



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Aki Záborszky

Asiakastyytyväisyys Toimintakeskus Oodissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

26.8.2019

Tekijä(t) Otsikko	Aki Záborszky Asiakastyytyväisyys Toimintakeskus Oodissa
Sivumäärä Aika	33 sivua + 2 liitettä 26.8.2019
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaaja(t)	Lehtori Ulla Saukkonen Lehtori Kirsi Lautala
<p>Tämän opinnäytteen tavoitteena oli tutkia Toimintakeskus Oodin vaikutusta asiakkaiden hyvinvointiin. Aineistona käytettiin keväällä vuonna 2019 täytettyjä kurssipalautelomakkeita. Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössä on käytetty tietoa yhteisöllisen mielenterveytyksen vaikutuksista asiakkaiden hyvinvointiin. Viitekehyksen lisäksi aineistoa on tutkittu elämänhallinnan ja voimaantumisen näkökulmista. Nämä käsitteet on valittu, koska ne ovat hyvin keskeisiä aihealueita mielenterveyskuntoutujien toipumisprosessissa. Elämänhallinnan ja voimaantumisen käsitteiden pohjalta ryhmiteltiin palautekyselyn kysymyksiä siten että niiden vaikutuksia pystyttiin tilastollisesti tutkimaan.</p> <p>Aluksi kyselylomakkeet jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen. Ensin aineisto käytiin läpi yhtenä kokonaisuutena. Sen jälkeen kyselylomakkeista erotettiin toiminnalliset ja keskusteluun pohjautuvat kurssit omiksi kokonaisuuksiksi. Lopuksi käyttäen valmiiksi ryhmiteltyjä kysymyksiä tarkasteltiin tutkimusaineiston eri osa-alueita elämänhallinnan ja voimaantumisen näkökulmasta. Palautelomakkeessa olevia kysymyksiä oli mahdollista havainnollistaa tilastollisin menetelmin, koska kysymyksiin on vastausvaihtoehtoina Likert-asteikon kaltaisia vastauksia. Laskentamenetelminä Likert-asteikon mukaisesti vastauksiin on käytetty prosenttiosuuksia ja tilastollisia keskilukuja. Kvantitatiivisten tulosten avulla luotiin lisäkysymyksiä tutkimushaastatteluun. Haastatteleamalla asiakkaita on haettu vastauksia kvantitatiivisista tuloksista löytyneisiin havaintoihin. Näiden lisäksi tutkimushaastattelulla on pyritty varmistamaan tilastollisten tulosten paikkansapitävyys.</p> <p>Tulosten perusteella Toimintakeskus Oodilla on myönteinen vaikutus asiakkaiden hyvinvointiin, ja he kokivat kurseille osallistumisen turvalliseksi. Palautelomakkeeseen vastanneet kokivat toiminnallisten kurssien parantaneen heidän elämänhallintansa tunnetta keskimäärin enemmän verrattuna koko aineiston tai keskusteluun pohjautuvien kurssien tuloksiin. Muuten ei aineistosta löytynyt merkittäviä eroja. Tilastollisten tulosten yhteydessä kävi ilmi, että nykyisessä palautelomakkeessa on kaksi kysymystä, joista muodostui keskenään hieman ristiriitaisia tuloksia. Tulosten perusteella on tarvetta tarkastaa niiden sopivuus.</p> <p>Tutkimushaastattelun tulokset vahvistivat asiakkaiden olevan hyvin tyytyväisiä Oodin toimintaan. Sen lisäksi he kokevat yhteisöllisyyttä osallistumalla kurseille ja saavat vertaistukea toisilta asiakkailta. Erityisesti haastateltavat kokivat henkilökunnan jäsenten olevan helposti lähestyttäviä ja aina valmiita auttamaan.</p>	
Avainsanat	Asiakastyytyväisyys, tilastollinen tutkimus, tutkimushaastattelu

Author(s) Title	Aki Záborszky Customer satisfaction at Activity Center Oodi
Number of Pages Date	33 pages + 2 appendices 26 th of August 2019
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor(s)	Lecturer Ulla Saukkonen Lecturer Kirsi Lautala
<p>The goal of this thesis was to research if Activity Center Oodi influences its customers' wellbeing. Customer feedback questionnaires completed in the spring of 2019 were used as data. The theoretical framework of the thesis included the effects of formally produced community mental health care on its customers and their life management as well as empowerment. These are factors that are at the very core of recovering from mental health issues. They were used to group questions from the questionnaire form in order to perform statistical research on them.</p> <p>In the beginning all the questionnaire forms were divided into three groups. First the data was processed in its entirety. After that two separate groups were created from the data set: one for courses based on discussion groups and one for courses involving other types of activities. Finally, all three groups were investigated from the viewpoints of life management and empowerment. It was possible to do statistical research on the questionnaire because some of the questions had answering options similar to Likert scales. In order to produce results from the questions, percentage values and statistical averages were used. Quantitative results were used to create additional questions for an interview of Oodi's customers. With the interview, additional information was expected to be found from the statistical findings and confirm the results of the quantitative data.</p> <p>According to the results, Activity Center Oodi has a positive impact on its customers' wellbeing. Also, customers felt safe to participate. On average, attendants felt courses involving activities like handcrafts to enhance their feeling of life management more compared to the results of the whole data set or those of discussion groups. No other significant findings were found. The statistical results from two different questions on the questionnaire contradicted each other, suggesting that it be pertinent to evaluate their continued use. The results of the interviews confirmed that customers are content with Oodi; they have a sense of a community and they receive peer support from each other. The interviewed participants felt that particularly the staff at Oodi are easy to approach and they are willing to help.</p>	
Keywords	Customer satisfaction, statistical methods, research interview

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Toimintakeskus Oodi	1
3. Mielenterveystyön suuntaviivat	3
3.1 Mielenterveystyö Suomessa	3
3.2 Yhteisölliset mielenterveyspalvelut	4
3.3 Voimaantumisen teoria	5
3.4 Elämänhallinta	6
3.5 Tutkimuksen teoriaa	7
3.5.1 Kyselylomakkeet	7
3.5.2 Laadullinen tutkimus	8
3.5.3 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä	8
4. Kehittämistehtävän toteutus	9
4.1 Aineiston rajaaminen	10
4.2 Tilastollisten menetelmien valitseminen	10
4.3 Elämänhallinnan ja voimaantumisen määrittäminen	11
4.4 Teemahaastattelu	13
5. Auktoriteetti	14
6. Tulokset	16
6.1 Koko aineiston tulokset kohdasta 'Yleiset kysymykset Oodista'	16
6.1.1 Elämänhallintaan liittyvät vastaukset koko aineistosta	17
6.1.2 Voimaantumiseen liittyvät vastaukset koko aineistosta	18
6.2 Toiminnallisten kurssien tulokset kohdasta 'Yleiset kysymykset Oodista'	19
6.2.1 Elämänhallintaan liittyvät vastaukset toiminnallisista kursseista	20
6.2.2 Voimaantumiseen liittyvät vastaukset toiminnallisista kursseista	21
6.3 Keskusteluryhmien tulokset kohdasta 'Yleiset kysymykset Oodista'	22
6.3.1 Elämänhallintaan liittyvät vastaukset keskusteluryhmistä	23
6.3.2 Voimaantumiseen liittyvät kysymykset keskusteluryhmistä	24
6.4 Kyselylomakkeen kurssipalaute	25
6.4.1 Kurssipalaute toiminnallisista kursseista	26
6.4.2 Kurssipalaute keskusteluun pohjautuvista kursseista	27
6.4.3 Palautekyselyihin vastanneista	28
6.5 Teemahaastattelun tulokset	28

7. Johtopäätökset	30
7.1 Huomioita palautelomakkeen kysymyksistä	30
7.2 Aineiston rakenne	31
7.2.1 Huomioita hylätyistä vastauksista	33
7.3 Tulosten validiteetti ja reliabiliteetti	33
Liitteet	
Liite 1. Toimintakeskus Oodin palautekysely	
Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset	

1. Johdanto

Eläketurvakeskus on 4. huhtikuuta 2019 julkaissut tiedotteen otsikolla ”Työkyvyttömyyseläkkeelle siirrytään yhä useammin masennuksen vuoksi”. Vuonna 2018 on 31 prosentille hakijoista myönnetty työkyvyttömyyseläke mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriön takia. Tämä on toiseksi yleisin syy työkyvyttömyyteen heti tuki- ja liikuntaelinten sairauksien jälkeen. Mielenterveyden haasteista masennus on suurin yksittäinen syy myönteiseen tukipäätökseen ja sen osuus päätöksistä on noussut vuosien 2016-2018 aikana etenkin naisilla. (Eläketurvakeskus 2019.) Yhteiskunnan näkökulmasta työkäisiä ihmisiä siirtyy veronmaksajan roolista eläketurvan piiriin. Näitä näkökulmia halusin opinnäytetyössäni selvittää.

Toimintakeskus Oodin kanssa käydyn keskustelun jälkeen päätettiin analysoida organisaation toimintaan osallistuneilta kerättyjä palautelomakkeita. Painopisteinä asiakaspalautteen tulosten analysoinnissa on tutkia, onko kävijöiden henkilökohtainen tunne elämänhallinnasta vahvistunut ja ovatko he saaneet toimintaan osallistumalla voimaantumisen kokemuksia. Kurssipalautteita ei ole ennen tätä opinnäytetyötä analysoitu tieteellisin menetelmin. Oletettavaa on, että tulokset tarjoavat toimintakeskukselle arvokasta tietoa, jota käyttää suunnittelemaan kursseja. Tilastotiedon lisäksi tavoitteena on tehdä muutamia haastatteluja Oodin asiakkaista, jotta palvelujen kehittämistä varten saadaan sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa asiakkaiden mielipiteistä.

2. Toimintakeskus Oodi

Toimintakeskus Oodin asiakkaat ovat täysi-ikäisiä mielenterveyskuntoutujia ympäri pääkaupunkiseutua. Oodissa heille järjestetään kurssimuotoista ryhmätoimintaa, jonka painopisteet ovat elämänhallinnan, toimintakyvyn ja arjen voimavarojen vahvistaminen. Oodin tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat psykiatrian-, päihdepsykiatrian- ja nuorisopoliklinikoiden yksiköt sekä terveyskeskuksien psykiatriset osastot. Nämä hoitotahot voivat laatiessa kuntoutusmahdollisuuksien arviointia ehdottaa asiakkailleen Oodiin tutustumista. (Toimintakeskus Oodin kotisivut n.d.) Osa toimintakeskuksen asiakkaista on löytänyt organisaation suoraan Internetin kautta. Toimipaikka sijaitsee Espoon Kilossa.

Toimintakeskus on osa Espoon Diakoniasäätiötä. Nykyään konsernin eri toiminnot kulkevat yhteisesti nimellä 'Edistia'. Oodin lisäksi säätiön muihin palveluihin kuuluvat mielenterveyskuntoutujien asumis- ja kotiin vietävät palvelut sekä sosiaaliseen kuntoutukseen keskittynyt työpajatoiminta. (Edistian kotisivut n.d). Konsernin eri toiminnoilla on omat synergiaetunsa, koska esimerkiksi kotiin vietävät palvelut voivat ehdottaa omille asiakkailleen Oodiin tutustumista. Näin asiakkaita voidaan palvella monipuolisesti saman organisaation alaisuudessa.

Kolmannen sektorin tavoin Oodi pyrkii vastaamaan nopeasti kävijöidensä tarpeisiin. Kurssitoiveita kerätään asiakkailta ennen seuraavan toimintakauden alkua. Toimintakaudet jakautuvat kevät-, kesä ja syyskausiin. Viikko-ohjelmaan kuuluu paljon toiminnallista tekemistä, kuten esimerkiksi retkeilyä, kuvataiteita, tekstiilitöitä, ruoanlaittoa ja liikuntaa. Eri vuodenaikojen tarjoamat mahdollisuudet pyritään ottaa huomioon ohjelmatarjontaa suunnitellessa, joten kesällä järjestetään tavallista enemmän retkiä luontokohteissa. Edellä mainittujen kurssien lisäksi Oodi järjestää useita keskusteluryhmiä, joiden tavoitteet ovat samat kuin opinnäytetyössäni tutkittavat osa-alueet. Keskusteluryhmiin on hyvät edellytykset, koska osa Oodin henkilökunnasta on laillistettuja psykoterapeutteja. Lähtökohdiltaan organisaation tavoitteet ovat kuitenkin sosiaalipedagogiikassa, koska ryhmämuotoisen toiminnan avulla pyritään vertaistukeen. Osaa Oodin ryhmistä ohjaavat toimintakeskuksen omat asiakkaat.

Toimintakeskuksella ei ole tietoja asiakkaidensa lähtökohdista olla mukana toiminnassa, mutta kävijöiden itse jakamien elämäntarinoiden perusteella mielenterveyden haasteiden kirjo on hyvin laaja. Joillakin voi olla kyseessä väliaikainen haaste, kuten esimerkiksi työttömyys, kun taas toisilla voi olla kroonistuneita sairauksia. Osallistumista ei ole kuitenkaan rajattu koskemaan vain erityistä tukea tarvitseviin henkilöihin, vaan mukana voi olla myös esimerkiksi työttömiä ja vanhuuseläkkeellä olevia ihmisiä. Virallisesti toiminta alkoi helmikuussa 2018, joten Oodi on organisaationa vielä melko uusi. Tämän takia monet eivät välttämättä tiedä sen olemassaolosta. Voi siis olettaa, että tulevaisuudessa toimintakeskuksen kävijämäärä kasvaa.

3. Mielensterveystyön suuntaviivat

World Health Organisation julkaisi vuonna 2007 Pyramid Framework –nimisen viitekehysten ihanteellisesta yhdistelmästä eri tavoin toteutettuja mielensterveyspalveluja. Siinä pääpaino yhteiskunnan tuottamissa palveluissa laitetaan päivätoimintakeskuksen kaltaisiin paikkoihin. Tavoitteena on muodostaa formaaleja yhteisöjä erityisryhmille, johon mielensterveyskuntoutuja voi säännöllisesti osallistua. Tällaisten palvelujen avulla voidaan välttää kallista laitoshoidoa. WHO:n mukaan yhteisöjen muodostama hoito on osoitettu mahdollistavan paremman fyysisen ja psyykkisen terveyden sekä paremman elämänlaadun verrattuna niihin, joita pääsääntöisesti hoidetaan laitoksissa. (Knapp & Beecham & Anderson & Dayson & Leff & Margolius & O’Driscoll & Wills 1990: 661-662; WHO 2007: 2.)

Vuonna 2010 World Health Organization jatkoi yleistä keskustelua mielensterveyspalveluiden kehittämistä julkaisemalla raportin, jonka mukaan voimaantumisen on yksi tärkeimmistä käsitteistä mielensterveystyössä. Voimaantumisen piiriin täytyy kuulua kuntoutujan lisäksi myös hänen lähiomaisensa. Historiallisesti ajateltuna mielensterveyspalvelujen asiakkailta tai heidän lähiomaisillansa ei ole ollut mahdollisuutta osallistua palveluiden sisällä tapahtuvaan päätöksentekoon. Ongelma voi johtua terveydenhoitoalan ammattilaisista, jos he olettavat, että asiakkaat tai heidän lähiomaisensa eivät kykene tekemään päätöksiä kuntoutuksesta. Joissakin tilanteissa päätöksenteko on mahdollista, mutta asiakkailta ei välttämättä ole riittävästi tietoa tehdä päätöksiä. Osallisuuden ongelmat voivat jatkua yhteiskunnan tasolle saakka, koska mielensterveyden haasteiden aiheuttama stigma haittaa ja estää kuntoutujan pääsyn palkkatyöhön tai sosiaalisten aktiiviteettien pariin. Tapahtumaketju voi pahimmillaan johtaa ihmisen syrjäytymiseen pois yhteiskunnasta. (WHO 2009; WHO 2010: 2-3.)

3.1 Mielensterveystyö Suomessa

Suomessa mittavimmat mielensterveystyön uudistukset alkoivat 90-luvun taitteessa. Tavoitteina uudistuksille oli laitos- ja pakkohoidon vähentäminen, mielensterveyspalvelujen saatavuuden parantaminen ja monipuolistaminen muun muassa kehittämällä matalan kynnyksen palveluita. Laitoshoidon väheneminen on näkynyt avohoidon yleistymisenä, mutta muutosta haittasi merkittäväällä tavalla Suomen 90-luvulla kohtaama lama. (Karls-son & Walhbeck 2012: 548-549.) Vuoden 2009-2015 Mielensterveys- ja päihdesuunnitel- massa oli huomioitu mielensterveys- ja päihdeongelmien merkitys kansanterveydelle

(STM 2009). Suunnitelman linjaukset toimivat suuntaviivoina myös kolmannen sektorin palveluita kehittäessä. Raportin mukaan Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut vuoden 2020 tavoitteiksi asetettiin:

- Asiakkaan aseman vahvistaminen monipuolistamalla palveluja
- Asiakkaan valinnanvapauden toteuttaminen
- Kokemusasiantuntijoiden käytön vakiinnuttaminen
- Lähiomaisia huomioivat työmuodot
- Kuntoutumista ja työhön pääsyä edistävien toimenpiteiden käyttöönotto

3.2 Yhteisölliset mielenterveyspalvelut

Toimintakeskus Oodia kuuluisampi yhteisö on kansainvälinen organisaatio nimeltä Clubhouse International. Organisaation Klubitalo-malli perustettiin jo vuonna 1976-1977 (Clubhouse n.d.). Oodi on vielä sen verran uusi toimintakeskus, ettei siitä löydy tutkimustietoa, mutta Klubitaloja on Suomessa jo 23 (Suomen Klubitalot n.d.). Seuraavaksi kerromme esimerkkejä Klubitalo-mallista tehdyistä tutkimuksista, koska tulokset kertovat yhteisöllisen mielenterveystyön hyödyistä.

Esko Hänninen (Hänninen 2012: 68-69) on tutkinut yhteisöllisen mielenterveyspalvelujen ja erityisesti Klubitalo-mallin etuja. Hän viittaa tekstissään Mowbray'n tutkimukseen, jonka mukaan Klubitalojen jäsenet toipuvat aktiivisesti ja heillä on tutkimuksen verrokkiryhmään verrattuna parempi elämänlaatu (Mowbray & Woodward & Holter & MacFarlane & Bybee 2009). Hännisen tekstissä mainitaan myös Stoffelin ja Di Masson tutkimuksista, joiden mukaan Klubitalot tarjoavat mielekkäitä mahdollisuuksia tehdä asioita auttaen mielenterveyskuntoutujia toipumaan omaan tahtiin. Toiminnan on myös osoitettu vähentävän kävijöiden sairaalahoidon tarvetta. (Stoffel 2007; Di Masso & Avi-Itzhak & Obler 2001.) Näiden lisäksi Hänninen viittaa kahteen muuhun tutkimukseen, joissa Klubitalon oma toimintamalli tukea mielenterveyskuntoutujaa takaisin työelämään mahdollistaa klubin jäsenien tehokkaan siirtymisen tuetusta työpaikasta kohti itsenäisesti toteutettua työtehtävää verrattuna esimerkiksi IPS- ja ACT-malleihin. Hänninen jatkaa tekstissään, kuinka tutkimusten mukaan Klubitalo-malli on kustannustehokkaampi ja se maksaa arviolta noin yhden kolmasosan verrattuna IPS- ja ACT-malleihin. (McKay & Johnsen & Banks & Stein 2006; McKay & Yates & Johnsen 2007.)

Kun suomalaisia Klubitaloja on tutkittu, Hänninen kertoo, että niistä on saatu edellä mainittuihin tutkimuksiin verrattuna vastaavanlaisia tuloksia. Esimerkiksi Hietala-Paalammaan tutkimuksessa on korostettu, että Klubitalon suurimmat vahvuudet järjestön asiakkaille ovat olleet organisaation tarjoamat yhteenkuuluvuuden ja yhteisöllisyyden kokemukset. Klubitalon jäsenet pystyvät helpommin juttelemaan keskenään omasta arjestaan mielenterveyden haasteiden kanssa, murtamaan tunteita avuttomuudesta ja uhriutumuksesta, jotka johtuvat kroonisesta sairaudesta. (Hietala-Paalammaa & Hujanen & Härkäpää & Reuter 2009.)

3.3 Voimaantumisen teoria

Tutkimustulokset osoittavat, että mikäli yksilöllä on hyvin vähäiset mahdollisuudet hallita tai vaikuttaa omaan elämäänsä, se voi vaikuttaa kielteisesti hänen terveyteensä. Vastavuoroisesti jos ihmisellä on mahdollisuuksia hallita ja vaikuttaa hänen elämäänsä, pysyy hänen terveytensä hyvänä, vaikka hän kokisi merkittäviä stressitekijöitä. Mielenterveyskuntoutujan voimaantumisen avulla on siis monia etuja, koska se mahdollistaa tasapainoisen elämän. Voimaantumisen myötä kuntoutujan tunne-elämä pysyy paremmin tasapainossa, hänen itsenäisyytensä ja motivaatio tehdä asioita paranee, ja hän kykenee kehittämään parempia keinoja selviytyä arjesta. (WHO 2010: 2.)

Jotta mielenterveyskuntoutuja voi voimaantua, täytyy hänellä olla mahdollisuus kokea palveluiden myötä häntä voimaannuttavia asioita. WHO listaa raportissaan kuntoutumiselle tärkeitä asioita. Mielenterveysongelmista parantuminen on osa prosessia, jossa potilaasta tulee ihminen, jonka elämää ei leimaa kliininen diagnoosi. Parhaita paikkoja prosessin aloittamiseen ovat vertaistukiryhmät, joissa samassa tilanteessa olevat yksilöt voivat esimerkiksi osoittaa olevansa vapaita sairauden aiheuttamasta stigmasta. Vertaistuki samalla voimaannuttaa ihmistä, koska osallistuja huomaa, ettei ole yksin sairautensa kanssa. Tämän myötä syntyy ihmisessä toivo paremmasta huomisesta. Toivo on tärkeä osa kuntoutumista, jotta kuntoutuja jaksaa muuttaa elämäänsä. Ryhmän antama tuki kannustaa yksilöä vapautumaan mielenterveysongelman aiheuttamasta häpeästä, joka parantaa osallistujan itseluottamusta. Nämä tekijät yhdessä mahdollistavat henkilön kasvun, jonka myötä kuntoutujalla on riittävästi motivaatiota oppia uutta ja kehittyä. (WHO 2010: 4-6.)

3.4 Elämänhallinta

Elämänhallinta tarkoittaa ihmisen uskoa siihen, että hän pystyy vaikuttamaan asioihin ja hän kykenee muuttamaan hänen kokemia olosuhteita itselleen suotuisammiksi. Omalla toiminnallaan hän pyrkii muuttamaan niitä ulkoisia tai sisäisiä olosuhteita, jotka hän kokee olevan liian raskaita tai jotka ylittävät hänen voimavaransa. Ihminen voi pyrkiä joko muuttamaan hänen kokemat olosuhteet konkreettisesti toisenlaiseksi tai muuttamaan hänen omaa tapaansa tulkita asioita. Ihmisellä sanotaan olevan korkea elämänhallinta, jos hänellä on usko siihen, että hän pystyy omilla päätöksillään ja ratkaisuillaan vaikuttamaan hänelle tapahtuviin asioihin. Tällaisessa tilanteessa hän asettaa itselleen päämääriä ja miettii, miten hän saavuttaisi ne. Vahinkoja hänelle ei satu jatkuvasti. Ihmisellä on matala elämänhallinta, jos hän on sitä mieltä, että hänelle vain tapahtuu asioita. Sekä huonot että hyvät tapahtumat ovat hänen mielestensä pääsääntöisesti pelkästään sattumaa, eivätkä seurausta hänen omista teoistansa. (Keltikangas-Järvinen 2008: 255-257.)

Elämänhallinta voi olla hyvin tilannesidonnainen; joku voi hallita työn, mutta sama henkilö ei pärjää ihmissuhteissa tai päinvastoin. Kaiken edellä mainitun lisäksi joillakin voi elämänhallinta olla jopa liian korkea. Jos ihminen kokee olevansa kaikesta vastuussa itse, elämästä tulee raskasta. (Keltikangas-Järvinen 2008: 255-256, 258, 263.) Merkittävimmät elämänhallinnan tunnetta heikentävät tekijät ovat stressaavat elämäntapahtumat. Niiden on todettu lisäävän masennusriskiä 6-10 –kertaisesti. Yksilö- ja ympäristötekijät vaikuttavat siihen, miten henkilö fysiologisesti reagoi stressiin. Kaikille ei stressistä huolimatta puhkea psyykkistä sairautta, mutta joillekin yksilön elämään kohdistuvista haasteista voi seurata ahdistusta ja masennusta. Psykkisten sairauksien katsotaan alkavan silloin, kun ihmisen stressinsietokyky on ylittynyt. Etenkin masennukseen kuuluu oireina, että masentuneen minäkuva heikkenee, eikä hän tunnista omia tarpeitaan. Näiden asioiden takia hän vieraantuu sekä itsestään että ympäristöstään. (Kuusinen-Laukka 2019: 62-63; Enäkoski 2002.)

Yksilön stressinhallintakeinot ovat tärkeässä asemassa muuttaessa henkilön suhtautumista ongelmiin. Stressitekijöitä voidaan minimoida, sietää, muuttaa asennetta niitä kohtaan tai opetella rentoutumaan psykologisesta paineesta huolimatta. (Lazarus 1984.) Yksilön stressikokemuksia voidaan muokata suotuisampaan suuntaan muun muassa tarjoamalla mielenterveyskuntoutujalle rauhoittava, turvallinen ympäristö ja mahdollistamalla hänelle sosiaalisten verkostojen muodostaminen (Lindholm 2000).

Käypä hoito –suositusten mukaan masennuksen hoito kuuluu perusterveydenhuollolle, jonne 80 prosenttia mielenterveysongelmista kärsivistä hakeutuukin. Valitettavasti etenkin moniongelmaiset asiakkaat eivät koe tulevansa autetuiksi riittävällä tavalla. (Enäkoski 2002; Lönnqvist 2007; Tuominen 1998.) Lääkehoito on monesti ollut pääsääntöinen apukeino, eikä muita hoito- tai kuntoutusvaihtoehtoja olla osattu käyttää riittävässä määrin (Suominen & Kronqvist & Karjalainen & Husman & Katila-Keso & Haanpää 2013: 232-236).

3.5 Tutkimuksen teoriaa

Heikkilä (Heikkilä & Jokinen & Nurmela & Saastamoinen 2008: 18) lainaa Niiniluotoa kertomalla, että tutkimus- ja kehittämistoiminta on systemaattista toimintaa. Sen päämäärä on lisätä käytettävissä olevan tiedon määrää ja tiedon käyttämistä uusien sovellusten löytämiseksi. (Niiniluoto 1984.) Tieteen tarkoitus on erityisesti tuottaa todellisuutta koskevaa tietoa. Sen lisäksi tieteelliselle tiedolle on vaatimuksena sen luotettavuus ja totuudenmukaisuus. Tutkimusta voidaan kutsua soveltavaksi, kun tieteellinen tieto on käytettävissä tavoitteellisesti johonkin, kuten esimerkiksi tietyn ongelman ratkaisemiseen. Soveltavan tutkimuksen tavoitteena on hyödyntää mahdollisimman paljon jo olemassa olevaa tietopohjaa yleisimpien ongelmien ratkaisemiseksi. (Heikkilä & Jokinen & Nurmela & Saastamoinen 2008: 19.)

3.5.1 Kyselylomakkeet

Kyselylomake on yksi tavallisimmista tavoista kerätä tietoa. Sitä on käytetty aineistonkeruumenetelmänä jo 1930-luvulta alkaen. Kyselylomaketta tehtäessä täytyy olla huolellinen, jotta kysymykset luovat mahdollisuuden tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten muoto voi aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin, jos vastaaja ei ajattele samalla tavalla kuin tutkija on ajatellut kysymyksiä luodessa. Tällöin tulokset vääristyvät. (Valli 2010: 103.)

3.5.2 Laadullinen tutkimus

Hanna Vilkka (Vilkka 2005: 97-98,158) viittaa Alasuutariin kertoessaan laadullisesta tutkimuksesta. Alasuutarin mukaan laadullisen tutkimuksen tavoite on kyseenalaistaa vanhoja ajatusmalleja ja selittää ilmiö ymmärrettäväksi niin, että se antaa uuden näkökulman. Yleistettävyys ei ole laadullisen tutkimuksen ongelma, vaan tavoitteena on keskittyä ainutkertaiseen ja sitä kautta lisätä yleistä ymmärrystä. Tutkijan on osoitettava kykyä tarkastella tutkimuksen kohdetta yksittäistapausta yleisemmällä tavalla jo tutkimuksen aikana. Tähän tarvitaan taitoa yhdistää eri havaintoja. (Alasuutari 1994: 206-207, 209.) Ehtona yleistettävyydelle on tulkintojen kestävyys ja syvyys (Eskola & Suoranta 2000: 67). Vilka jatkaa aihetta lainaamalla Varton tekstiä. Varton mukaan laadullinen tutkimus on pätevä ja yleistettävissä, kun sen tulokset muodostuvat tematisoidusta kokonaisuudesta. Silloin tutkimus vastaa tutkimukselle asetettuja päämääriä tutkimuskohteen kanssa. Vilka jatkaa, että tuloksista tutkija pystyy kuvaamaan, onko *”jokin asia tietyllä tavalla jollekin henkilölle jossakin tilanteessa, ajassa ja paikassa”*. (Varto 1992: 103-104, 107-108.)

3.5.3 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Teemahaastattelu on yksi suosituimmista tavoista kerätä laadullista aineistoa. Kyseessä on keskustelu, joka tapahtuu usein tutkijan ehdoilla. Haastattelun toteuttaja pyrkii vuorovaikutuksen kautta saamaan selville haastattelun kohteilta heitä kiinnostavia ja tutkimuksen piiriin kuuluvia asioita. Viime vuosina on siirrytty kysymys-vastaus –pohjaisesta haastattelusta kohti keskustelunomaisempaa vuorovaikutusta. Haastattelua laatiessa täytyy pitää mielessä, kenen etua haastattelu ajaa ja saako haastateltava vuorovaikutuksesta muuta irti kuin hyvän mielen. Tietenkin haastattelun avulla tarjoutuu tavalliselekkin ihmiselle mahdollisuus tuoda esille hänen oma mielipiteensä. (Eskola & Vastamäki 2010: 26-28.)

4. Kehittämistehtävän toteutus

Tutkimussuunnitelmana on analysoida kaikki 15. maaliskuuta – 31. toukokuuta vuonna 2019 täytetyt Toimintakeskus Oodin kurssipalautteet käyttäen kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. Tulosten avulla selvitetään, onko Oodin yhteisöllinen ja kurssimuotoisesti toteutettu toiminta lisännyt osallistujien elämänhallinnan tunnetta ja voimaannuttanut heitä.

Palautteet jaetaan kahteen ryhmään sen mukaan, onko kyselylomake tullut toiminnalliseen tai keskustelemaan ryhmätyöskentelyyn perustuvalta kurssilta. Palautelomakkeessa on kaksi taulukkoa, joissa on yhteensä 11 Likert-asteikon kaltaista kysymystä (katso liite 1). Kaikkien palautettujen lomakkeiden taulukoista muodostetaan laskutehtäviä varten tukkimiehen kirjanpidolla kaksi erillistä frekvenssitaulukkoa. Frekvenssitaulukoista lasketaan prosenttiosuudet jokaisen kysymyksen eri vastausvaihtoehdoille. Siniellä värillä korostetaan kysymyksen suosituin vastausvaihtoehto. Jos useampi vastausvaihtoehto on prosenttiosuuksiltaan lähellä toisiaan, korostetaan molemmat vastausvaihtoehdot. Alla on esimerkki aineistosta.

Esimerkkikuva prosenttiosuuksista.

	heikentynyt / vähentynyt	pysynyt samana / ei vaikutusta	parantunut jonkin verran	parantunut paljon
Mielekästä sisältöä arkeesi	0	9	50	37

Edellä mainitun lisäksi palautekyselyn taulukoista muodostetaan pylväsdiagrammeja ja keskiarvoja. Pylväsdiagrammien ja keskiarvojen on tarkoitus kuvata taulukoiden muodostamia tuloksia kokonaisuuksina. Näiden lisäksi laskennalla etsitään taulukon kysymyksistä eroavaisuuksia toiminnallisten tai keskusteluun perustuvien kurssien tuomissa vaikutuksissa. Tutkimuksessa on erityisesti kiinnostuttu toiminnallisten ja keskusteluun pohjautuvien kurssien vaikutuksista osallistujan elämänhallintaan sekä hänen kokemaan voimaantumiseen. Lopuksi kaikki kyselylomakkeet analysoidaan kvantitatiivisesti yhtenä kokonaisuutena. Jo ennakkoon on tiedossa, että tulosten tulkintaa hankaloittaa se, että sama asiakas on voinut käydä kahdella eri kurssilla. Näin ollen sama henkilö on voinut vastata kahteen kurssipalautteeseen. Palautetuista lomakkeista ei saa selville, kuka lomakkeen on täyttänyt. Tutkimusta varten Edistia-konsernilta on haettu tutkimuslupa.

4.1 Aineiston rajaaminen

Alun perin tavoitteena oli analysoida kaikki kevätkauden aikana kerätyt palautteet, mutta tammi-helmikuussa oli pohjana käytetty kokonaan toisenlaista lomaketta. Lomake oli nimeltään 'ARTSI', joka on lyhenne lauseesta "Arviointi ja tiedon tuottaminen systemaattiseksi sosiaali- ja terveystieteiden järjestöihin 2013-2016" (Kuntoutusportti n.d.). Kun ARTSI-lomakkeen sopivuutta analysoitiin, painottui lomakkeessa oleva tieto pelkästään kävijän osallistuman kurssin arviointiin. ARTSI-lomake sisälsi myös vähemmän Likert-asteikon mukaisia kysymyksiä kuin nykyinen lomake. ARTSI:n sisältämän taulukon kysymykset eivät kovin hyvin kuvanneet Oodia kokonaisuutena.

Kun henkilökunnalta kysyttiin palautelomakkeen vaihtumisesta, he kertoivat, että ARTSI-lomake ei tarjonnut riittävästi tietoa Oodin kokonaisvaikutuksesta heidän asiakkaisiinsa. Uuden lomakkeen avulla henkilökunta koki saavansa riittävästi tietoa kurssille osallistuneiden mielipiteistä sekä itse kurssista että Oodista. Näiden syiden takia Toimintakeskus oli maaliskuussa 2019 luopunut ARTSI-lomakkeen käytöstä.

Ottaen huomioon tutkimuksen tavoitteet, uusi lomake havainnollistaa paremmin ihmisten mielipiteitä heidän kokemistansa muutoksista elämänhallintaan ja voimaantumiseen. Vanhojen lomakkeiden sisältämä informaatio ei tuonut riittävästi lisätietoa tähän tutkimukseen, joten aineiston ulkopuolelle rajautui tammi-helmikuun aikana kerätyt ARTSI-lomakkeita yhteensä 11 kappaletta. Tähän tutkimukseen mukaan otettuja, uuden lomakepohjan mukaisia palautekyselyjä tuli yhteensä 54 kappaletta.

4.2 Tilastollisten menetelmien valitseminen

Likert-asteikon kaltaisia vastausvaihtoehtoja löytyy palautelomakkeen kahdesta taulukosta: kohdasta kaksi 'Yleiset kysymykset Oodista' ja kohdasta viisi 'Kurssi- ja ryhmäpalaute' (Liite 1). Akateeminen tutkimus ei ole täysin yksimielinen siitä, millaisia tilastollisia menetelmiä voidaan käyttää laskemaan Likert-asteikosta kertyneitä vastauksia. Harry ja Deborah Boone kertovat oman mielipiteensä asiasta viitaten Clason ja Dormodyn vuonna 1994 julkaisemaan tutkimusartikkeliin. Clasonin ja Dormodyn mukaan Likert-asteikko on järjestysasteikollinen muuttuja, josta voidaan laskea välimatka-asteikkoa vaativia laskutoimenpiteitä. Välimatka-asteikkoa vaativia laskutoimenpiteitä ovat esimerkiksi keskiarvo ja keskihajonta. Erityisehtona keskiarvon ja keskihajonnan käytölle on se, että

kyselylomakkeen Likert-asteikkoa käyttävät kysymykset on muodostettu toisiaan täydentäviksi. Jos kysymykset eivät muodosta keskenään selkeää informaatiojatkumoa, on Clasonin ja Dormodyn mukaan mahdollista kuvata vastauksia vain moodilla ja mediaanilla. (Boone & Boone 2012: 2-3; Clason & Dormody 1994: 31-35.)

Geoff Norman on tosin omassa, vuonna 2010 julkaistussa artikkelissaan argumentoinut sen puolesta, ettei Likert-asteikkoa saisi nähdä liian tarkkaan rajattuna kokonaisuutena. Hänen mukaansa Likert-asteikkoa noudattavissa kyselyissä voi käyttää jopa parametrisiä testejä, koska parametristen testien käyttö Likert-asteikon muuttujissa ei välttämättä nosta todennäköisyyttä tuottaa virheellinen lopputulos. Tätä tilastollisten menetelmien joustavuutta kestävä virheellisten tulosten tuottamista kutsutaan artikkelissa sanalla *“robustness”*. Tarkasti ilmaistuna sana kuvaa tilastollista menetelmää, joka antaa oikean vastauksen, vaikka oletukset aineiston lähtökohdista olisivat ainakin osittain väärä. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi, kun käytetään parametrisiä testejä ja aineisto ei noudata normaalijakaumaa. Normanin artikkelia vertaisarvioinut nimetön toimittaja on tekstissä kertonut oman mielipiteensä sanomalla, että vaatimus aineiston normaalijakaumasta on liioittelua. Kyseinen toimittaja jatkaa, että jos kaikki Likert-asteikkoa käyttävät aineistot pitäisi parametrisiä testejä varten olla aina normaalijakautuneita, voisimme surutta romuttaa noin 75 prosenttia kaikesta opetuksesta, terveyteen ja elämänlaatuun liittyvien kyselyiden lopputuloksista. (Norman 2010: 3.)

Edellä mainituista artikkeleista voi tehdä oletuksen, että tässä tutkimuksessa on järkevintä käyttää keskiarvoa. Vaikka tutkimuksen aineisto ei noudattaisikaan normaalijakaumaa, pitäisi edellä mainittuun teoriaan nojaten palautekyselyn vastausvaihtoehtojen noudattaa normaalijakaumaa, jotta niiden etäisyys pysyy suurin piirtein samana. Näin ei kohdassa ‘Yleiset kysymykset Oodista’ ole. Kurssipalautteen osion kysymyksiin riittää prosenttiosuudet ja keskiarvot.

4.3 Elämänhallinnan ja voimaantumisen määrittäminen

Palautelomakkeiden analysointi aloitettiin ryhmittelemällä kysymykset kohdasta ‘Yleiset kysymykset Oodista’ kuvaamaan osallistujien kokemia vaikutuksia heidän elämänhallintaansa ja voimaantumiseen (katso liite 1). Kysymyksien vastauksista lasketaan yhteiset prosenttiosuudet ja niiden keskiarvot. Voimaantumisen alle tulivat taulukon pohjalta kysymykset:

- Elämän mielekkyys
- Onnellisuus
- Tukea toisilta osallistujilta
- Kokemus kuuluvuudesta yhteiskuntaan

Tämän opinnäytetyön voimaantumisen teoriakatsauksessa käytiin läpi WHO:n vuoden 2010 raporttia, jossa kerrottiin yksityiskohtaisesti tarvittavat tekijät voimaantumisen toteutumiseksi. Suurin osa artikkelissa mainituista tarvittavista tekijöistä koostui tunnetason kokemuksista. Teorian perusteella yllä olevista kysymyksistä muodostui järkevä kokonaisuus.

Elämänhallintaa kuvataan näillä kysymyksillä:

- Elämänhallinta
- Mielekästä sisältöä arkeen
- Uusia ystäviä
- Päivärytmiä

Elämänhallinnan teoriakatsauksessa kirjoitin Lindholmin vuonna 2000 julkaisemasta artikkelista. Artikkelissa painotettiin, kuinka mielenterveyskuntoutujan elämänhallintaa voidaan vahvistaa tarjoamalla hänelle turvallinen ympäristö ja mahdollistamalla hänelle sosiaalisten verkostojen muodostaminen. Toimintakeskuksen tavoite on tarjota asiakkailleen mielekästä sisältöä arkeen ja mahdollisuus luoda vuorovaikutussuhteita toisten osallistujien kanssa. Näillä tekijöillä on perusteltu edellä mainittu palautekyselyn ryhmitely.

Kurssi- ja ryhmäpalautteen osiota ei selkeästi pysty jaottelemaan joko elämänhallinnan tai voimaantumisen mukaan, joten kysymysten vastausvaihtoehdot kuvataan suoraan prosenttiosuuksin.

4.4 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu toimii tämän tutkimuksen kvalitatiivisena osuutena. Oodin kävijöistä valitaan harkinnanvaraisesti yhdestä kolmeen henkilöä yksilöhaastatteluun. Tavoitteena on löytää kävijöitä, jotka ovat osallistuneet sekä toiminnallisiin että keskusteluun pohjautuviin kursseihin vähintään tämän vuoden alusta lähtien. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta haastateltavalle ei anneta valmiita vastauksia, vaan hän vastaa omin sanoin (Eskola & Vastamäki 2010: 28). Kvantitatiivisten tulosten pohjalta on tarkoitus muodostaa teemahaastatteluun lisää kysymyksiä ja näin luoda laajempi kokonaiskuva asiakkaiden mielipiteistä. Haastattelukysymykset noudattavat kvantitatiivisen osuuden teemoja eli Oodin vaikutusta asiakkaiden elämänhallintaan ja voimaantumiseen (katso liite 2). Haastattelusta saaduilla vastauksilla varmistetaan samalla tilasto-osuuden tulosten oikeellisuus. Haastattelulle ei ole aikarajaa, vaan se jatkuu niin pitkään, kun asiakas on valmis jakamaan hänen mielipiteitensä Oodista.

Nurmi viittaa tekstissään Aldersonin vuonna 1995 luomaan kymmenen kysymyksen listaan. Listassa muun muassa painotetaan, kuinka ennen tutkimuksen aloittamista on pohdittava voiko tutkimuksesta koitua haittaa tai vaivaa siihen osallistuville. (Nurmi & Ahonen & Lyytinen & Lyytinen & Pulkkinen & Ruoppila 2015: 328; Alderson 1995.) Kuten aiemmin on jo sanottu, asiakkaita ei velvoiteta kertomaan Oodin henkilökunnalle mitään heidän mahdollisista mielenterveytensä haasteista. Näin ollen haastatteluun voi osallistua ihmisiä, jotka voivat olla heidän elämäänsä kohdistuvien psyykkisten haasteiden takia hyvin haavoittuvassa asemassa. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelun aikana mahdollisuudet olla aiheuttamatta asiakkaalle kielteisiä tunnetiloja ovat ainakin osittain rajalliset. Tässä tutkimuksessa asia on huomioitu niin, että haastattelukysymykset viittaavat joko henkilön kokemiin myönteisiin muutoksiin tai hänen esittämiinsä parannusehdotuksiin. Tutkimukseen osallistuva voi tietenkin kokea myös myönteisiin elämänmuutoksiin viittaavat kysymykset vahingollisina hänen omille tunteilleensa, jos hän ei esimerkiksi ole Oodin toimintaan osallistumisesta huolimatta kokenut riittävästi muutoksia hänen hyvinvoinnissansa. Henkilökunnalla on onneksi tarjota riittävästi aikaa ja ammattitaitoa auttaa tutkimukseen osallistuvia käsittelemään tilanteessa mahdollisesti herääviä negatiivisia tunteita.

Haastattelupaikan valinta on todella tärkeää, jotta ympäristö olisi haastateltavan näkökulmasta rauhallinen, tuttu ja turvallinen (Eskola & Vastamäki 2010: 28). Jotta nämä näkökulmat voidaan ottaa huomioon toteutuksessa, haastattelu tehdään toimintakeskuksen kokoushuoneessa. Ennen itse haastattelua on varattu noin viisi minuuttia vapaalle keskustelulle, jonka aikana haastateltavalle kerrotaan nämä asiat:

- Haastattelussa esille tullutta informaatiota käytetään opinnäytetyön tekemiseen
- Haastattelun tarkoitus on selvittää haastateltavan mielipiteitä Oodista
- Haastattelussa käytetään ennalta suunniteltua kysymyslistaa (katso liite 2)
- Haastateltavaa pyydetään kertomaan itsestään vain sen verran, minkä hän kokee sopivaksi
- Haastattelu äänitetään mikrofonin avulla myöhempää kuuntelua varten
- Opinnäytetyön tekijä on ainoa henkilö, joka kuuntelee haastattelumateriaalia
- Opinnäytetyön valmistuttua haastattelumateriaali hävitetään

5. Auktoriteetti

Tässä tutkimuksessa opinnäytetyön tekijä sekä Oodin henkilöstö suunnittelee ja toteuttaa tämän projektin. Tutkija on aina se, joka käyttää valtaa tutkimuksen eri vaiheissa. Se on tutkijalle tärkeä asia tiedostaa. Vallankäyttö on mukana tutkimuksessa alusta loppuun kattaen muun muassa menetelmien valinnat ja tulosten tulkinnan. Tämän takia tutkijan täytyy tehdä eettisesti kestäviä päätöksiä. (Nurmi 2015: 327.) Kyselyyn ja haastatteluun osallistuvien toimintakeskuksen kävijöiden täytyy luottaa siihen, että minun ja henkilökunnan luoma auktoriteettiasema on hyvä, ja edistää tutkimuksessa mukana olevien elämää.

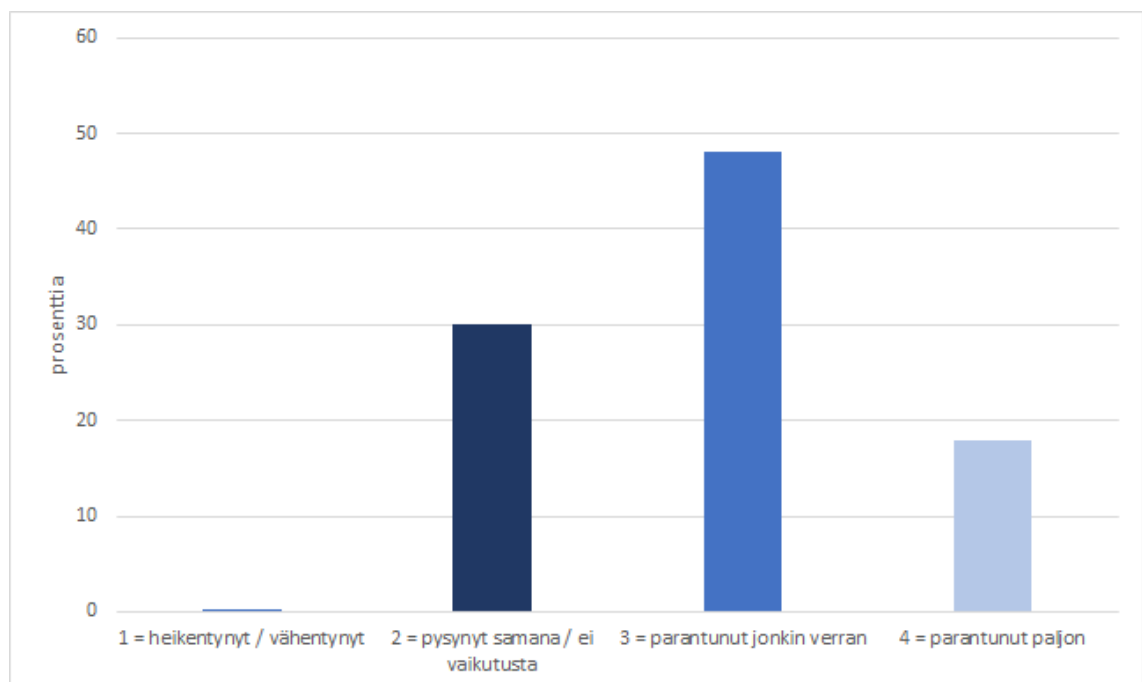
Eettisten periaatteiden perustaminen pelkästään auktoriteetin varaan voi olla kuitenkin erittäin ongelmallista. Jos määräävässä asemassa oleva henkilö määrittää, mikä on oikein ja väärin, miten kukaan pystyisi vastustamaan auktoriteettia? Jos etiikan haluaa perustaa auktoriteettiin, on välttämätöntä osoittaa *legitiimin* auktoriteetin olemassaolo. Tämä ajatus voi tietenkin nojata muun muassa yhteiskunnallisten relativistien ajatukselle, että sosiaaliset konventiot määräävät, mitä yhteiskunta pitää moraalisenä ja moraalittomana. *“Jos aiomme totella auktoriteetteja, meidän täytyy olla hyvin varmoja siitä, että ne ansaitsevat sen”*. (Baggini & Fosl 2012: 21-23, 25.)

On tietenkin oikeutettua esittää kritiikkinä, toimiiko top down –ajattelulla luotu tutkimus. Nähdäänkö asiakkaat oikeasti toimijoina vai ovatko he pelkästään palautteen antajia? (Laitinen & Niskala 2014: 12). Oodin tavoite on muiden sosiaalialan tahojen tavoin vahvistaa sen toimintaan osallistuvien sosiaalista asemaa ja osallisuus on yksi sen tärkeimmistä muodoista. Osallisuus itsessään on osallistumista merkittävämpi toiminnan muoto, koska se edellyttää sitoutumista. Osallisuus vaatii luottamusta, tiivistä vuorovaikutusta, avoimuutta ja näyttöjä kuulluksi tulemisesta. Nämä ovat varmistuksia siitä, että asiakkaiden esittämä tieto on huomioitu palvelujen tuottamista koskevassa päätöksenteossa. Avoin valmistelu- ja päätöksentekotyö, ja asiakkaiden kuuleminen käyttämällä erilaisia osallistumistapoja tukevat osallisuutta. (Laitinen & Pohjola 2010: 52-60.)

6. Tulokset

Ensin esitellään kaikki tulokset palautekyselyn kohdasta 'Yleiset kysymykset Oodista'. Sen jälkeen seuraa toiminnallisten ja keskusteluun pohjautuvien kurssien tulokset. Näiden lisäksi jokaista osiota tarkastellaan elämönhallinnan ja voimaantumisen näkökulmista. Kurssipalaute muodostaa oman kokonaisuutensa, joka esitellään edellä mainittujen jälkeen.

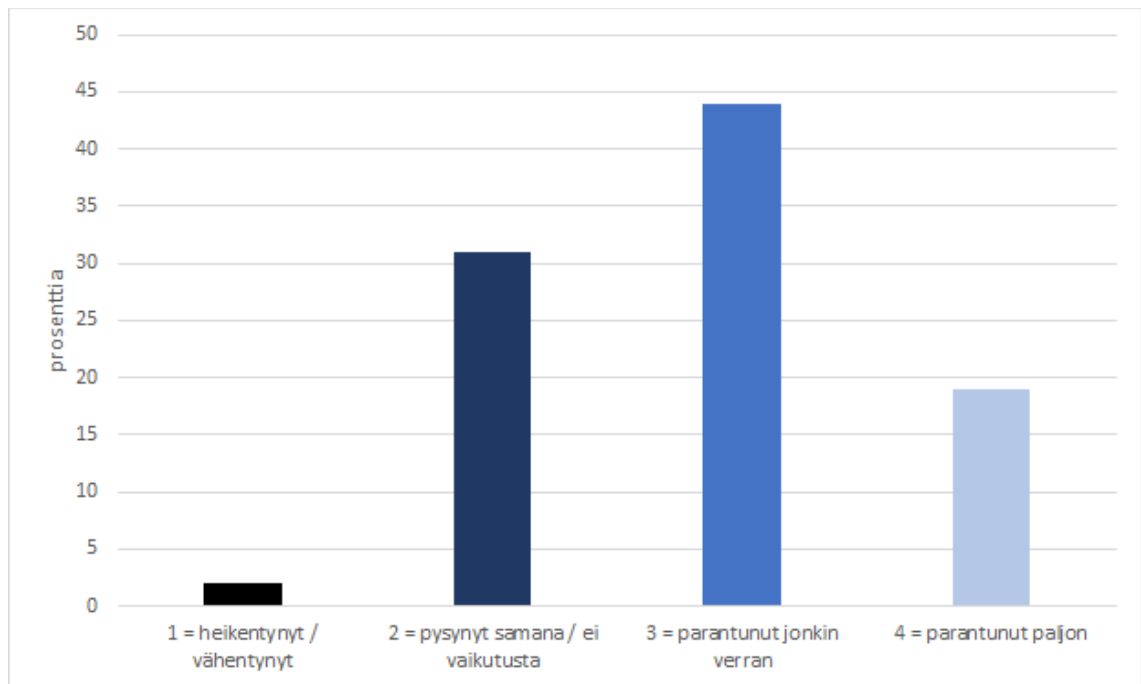
6.1 Koko aineiston tulokset kohdasta 'Yleiset kysymykset Oodista'



Kuvio 1. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Melkein puolet asiakkaista kokevat Oodin toimintaan osallistumisen parantaneen heidän elämäänsä ainakin jonkin verran. Ensimmäiseen vastausvaihtoehtoon vastasi 0,23 prosenttia. Vähän vajaa neljä prosenttia kaikista vastauksista rajattiin laskutoimitusten ulkopuolelle joko täysin tyhjän tai epäselvästi merkityn vastauksen perusteella.

6.1.1 Elämänhallintaan liittyvät vastaukset koko aineistosta



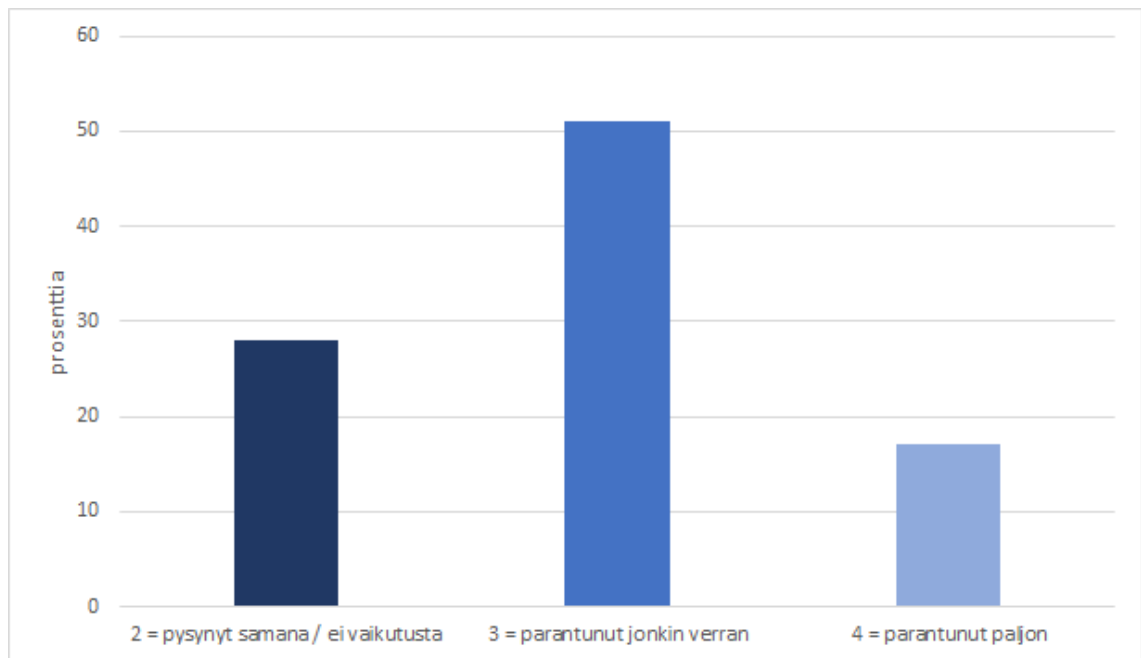
Kuvio 2. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Kun verrataan koko aineiston vastauksia elämänhallintaan liittyviin kysymyksiin, erot ovat 1-4 prosenttia. Alla on taulukko, josta näkee koko aineiston tarkat prosenttiosuudet eri kysymyksiin vastauksille. Tulosten perusteella ihmiset eivät koe löytävänsä itselleen uusia ystäviä osallistumalla Oodin toimintaan. Tässä osiossa hylättyjä vastauksia kertyi 0,69 prosenttia.

Taulukko 1. Elämänhallintaan liittyvät kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = heikentynyt / vähentynyt	2 = pysynyt samana	3 = parantunut jonkin verran	4 = parantunut paljon
elämänhallinta	0	35	50	11
mielekästä sisältöä arkeesi	0	9	50	37
uusia ystäviä	0	56	20	19
päivärytmiä	2	26	57	11

6.1.2 Voimaantumiseen liittyvät vastaukset koko aineistosta



Kuvio 3. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

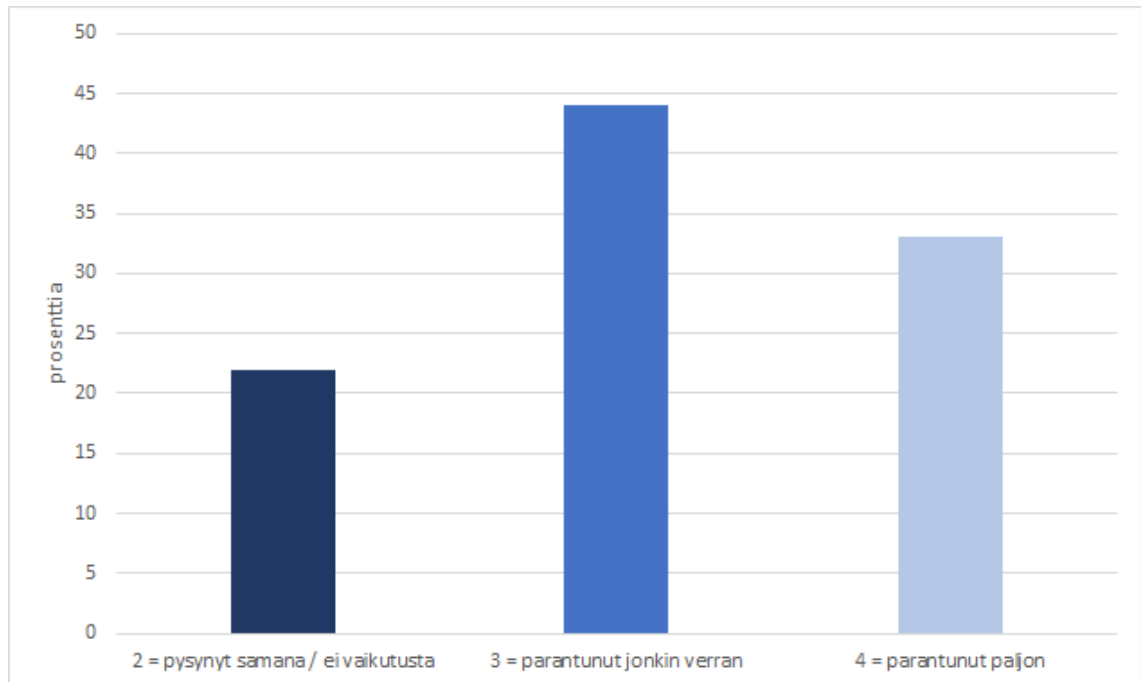
Kun verrataan voimaantumiseen liittyvien kysymyksien tuloksia koko aineistoon tai elämänhallinnan osioon, erot ovat 2-8 prosenttia. Alla olevassa taulukossa tosin nähdään, kuinka elämän mielekkyydestä ja onnellisuudesta on saatu hyvin erilaisia vastauksia. Palaan asiaan myöhemmin tulosten pohdinnassa. Hylättyjä vastauksia oli kolme prosenttia.

Taulukko 2. Voimaantumiseen liittyvät kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = heikentynyt / vähentynyt	2 = pysynyt samana	3 = parantunut jonkin verran	4 = parantunut paljon
elämän mielekkyys	0	15	69	15
onnellisuus	0	44	39	15
tukea toisilta osallis- tujilta	0	17	50	30
kokemus kuuluvuu- desta yhteiskuntaan	0	37	48	9

6.2 Toiminnallisten kurssien tulokset kohdasta ‘Yleiset kysymykset Oodista’

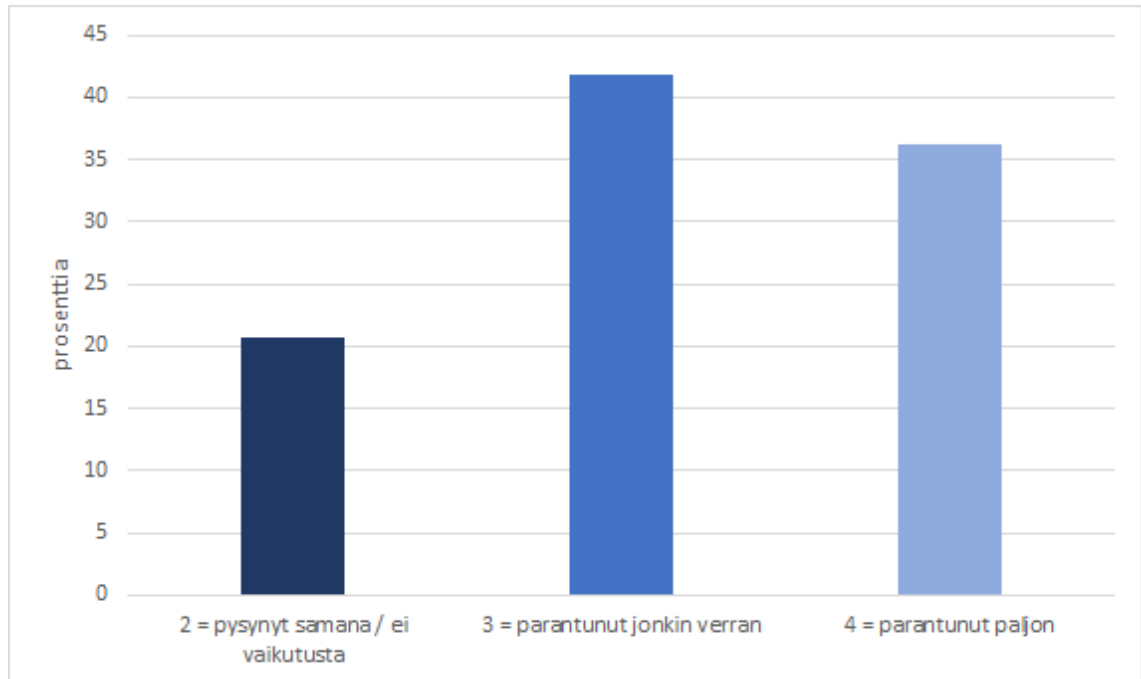
Kaikista toiminnallisista kursseista ei ollut kerätty palautekyselyjä. Tämän alaluvun tulokset tulevat kolmen eri kurssin kyselyiden vastauksista. Määrällisesti toiminnallisten kurssien kyselylomakkeet edustavat kuitenkin 33 prosenttia koko aineiston vastauksista.



Kuvio 4. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Toiminnallisiin kursseihin osallistuneet vastasivat 15 prosenttia useammin neljanteen vastausvaihtoehtoon verrattuna koko aineiston vastauksiin. Muihin vastausvaihtoehtoihin vastattiin tässä osiossa 4-8 prosenttia vähemmän verrattuna koko aineiston vastauksiin. Hylättyjä vastauksia oli 0,69 prosenttia.

6.2.1 Elämänhallintaan liittyvät vastaukset toiminnallisista kursseista



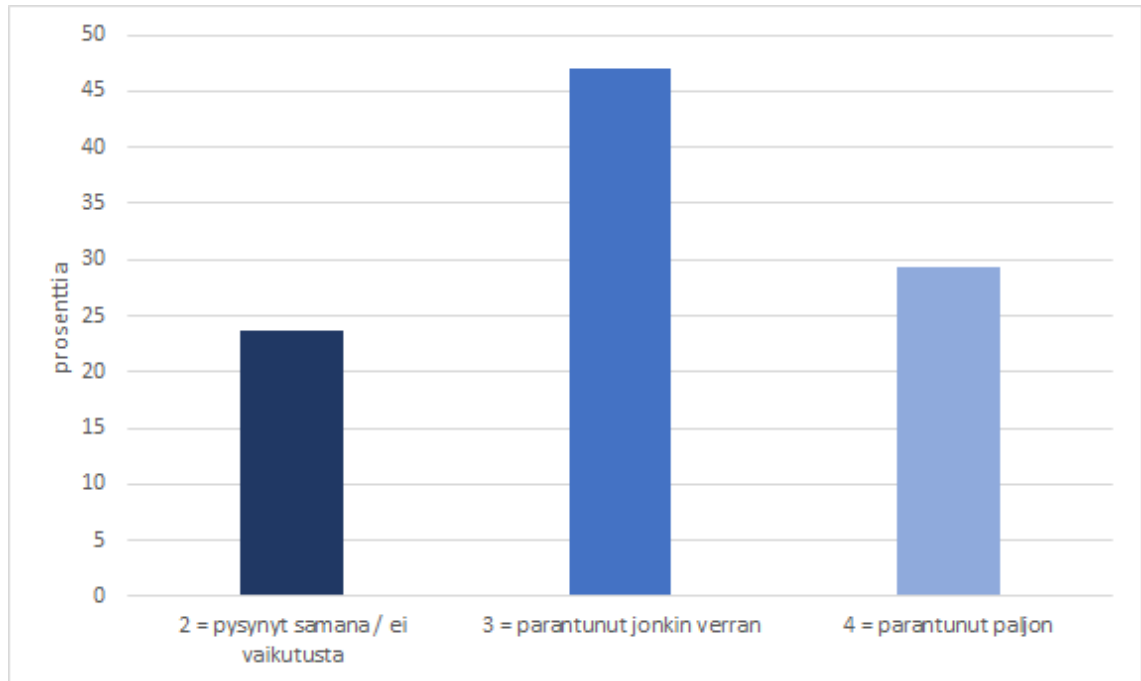
Kuvio 5. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Keskusteluryhmiin verrattuna vastasivat toiminnallisiin kursseihin osallistuneet 14 prosenttia useammin neljänteen vastausvaihtoehtoon. Muihin vastausvaihtoehtoihin vastattiin tässä osiossa 2-13 prosenttia vähemmän verrattuna koko aineistoon. Alla olevasta taulukosta tosin nähdään, että joidenkin kysymyksen vastauksissa esiintyy aika paljon hajontaa. 0,69 prosenttia vastauksista hylättiin puutteellisten merkintöjen vuoksi.

Taulukko 3. Elämänhallintaan liittyvät kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = heikentynyt / vähentynyt	2 = pysynyt samana	3 = parantunut jonkin verran	4 = parantunut paljon
elämänhallinta	0	33	39	28
mielekästä sisältöä arkeesi	0	0	39	56
uusia ystäviä	0	28	33	39
päivärytmiä	0	22	56	22

6.2.2 Voimaantumiseen liittyvät vastaukset toiminnallisista kursseista



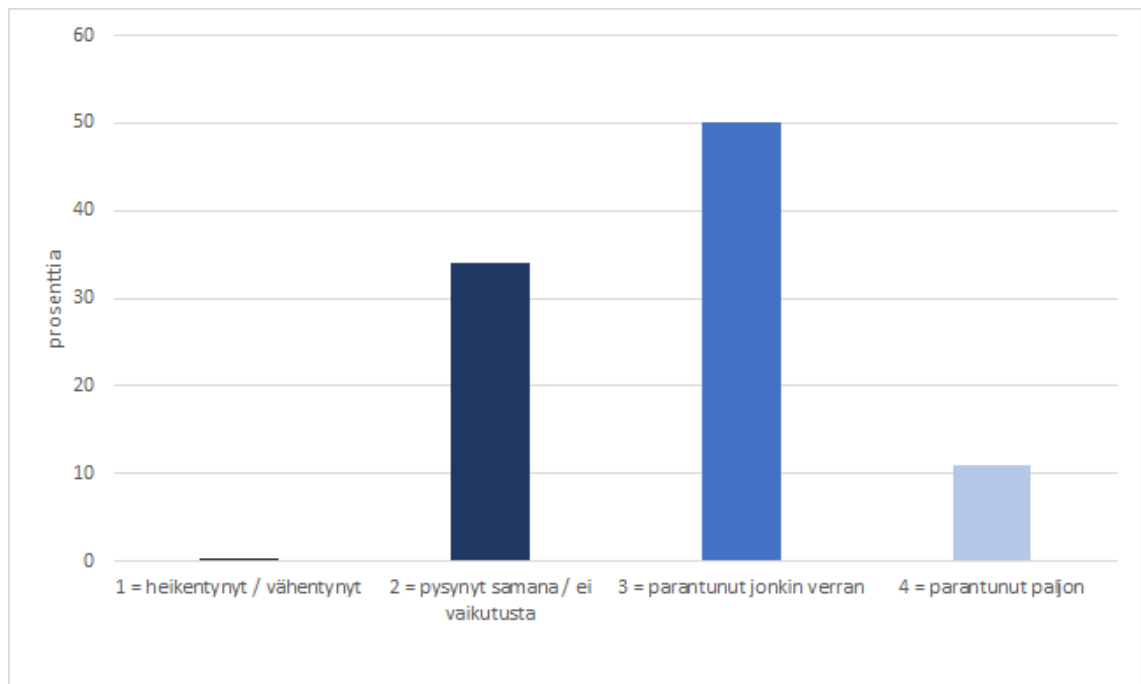
Kuvio 6. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Voimaantumisen osalta toiminnallisiin kursseihin osallistuneet vastasivat neljäänten vastausvaihtoehtoon 18 prosenttia enemmän verrattuna keskusteluun pohjautuviin. Koko aineiston tuloksiin verrattuna esiintyy toiminnallisten kurssien vastauksissa voimakkaammin hajontaa kysyttäessä onnellisuudesta. Tähän osioon ei tullut hylättyjä vastauksia.

Taulukko 4. Voimaantumiseen liittyvät kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = heikentynyt / vähentynyt	2 = pysynyt samana	3 = parantunut jonkin verran	4 = parantunut paljon
elämän mielekkyys	0	0	61	39
onnellisuus	0	39	33	28
tukea toisilta osallistujilta	0	17	50	33
kokemus kuuluvuudesta yhteiskuntaan	0	39	44	17

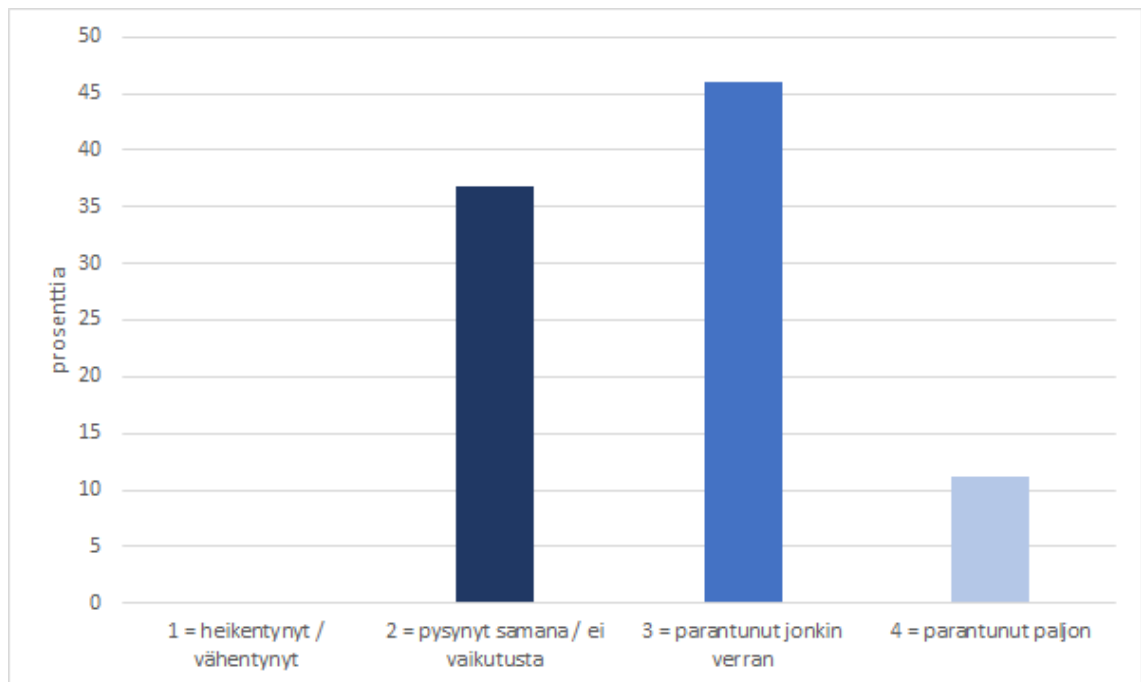
6.3 Keskusteluryhmien tulokset kohdasta 'Yleiset kysymykset Oodista'



Kuvio 7. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Keskusteluryhmien tulokset jakautuvat selkeämmin yhden vastausvaihtoehdon alle. Toiminnallisiin ryhmiin verrattuna keskusteluryhmiin osallistuneet vastasivat neljanteen vastausvaihtoehtoon 22 prosenttia harvemmin. Koko aineistoon verrattuna keskusteluryhmät vastasivat neljanteen vastausvaihtoehtoon kahdeksan prosenttia harvemmin. Pалаan näihin huomioihin tulosten pohdinnassa. Hylättyjä vastauksia oli keskusteluryhmien tuloksissa keskimäärin viisi prosenttia.

6.3.1 Elämänhallintaan liittyvät vastaukset keskusteluryhmistä



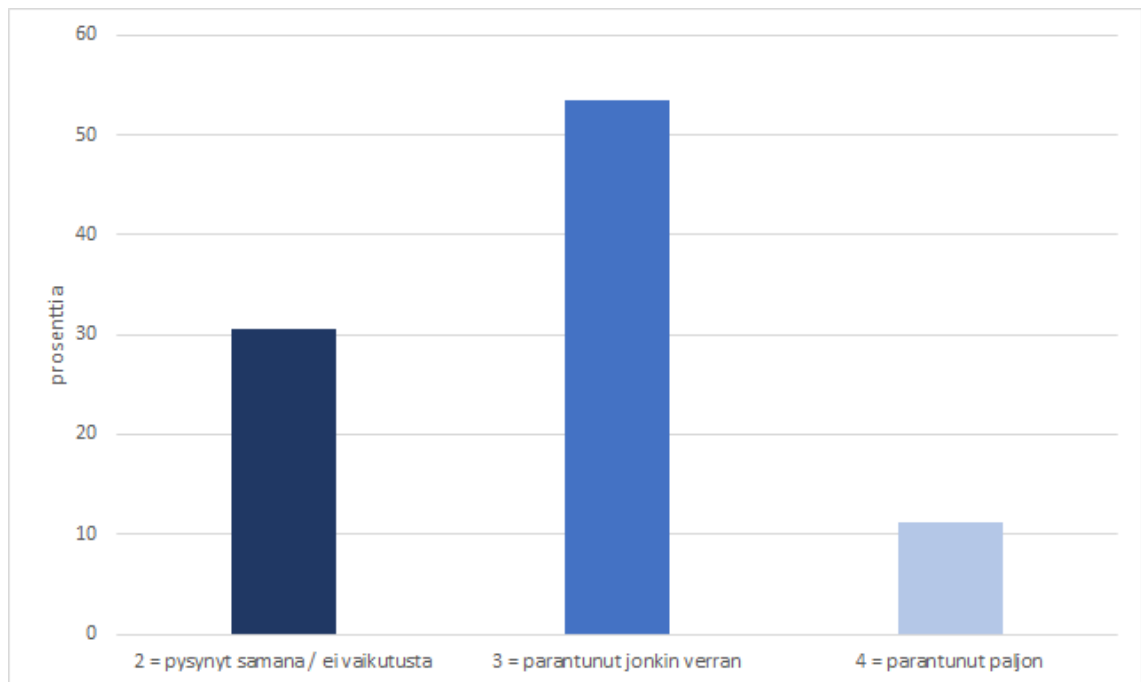
Kuvio 8. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Erot toiminnallisiin kursseihin verrattuna liikkuvat elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä 6-22 prosentin välillä. Ensimmäiseen vastausvaihtoehtoon vastasi 0,03 prosenttia asiakkaista. Neljanteen vastausvaihtoehtoon on vastattu melko vähän. Hylättyjä vastauksia oli keskimäärin neljä prosenttia.

Taulukko 5. Elämänhallintaan liittyvät kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = heikentynyt / vähentynyt	2 = pysynyt samana	3 = parantunut jonkin verran	4 = parantunut paljon
elämänhallinta	0	36	56	3
mielekästä sisältöä arkeesi	0	14	56	28
uusia ystäviä	0	69	14	8
päivärytmiä	3	28	58	6

6.3.2 Voimaantumiseen liittyvät kysymykset keskusteluryhmistä



Kuvio 9. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Keskusteluryhmissä osallistujat ovat vastanneet yhdeksän prosenttia enemmän kolmannen vastausvaihtoehtoon verrattuna toiminnallisiin kurssiin. Toisaalta neljänteen vastausvaihtoehtoon on vastattu 22 prosenttia vähemmän. Hylättyjä vastauksia oli keskimäärin viisi prosenttia.

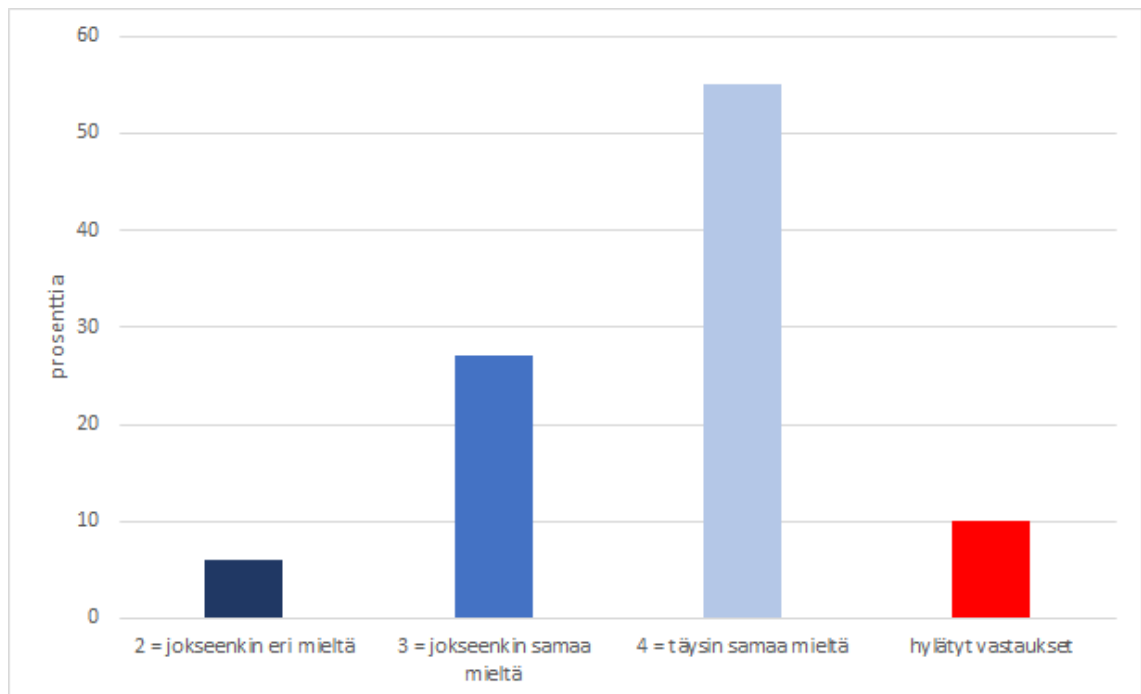
Taulukko 6. Voimaantumiseen liittyvät kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = heikentynyt / vähentynyt	2 = pysynyt samana	3 = parantunut jonkin verran	4 = parantunut paljon
elämän mielekkyys	0	22	72	3
onnellisuus	0	47	42	8
tukea toisilta osallistujilta	0	17	50	28
kokemus kuuluvuudesta yhteiskuntaan	0	36	50	6

6.4 Kyselylomakkeen kurssipalaute

Tähän mennessä tuloksista puhuttaessa on käsitelty kyselylomakkeesta vain niitä kysymyksiä, jotka kuvaavat Toimintakeskus Oodin vaikutusta kokonaisuutena. Seuraavaksi käydään läpi eri kurssien sisältöä kuvaavat kysymykset, koska ne sisältävät lisää Likert-asteikon mukaisia vastausvaihtoehtoja (katso liite 1). Tieto laajentaa ymmärrystä asiakkaiden suhtautumisesta Oodiin. Kurssipalautteen taulukossa mainitut kysymykset ovat:

- Kurssin/ryhmän kesto oli sopiva
- Koin voivani vaikuttaa kurssin/ryhmän sisältöön
- Olen tuntenut oloni turvalliseksi ryhmässä



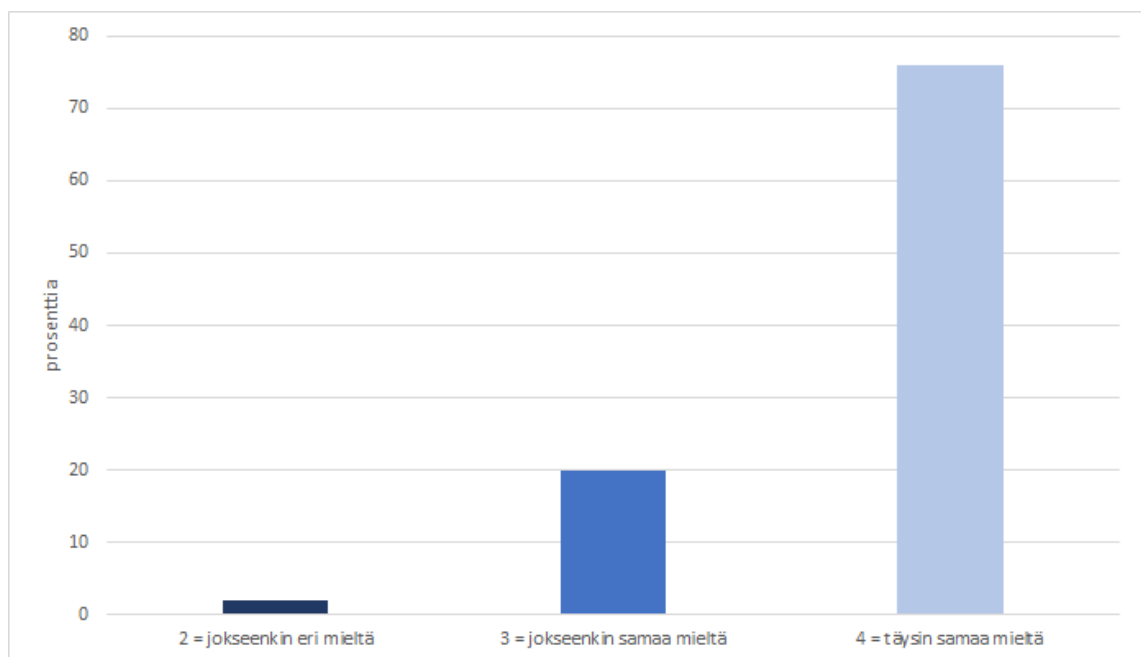
Kuvio 10. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Tulosten perusteella asiakkaat ovat olleet äärimmäisen tyytyväisiä kursseihin, joihin he ovat osallistuneet. Merkittävä havainto alla olevasta taulukosta on se, että valtaosa toimintakeskuksen kävijöistä kokevat ryhmiin osallistumisen turvalliseksi. Palaan tähän tulosten pohdinnassa. Kurssikohtaista palautetta ei voi verrata kohdasta 'Yleiset kysymykset Oodista' saatuihin tuloksiin, koska näiden kahden taulukon vastausvaihtoehdot ovat täysin erilaiset. Hylättyjä vastauksia kertyi muuhun aineistoon verrattuna poikkeuksellisen paljon.

Taulukko 8. Koko aineiston kurssipalautteiden kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä	hylätyt vastaukset
ryhmän kesto	2	9	28	44	17
kurssin sisältöön vaikuttaminen	2	6	37	46	9
tunsin oloni turvalliseksi	0	4	15	76	6

6.4.1 Kurssipalaute toiminnallisista kursseista



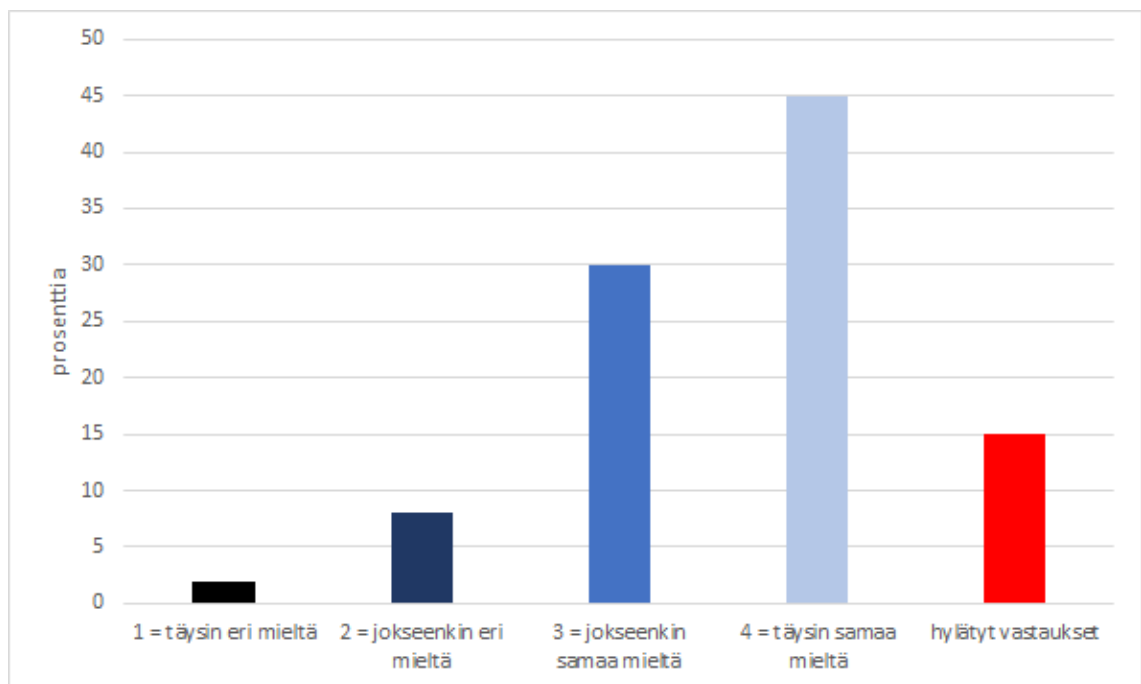
Kuvio 11. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Toiminnallisiin kursseihin osallistuneet vastasivat neljanteen vastausvaihtoehtoon 31 prosenttia enemmän kuin keskusteluryhmissä mukana olleet. Toiminnallisten kurssien kaikista vastauksista hylättiin keskimäärin kaksi prosenttia.

Taulukko 9. Toiminnallisten kurssipalautteiden kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä
ryhmän kesto	0	0	22	72
kurssin sisältöön vaikuttaminen	0	0	28	72
tunsin oloni turvallisiksi	0	6	11	83

6.4.2 Kurssipalaute keskusteluun pohjautuvista kursseista



Kuvio 12. Vastausvaihtoehdot kuvattu prosenttiosuuksien keskiarvoina.

Keskusteluun pohjautuvissa kursseissa vastattiin kaikkiin vastausvaihtoehtoihin 6-31 prosenttia vähemmän verrattuna toiminnallisiin kursseihin. Keskusteluryhmissä oli poikkeuksellisen paljon hylättyjä vastauksia. Palaan asiaan tulosten pohdinnassa.

Taulukko 10. Keskusteluryhmien palautteiden kysymykset ja vastaukset prosenttiosuuksina.

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = jokseenkin samaa mieltä	4 = täysin samaa mieltä	hylätyt vastaukset
ryhmän kesto	3	14	31	31	22
kurssin sisältöön vaikuttaminen	3	8	42	33	14
tunsin oloni turvalliseksi	0	3	17	72	8

6.4.3 Palautekyselyihin vastanneista

Kyselyn palauttaneiden määrä vaihteli suuresti sen perusteella, kuinka monta henkilöä oli mukana kurssilla; mitä enemmän kurssilla oli osallistujia, sitä vähemmän oli palautekyselyyn jättäneitä. Prosenttiosuuksina kuvattuna kyselylomakkeen palauttaneiden osuus kurssille osallistuneista vaihteli 9-100 prosentin välillä. Vastausprosenttien keskiarvoksi muodostui 44 prosenttia.

Likert-asteikon kaltaisten taulukoiden lisäksi kyselylomakkeessa on kysymyksiä, joihin palautelomaketta täyttävän on toivottu vastaavan kirjoittamalla hänen mielipiteensä omin sanoin. Tarkastelujakson aikana vastattavien kysymysten määrä oli laskenut kyselylomakkeessa yhdeksästä viiteen. Vähentämällä avoimien kysymyksien määrää oli vastauksia kertynyt avoimiin kysymyksiin kahdeksan prosenttia enemmän verrattuna niihin, joissa oli yhdeksän avointa kysymystä. Keskimäärin vastaus oli kirjoitettu 63 prosenttiin kysymyksistä. Vastauksien informaatioarvo vaihteli suuresti.

6.5 Teemahaastattelun tulokset

Toimintakeskus Oodin asiakkaista haastatteluun osallistui kaksi miestä ja yksi nainen. Iältään he olivat 20-50 –vuotiaita. Haastateltavat kertoivat käyneensä Oodissa säännöllisesti puolesta vuodesta vuoteen. Haastatellut asiakkaat ovat käyneet sekä toiminnallisilla että keskusteluun pohjautuvilla kursseilla, mutta heillä oli omat suosikkinsa jommas-

sakummassa kategoriassa. Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat saaneet tietää toimintakeskuksesta heidän hoitotahonsa kautta. Haastattelut menivät hyvin ja tutkimukseen osallistuneet olivat aktiivisia vastailemaan kysymyksiin. Teemahaastattelun toteuttaminen oli silti vaativa prosessi, koska haastateltavat olivat täysin tuntemattomia minulle. Tiedostin, että minulla oli haastattelijana suuri vastuu, etten kysymyksilläni aiheuta vahinkoa haastateltavalle. Jotkin aihealueet voivat olla tutkimukseen osallistuneille äärimmäisen kipeitä.

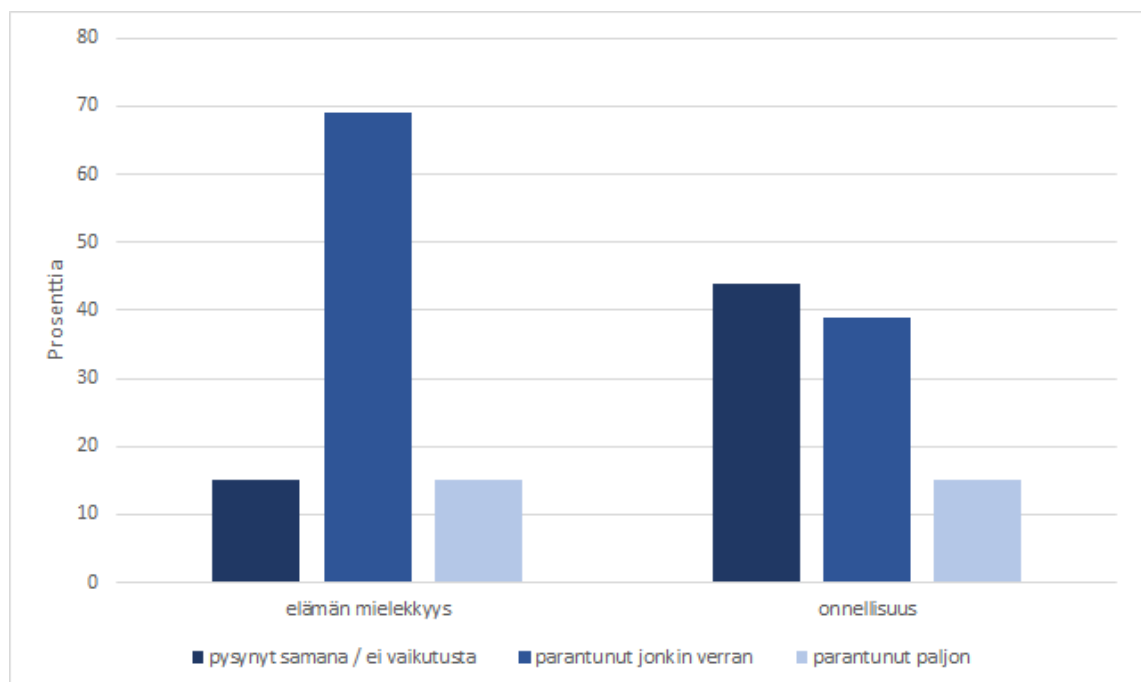
Haastateltavien mukaan Oodi mahdollistaa heille päivärytmin ylläpitämisen mielekkään toiminnan parissa. Kurssivalikoima on hyvä ja sitä suunnitellessa toimintakeskuksen henkilökunta kuuntelee aktiivisesti asiakkaiden toiveita. Näiden lisäksi haastateltavat kertoivat saavansa ryhmissä vertaistukea ja he kokevat yhteisöllisyyttä osallistujien kesken. Henkilökunta saa asiakkailta erityisen paljon kiitosta. Haastateltavien mukaan kursiohjaajat ovat aina valmiita auttamaan ja työntekijöiden kanssa on helppoa jutella, koska he ovat pysyneet koko heidän asiakkuuden ajan samoina.

Haastateltavat kokivat toimintakeskuksen käytössä olevat tilat hieman ahtaiksi, vaikka kursseille osallistuvien määrä onkin mitoitettu tilojen mukaan. Osa asiakkaista kertoi, että joillakin kursseilla vaihtuvuus osallistujien määrässä on liian suuri, jolloin kurssilla mukana olevien ryhmähenki kärsii. Myös toimintakeskuksen periaate antaa asiakkaille käyttöön yhtä aikaa maksimissaan kaksi kurssia kerrallaan sai kritiikkiä. Haastateltavilla oli haastatteluhetkellä jo valittuna kaksi kurssia, mutta he kertoivat, että joskus he olisivat mielellään osallistuneet väliaikaisesti jollekin toiselle kurssille. Heidän tilanteessansa se olisi tarkoittanut luopumista yhdestä jo meneillään olevasta kurssista. Kehitysehdotuksista huolimatta kaikki haastateltavat antoivat Toimintakeskus Oodille kouluarvosanaksi joko numeron kahdeksan tai yhdeksän.

7. Johtopäätökset

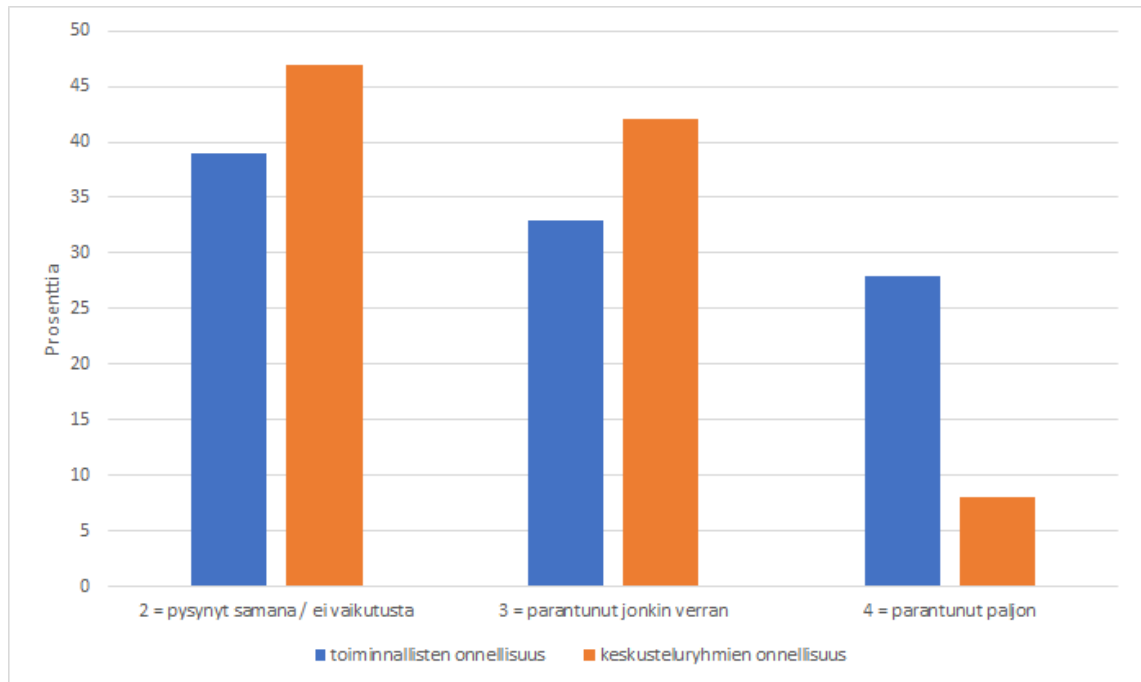
Sekä tilastollisen katsauksen että haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että Toimintakeskus Oodilla on myönteinen vaikutus organisaation asiakkaisiin. Tilastollisessa katsauksessa jonkin verran eroja tutkiessa aineistoa elämänhallinnan tai voimaantumisen näkökulmista. Seuraavaksi nostetaan tuloksista joitakin huomionarvoisia yksityiskohtia.

7.1 Huomioita palautelomakkeen kysymyksistä



Kuvio 13. 'Yleiset kysymykset Oodista' taulukon kysymykset elämän mielekkyys ja onnellisuus.

Yllä olevan pylväsdiagrammin perusteella vaikuttaisi siltä, että kyselyn palauttaneet asiakkaat kokevat onnellisuuden liian vahvana ilmaisuna. Kun verrataan koko aineistosta saatuja vastauksia onnellisuudesta kysymykseen 'elämän mielekkyys', nähdään niiden välillä merkittäviä eroja. Valtaosa palautekyselyyn vastanneista kokivat elämän mielekkyiden parantuneen ainakin jonkin verran, kun taas prosenttiosuudeltaan suurimmaksi vastaukseksi onnellisuudesta kysyttäessä muodostui 'pysynyt samana / ei vaikutusta'. Eroja onnellisuudessa löytyy lisää, kun verrataan toiminnallisia ja keskusteluun pohjautuvia kursseja keskenään.



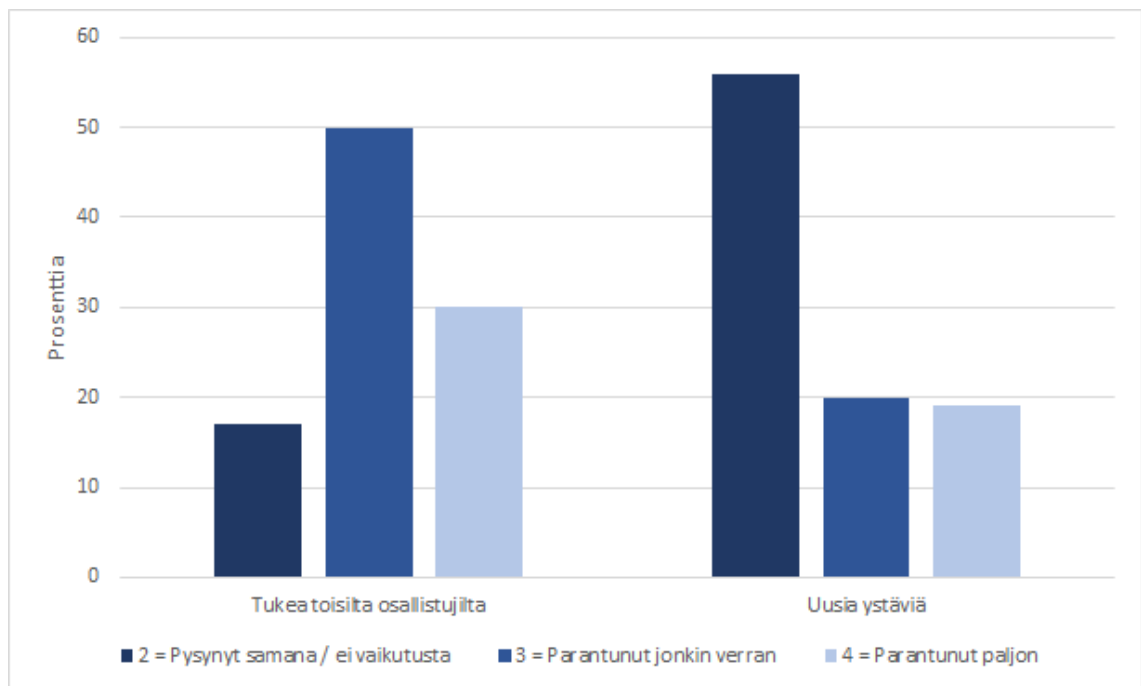
Kuvio 14. Toiminnallisten ja keskusteluun pohjautuvien ryhmien tulokset onnellisuudesta.

Kun verrataan toiminnallisia ja keskusteluun pohjautuvia kursseja keskenään, nähdään onnellisuuden kokemuksissa jonkin verran eroja. Toiminnallisten kurssien aikana asiakkailla on mukavaa tekemistä ja ihmisiä, joiden kanssa jutella. Keskusteluryhmissä kurssien teemoina voi olla hyvin raskaita aiheita, kuten esimerkiksi mielenterveyden haasteet. Näitä aihealueita käsitellessä asiakkaat eivät välttämättä koe onnellisuutensa paranevan ryhmän kokoontumiskerran aikana, jolloin osallistujat täyttävät palautekyselyn. Pitemmällä aikavälillä tilanne voi olla täysin toinen.

7.2 Aineiston rakenne

Itse aineistolla voi olla vaikutusta toiminnallisista kursseista saatuihin tuloksiin. Toiminnallisiin kursseihin osallistuneista 24 prosenttia täytti palautelomakkeen, kun taas keskusteluun pohjautuvista kursseista 51 prosenttia täytti palautelomakkeen. Aineistossa mukana olleet toiminnalliset kurssit ovat sellaisia, joihin asiakkaat saavat osallistua omien aikataulujensa mukaan, jonka takia monet kursseille ilmoittautuneista eivät välttämättä enää käy säännöllisesti näissä ryhmissä. Jos toimintakeskuksen asiakas osallistuu Oodin järjestämään keskusteluryhmään, toivotaan asiakkaan sitoutuvan käymään säännöllisesti ryhmän tapaamiskerroilla koko kurssin ajan.

Edellä mainituista tiedoista voi tehdä sellaisen oletuksen, että toiminnallisiin ryhmiin tyytyväiset ihmiset ovat sitoutuneet käymään säännöllisesti heidän valitsemillaan kursseilla, kun taas kursseihin tyytymättömät ovat saattaneet jäädä kokonaan pois. Toisaalta palautelomakkeiden keruu voi toiminnallisissa kursseissa olla työntekijän näkökulmasta haasteellista, koska eri ihmiset voivat tulla eri kertoina paikalle. Kaikilta ei välttämättä edes ehdi kerätä palautetta ennen seuraavan toimintakauden alkua.



Kuvio 14. 'Yleiset kysymykset Oodista' taulukon kysymykset.

Samanlaisia eroja nähdään, kun verrataan, ovatko asiakkaat saaneet Oodin toimintaan osallistumalla tukea toisilta osallistujilta tai uusia ystäviä. Suurin osa on saanut kursseille osallistumalla tukea toisilta osallistujilta joko jonkin verran tai paljon, mutta uusia ystäviä eivät kävijät koe löytäneensä. Tulosten välinen ero voi viitata kurssien toteutustapaan. Keskusteluun painottuvat kurssit ovat hyvin strukturoituja kokonaisuuksia, jolloin ohjaajat pyrkivät tasapuolisesti jakamaan asiakkaille puheenvuoroja. Tapaamiskerran aikana ei välttämättä muodostu tilannetta, jossa kävijöillä on rauhassa aikaa tutustua toisiinsa. Toiminnallisten kurssien aikana keskustelu on vapaamuotoisempaa ja käytettävissä oleva aika vuorovaikutukselle on paljon pitempi.

7.2.1 Huomioita hylätyistä vastauksista

Laskutoimitusten ulkopuolelle jätettyjen vastausten määrä kasvoi kurssipalautteeseen liittyvässä taulukossa, joka oli lomakkeen toisella puolella. Osa vastaajista voi kokea kyselylomakkeen liian pitkäksi, jonka takia kysymykset voivat jäädä ilman vastausta. Tämä korostui etenkin keskusteluun pohjautuvissa ryhmissä, joissa keskimäärin 15 prosenttia kurssipalautteeseen liittyvistä kysymyksistä jäi vastaamatta. Jos tätä prosenttiosuutta verrataan palautelomakkeen ensimmäisen sivun ‘Yleiset kysymykset Oodista’ –taulukoon, jäi ensimmäisen sivun taulukon kysymyksistä vain alle neljä prosenttia ilman vastausta. Näitä näkökulmia on tässä luvussa korostettu, jotta toimintakeskus voi tehdä päätöksiä palautekyselyn kehittämisestä.

7.3 Tulosten validiteetti ja reliabiliteetti

Tämän opinnäytetyön tilasto-osuuden toteuttamiseen kuului vaiheita, joissa tarvittiin paljon tarkkaavaisuutta, koska kaikki palautekyselyt olivat paperilla. Näin ollen voi olettaa, että vastauksia siirtäessä tietokoneelle on voinut tapahtua inhimillisiä virheitä. Tukkimiehen kirjanpidon aikana on varmistettu erikseen, ettei vastauksia ole taulukkolaskentaohjelmassa enemmän kuin mitä palautettuja kyselylomakkeita on yhteensä. Haastavampaa on tosin ollut varmistaa, onko vastauksia kirjatessa merkitty oikea vastaus oikeaan paikkaan. Käytetty aineisto ei ollut kooltaan kovin iso, joten oletettavaa on, että inhimillisten virheiden määrä tulosten validiteettiin on melko pieni. Tarkkavaisuudesta on tuloksia ylös kirjatessa pidetty huolta muun muassa pitämällä säännöllisesti taukoja ja jakamalla laskutoimitukset usealle eri päivälle. Tilastolliset laskut toteutettiin Excelillä, joten niin kauan, kun aineisto on merkitty oikein, ovat laskutkin tehty oikein.

Palautekyselyn tiedot liittyvät aina asiakkaan suorittamaan kurssiin ja sitä kautta hänen senhetkiseen kokemukseensa kurssin sisällöstä. Asiaa voi pohtia myös siitä näkökulmasta, että ‘Yleiset kysymykset Oodista’ -osion validiteetti voi joissakin tilanteissa vaihdella enemmän vastaajan oman tilanteen mukaan kuin Oodin vaikutuksen mukaan. Tietysti ikuinen haaste ihmisen mielipiteitä tutkiessa on se, että ei ole olemassa täysin objektiivista keinoa mitata ihmisten mielipiteitä. Menetelmien aiheuttama epävarmuus validiteettiin voidaan osittain korvata riittävän isolla tutkimusjoukolla, mutta pienessä aineistossa ei ole tätä mahdollisuutta.

Lähteet

- Adams, Robert. 2003. Ingredients of empowerment. *Practical social work*. 2003. 1-27.
- Alasuutari, P. 1994. *Laadullinen tutkimus*. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Alderson, P. 1995. *Listening to children. Children, ethics and social research*. Lontoo: Barnabos.
- Baggini, Julian & Fosl, Peter S. & Kilpeläinen, Tapani (suom.) 2012. *Etiikan pikkujättiläinen — Työkalut moraaliajatteluun*. Tallinna: Tallinnan kirjapaino-osakeyhtiö.
- Boone, Harry N. Jr & Boone, Deborah A. 2012. Analyzing Likert Data. *Journal of Extension* 50(2). Article Number 2TOT2. Saatavilla osoitteessa: https://joe.org/joe/2012april/pdf/JOE_v50_2tt2.pdf
- Burke, B & Dalrymple, J. 2002. 'Intervention and Empowerment', in Adams, R & Dominelli, L. & Payne, M (eds). *Critical Practice in Social Work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. sivut 55-62.
- Clason, D. L. & Dormody, T. J. 1994. Analyzing data measured by individual Likert-type items. *Journal of Agricultural Education* 35(4). Sivut 31-35.
- Clubhouse n.d. Mission and History. Luettu 19.7.2019. Saatavilla osoitteessa: <https://clubhouse-intl.org/about-us/mission-history/>
- Di Masso, J & Avi-Itzhak, T & Obler, D.R. 2001. The clubhouse model: an outcome study on attendance, work attainment and status, and hospitalization recidivism. *Work*, 17. Sivut 23-30.
- Edistian kotisivut n.d. Verkkosivu. Luettu 26.8.2019. <https://edistia.fi/>

Eläketurvakeskus. 2019. "Työkyvyttömyyseläkkeelle siirrytään yhä useammin masennuksen vuoksi. Luettu 20.4.2019. Saatavilla osoitteessa: <https://www.etk.fi/tiedote/tyokyvyttomyyselakkeelle-siirrytaan-yha-useammin-masennuksen-vuoksi/>

Enäkoski, M. 2002. Kun elämä satuttaa. Kokemuksia masennuksesta ja masennuslääkeistä. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Sivut 26-44. Aaltola, Juhani (toim.) & Valli, Raine (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 3. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Eskola, J & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Heikkilä, Asta; Jokinen, Pirkko; Nurmela, Tiina; Saastamoinen, Tiia (toim.) 2008. Tutkiva kehittäminen & avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. 1. Painos. Porvoo: WSOY: Oppimateriaalit Oy.

Hietala-Paalamaa, O., Hujanen, T., Härkäpää, K. & Reuter, A. 2009. Mielenterveyskuntoutujien klubitalot – yhteisön tukea ja yksilöllistä kuntoutumista. Avustustoiminnan raportteja 20. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hänninen, Esko. 2012. Choices for Recovery – Community-Based Rehabilitation and the Clubhouse Model as Means to Mental Health Reforms. 50/2012. Luettu 22.4.2019. Saatavilla osoitteessa: http://www.empad-project.eu/assets/dl/14_15_Choices_for_recovery_report.pdf

Karlsson, Nina & Wahlbeck, Kristian. 2012. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty? – Pohjoismaiden puolitiehen jääneet mielenterveyspalvelujen uudistukset. Yhteiskuntapolitiikka. 77:5.

Keltikangas-Järvinen, Liisa. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Juva: WSOY.

Knapp, M & Beecham, J & Anderson, J & Dayson, D & Leff, J & Margolius, O & O'Driscoll, C & Wills, W. 1990. The Taps project 3: Predicting the community costs of closing psychiatric hospitals. *The British Journal of Psychiatry* 157. 1990. Sivut 661-670.

Kuntoutusportti n.d. Arviointi ja tiedon tuottaminen systemaattiseksi sosiaali- ja terveysalojen järjestöihin 2013-2016. Luettu 197.2019. Saatavilla osoitteessa:

<https://kuntoutusportti.fi/tietokanta/artsi-%C2%96-arviointi-ja-tiedon-tuottaminen-systemaattiseksi-sosiaali-ja-terveysalojen-jarjestoihin-2013-2016/>

Kuusinen-Laukkala, Anneli. 2019. Masentuneen elämänhallinnan tukeminen perusterveydenhuollossa. Väitöskirja. Saatavilla osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/286177>

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) 2014. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2. Painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudamus.

Lazarus, RS. & Folkman, S. 1984. Stress, appraisal and coping. New York: Springer.

Lindholm, H. & Gockel, M. 2000. Stressin elinvaikutuksien mittaaminen. *Duodecim* 116. 2259-2265.

Lönnqvist J. & Aalberg V. 2007. Psykiatria. *Duodecim*. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino.

Mckay, C.E. & Johnsen, M. & Banks, S & Stein, R. 2006. Employment transitions for clubhouse members. *Work*. 26(1): sivut. 67-74.

McKay, C.E. Yates, B.T. & Johnsen, M. 2007. Costs of Clubhouses: an international perspective. *Administration and policy in mental health and mental health services research*. 34(1). Sivut 62-72.

Mowbray, C.T. & Woodward, A. T. & Holter, M. C. & MacFarlane, P. & Bybee, D. 2009. Characteristics of consumer-run drop-in centers versus clubhouses. *Journal of Behavioral Health Services & Research*. 36(3). Sivut. 361-371.

Niiniluoto, I. 1984. *Johdatus tieteenfilosofiaan & käsitteen- ja teorianmuodostus*. Helsinki: Otava.

Norman, Geoff. 2010. Likert scales, levels of measurement and the “laws” of statistics. *Advances in Health Sciences Education*.

Nurmi, Jari-Erik & Ahonen, Timo & Lyytinen, Heikki & Lyytinen, Paula & Pulkkinen, Lea & Ruoppila, Isto. 2015. *Ihmisen psykologinen kehitys*. 6. painos. Juva: Bookwell Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. *Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015*. Suunnitelman loppuarviointi ja ohjausryhmän ehdotukset.

<https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3694-2>

Stoffel, V.C. 2007. Perception of the Clubhouse Experience and its impact on mental health recovery.

Suomen Klubitalot ry. Luettu 21.7.2019. Saatavilla osoitteessa: <https://suomenklubitalot.fi/yhteystiedot/klubitalot-suomessa/>

Suominen, K. & Kronqvist, K. & Karjalainen, K. & Husman, K. & Katila-Keso, L. & Haanpää, M. Johtaako masennuksen huono hoito eläkkeelle? *Suomen Lääkärilehti* 2013:4.

Toimintakeskus Oodin kotisivut n.d. Luettu 1.6.2019. Saatavilla osoitteessa: <https://editia.fi/oodin-kurssi-ja-ryhmatoiminta/>

Thomas, M & Pierson, J. 1995. *Dictionary of Social Work*. London: Collins Educational.
Tuominen, SK. 1998. Ehkäisevä mielenterveystyö terveyskeskuksessa. *Suomen Lääkärilehti* 1998:30. 3411-3413.

Valli, Raine. 2010. *Kyselylomaketutkimus*. Valli, Raine (toim.) & Aaltola, Juhani (toim.). 2010. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I*. 3. painos. Juva: WS Bookwell Oy. 103-127.

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vilkkä, Hanna. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

World Health Organisation. 2007. The optimal mix of services for mental health. Luettu 20.4.2019. Saatavilla osoitteessa: https://www.who.int/mental_health/policy/services/2_Optimal%20Mix%20of%20Services_Infosheet.pdf?ua=1

WHO. 2009. Policies and practices for mental health in Europe. Meeting the challenges. Verkkodokumentti. Luettu 24.8.2019. Saatavilla osoitteessa: www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0006/96450/E91732.pdf?ua=1

WHO. 2010. User empowerment in mental health – a statement by the WHO Regional Office for Europe. Verkkodokumentti. Luettu 24.8.2019. Saatavilla osoitteessa: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0020/113834/E93430.pdf

Toimintakeskus Oodin palautekysely



EDISTIA TOIMINTAKESKUS OODIN PALAUTEKYSELY

PERUSKYSYMYKSET

1. KURSSI/RYHMÄ:
PÄIVÄMÄÄRÄ:

YLEISET KYSYMYKSET OODISTA

2. Seuraavassa on erilaisia vaikutuksia elämässä. Miten Oodi on niihin vaikuttanut?

	1= Heikentynyt/ Vähentynyt	2= Pysynyt samana / ei vaikutusta	3= Parantanut jonkin verran	4= Parantanut paljon
Elämänhallinta				
Elämän mielekkäisyys				
Onnellisuus				
Mielekästä sisältöä arkeesi				
Uusia ystäviä				
Tukea toisilta osallistujilta				
Päivärytmiä				
Kokemus kuuluvuudesta yhteiskuntaan				
Joku muu, mikä...				

3. Onko Oodi auttanut sinua löytämään uusia tulevaisuuden suunnitelmia? Millaisia?

KÄÄNNÄ

4. Oliko Oodin toimintaan vaikeaa tai helppoa tulla?

KURSSI- JA RYHMÄPALAUTE

5. Mitä mieltä olet kurssista tai ryhmästä, johon osallistuit?



	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseenkin eri mieltä	3=Jokseenkin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä
Kurssin/ryhmän kesto oli sopiva, miten..._____				
Koin voivani vaikuttaa kurssin/ryhmän sisältöön.				
Olen tuntenut oloni turvalliseksi ryhmässä.				

6. Toivoisin kurssia/ryhmää seuraavista aiheista...

7. Haluatko antaa palautetta käytännön puitteista, työntekijöistä tai jostakin muusta?

8. Millaisia kehittämissuhteita sinulla on Oodin toimintaan liittyen? Toiveita, ideoita, avointa palautetta...

Asiakirjan loppu ■



Haastattelukysymykset:**Alustavat kysymykset:**

- Mistä kuulit Oodista?
- Kävitkö tutustumiskäynnillä täällä?
- Millaista oli tulla tänne?
- Kuinka pitkään olet käynyt täällä?

Loput kysymykset:

- Millaisilla kursseilla käyt Oodissa mieluiten? Ovatko tilat toimivat?
 - Minkälaisia keskusteluja käyt Oodissa?
 - Jutteletko säännöllisesti muiden kävijöiden kanssa?
 - Saatko tukea toisilta osallistujilta?
 - Onko henkilökunta tavoitettavissa, jos tarvitset heitä?
 - Onko henkilökunnalla vaikutusta paikan ilmapiiriin jollain tavalla?
 - Koetko yhteisöllisyyttä Oodissa?
 - Onko kävijämäärä kursseilla sopiva?
-
- Millä tavalla Oodi on vaikuttanut sinun arkeesi?
 - Onko Oodilla ollut vaikutusta, miten suhtaudut elämään?
 - Onko Oodi vaikuttanut sinun tulevaisuutesi suunnitelmiin?
 - Onko sinulla kehittämisideoita Oodille?
-
- Minkä kouluarvosanan antaisit Oodille? Perustele.
 - Näin haastattelun lopuksi haluatko vapaasti kertoa vielä jotain?