpitämiseksi niihin jäseniin, jotka eivät käy Klubitalolla, alkavat eristäytyä yhteiskunnasta tai ovat sairaalahoidossa (Clubhouse International 2015, 1). Lahden Klubitalolla yhteydenpito jäseniin on kaikkien työyksiköiden vastuulla (Lahden Klubitalo 2016).

Klubikokous. Laatustandardit velvoittavat Klubitaloa järjestämään jäsenille sekä henkilökunnalle yhteisiä ja avoimia keskustelutilaisuuksia. Klubikokous on esimerkki avoimesta keskustelutilaisuudesta. Kokouksessa kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin, tuoda esiin uusia ideoita sekä vaikuttaa tulevaisuuden suuntalinjoihin ja kehitykseen. (Clubhouse International 2015, 5.)

Siirtymätyö. Klubitalo mahdollistaa jäsenten siirtymisen ansiotöihin siirtymätyöohjelman avulla. Siirtymätyöohjelma on laatustandardien (LIITE 1) mukaan jäsenen perusoikeus, joka tarjoaa jäsenille mahdollisuuksia työskennellä avoimilla työmarkkinoilla. Siirtymätyöohjelmaan kuuluu olennaisena piirteenä se, että jäsenen mahdollisina poissaolopäivinä Klubitalo takaa sijaisen kaikille siirtymätyöpaikoille. Tehdystä työstä maksetaan työehtosopimuksen mukaista palkkaa ja työsuhde on osa- ja määräaikainen. (Clubhouse International 2015, 3.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoite on tuottaa tietoa asiakastyytyväisyydestä ja toiminnan kehitysideoista Lahden Klubitalolle. Työn tarkoitus on kartoittaa Lahden Klubitalon asiakastyytyväisyyttä vuonna 2015 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta sekä nostaa esille Lahden Klubitaloa koskevia kehitysideoita.

Tutkimuskysymyksiksi ovat valikoituneet seuraavat kysymykset:

1. Mikä on Klubitalo ja mihin sen toiminta perustuu?
2. Mihin Lahden Klubitalon jäsenet ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä?
3. Minkälaisia kehitysideoita jäsenillä on ja kuinka niitä toteutetaan?

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyössä yhdistyvät sekä määrällinen että laadullinen tutkimusmenetelmä. Vilkan (2007) mukaan määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä antaa tietoa mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista sekä eroista. Se vastaa kysymykseen kuinka paljon tai miten usein (Vilka 2007, 13–17.) Mittarina on käytetty Klubitalon tekemää asiakastyytyväisyyskyselyä, jolla saadaan määrällistä tietoa jäsenistä ja heidän mielipiteistään. Muuttujia kyselyssä ovat mielipiteet, jäsenyyden kesto, sukupuoli ja ikä. Määrälliselle tutkimukselle tyypillistä on vastaajien suuri määrä. Tässä kyselyssä vastaajia oli 46.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä selvittää ilmiötä ja sillä pyritään vastaamaan kysymykseen mitä. Laadullinen ja määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan. (Kananen 2011, 15–16.) Tässä työssä laadullisen tutkimusotteen avulla syvennettiin tietoa, mitä olimme jo saaneet määrällisen tutkimusotteen avulla.

6.1 Aineisto

Lahden Klubitalo toteutti vuonna 2015 marraskuussa jäsenilleen vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn. Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan, jotta voidaan seurata jäsenten tyytyväisyyttä ja samalla ottaa vastaan kehitysideoita Klubitalon toimintaan. Kysely laadittiin työryhmässä, johon kuului Klubitalon henkilökuntaa ja jäseniä. Kysymykset mietittiin Klubitalon perustoiminnan ja sen vaikuttavuuden arvioinnista, toiminnan kuntouttavuuden toteutumisesta sekä kehittämisideoiden tai arvioinnin saamisesta. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastattiin sähköisesti. Pääsääntöisesti Klubitalolla kävijöitä pyydettiin vastaamaan kyselyyn, mutta osalle jäsenistä kysely lähetettiin sähköpostiin. (Kokkonen 2016c.) Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista koottu tiivistelmä toimii opinnäytetyömme aineistona. Lahden Klubitalo on koonnut tiivistelmän.

6.2 Tiedonhaku

Merkittävässä osassa työssämme ovat Klubitalotoimintaa ohjaavat laatustandardit (LIITE 1), jotka löytyivät ilman tiedonhakuun tarkoitettua portaalia. Lisäksi löysimme paljon tietoa Klubitalotoiminnasta tiedonhakuportaalien ulkopuolelta. Klubitalotoiminnasta ja sen historiasta kertovana lähteenä on THL:n raportin suomenkielinen yhteenveto, jonka löysimme Googlen avulla. Masto-Finna tietokannasta etsimme teoriapohjaa käsitteille yhteisölähtöinen kuntoutus (community-based rehabilitation, CBR) ja psykososiaalinen kuntoutus (psychosocial rehabilitation, PSR). Masto-Finnasta etsimme painettuja lähteitä, e-aineistoa sekä artikkeleita, mutta emme saaneet toivottua tulosta. Melinda tietokanta toimi niin ikään tiedonhakuportaalina edellä mainituille teoriakäsitteille. Melindaa käytettäessä meillä oli jo olemassa runsaasti lähteitä, joten rajasimme hakua. Lähteeksi kävi 2007–2016 kirjoitettu väitöskirja, joka on suomenkielinen ja saatavissa verkkojulkaisuna. Lisäksi väitöskirjan piti käsitellä mielenterveyskuntoutujaa tai mielenterveyspotilasta. Tarkalla haulilla saimme yhden tuloksen, joka on työssämme lähteenä.

Klubitaloista löytyy paljon opinnäytetöitä, mutta väitöskirjoja aiheesta emme löytäneet. Opinnäytetöitä emme ottaneet työhömmme lähteiksi, koska ne eivät ole riittävän luotettavia.

6.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on hyvä tapa saada lisätietoa, koska haastattelussa esitetään pääsääntöisesti avoimia kysymyksiä (Haastattelu 2016). Teemahaastattelussa on nimensä mukaisesti ennalta määritellyt teemat, mutta vapaalle puheelle annetaan aikaa ja tilaa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2016).

Toteutimme Klubitalolla teemahaastattelun 11.3.2016. Teemahaastattelun tarkoituksena oli saada tarkempia kuvauksia Klubitalotoiminnan kehitysideoista sekä varmistaa asiakastyytyväisyyttä. Ennen

teemahaastattelua käytössämme on ollut tulostettu tiivistelmä asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista sekä yhteyshenkilön haastattelusta saatu materiaali. Haastateltaviksi oli valikoitu Klubitalon toimesta kolme jäsentä. Teemat haastatteluun muotoutuivat suoraan asiakastyytyväisyyskyselystä (LIITE 3). Toteutimme haastattelun yksilöhaastatteluina, koska silloin syntyy usein luontevaa keskustelua ja tilanne on rento (Haastattelu 2016).

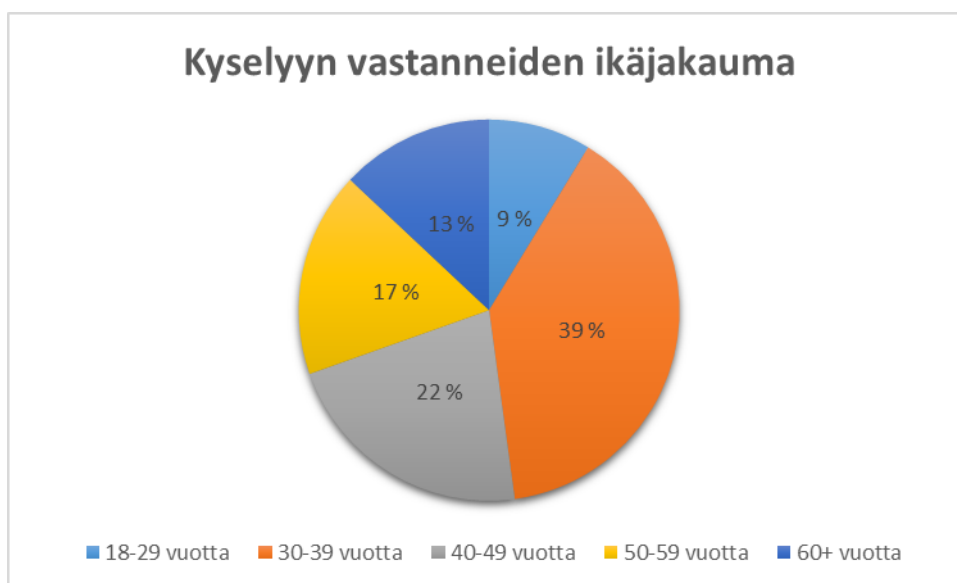
6.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Vuoden 2015 asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten tiivistelmän saatuamme numeroimme kysymykset ja kokosimme teemat. Näin ollen tulosten läpikäyminen oli selkeämpää. Teemat muodostuivat kysymyksien aihealueista. Teemoina ovat työpainotteinen päivä, yhteisöllisyys, yhteydenpito, klubikokous, työyksiköiden toiminta Klubitalolla, siirtymätyö sekä muu toiminta Klubitalolla. (Jäsenkysely 2015, 1–11.)

Kyseessä on tilastollisesti kuvaava analyysi, jonka tunnuspiirteenä on tutkimusaineiston kuvaaminen tilastollisesti ja havainnollistaminen graafisesti. Tilastollisella analyysillä voidaan todeta esimerkiksi ilmiöiden yleisyyttä, kuten meidän työssä on tarkoitus. (Tilastollisesti kuvaava analyysi 2015.)

7 KYSELYN TULOKSET

Kyselyn neljä ensimmäistä kohtaa käsittelevät vastaajien taustatietoja. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi 46 Lahden Klubitalon jäsentä. Kyselyyn vastasi selkeästi enemmän miehiä kuin naisia. Miehiä osuus vastanneista oli 71,7 %. Naisten osuus oli 28,3 % vastanneista. Kyselyyn vastanneet olivat jaoteltuna viiteen ikäryhmään: 18–29-vuotiaisiin (n=4), 30–39-vuotiaisiin (n=18), 40–49-vuotiaisiin (n=10), 50–59-vuotiaisiin (n=8) ja yli 60-vuotiaisiin. (Jäsenkysely 2015, 1.) Havainnollistaaksemme kyselyyn vastanneiden ikäjakaumaa olemme tehneet tuloksista ympyrädiagrammin (kuvio 1).



KUVIO 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Jäsenyyden kesto oli jaoteltuna neljään ryhmään: alle vuoden kestänyt jäsenyys (n=11), 1–2 vuotta kestänyt jäsenyys (n=8), 3–5 vuotta kestänyt jäsenyys (n=7) ja yli 5 vuotta kestänyt jäsenyys (n=20). Kyselyyn vastasi

eniten pitkään, yli viisi vuotta jäsenenä olleita henkilöitä. (Jäsenkysely 2015, 1.) Havainnollistaaksemme jäsenyyden kestoa teimme tuloksista ympyrädiagrammin (kuvio 2).



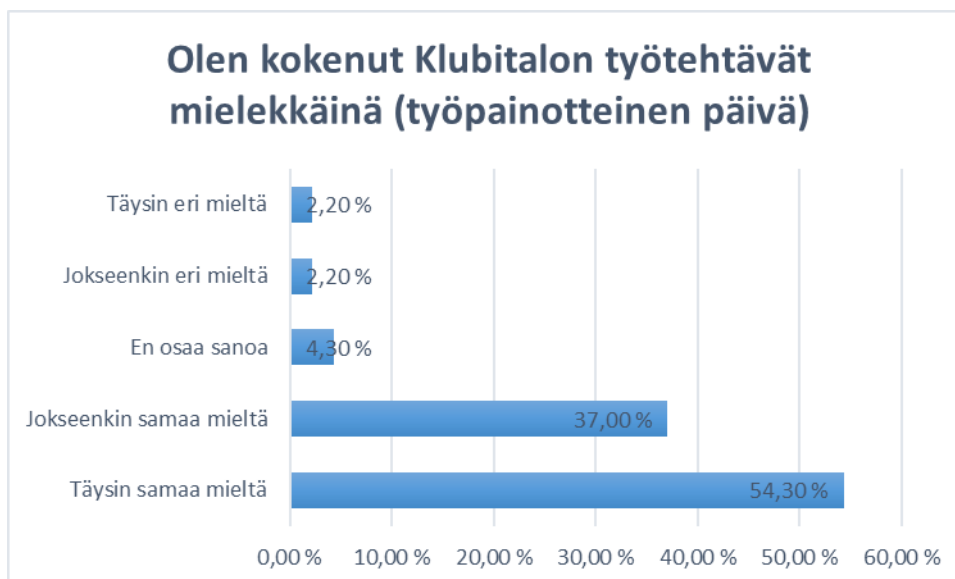
KUVIO 2. Jäsenyyden kesto

Taustatietoihin kysyttiin lisäksi aktiivisuutta käydä Klubitalolla. Vastaukset oli jaoteltu neljään ryhmään: 3–5 kertaa viikossa (n=21), 1–2 kertaa viikossa (n=21), 1–2 kertaa kuukaudessa (n=3) ja harvemmin (n=1). Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi hyvin aktiivisia jäseniä, jotka käyvät useita kertoja viikossa Klubitalolla. (Jäsenkysely 2015, 1.)

Kysymykset 1–8 käsittelevät työpainotteista päivää. Jäsenet ovat kokeneet työpainotteisen päivän työtehtävät mielekkäinä. Vastajista 54,3 % ovat samaistuneet väitteeseen. (Jäsenkysely 2015, 1–8.)

Havainnollistaaksemme kyselyyn vastanneiden jäsenien kokemusta

työpainotteisen päivän työtehtävien mielekkyydestä teimme palkkikaavion vastausprosentteista (kuvio 3).



KUVIO 3. Olen kokenut Klubitalon työtehtävät mielekkäinä (työpainotteinen päivä)

Tulosten mukaan työtehtäviä on ollut tarpeeksi, ja työtehtäviä jaettaessa on otettu huomioon jäsenen voimavarat yksilöllisesti. Vastuun antaminen voimavarojen mukaan on koettu erityisen onnistuneeksi ja vastaajista samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oli 93,5 %. Työpainotteisen päivän tehtävät koetaan hyödyllisiksi ja päivä- sekä viikkorytmiä tukeviksi toiminnoiksi. Työnjakoon osallistumisesta on ollut eriäviä mielipiteitä. Osallistumisen tärkeydestä täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä on ollut 45,7 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä on ollut 43,5 % vastaajista. Lisäksi 10,9 % ei ole osannut sanoa mielipidettään, onko osallistuminen työnjakoon tärkeää vai ei. Hajontaa on ollut myös vastauksissa kysymykseen, aiheuttavatko työtehtävät joskus

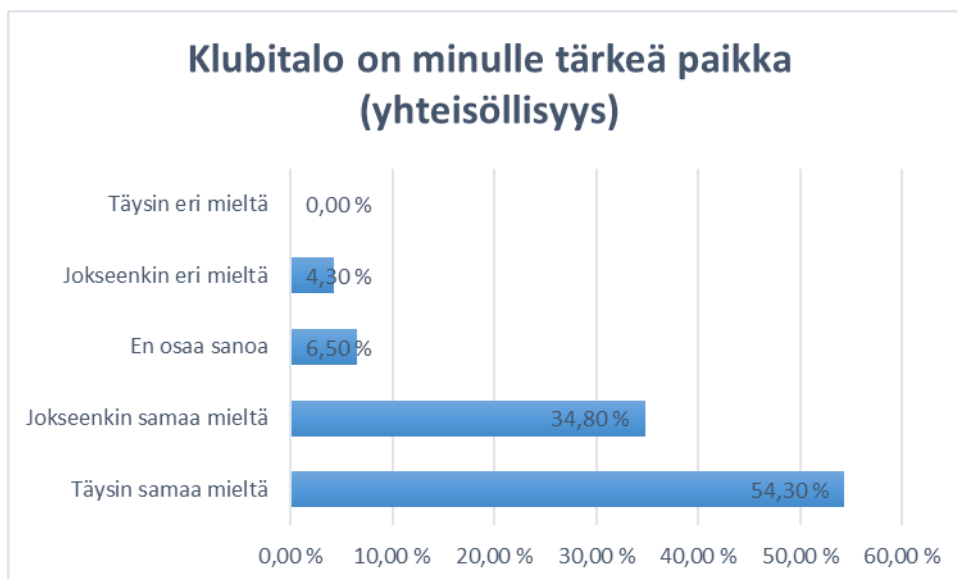
stressiä. Stressin kokemisesta vastaajista 39,2 % on ollut täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä työtehtävien stressaavuudesta on ollut 47,8 % vastanneista. 13,0 % vastaajista ei ole osannut sanoa aiheuttavatko työtehtävät joskus stressiä vai ei. (Jäsenkysely 2015, 1–2.) Kyselyyn vastanneiden jäsenien mielipiteestä, aiheuttavatko työpainotteisen päivän työtehtävät stressiä, olemme tehneet palkkikaavion havainnollistaaksemme tuloksia (kuvio 4).



KUVIO 4. Työtehtävät ovat aiheuttaneet minulle joskus stressiä (työpainotteinen päivä)

Kysymykset 9–19 käsittelevät teemaa yhteisöllisyys. Kyselyn mukaan Klubitalolla on hyvä ilmapiiri ja yhteishenki. Jäsenet kokevat kuuluvansa osaksi yhteisöä. Klubitalolle on mukava tulla, ja sieltä on löytynyt tuttavien ja ystäviä. Klubitalolla on myös suuri merkitys vastaajien elämässä, sillä 89,1 % vastanneista ovat täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Klubitalo on tärkeä paikka. (Jäsenkysely 2015, 2–4.) Jäsenien

kokemuksesta Klubitalon merkityksellisyydestä olemme tehneet palkkikaavion, jotta tulokset ovat helpommin tulkittavissa (kuvio 5).



KUVIO 5. Klubitalo on minulle tärkeä paikka (yhteisöllisyys)

Tasavertaisuus sekä jäsenten kesken, että henkilökunnan ja jäsenten välillä, on koettu pääasiassa toimivaksi. Vain 10,8 % vastanneista on jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä kysyttäessä tasavertaisuudesta jäsenien ja henkilökunnan välillä. Henkilökunta on koettu tukevaksi sekä auttavaiseksi. (Jäsenkysely 2015, 2–4.)

Kysymykset 20–24 käsittelevät teemaa yhteydenpito. Yhteydenpito Klubitalon ja jäsenten välillä on osa toimintaa. Yhteyttä pidetään tekstiviestitse, puhelimitse, sähköpostilla ja Klubilehden kautta. Lisäksi yleisellä ilmoitustaululla on klubikokouksien pöytäkirjat luettavissa. Kyselyn mukaan yhteydenpito koetaan positiivisena asiana ja yhteydenpitoa on

riittävästi. 63,0 % kyselyyn vastanneista pitää yhteydenpitoa tärkeänä. (Jäsenkysely 2015, 4.)

Kysymykset 25–28 koskevat klubikokousta. Klubikokoukseen osallistumista ei koeta erityisen tärkeänä. 52,2 % vastanneista ei pidä tärkeänä osallistumista kerran viikossa järjestettävään klubikokoukseen. Yli puolet vastaajista (56,5 %) osallistuu harvemmin kuin kerran kuukaudessa klubikokoukseen. Sen sijaan klubikokouksissa käytävät asiat ovat enemmistön (65,2 %) mielestä tärkeitä. (Jäsenkysely 2015, 4–5.)

Työyksiköitä koskevat kysymykset ovat kysymykset 30–35. Eri työyksiköiden toimintaan osallistuminen on jäseniä kiinnostavaa. Toimistoyksikön toimintaan osallistuminen on ollut aktiivisinta ja se on kiinnostanut jäseniä eniten, sillä 80,4 % vastanneista on osallistunut toimistoyksikön toimintaan ja 71,7 % vastanneista on kiinnostunut osallistumaan toimistoyksikön toimintaan. Keittiöyksikön työhön on osallistunut 60,9 % ja hieman yli puolet (52,2 %) vastanneista on kiinnostunut osallistumaan keittiöyksikön toimintaan. Opinto- ja työyksikön toimintaan on osallistunut 54,3 % vastanneista. Mielenkiinto kyseistä työyksikköä kohtaan on ollut osallistumisprosenttia suurempi, 60,9 %. (Jäsenkysely 2015, 5–6.)

Kysymykset 36–37 liittyvät siirtymätyöhön. Siirtymätyöhön osallistuminen on ollut vähäistä, vain 13,0 % on osallistunut siirtymätyöhön. 34,8 % vastanneista on kiinnostunut osallistumaan siirtymätyöhön. (Jäsenkysely 2015, 6.) Kyselyyn vastanneiden kiinnostuksesta siirtymätyötä kohtaan teimme ympyrädiagrammin havainnollistaaksemme tuloksia (kuvio 6).



KUVIO 6. Olen kiinnostunut siirtymätyöstä

Kysymykset 38–64 käsittelevät muuta toimintaa Klubitalolla. Klubitalolla järjestettävä pajatoiminta ei ole ollut suuressa kannatuksessa. Pajojen (atk-, media- ja kulttuuripajan) keskimääräinen osallistumisprosentti on 21,7 %. Pajatoimintaa on jouduttu perumaan muutamia kertoja vähäisen osallistumismäärän takia. Kiinnostus pajoja kohtaan on suurempaa kuin osallistumisprosentti. Keskimäärin 41,3 % vastanneista on kiinnostunut osallistumaan pajatoimintaan. (Jäsenkysely 2015, 6–7.)

NuortenKlubia vastaajat eivät ole kokeneet kiinnostavaksi toiminnaksi. Vastanneista 21,7 % on osallistunut NuortenKlubin toimintaan ja 19,6 % on kiinnostunut osallistumaan NuortenKlubiin. Vapaa-ajan toimintaan on osallistunut 67,4 % ja kiinnostuneita vapaa-ajan toiminnasta on 82,6 % vastaajista. Klubitalon järjestämiin koulutuksiin ja kursseihin on osallistunut 34,8 % ja 67,4 % on kiinnostunut osallistumaan edellä mainittuun toimintaan. Klubitalolla on järjestetty myös hyvinvointiryhmiä, joihin kyselyyn vastanneista on osallistunut 32,6 %. Vastaajista 65,2 % on kiinnostunut osallistumaan hyvinvointiryhmään. (Jäsenkysely 2015, 7–10.)

Asiakastyytyväisyyskyselyssä on kysytty tarkentavia kysymyksiä mielenkiinnosta eri kursseja kohtaan, vastausvaihtoehtoina on kyllä tai ei. Kyselyyn vastanneista jäsenistä suurin osa ei ole kiinnostunut osallistumaan kurssille, missä tehdään työpaikkahakemuksia ja ansioluettelo, opetellaan tekstinkäsittelyohjelman tai taulukkolaskentaohjelman käyttöä, opetellaan tietokoneen käytön perusteita tai internetin käyttöä, opetellaan sähköpostiohjelman käyttöä, opetellaan tabletin käyttöä, tutustutaan tietoturvaan, hygieniakoulutukseen, Klubitalon nettisivujen päivittämiseen tai harjoitellaan taitto-ohjelma Klubilahden käyttöä. Enemmistö kyselyyn vastanneista on halukkaita osallistumaan kuvankäsittelyn perusteita käsittelevään kurssiin. (Jäsenkysely 2015, 8–9.)

Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastanneet jäsenet ovat tyytyväisiä klubitalotoimintaan. Positiivista palautetta on huomattavasti enemmän kuin kehittämisideoita tai negatiivista palautetta. Kehitysideoita ei ole kirjattuna kovinkaan paljon. Yhden vastaajan mielestä Klubitalolla järjestetään liikaa kokouksia. Henkilösuhteista on mainittu kahdella eri tavalla, byrokratiaa on liikaa sekä jäsenillä liian vähän valtaa suhteessa henkilökuntaan. (Jäsenkysely 2015, 10.) Siirtymätyötä koskevia kehittämisideoita vastaajat eivät ole kertoneet. Pajatoimintaan toivottiin luovaa tekemistä, käsitöitä, askartelua ja lisäksi on ehdotettu omaa käsityöpajaa (Jäsenkysely 2015, 7). NuortenKlubin sisältöä toivotaan muokattavan nuorten kiinnostuksen mukaan ja sen houkuttelevuuden parantamiseksi on toivottu ideointia (Jäsenkysely 2015, 8).

8 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoitus on saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Luotettavuutta voidaan arvioida validiteetilla sekä reliabiliteetilla. Validiteetilla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista ja mittaamista tutkimusongelman kannalta. Reliabiliteetti sen sijaan tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä. (Kananen 2011, 118.) Pohdintaosuudessa keskitymme tutkimuksen luotettavuuden arvioimisen lisäksi tutkimuksen eettisyyden arvioimiseen, asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämiseen sekä jatkotutkimusideoihin.

8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Lahden Klubitalo toteutti asiakastyytyväisyyskyselyn jäsenilleen syksyllä 2015. Me saimme kyselyn tulosten tiivistelmän alkaessamme työstämään opinnäytetyötä. Emme voineet vaikuttaa kyselyyn, mutta kyselyn tueksi toteutimme teemahaastattelun jäsenille. Näin meillä oli mahdollisuus tarkentaa asiakastyytyväisyyskyselyssä olleita kysymyksiä ja varmistua tulosten luotettavuudesta. Haastattelumme perusteella kyselyn tulokset ovat pääosin luotettavia, koska myös haastateltaessa jäsenet toivat esiin tyytyväisyyttään Klubitaloa kohtaan. Kehitysideoita oli vain vähän ja ne olivat samat, jotka ovat tulleet esille asiakastyytyväisyyskyselyssä. Haastattelimme kolmea henkilöä, joten otos ei ole kattava.

Kirjallisen työn onnistumisen kannalta haasteelliseksi koimme erittäin tiukan aikataulun. Aikataulu loi työskentelymme tiiviiksi, jonka takia pohdinnalle ja objektiivisuuden tarkastelulle jäi vähän aikaa. Tiukka aikataulu hankaloitti myös yhteistyötä meidän ja toimeksiantajan välillä. Emme olleet riittävän aktiivisesti yhteydessä toimeksiantajaan. Suunniteltu tutustumiskerta Klubitallolla ei toteutunut kuten olimme sopineet, joten emme saaneet toivottua kosketuspintaa Klubitalon arkeen. Saimme palautetta työstämme vasta työn ollessa viimeistelyvaiheessa, jolloin viimeiset korjaukset vaikuttivat kirjallisen työn rakenteeseen niin, että teksti on paikoin jäykkää. Työstä olisi tullut viimeistellympi, jos toimeksiantajan ja meidän yhteistyö olisi ollut aktiivisempaa.

Kyselyn validiteetissa on puutteita. Mielestämme kaikki kysymykset eivät antaneet suoraa vastausta asiakastyytyväisyydestä ja nämä kysymykset jäivät myös pienemmälle huomiolle kyselyn tulosten yhteenvedossa. Esimerkkinä kysymys tulevaisuuden suunnitelmista (Jäsenkysely 2015, 5). Kyselyn luotettavuutta olisi voitu parantaa, jos olisimme päässeet suunnittelemaan ja toteuttamaan kyselyä yhteistyössä Lahden Klubitalon kanssa. Kyselyn tulosten validiteettia heikentää myös se, että tulokset ovat tulkittavissa. Kun tuloksia lukee Klubitalon arjen ulkopuolinen henkilö, kuten me, on luotettava kysymyksiin ja niiden vastauksiin. Sen sijaan Klubitalon henkilökunta ja jäsenet ymmärtävät, että esimerkiksi pajojen osallistumisprosenttiin vaikuttaa ryhmien rajattu koko. Myös NuortenKlubia koskevien kysymysten vastausprosentit ovat virheellisiä, koska NuortenKlubiin voi osallistua vain 18–30-vuotias, mutta kysymyksiin ovat voineet vastata kaikki vastaajat iästä huolimatta. Kohderyhmän osallistumista ja kiinnostusta NuortenKlubiin ei tästä kyselystä selviä.

Reliabiliteetti saataisiin vasta, jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen (Kananen 2011, 119). Opinnäytetyömme aikataulu ei mahdollistanut kyselyn toteuttamista uudelleen, joten emme voi määrittää reliabiliteettia. Voimme kuitenkin todeta, että edellisenä vuonna toteutettu jäsenkysely oli lähes samankaltainen, kuin vuoden 2015 kysely. Vastaukset ovat oletettavasti olleet sitä, mitä Klubitalo on toivonutkin ja he ovat saaneet haluamaansa tietoa jäsenien tyytyväisyydestä. On oletettava, että muuten kyselyä olisi muokattu enemmän.

Työssämme olemme pyrkineet käyttämään lähteitä mahdollisimman monipuolisesti. Vaatimuksena oli löytää vähintään yksi englanninkielinen lähde sekä vähintään yksi väitöskirjatasoinen lähde. Työssä on käytetty ainoastaan luotettavia sekä mahdollisimman ajantasaisia lähteitä (rajauksena 10 vuotta). Poikkeuksellisesti käytimme yli 10 vuotta vanhaa lähdettä käsitellessämme yhteisölähtöistä teoriaa. Sen käyttö on perusteltua, koska sen sisältämä tieto ei ole muuttunut ja tuoreempaa lähdettä ei ollut saatavilla. Työssämme on käytetty kahta Esko Hännisen tuotosta. Näiden lähteiden luotettavuutta arvioimme etsimällä Googlestä tietoa henkilön nimen perusteella sekä tutustumalla kyseisen henkilön

muihin julkaisuihin kuten koulumme tiedonlähteiden arviointi ohjeistaa (Tiedonlähteiden arviointi 2016). Hännisen tuotoksista toinen ei ole alkuperäinen, mutta alkuperäisestä englannin kielisestä lähteestä oli saatavilla suomenkielinen yhteenveto, joten katsoimme parhaaksi käyttää sitä. Kyseessä on THL:n raportti, joten luotettavuus on varmistettu. Tiedonhakuprosessin olisimme voineet kirjata tarkemmin ja suorittaa tiedonhaku järjestelmällisemmin. Tiedonhakuun vaikutti merkittävästi se, että asiakastytyväisyyskysely oli jo toteutettu ennen meidän työn aloitusta, joten käytimme aineiston rajaamia käsitteitä.

Jäsenkysely sekä teemahaastattelu toteutettiin suojellen osallistujien anonymiteettiä. Henkilötietoja ei kerätty, vastaaminen tapahtui nimettömänä. Vastaajasta selviää vain sukupuoli ja ikä. Edellä mainituilla henkilötiedoilla vastaajaa ei voida tarkasti personoida. Vilkka (2007) kirjoittaa, että hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu anonymisointi. Tutkimus ei saa aiheuttaa vahinkoa vastaajalleen. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tulosten julkaiseminen on avointa. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti. (Vilka 2007, 90–91.) Kyselyyn vastaamisesta ei aiheutunut vahinkoa vastaajille ja vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen tapahtui sähköisesti, ei ole oletettavaa, että kukaan ulkopuolinen olisi vastauksia muokannut. Näin ollen kyselyä ja opinnäytetyötä voidaan pitää eettisesti toteutettuna.

Teemahaastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltaville kerrottiin, että haastattelusta saatua materiaalia voidaan käyttää opinnäytetyössämme. Haastattelutilanteessa emme voineet kertoa minkälaisen painoarvon haastattelun vastaukset opinnäytetyössämme saavat. Haastateltavilla oli mahdollisuus kieltää antamiensa tietojen käyttö.

8.2 Tulosten tarkastelua

Lahden Klubitalon jäseniä pyydettiin vastaamaan asiakastytyväisyyskyselyyn sähköisesti (Kokkonen 2016a). Kysyimme yhteyshenkilöltä vastausprosenttia, mutta tarkkaa prosenttia ei ole laskettavissa. Voidaan kuitenkin arvioida, että kuukaudessa Klubitalolla käy noin 70 eri jäsentä ja

tiedetään, että kyselyyn oli mahdollisuus vastata kuukauden ajan. Arvioidusta kuukausittaisesta kävijämäärästä ja kyselyyn vastanneiden määrästä saadaan laskettua suuntaa antava vastausprosentti, joka on noin 70%. (Kokkonen 2016b.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksissa olevat taustatiedot antavat tietoa Klubitalon jäsenistä. Tulosten mukaan Klubitalon jäsenistä suurin osa on 30–39 vuotiaita miehiä. Nuoria, iältään 18–29 vuotiaita, on selkeä vähemmistö. (Jäsenkysely 2015, 1.) Tämä osaltaan selittää kyselyyn vastanneiden vähäisen kiinnostuksen NuortenKlubi -toimintaan. Suosittelemme Klubitaloa mainostamaan enemmän itseään, jotta he saavat lisää nuoria jäseniä. Tämä mahdollistaisi NuortenKlubin kannatuksen kasvun. Teemahaastattelussammekin eräs haastateltava toivoi Lahden Klubitalolle lisää nuoria jäseniä.

Vastaajien yleisin jäsenyyden kesto on yli 5 vuotta ja heistä suurin osa käy Klubitalolla 3–5 kertaa viikossa (Jäsenkysely 2015, 1). Voidaan siis päätellä, että pitkään jäsenenä olleet ovat myös hyvin aktiivisia Klubitalolla kävijöitä. Heille Klubitalo on tärkeä osa elämää ja kuntoutumista. Kyselyssä on käsitelty Klubitalon merkityksellisyyttä, joka puoltaa väitettä, että Klubitalolla on suuri merkitys vastaajien elämässä. (Jäsenkysely 2015, 3.)

Työpainotteinen päivä koetaan Klubitalolla mielekkääksi ja jäsenien voimavarojen huomioiminen on onnistunut erityisen hyvin (Jäsenkysely 2015, 1–2). Tämä on tärkeää, jotta jäsenet voivat kuntoutua, eikä Klubitalo vie heidän voimia enemmän kuin antaa. Jäsenkyselyn (2015) mukaan työtehtävät aiheuttavat jäsenille jonkin verran stressiä (Jäsenkysely 2015, 1), mutta pienen paineen alla ihminen on tehokkaimmillaan. Tulevaisuuden kannalta on tärkeää osata toimia pienen stressin kanssa, koska monella jäsenellä on tulevaisuuden haaveina kouluttautuminen ja/tai työllistyminen.

Jäsenkyselyn tulokset kertovat hyvästä ilmapiiristä ja -yhteishengestä. Jäsenet kokevat kuuluvansa yhteisöön ja olevansa tervetulleita. Jäsenet

ovat Klubitalolla tutustuneet uusiin ihmisiin ja he kokevat olevansa tasavertaisia suhteessa henkilökuntaan. (Jäsenkysely 2015, 2–4.) On tärkeää, että tasavertaisuuteen ja yhteisöllisyyteen on panostettu, koska tasavertaisuus ja yhteisöllisyys ovat koko Klubitalon perusta. Jäsenien arvio Klubitalon toimivuudesta ja kuntouttavuudesta on ainoa realistinen arvio, koska jäsenien vuoksi Klubitalo on olemassa.

Kyselyn tulosten mukaan jäsenet ovat tyytyväisiä Klubitalolta pidettävän yhteydenpidon määrään (Jäsenkysely 2015, 4). Mielenterveyskuntoutujilla voi olla haasteita saada itseään liikkeelle ja he voivat epäillä oman läsnäolonsa merkitystä. Kuntoutujalle soitetaan tai laitetaan viestiä Klubitalolta, jos häntä ei näy totuttuun tapaan. Tämä lisää kuntoutujan omanarvontunnetta ja hän kokee olevansa kaivattu ja tervetullut. Klubitalo antaa syyn lähteä liikkeelle.

Jäsenkyselyn mukaan klubikokoukseen osallistumista ei pidetä kovin tärkeänä ja yli puolet kyselyyn vastanneista kertoo osallistuvansa klubikokoukseen harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Silti vastaajat pitävät klubikokouksessa käsiteltäviä asioita tärkeänä. (Jäsenkysely 2015, 4–5.) Klubikokouksen sisältö on koettu tärkeäksi, mutta itse kokoukseen ei haluta osallistua. Voiko kokouksen rakennetta muuttaa niin, että jäsenillä on enemmän motivaatiota osallistua? Vai onko riittävää, että klubikokouksen aiheet kirjataan etukäteen esityslistalle ja näin jäsen voi luottaa, että asiat käsitellään kokouksessa riittävässä määrin? Jäsenillä on mahdollisuus vaikuttaa Klubitalon toimintaan, mutta he eivät kuitenkaan käytä mahdollisuuttaan aktiivisesti. Toisaalta jäsenien taustat ja sen hetkinen kunto voivat vaikuttaa siihen, kuinka aktiivisia vaikuttajia he haluavat olla ja kuinka aktiivisia he oikeasti pystyvät olemaan.

Työyksiköihin jäsenet osallistuvat aktiivisesti. Kiinnostavimmaksi jäsenet kokevat toimistoyksikön. Siirtymätyötä ei koeta niin kiinnostavana kuin työyksiköissä työskentelyä. Siirtymätyöhön on osallistunut 13 %:a vastaajista. (Jäsenkysely 2015, 5–6.) Siirtymätyö on ajankohtaista vain pienelle osalle Klubitalon jäsenistä ja tämä näkyy asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksissa. Työyksiköt toimivat Klubitalon

sisällä ja niihin osallistuminen on jäsenille helppoa ja luontevaa. Sen sijaan siirtymätyö tapahtuu työpaikalla eli Klubitalon ulkopuolella, jolloin kynnys lähteä siirtymätyöhön on suurempi. Siirtymätyössä kuntoutuja joutuu poistumaan tutusta ja turvallisesta ympäristöstä ja tämä varmasti pelottaa ja aiheuttaa stressiä. Osaltaan tulokset siirtymätyön kiinnostavuudesta kertovat vastaajien kuntoutumisen vaiheesta. He eivät ehkä ole vielä valmiita uusiin haasteisiin. Tätä väitettä tukee myös tekemämme teemahaastattelu, jossa yksi haastateltavista oli aloittamassa siirtymätyön. Hän odotti tulevaa innolla ja kertoi, että hän on saanut kasvatettua itsetuntoa ja omanarvontunnetta Klubitalolla. Kuntoutumisen myötä haastateltava on valmis uuteen haasteeseen, siirtymätyöhön.

Enemmistö kyselyyn vastanneista ei ole kiinnostunut media- tai kulttuuripajasta, eivätkä he ole niihin osallistuneet. Puolet kyselyyn vastanneista on kiinnostunut atk-pajasta, mutta enemmistö kiinnostuneista ei ole kyseiseen pajaan osallistunut. (Jäsenkysely 2015, 6–7.) Pajojen sisältö ei ehkä vastaa jäsenien toiveita. Klubitalon on suositeltavaa panostaa pajojen sisältöjen suunnitteluun, jotta pajat saavat enemmän kannatusta. Asiakastyytyväisyyskyselyn (2015) vapaan palautteen osiossa jäsenet tuovat esille joitain pajatoiminnan kehittämisehdotuksia, kuten luovaa tekemistä, käsitöitä sekä askartelua (Jäsenkysely 2015, 7) ja näitä Klubitalon on suositeltavaa kehittää ja ideoida eteenpäin. Lahden Klubitalon yhteyshenkilö (2016) kertoi, että pajojen osallistumisprosentteihin vaikuttaa rajatut ryhmäkoot sekä se, ettei kaikki halukkaat mahdu kerralla mukaan. Kaikille halukkaille pajatoimintaa kuitenkin järjestetään. Pajatoiminta on kohdennettu tietyille ryhmälle, eikä ole tarkoituksenmukaista saada kaikkia jäseniä mukaan jokaiseen pajaan. (Kokkonen 2016b).

8.3 Kehittämisehdotuksia ja jatkotutkimusaiheita

Saimme Lahden Klubitalolta myös vuoden 2014 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Kysely on sisällöltään hyvin samankaltainen kuin vuoden 2015 asiakastyytyväisyyskysely. Vuoden 2014 kyselyssä jäsentietoja ei

ole kysytty niin tarkasti, kuin vuonna 2015. Vuoden 2014 kyselyssä ei kysytä sukupuolta, ikää eikä siinä ole käsitelty työyksikkötoimintaa. (Jäsenkyselyn tulokset 2014.) Vuonna 2015 Lahden Klubitalolla toimi kulttuuripaja, mediapaja sekä atk-paja (Jäsenkysely 2015, 6–7). Näitä pajoja oli toivottu vuoden 2014 kyselyssä (Jäsenkyselyn tulokset 2014). Keskimääräinen osallistumisprosentti näihin oli kuitenkin lopulta pieni, vain 21,7 % (Jäsenkysely 2015, 6–7). On hyvä huomata, että jäsenien toiveet huomioidaan ja toiveita pystytään toteuttamaan. Vuoden 2014 kyselyssä oli selvitetty jäsenien tulevaisuudensuunnitelmia, joista yleisimmiksi nousi työelämä, opiskelu ja siirtymätyö (Jäsenkyselyn tulokset 2014). Sen sijaan vuoden 2015 kyselyssä vastaajien tulevaisuuden suunnitelmissa eniten (47,8 %) kannatusta sai tyytyväisyys nykyiseen tilanteeseen (Jäsenkysely 2015, 5). Vapaata palautetta jäsenet ovat antaneet enemmän vuoden 2014 kyselyssä. Jäsenet ovat antaneet seuraavanlaisia kehitysideoita: säännöistä voisi joustaa äänestämällä, työpainotteisena päivänä työrauhan muistaminen, lounaalle mehua, kahvila jatkuvasti auki ja keittiölle henkilökuntaa, työtehtäviä ja -ryhmiä voisi kehittää, toiveina ulkoiluryhmä, sulkapallo, punttisali ja saunailta sekä toivotaan lisää yhteishenkeä ja organisointia. (Jäsenkyselyn tulokset 2014.)

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain, joten varsinainen jatkotutkimus ei ole aiheellinen. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksiä kannattaa kehittää niin, etteivät kysymykset jätä tulkinnanvaraa tai anna mahdollisuutta vääristävään tulokseen. Esimerkiksi NuortenKlubia koskevat kysymykset tulee antaa vastattavaksi ainoastaan NuortenKlubin kohderyhmälle, 18–30-vuotiaalle jäsenille, jotta saadaan oikeat tulokset. Lisäksi vastausprosentin laskemisen tulee olla mahdollista kyselyn luotettavuuden kannalta. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten vertaaminen aiemmin toteutettuihin kyselyihin on helpompaa, kun kyselyn sisältö pysyy samanlaisena eivätkä kysymykset muuta muotoaan. Siksi suosittelemme Klubitaloa kehittämään asiakastyytyväisyyskyselyä ja käyttämään jatkossa samaa kyselyä vuosittain.

Siirtymätyö on ainoa teema, joka koettiin ei-kiinnostavana, joten sitä kannattaa tarkemmin tutkia, jotta saadaan esille syitä, miksi jäsenet eivät

ole kiinnostuneita siirtymätyöstä. Samassa tutkimuksessa kannattaa myös kartoittaa mitä jäsenet toivovat siirtymätyöltä, jotta siitä saadaan kiinnostavampi. Onko kyse vain siitä, että kyselyyn vastanneilla siirtymätyö ei ole voinnista tai muusta syystä johtuen ajankohtaista vai kaipaavatko jäsenet enemmän tukea siirtymätyöhön siirryttäessä?

LÄHTEET

Clubhouse International. 2015. Klubitalotoiminnan kansainväliset standardit v. 2015 [viitattu 11.3.2016]. Saatavissa: http://www.clubhouse-intl.org/documents/standards%202015_finnish_02-16-16.pdf

Haastattelu. 2016. Kajaanin ammattikorkeakoulu [viitattu 21.3.2016]. Saatavissa: <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>

Hänninen, E. 2012. Väyliä osallisuuteen. Suomenkielinen yhteenveto EMPAD-projektin (2010–2012) julkaisusta Choices for Recovery, THL:n raportti 50/2012 [viitattu 26.1.2016]. Saatavissa: <http://www.empad-project.eu/assets/dl/Va%CC%88ylia%CC%88%20osallisuuteen%20Choices%20for%20recovery%20tiivistelma%CC%88.pdf>

Hänninen, E. 2015. Yhteisölähtöisen kuntoutumisen Klubitalomenetelmä & sen lisäarvo kunnille ja SOTE-alueille mielenterveyspalvelujen rakennemuutoksessa. Vates-säätiö / tiedolla vaikuttamis -projekti [viitattu 1.2.2016]. Saatavissa: http://www.vates.fi/media/esko-h_esitys-kuntamarkkinoilla-10-9-2015.pdf

Jäsenkyselyn tulokset. 2014. Lahden Klubitalo.

Jäsenkysely. 2015. Lahden Klubitalo.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kokkonen, J. 2016a. Johtaja. Lahden Klubitalo. Haastattelu 7.3.2016.

Kokkonen, J. 2016b. Johtaja. Lahden Klubitalo. Haastattelu 26.4.2016.

Kokkonen, J. 2016c. Johtaja. Lahden Klubitalo. Haastattelu 17.1.2016.

Kuhanen, C., Oittinen, P., Kanerva, A., Seuri, T. & Schubert, C. 2010. Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Lahden Klubitalo. 2016 [viitattu 23.1.2016]. Saatavissa:
<http://www.phklubitalot.fi/>

Nordling, E. 2007. Ruvettiin pitämään ihmisenä. Tampereen yliopisto. Väitöskirja [viitattu 31.3.2016]. Saatavissa:
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67746/978-951-44-7024-0.pdf?sequence=1>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2016. 6.3.2 Teemahaastattelu. KvaliMOTV [viitattu 21.3.2016]. Saatavissa:
http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Suomen Klubitalot ry. 2016 [viitattu 23.1.2016]. Saatavissa:
<http://www.suomenklubitalot.fi/>

Tiedonlähteiden arviointi. 2016. Reppu. Opinnäytetyön tiedonhankinta (sote-ala) [viitattu 15.4.2016]. Saatavissa Lahden ammattikorkeakoulun sisäisin tunnuksin:
<http://reppu.lamk.fi/mod/book/view.php?id=72487&chapterid=298>

Tilastollisesti kuvaava analyysi. 2015. Jyväskylän yliopisto [viitattu 24.3.2016]. Saatavissa:
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineiston-analyysimetelmat/tilastollisesti-kuvaava-analyysi>

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

WHO. 1994. Community-based rehabilitation and the health care referral services [viitattu 12.3.2016]. Saatavissa:
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/60710/1/WHO_RHB_94.1.pdf

WHO. 2010. CBR Guidelines, Introductory booklet [viitattu 11.3.2016].

Saatavissa:

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44405/9/9789241548052_introductory_eng.pdf

LIITE 1 Klubitalotoiminnan kansainväliset standardit v. 2015

Klubitalojen kuntoutusmalli määrittää klubitalotoiminnan kansainvälisissä standardeissa, joista maailmanlaajuinen klubitaloyhteisö on sopinut konsensusperiaatetta noudattaen. Näissä standardeissa ilmaistut periaatteet ovat klubitaloyhteisön menestyksen kannalta keskeisessä asemassa autettaessa psyykkisesti sairastuneita ihmisiä tulemaan toimeen ilman sairaalahoitoa ja samalla saavuttamaan sosiaalisia, taloudellisia, koulutuksellisia ja ammatillisia tavoitteita. Standardit toimivat myös jäsenten perusoikeuksien määrittelyä ja eettisenä ohjesääntönä henkilökunnalle, hallitukselle ja hallintoon osallistuville henkilöille. Standardit edellyttävät Klubitalon toimivan paikkana, joka kunnioittaa jäseniään ja antaa heille mahdollisuuksia.

Standardit luovat pohjan Klubitalojen laadunarvioinnille maailman klubitaloverkoston (Clubhouse International) akkreditointiprosessissa.

Kahden vuoden välein maailmanlaajuinen klubitaloyhteisö käy läpi nämä standardit ja muuttaa niitä tarpeen mukaan. Tätä prosessia ohjaa maailman klubitaloverkoston standardikomitea Standards Review Committee, joka koostuu eri puolilla maailmaa toimivien, akkreditoitujen Klubitalojen jäsenistön ja henkilökunnan edustajista.

JÄSENYYS

1. Jäsenyys on vapaaehtoinen ja aikarajoitteeton.
2. Klubitalo päättää uusien jäsenten hyväksymisestä. Jäseneksi pääsee kuka tahansa psyykkisesti sairastunut henkilö, ellei hän sillä hetkellä merkittävästi uhkaa klubitaloyhteisön yleistä turvallisuutta.
3. Jäsenet valitsevat, kuinka he hyödyntävät Klubitaloa ja keiden henkilökuntaan kuuluvien kanssa he työskentelevät. Jäseniä ei velvoiteta osallistumiseen sopimusten, aikataulujen tai sääntöjen avulla.

4. Kaikilla jäsenillä on tasavertainen oikeus käyttää kaikkia Klubitalon tarjoamia mahdollisuuksia riippumatta diagnoosistaan tai toimintakyvystään.
5. Jäsenet voivat halutessaan olla mukana kirjoittamassa kaikkia asiakirjoja, jotka koskevat heidän osallistumistaan Klubitalon toimintaan. Kaikki tällaiset asiakirjat allekirjoittaa sekä jäsen että henkilökuntaan kuuluva.
6. Jäsenillä on oikeus palata milloin tahansa klubitaloyhteisöön poissaolon pituudesta riippumatta, mikäli heidän paluunsa ei aiheuta uhkaa klubitaloyhteisölle.
7. Klubitalolla on tehokas järjestelmä yhteyden pitämiseksi niihin jäseniin, jotka eivät käy Klubitalolla, alkavat eristäytyä yhteiskunnasta tai ovat sairaalahoidossa.

HENKILÖSUHTEET

8. Kaikki Klubitalon kokoukset ovat avoimia sekä jäsenille että henkilökunnalle. Klubitalolla ei ole sellaisia muodollisia, pelkästään jäsenille tai pelkästään henkilökunnalle tarkoitettuja kokouksia, joissa keskusteltaisiin toimintaan liittyvistä päätöksistä ja jäseniin liittyvistä asioista.
9. Klubitalossa on henkilökuntaa riittävästi tukemaan jäsenten sitoutumista, mutta niin vähän, ettei henkilökunta selviydy velvollisuuksistaan ilman jäsenten aktiivista osallistumista.
10. Klubitalon henkilökunnalla on yleisluonteinen työnkuva. Koko henkilökunnalla on yhteinen vastuu työllistymisestä, asumisesta, ilta-, viikonloppu- ja juhlapäivätoiminnasta sekä yksiköiden toiminnasta. Klubitalon henkilökunnalla ei ole klubitalotyön ohella muita suuria velvoitteita, jotka ovat ristiriidassa jäsenten ja henkilökunnan suhteiden erityisluonteen kanssa.

11. Vastuu Klubitalon toiminnasta on jäsenillä ja henkilökunnalla ja viime kädessä Klubitalon johtajalla. Keskeistä tässä vastuussa on jäsenten ja henkilökunnan sitoutuminen kaikkeen Klubitalon toimintaan.

TILAT

12. Klubitalo on erillinen toimija, jolla on oma nimi, osoite ja puhelinnumero.

13. Klubitalolla on omat toimitilat. Se on erillään mielenterveyskeskuksista ja laitoksista, eikä sen tiloja käytetä muuhun toimintaan. Klubitalon tilat on suunniteltu niin, että ne mahdollistavat työpainotteisen päivän ja ovat samalla viihtyisät ja kooltaan tarkoituksenmukaiset sekä viestittävät arvostusta ja kunnioitusta.

14. Jäsenet ja henkilökunta pääsevät kaikkiin Klubitalon tiloihin. Pelkästään henkilökunnalle tai pelkästään jäsenille tarkoitettuja tiloja ei ole.

TYÖPAINOTTEINEN PÄIVÄ

15. Työpainotteinen päivä sitouttaa jäsenet ja henkilökunnan yhdessä, rinta rintaan, huolehtimaan Klubitalon toiminnasta. Klubitalo kiinnittää päähuomion jäsenten vahvuuksiin, taipumuksiin ja kykyihin, joten Klubitalon työpainotteiseen päivään ei saa sisältyä lääkehoitoa eikä päiväkeskus- tai terapiatoimintaa.

16. Klubitalolla tehdään yksinomaan työtä, joka syntyy Klubitalon toiminnasta ja klubitaloyhteisön kehittämisestä. Maksullinen tai ilmainen työ ulkopuolisille henkilöille tai yhteisöille ei ole hyväksyttävää Klubitalolla. Jäsenille ei makseta palkkaa mistään klubitalotyöstä, eikä mitään keinotekoisia palkkiojärjestelmiä ole.

17. Klubitalo on avoinna vähintään viitenä päivänä viikossa. Työpainotteinen päivä vastaa tavanomaisia työaikoja.

18. Klubitalo on organisoitu yhdeksi tai useammaksi työyksiköksi, joissa kussakin on riittävästi henkilökuntaa, jäseniä ja mielekästä työtä täysipainoisen ja sitoutumista tukevan työpainotteisen päivän toteuttamiseksi. Yksiköiden kokouksia pidetään jäsenten ja henkilökunnan suhteiden ylläpitämiseksi sekä päivän töiden organisoimiseksi ja suunnittelemiseksi.

19. Kaikki Klubitalon työ on suunniteltu auttamaan jäseniä saamaan takaisin omanarvontuntonsa, itseluottamuksensa ja mielekkyyden elämälleen. Sen ei ole tarkoitus olla mihinkään tiettyyn työhön valmentavaa koulutusta.

20. Jäsenillä on mahdollisuus osallistua kaikkiin Klubitalon töihin, myös hallintoon, tutkimukseen, jäseneksi ottoon ja perehdyttämiseen, yhteydenpitoon poissaoleviin jäseniin sekä henkilökunnan työhönottoon, valmennukseen ja arviointiin, suhdetoimintaan, edunvalvontaan ja Klubitalon vaikuttavuuden arviointiin.

TYÖLLISTYMINEN

21. Klubitalo mahdollistaa jäsentensä paluun ansiotyöhön siirtymätyön, tuetun työn ja itsenäisen työn avulla. Siksi Klubitalolla ei ole jäsenten työllistymistä varten sisäistä liiketoimintaa, erillisiä liikeyrityksiä eikä suojatyöpaikkoja.

Siirtymätyö

22. Klubitalolla on oma siirtymätyöohjelma, joka tarjoaa jäsenoikeutena mahdollisuuksia avoimilla työmarkkinoilla työskentelyyn. Klubitalon siirtymätyöohjelmaan kuuluu oleellisena piirteenä se, että Klubitalo takaa sijaisen kaikille siirtymätyöpaikoille jäsenten poissaolojen ajaksi.

Lisäksi siirtymätyöohjelma täyttää seuraavat peruskriteerit:

a. Halu tehdä työtä on tärkein yksittäinen tekijä, joka ratkaisee mahdollisuuden päästä siirtymätyöhön.

- b. Jäsenellä on mahdollisuus päästä uuteen siirtymätyöpaikkaan riippumatta siitä, kuinka hyvin hän on onnistunut edellisissä siirtymätyöpaikoissa.
- c. Jäsenet työskentelevät työnantajan toimitiloissa.
- d. Työnantaja maksaa suoraan jäsenille yleisen palkkatason mukaisen palkan mutta vähintään minimipalkan.
- e. Siirtymätyöpaikat kattavat laajan valikoiman erilaisia työmahdollisuuksia.
- f. Siirtymätyö on osa- ja määräaikaista, yleensä 15–20 tuntia viikossa, kestoltaan 6–9 kuukautta.
- g. Jäsenten valitseminen ja valmentaminen siirtymätyöhön on Klubitalon, ei työnantajan vastuulla.
- h. Klubitalon jäsenet ja henkilökunta laativat siirtymätyöpaikkoja koskevia raportteja kaikille asianomaisille tahoille, jotka käsittelevät jäsenten etuuksia.
- i. Siirtymätyöpaikoista vastaavat Klubitalon henkilökunta ja jäsenet, eivät siirtymätyöhön erikoistuneet henkilöt.
- j. Klubitalon sisällä ei ole siirtymätyöpaikkoja. Taustaorganisaatiossa olevien siirtymätyöpaikkojen täytyy olla Klubitalon ulkopuolella ja täyttää kaikki edellä mainitut kriteerit.

Tuettu ja itsenäinen työ

23. Klubitalolla on tuetulle ja itsenäiselle työlle omat ohjelmat, joiden tarkoitus on auttaa jäseniä hankkimaan työtä, säilyttämään työpaikkansa ja saamaan entistä parempia työpaikkoja. Klubitalotoiminnassa tuetulle työlle ominaista on se, että Klubitalo pitää yhteyttä jäseneen ja työnantajaan. Jäsenet ja henkilökunta ratkaisevat yhdessä, millaista tukea ja kuinka usein tarvitaan ja missä paikassa tätä tukea annetaan.

24. Itsenäisessä työssä käyvillä jäsenillä on edelleen käytettävissään kaikki Klubitalon tukimuodot ja palvelut, kuten etuuksiin liittyvä etujen ajaminen sekä apu asuntoasioissa ja hoidollisissa, oikeudellisissa, taloudellisissa ja henkilökohtaisissa asioissa. Heillä on edelleen myös oikeus osallistua Klubitalon ilta- ja viikonlopputoimintaan.

KOULUTUS

25. Klubitalo auttaa jäseniä pääsemään ammatillisiin ja koulutuksellisiin tavoitteisiinsa hyödyntämällä paikkakunnan koulutusmahdollisuuksia. Jos Klubitalolla on myös sisäistä koulutustoimintaa, siinä hyödynnetään merkittävästi jäsenten opetus- ja ohjaustaitoja.

TALON TOIMINTA

26. Klubitalo sijaitsee alueella, jonne pääsee paikallisliikenteen kulkuneuvoilla niin, että sekä toimintaan osallistuminen että siirtymätyössä käyminen on mahdollista. Klubitalo tarjoaa tai järjestää toimivia vaihtoehtoja silloin, kun julkiset kulkuyhteydet ovat puutteelliset.

27. Klubitalon jäsenet ja henkilökunta tarjoavat yhteiskunnallisia tukipalveluja. Yhteiskunnalliset tukipalvelut on sijoitettu Klubitalon työyksiköihin. Niihin kuuluu oikeuksiin ja etuuksiin liittyvä apu, asuminen ja terveiden elämäntapojen edistäminen sekä apu laadukkaiden terveydenhoidon, mielenterveyden, lääkinnän ja päihdehuollon palvelujen hankkimisessa yhteiskunnalta.

28. Klubitalo on sitoutunut järjestämään kaikille jäsenille valikoiman turvallisia, asianmukaisia ja kohtuuhintaisia asumisvaihtoehtoja, myös mahdollisuuksia itsenäiseen asumiseen. Klubitalolla on käytettävissään nämä kriteerit täyttäviä asumismahdollisuuksia, tai ellei ole, Klubitalo kehittää oman asunto-ohjelmansa.

Klubitalojen asunto-ohjelmat täyttävät seuraavat peruskriteerit:

a. Jäsenet ja henkilökunta vastaavat toiminnasta yhdessä.

- b. Jäsenet asuvat asunnoissaan omasta halustaan.
 - c. Jäsenet valitsevat asuntonsa sijainnin ja huonetoverinsa.
 - d. Toimintatapoja ja -periaatteita kehitetään Klubitalon muun kulttuurin kanssa yhdenmukaisella tavalla.
 - e. Tuen määrää lisätään tai vähennetään jäsenen kulloistenkin tarpeiden mukaan.
 - f. Jäsenet ja henkilökunta ylläpitävät aktiivisesti yhteyksiä auttaakseen jäseniä säilyttämään asuntonsa etenkin sairaalahoitajaksojen aikana.
29. Klubitalo arvioi vaikuttavuuttaan objektiivisesti ja säännöllisesti, mihin kuuluu maailman klubitaloverkoston akkreditointi.
30. Klubitalon johtaja, jäsenet, henkilökunta ja muut asianosaiset osallistuvat klubitalomallia käsittelevään kattavaan kahden tai kolmen viikon koulutukseen koulutuskeskusoikeudet saaneessa Klubitalossa.
31. Klubitalolla on virkistys- ja vapaa-ajan toimintaa iltaisin ja viikonloppuisin. Juhlapäiviä vietetään niiden varsinaisina kalenteripäivinä.

RAHOITUS, JOHTO JA HALLINTO

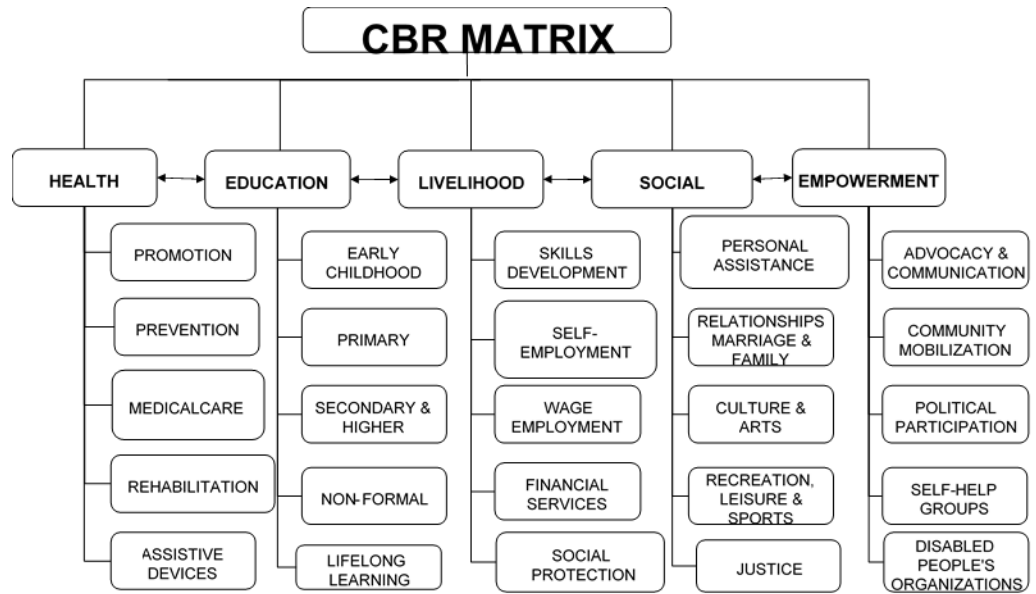
32. Klubitalolla on itsenäinen hallitus, tai jos se on liittynyt taustaorganisaatioon, sillä on erillinen neuvoa-antava hallitus. Tämä koostuu henkilöistä, jotka ovat sellaisessa yhteiskunnallisessa erityisasemassa, että he voivat tarjota Klubitalolle taloudellista, oikeudellista, lainsäädännöllistä, työllistymistä edistävää, potilasetujärjestöihin liittyvää ja yhteiskunnallista tukea sekä etujen ajamista.
33. Klubitalo laatii oman budjettinsa ja noudattaa sitä. Hallitus hyväksyy budjetin tai neuvoa-antava hallitus tukee sitä. Hallitus tai neuvoa-antava hallitus tarjoaa materiaalia ja antaa suosituksia budjettia varten ennen tilikauden alkua ja seuraa budjetin toteutumista säännöllisesti tilikauden aikana.

34. Henkilökunnan palkat ovat kilpailukykyisiä verrattuina vastaavista tehtävistä maksettaviin palkkoihin mielenterveysalalla.

35. Klubitalolla on asiaan liittyvien viranomaisten tuki ja kaikki tarpeelliset luvat. Klubitalo toimii yhteistyössä sellaisten henkilöiden ja organisaatioiden kanssa, jotka voivat lisätä Klubitalon vaikuttavuutta yhteiskunnassa.

36. Klubitalolla on avoimia keskustelutilaisuuksia ja toimintatapoja, jotka tekevät mahdolliseksi jäsenten ja henkilökunnan aktiivisen osallistumisen päätöksentekoon, yleensä konsensuksessa, asioissa, jotka koskevat hallintoa, toimintaperiaatteista sopimista sekä Klubitalon tulevaisuuden suuntalinjoja ja kehittämistä.

LIITE 2 CBR MATRIX



LIITE 3 Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko:

- Taustatiedot
- Tyytyväisyys Lahden Klubitalotoimintaan yleisesti sekä kehitysideoita
- Osallisuus Klubitalon tarjoamiin pajiin, ryhmiin, koulutuksiin tai muuhun toimintaan + kehitysideoita
- Oma osallistuminen klubikokouksiin sekä klubikokouksien merkitys omasta mielestä
- Siirtymätyö
- Tasavertaisuus ja yhteisöllisyys Klubitalolla
- Klubitalolla muodostuneet ystävyys-suhteet.