



**Isomäki Suvi**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sairaanhoitaja, AMK  
Opinnäytetyö, 2020

# MIELI-ILTA

**Yhteisöllinen yleisötapahtuma Pajurannassa**



## TIIVISTELMÄ

Isomäki Suvi  
Mieli-ilta, yhteisöllinen yleisötapahtuma Pajurannassa  
22s, 4 liitettä  
Helmikuu 2020  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma  
Sairaanhoitaja, AMK

Tämä opinnäytetyö käsitteli valtakunnallisella mielenterveysviikolla järjestettyä tapahtumaa, Mieli-iltaa, joka pidettiin Eurassa 21.11.2019. Viikon teemana oli ”Diagnoosina ihminen- sairauksista huolimatta” ja tarkoituksenaan pureutua negatiivisiin stigmoihin, joita edelleen mielenterveysongelmiin liitetään.

Työskentelin tuolloin Pajurannan päivätoimintakeskuksessa päihde- ja mielenterveys kuntoutujien parissa, suorittaen mielenterveys- ja päihdetyön harjoittelua (15 op) hoitotyön vaihtoehtoisina syventävinä opintoina. Mielenterveysviikon lähestyessä, työyhteisössä nousi esiin tarve tapahtumalle, joka yhdistäisi viikon teeman ja Pajurannan päivätoiminnan ja toisi niitä esiin kuntalaisille suunnatun tapahtuman avulla.

Tapahtuman järjestämisen alussa luotiin tavoitteet ja tapahtuman profiili. Tavoitteeksi nimettiin stigmojen poisto, kuntouttava työote, terveyden edistäminen sekä yhteisöllisyys. Tapahtuma itsessään haluttiin luoda helposti lähestyttäväksi, esteettömäksi ja mahdollisimman monelle sopivaksi, mutta silti terveyden edistämisen näkökulmasta katsoen sisällöltään informatiiviseksi ja ammatilliseksi.

Mieli-illan tapahtumakesto oli kaksi tuntia. Siihen sisältyivät arpajaiset ja väliaika. Tapahtumassa oli kaksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaista puhumassa. He kertoivat omasta osaamisestaan päihde- ja mielenterveyssektorilla. Myös yleisöä osallistettiin erilaisten ajatusten ja harjoitteiden avulla. Tapahtuman lopulla yleisöä pyydettiin täyttämään asiakaspalaute, jota käytiin yhdessä työyhteisön kanssa läpi. Myös suullista palautetta otettiin vastaan.

Tapahtumasta saadun palautteen perusteella Mieli-ilta oli onnistunut kokonaisuus ja tavoitteet saavutettiin. Tapahtuman järjestämistä ja sen etenemistä arvioitiin työyhteisössä jatkuvan arvioinnin menetelmällä ja lopputuloksesta koottiin yhteenveto saatujen asiakaspalautteiden perusteella. Kuntouttavan työotteen mukaisesti, kuntoutujia osallistettiin tapahtuman järjestämiseen kautta linjan ja myös heiltä kerättiin palautetta suullisessa muodossa. Tapahtumapurulle oltiin varattu ryhmätoiminnan puitteissa erillinen aika, jolloin Mieli-ilta käytiin kokonaisuutena läpi myös tapahtuman järjestämisen näkökulmasta. Jatkoa ajatellen tapahtuman konsepti luovutettiin Pajurannan päivätoiminnan vapaaseen käyttöön kiitoksena puitteista, jotka loivat mahdollisuuden opinnäytetyön toiminnalliselle osuudelle.

Avainsanat: Stigmat, terveyden edistäminen ja yhteisöllisyys

## ABSTRACT

Isomäki, Suvi

Mind evening- a community audience event in Pajuranta

22p, 4 an.

February, 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Degree program in social and health care

Nurse, AMC

This thesis addresses an event called "Mind-evening" as a part of the National Week of Mental Health. Event was held at Eura 21st of November in 2019. Theme of the week was "Diagnosis human – despite disorders". Intent was to grab into negative stigmas which still are associated linked to mental health problems. I worked at a time in the day rehabilitation center called Pajuranta with drug- and mental health rehabbers, accomplishing my mental- and intoxicant apprenticeship (15 ac) part as an advanced special studies of care work. While the National Week of Mental Health got closer, it was brought up in our work community, that we have a necessity for an event, which would bring together the theme of the week and the operation of Pajuranta. Goal was to arise awareness of the operation of Pajuranta especially for the people of Eura municipality. The planning started with setting goals and creating a profile for the event. Aims were to remove the stigmas, working based on rehabilitation, advance healthiness and enhance communiality. It was also important to create event which is easily approachable, unobstructed and suitable for as many different attender as possible, yet not uncompromising informative nor professional aspect. Mind-evening duration time was two hours, including raffle and a break. Also two social- and health industry professionals were holding a speech about their know-how based on a sector in question. The audience were activated to participate with sharing their thoughts and take part in different kind of exercises (drills?). In the end of the event, audience were politely asked to fill an textual feedback. Also spoken feedback was received. All the feedback were unwrapped among the crew. Based on the collected feedback event was succesfull and all the goals were reached. To follow organizing the event and running it, our work community used technique of continuous estimation. Final results were based on audiences feedback. Working based on rehabilitation as being one of the goals, rehabbers were participated as well by taking part to organize the event and asking them to give some feedback too. There was a time set aside for the event to be unloaded. The concept of the evening were passed on for free usage of Pajuranta as an favor in return for having a framework which created an opportunity to arrange this evening in the first place.

Keywords: Stigmata, Health Promotion and community

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 MIELI-ILLAN TAVOITTEET, YHTEISTYÖTAHO JA KOHDERYHMÄ...	6
3 PITKÄAIKAISSAIRAAN TERVEYDEN EDISTÄMINEN.....	8
3.1 Kuntouttava työtoiminta ja –ote.....	8
3.2 Osallisuuden vahvistaminen.....	9
3.3 Mielenterveyshäiriöihin liittyvän stigma lievittäminen.....	9
4 ONNISTUNUT YLEISÖTAPAHTUMA.....	11
4.1 Strateginen kolmio.....	11
4.2 Mainonta ja markkinointi.....	12
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSPROSESSI.....	12
5.1 Mieli-illan suunnittelu.....	12
5.2 Mieli-illan toteutus.....	13
5.3 Mieli-illan toteutuksen arviointi.....	18
5.4 Asiakaspalautekysely.....	21
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	22
LIITE 1	
LIITE 2	
LIITE 3	
LIITE 4	

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä kuvailen yhdessä eri tahojen kanssa tuottamaani yleisö-tapahtumaa, Mieli-iltaa sekä sen suunnittelu- ja toteutusprosessia. Tapahtuma toteutettiin valtakunnallisella mielenterveysviikolla marraskuussa 2019, työelä-mälähtöisestä tarpeesta luoda kyseiselle viikolle tempaus, joka tapahtumamark-kinoinnin keinoin toisi esiin Euran päihde- ja mielenterveyspalveluiden tuottamaa, kuntoutujille suunnattua päivätoimintaa. Tapahtuma niveltui mielenterveyden keskusliiton (MTK) koordinoimaan, valtakunnalliseen mielenterveysviikkoon ja sen teemaan, joka tuolloin oli ”Diagnoosina ihminen- sairauksista huolimatta”. Tällä teemalla MTK halusi nostaa esille ja kitkeä yhä vellovia ennakkoluuloja, joita mielenterveysongelmiin yleisesti edelleen liitetään sekä lisätä tietoutta eri mielen-terveyden häiriöistä yleisellä tasolla. Pajurannan tunnettavuuden sekä stigmojen poistamisen lisäksi, asetettiin tavoitteeksi yhteisöllisyyden lisääminen, terveyden edistäminen ja kuntouttava työote. Edellä mainitut asiat ovat kaikki ajassamme ajankohtaisia ja pidän niitä myös itselleni ammatillisesti tärkeinä asioina.

Toiminnallisen opinnäytetyöni toteutusprosessi lähti alkuun työyhteisön päätök-sellä, jossa päätettiin, että otan vastuulleni tapahtuman toteutuksen ja samalla muodostan siitä pohjan omalle opinnäytetyölleni. Toteutusprosessissa hyödynsin myös omaa aiempaa osaamistani ohjelmapalveluiden tuottajana, joten itse ta-pahtumakäsikirjoituksen laadinta oli itselleni entuudestaan tuttua.

Mieli-illan kohdalla tapahtuman ytimeen asetin omat ammatilliset tavoitteeni yh-dessä tilaajatahon tavoitteiden kanssa ja jotka yhdistämällä räätälöitiin yleisön tarvetta vastaava, ehjä, toimiva ja tavoitteisiin yltävä kokonaisuus.

Taustoitin tapahtumaa Pajurannan päivätoiminnan, päihde -ja mielenterveys-kuntoutujien sekä valtakunnallisen mielenterveysviikon osalta. Työni kannalta keskeisimmät käsitteet yhteisöllisyys, kuntouttava työote ja terveyden edistämi-nen avataan myös edempänä.

## 2.MIELI-ILLAN TAVOITTEET, YHTEISTYÖTAHO JA KOHDERYHMÄ

Valtakunnallinen mielenterveysviikko on järjestetty aina marraskuussa, viikolla 47, vuodesta 1974 asti. Viikolla on jokaisena vuonna ollut aina teema ja vuoden 2019 teemana oli ”Diagnoosina ihminen- sairauksista huolimatta”. Viikkoa koordinoi Mielenterveyden keskusliitto ja paikalliset mielenterveysseurat järjestävät tahoillaan erilaisia tapahtumia ja tempauksia teemaan liittyen. Tavoitteena viikolla on nostaa esiin epäkohtia ja vaikuttaa asenteisiin sekä tehdä parannusehdotuksia ja ”tuoda lautaselle” erilaisia mielenterveyteen liittyviä teemoja. Viikko alkaa aina edeltävänä sunnuntaina, jolloin kynttilät syttyvät itsemurhan tehneiden muistoksi. Lisäksi viikolla on Mielenterveysmessut, jossa julkistetaan vuosittain Hyvän mielen lähettiläs seuraavalle vuodelle. (MTKL. toimintamme. tapahtumat -kurssitkoulutukset. mielenterveysviikko.)

Edellä mainittu toiminta näin jälkikäteen tarkasteltuna oli sujuvaa ja selvästi mielekästä heille. Arpajaispalkintoihin ja niiden laadullisuuteen suhtauduttiin kuntoutujien kesken asianmukaisella vakavuudella. Toiminta oli selkeää jatkumoa aina edelliseen viikkoon verrattuna sekä siihen osallistuneet henkilöt olivat sitoutuneita toimintaan. Kaiken kaikkiaan saatoin huomata, että vaikka tapahtuman järjestäminen oli ikään kuin oma juttuni, he olivat siihen innokkaita osallistumaan ja olivat avoimen kiinnostuneita siitä. Myös kuntoutujien kesellä havaittava yhteisöllisyys vertaisuuden kautta nousi vahvemmin tietoisuuteeni tämän toiminnallisuuden kautta.

Pajuranta on päihde- ja mielenterveyskuntoutujille suunnattu, kunnan oma, matalan kynnyksen paikka (Euran kunta. Päihde - ja mielenterveyspalvelut. Pajurannan päivätoiminta). Pajurannassa työskentelee kaksi ohjaajaa, yksi psykiatrinen sairaanhoitaja sekä yksi sosionomi. Ohjaajat ovat hankkineet lisäosaamista mm. neuropsykiatrisena valmentajana sekä ratkaisukeskeisenä lyhytterapeuttina. Päivätoiminta tukee pitkäaikaissairaita päivittäisissä toiminnoissa sekä sosiaalisessa kuntoutuksessa ylläpitäen toimintakykyä. (Euran kunta. Päihde- ja mielen-

terveyspalvelut. Pajurannan päivätoiminta) Asiakkaille laaditaan oma henkilökoh-  
tainen suunnitelma ja tarvittaessa toiminta jalkautuu asiakkaan kotiin, vaikka pää-  
paino onkin ryhmämuotoisessa toiminnassa. Pajurannassa toimii esimerkiksi mu-  
siikki, liikunta, kädentaito ja keskusteluryhmiä. (Euran kunta. Päihde- ja mielen-  
terveyspalvelut. Pajurannan päivätoiminta)

Pajurannan harjoittelun edetessä saatoin ohjaajieni tietoisuuteen ajatuksiani liit-  
tyen opinnäytetyöhöni. Kerroin taustastani ohjelmapalveluiden tuottajana ja mai-  
nitsin edellisen opinnäytetyöni, jonka suoritin tuottamalla satakunnan opinto-oh-  
jaajille TYKY-päivän. Toinen ohjaajistani tarttui tähän ja ehdotti jos ottaisin järjes-  
tääkseni jo perinteeksi muodostuneen, joka vuosittaisen tempauksen, jonka he  
ovat aiemmin järjestäneet. Tapahtuma on aina ajoittunut valtakunnalliselle mie-  
lenterveysviikolle eli samalle ajanjaksolle harjoitteluni kanssa.

Ohjaajani kertoivat pitäneensä avoimia ovia Pajurannassa, jakaneensa ämpä-  
reitä toisena vuonna ja jonakin vuonna olleensa terveyskeskuksen aulassa kah-  
via tarjoilemassa. Viimeisimpänä oli ollut kokemusasiantuntija puhumassa, joka  
heidän mielestään oli ollut lähinnä sellaista mitä he itse mieltävät lähimmäksi Val-  
takunnallisen Mielenterveysviikon tarkoitusta. Kuuntelin heitä tarkasti ja luonnos-  
telin samalla paperille ranskalaisilla viivoilla illan sisältöä ja tällöin tapahtumalle  
syntyi työ -nimi.

Tapahtuman järjestämistä ennen pitää miettiä kohderyhmä. Kohderyhmiä voivat  
olla esimerkiksi asiakkaat, henkilöstö, sidosryhmät, yhteistyökumppanit. (Vallo ja  
Häyrinen 2003, 136.) Kohderyhmä voi toisaalta olla myös ennalta määrittämätön  
joukko ihmisiä, joiden tietoisuuteen halutaan saattaa tapahtuman ennalta määri-  
teltä viesti ja sanoma. Tällöin sisällön kohdentaminen saattaa olla haastavaa ja  
viesti on määriteltävä mahdollisimman monenlaiselle kuulijalle sopivaksi.

Tapahtuman onnistumisen kannalta pitää siis miettiä haluttua viestiä suhteessa  
kohderyhmään

Pajurannan päivätoiminnassa heitä käy aktiivisesti noin kaksikymmentä. Tavalli-  
sin Pajurannan asiakas sairastaa yleisimmin skitsofreniaa, psykoottisia sairauk-  
sia, kaksisuuntaista mielialahäiriötä tai masennusta. Monilla on lisäksi useita so-  
maattisia sairauksia

### 3 PITKÄAIKAISSAIRAAN TERVEYDEN EDISTÄMINEN

#### 3.1 Kuntouttava työtoiminta ja -työote

Pitkäaikaissairaalla tarkoitetaan henkilöä, jonka sairausjakso on kestänyt vähintään kuusi kuukautta tai sairaus kestää oletettavasti vähintään kuusi kuukautta. Pitkäaikaissairas on yleensä terveydenhuollon seurannassa ja saa säännöllistä hoitoa (Stat.fi/meta/kas/pitkaaikainen.)

Kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan yleisimmin potilaan tai asiakkaan osallistamista fyysiseen tapahtumaan, esimerkiksi tuolilta ylös nousemiseen. (Lehtinen 2011)

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujille kuntouttavaa työtoimintaa suunnitellessa on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon myös psykososiaalinen kuntoutus. Sillä tarkoitetaan kokonaisvaltaista kuntoutusta, jolla pyritään lisäämään vajaakuntoisen henkilön tyytyväisyyttä omaan elämäänsä kohentamalla tämän kykyä selviytyä arkisista asioista sekä fyysisesti että psyykkisesti. Kuntoutukseen osallistetaan kuntoutujan omaa verkostoa sekä muuta työyhteisöä. Psykososiaalisessa kuntoutuksessa harjoitellaan elämänhallinnan ja arjen kannalta tärkeitä asioita, kuten hygieniasta huolehtimista, terveellistä ravitsemusta, kotitöitä sekä asiointia virastoissa tai kaupoissa. Myös sosiaalista vuorovaikutusta ja omasta sairaudesta huolehtimista harjoitellaan. (Lehtinen 2011) Kuntouttavan työtoiminnan rinnalla kulkee kuntouttava työote. Kuntouttavaa työotetta varten on tärkeää kartoittaa henkilön olemassa olevaa toimintakykyä sekä voimavaroja. Tämä vaatii eettistä herkkyyttä sekä kykyä ymmärtää erilaisten mielenterveyshäiriöiden fysiologisia vaikutuksia esimerkiksi kognitiivisten taitojen osalta.

Mielenterveyskuntoutuksessa kuntouttavalla työotteella on kuntoutumista tukeva vaikutus. Työmenetelmät auttavat ja rohkaisevat kuntoutujaa itsenäisempään elämään ja auttavat häntä erityisesti silloin, kun ajatus omaan asuntoon muuttamisesta käy liian ahdistavaksi tai pelottavaksi. Edellytyksenä tälle, on ohjaajien



pitkäjänteinen työ yhdistettynä yhdenmukaisiin linjauksiin koskien työotteita. (Lehtinen 2011)

### 3.2 Osallisuuden vahvistaminen

Osallisuudella tarkoitetaan merkityksellistä kokemusta, jolloin ihminen tuntee olevansa osa kokonaisuutta. Hänellä on kykyä vaikuttaa sekä omiin, että yhteisönsä asioihin. Toiminnassa ihminen tulee kuulluksi ja nähdyksi ja osallisuuden kokemus joko vahvistaa tai heikentää yksilön kykyä käyttää omaa toimintakapasiteettiään (THL. aiheet. hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. heikommassa asemassa olevien osallisuus. mitä sosiaalinen osallisuus on.)

Osallisuus mielenterveyskuntoutujien kohdalla voidaan karkeasti jakaa kolmeen kategoriaan. Näitä ovat osallisuus omassa hoidossa ja kuntoutuksessa, osallisuus palveluiden kehittämisessä sekä osallisuus palveluiden järjestämisessä. Toiminnan kehityksessä ja suunnittelussa lisätty kuntoutujan osallisuus parantaisi palvelukokonaisuutta tehden siitä asiakaslähtöisempää. Kokemusasiantuntijoiden sekä vertaisuuden lisääminen käytännön hoitotyöhön ja osaksi kuntoutusta ovat mielenterveystyön kentän parhaimpia osallisuuden lisääjiä. (Koskinen 2018).

### 3.3 Mielenterveyshäiriöihin liittyvän stigman lievittäminen

Stigma, kansanomaisemmin kutsuttuna häpeäleima, tarkoittaa ei-toivottua sosiaalista leimaa. Se aiheuttaa kantajassaan itsearvostuksen vähenemistä, häpeää ja kärsimystä. Ennakkoluuloista ja leimautumisesta kärsivät kaikista eniten psykoosisairautta sairastavat ja heidän jälkeensä muut psykiatrisia sairauksia sairastavat. (Mielenterveystalo. aikuiset. itsehoito ja oppaat. psykoosi. sivu . stigma)

Asianmukaisesta tiedon puutteesta johtuva tietämättömyys ja psykoosisairauksiin liitettävät virheelliset uskomukset ovat yleisiä. Ne käsittelevät yleisimmin sairauden luonnetta ja siihen sairastuvia. Uskotaan, että mielenterveyden häiriöt

ovat melko harvinaisia ja että niihin sairastunut on helposti tunnistettavissa. Aina ei ole näin. (Mielenterveystalo. aikuiset. itsehoito ja oppaat. psykoosi. sivut. stigma.)

Ennakkoluuloilla tarkoitetaan sekä kielteisiä asenteita että tunteita, kuten inho, vihamielisyys ja viha, kauna ja pelko. Näistä johtuva syrjintä on välttelevää ja torjuvaa käytöstä muita kohtaan. Käytös voi saada alkunsa esimerkiksi poikkeavasta ulkonäöstä tai pukeutumistavasta. (Mielenterveystalo. aikuiset. itsehoito ja oppaat. psykoosi. sivut.stigma)

Stigmat vaikuttavat joka päiväiseen elämään huonontamalla toimintakykyä entisestään. Stigmat ulottuvat monelle elämän eri osa-alueelle kuten esimerkiksi ihmissuhteisiin, terveys- ja sosiaalipalveluihin, yhteisössä elämiseen ja julkisen liikenteen käyttämiseen. Stigma on usein suoraa mutta yhtä hyvin se voi olla myös epäsuoraa. Mediassa ohimennen kuultua tai kanssaihminen tökeröjä kommentteja. Stigma voi olla myös sisäistä, jolloin sairastunut ei kerro sairaudestaan kellekään, koska on itse luonut itselleen stigman. Tällöin hoitoon pääsy hankaloituu ja lähimmäistenkin on liki mahdotonta huomata sairautta, vaikka juuri läheisen tuen merkitys psykoosisairaalle on todella tärkeää. (Mielenterveystalo. aikuiset. itsehoito ja oppaat. psykoosi. sivut. stigma.)

Yhteisöissä tapahtuvan stigman vähennyksen yksi tapa on lisätä oikeaa tietoa. Toinen tapa on myös kouluttaa ja tiedottaa ihmisiä paikallisesti ja valtakunnallisesti erilaisten ohjelmien avulla. Pelkkä tieto ei kuitenkaan riitä, vaan monipuolisempia keinoja tarvitaan. Esimerkiksi kantaaottavat iskulauseet ja katukuvaan siirretyt kampanjat tasoittavat tietä neutraalimpaan suhtautumistapaan, jolloin mielenterveyden häiriö olisi vain sairaus muiden joukossa. (Mielenterveystalo. aikuiset. itsehoito ja oppaat. psykoosi. sivut. stigma.)

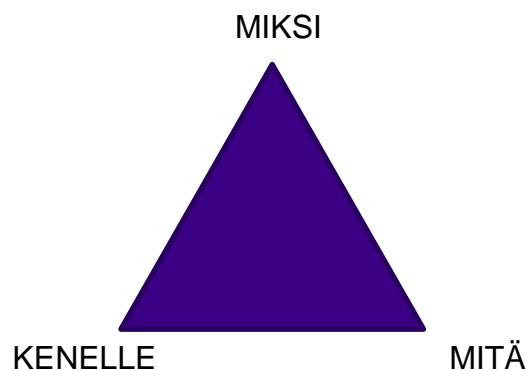
#### 4 ONNISTUNUT YLEISÖTAPAHTUMA

Jokaisella tapahtumalla, joka järjestetään, on jonkinlainen tavoite. Siltikin tavoitteen miettimiseen tulisi käyttää riittävästi aikaa, jolloin lopputuloksena olisi kaikin

tavoin laadullisesti parempi tapahtuma. Aluksi kannattaa miettiä, mitä haluat tapahtumallasi saavuttaa ja mitä sillä tahdot viestiä. Omat mieltymykset on suotavaa siirtää sivuun ja asettuminen kohdeyleisön saappaisiin on kannattavaa. (Vallo & Häyrinen 2003, 129- 131)

#### 4.1 Strateginen kolmio

Tapahtuman järjestämisen alkuvaiheessa apuvälineeksi voidaan ottaa strateginen kolmio, joka on seuraavanlainen:



KUVIO 1. Strateginen kolmio (Vallo & Häyrinen 2003)

Strategisen kolmion tarkoituksena on suunnitteluvaiheessa kuvan ja apukysymysten avulla havainnollistaa ydinkysymykset, joilla tapahtuman tavoitteellisuus ja tavoitteisiin pääsemisen todennäköisyys kasvavat.

#### 4.2 Mainonta ja markkinointi

Nykyaikana tapahtumaa kannattaa mainostaa verkossa, hyödyntäen sosiaalista mediaa kuten Facebookkia ja Instagrammia. Myös organisaation sisäisellä verkolla tapahtuva mainonta on kannattavaa. Paikallislehdet sekä myymälöiden ilmoitustaulut ovat myös yleisesti hyväksi koettuja paikkoja. Nykypäivänä on mahdollista itse suunnitella jaettava lentolehtinen eli ”flyer”- ilmaisia suunnitteluohjelmia on saatavilla internetistä. (Raatikainen ja Pehkonen 11/2017, 6)

Mainostamisen ajoitus kysyy taitoa. Liian ajoissa aloitettu mainonta saattaa kohdeyleisön sokeaksi mainokselle ja liian myöhään aloitettuna yleisö on luultavimmin jo sopinut muuta menoa kuin saapua tapahtumaasi. Hyvä aika aloittaa mainonta on yleensä noin kolme viikkoa ennen tapahtumapäivää.

(Raatikainen ja Pehkonen 11/2017, 6)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSPROSESSI

### 5.1 Mieli- illan suunnittelu

Pohdittaessa miksi tapahtumaa järjestetään, otetaan myös huomioon mitä sillä viestitään tai mitä olisi tarve viestiä. Se millaisen tapahtuman järjestää, kertoo itse järjestäjän arvoista ja toiminnasta ylipäätään. Jos esimerkiksi halutaan tuoda esille ekologisia arvoja, ei järjestetä formulakisoja vaan viestiä tuodaan esille vaikkapa luontoon sijoittuvalla retkellä. (Vallo ja Häyrinen 2003, 132)

Jokaisessa tapahtumassa on oltava selkeä pääviesti ja mukana voi olla mahdollisesti siihen liittyviä sivuviestejä. Osallistuja todennäköisesti muistaa yhden viestin selkeästi paremmin kuin monen pienen asian muodostaman, ehkä rikkonaisen kokonaisuuden. Tapahtuman viestiin vaikuttavat monet eri seikat itse organisaation tavoitteen lisäksi. Näitä ovat teema ja tapahtumapaikka, ohjelma ja tarjoilu sekä isännät ja heidän käyttäytymisensä. (Vallo ja Häyrinen 2003, 133)

Tapahtumapaikan valinnalla on myös merkitystä. Tilaa valitessa kannattaa ottaa huomioon seuraavia asioita: Kuinka suuri tila on ja miten paljon sinne mahtuu ihmisiä? Kuinka paljon tapahtumaan odotetaan yleisöä? Onko paikka soveltuva

myös liikuntaesteisille? Onko tila kohdeyleisölle entuudestaan tuttu ja helposti saavutettavissa? Miten tila soveltuu sille tarkoitettuun käyttöön ja onko tilalla tarjota kaikki tarvittava tapahtuman sujuvuuden kannalta? Myös vuodenajat tulee ottaa huomioon etenkin ulkona tapahtuvissa tapahtumissa sekä kalenterivuoden lomat ja pyhäpäivät sesonkeineen. (Raatikainen ja Pehkonen 11/2017, 5-6)

## 5.2 Mieli- illan toteutus

### Strateginen kolmio Mieli-illan suunnittelussa

Mieli-illan kehys oli työyhteisön asettama ja heidän tavoitteidensa mukainen. Suunnitteluvaiheessa myös kuntoutujat saivat tuoda omia ajatuksiaan käytännön toteutukseen. Tällä pyrittiin tapahtumaa saamaan myös heitä palvelevaan asemaan. Näiden tavoitteiden lisäksi itselläni oli niiden rinnalla myös omia ajatuksia. Ammatillisuuden näkökulmasta katsoen, halusin sen olevan terveyttä edistävä ja ennakkoluuloja poistava, rennolla otteella tuotettu kokonaisuus, joka samalla heijastaisi omia arvojani. Nämä asettuivat strategisessa kolmiossa vastaamaan kysymystä miksi.

Kenelle- kysymystä mietittäessä eli kohdeyleisön kohdalla tapahtuman tilaajataholla, Pajurannan päivätoiminnan ohjaajilla oli tässä selkeästi oma näkemys. Koska tapahtuma tulisi tavallaan olemaan osa jokavuotista ”perinnettä” järjestää jotakin valtakunnallisella mielenterveysviikolla, haluttiin Pajurannan päivätoiminta liittää tapahtuman profiiliin vahvasti. Kohdeyleisöä ei siis tarkasti rajattu. Perinteen mukaisesti se haluttiin kaikille kuntalaisille avoimeksi ja informatiiviseksi, mutta pääpaino heidän taholtaan oli saattaa Pajurannan tarjoamat palvelut kuntalaisten tietoisuuteen tapahtumamarkkinoinnin keinoja käyttämällä. Samasta syystä tapahtuman järjestäjänä mainittiin ensi sijassa Pajuranta ja tarkennettiin yhteistyötahoille sekä yleisölle tämän olevan osa opinnäytetyötäni toiminnallisuuden avulla, jonka vuoksi itselläni on vetovastuu käytännön järjestelyistä.

Varsinaista tapahtumapäivää en myöskään itse päättänyt vaan se oli Paju-rannan päivätoiminnan toimintakalenteriin jo syksyllä asetettu. Tapahtumasta tilaajataho halusi iltaan painottuvan kokonaisuuden, jonka kesto olisi korkeintaan kaksi tuntia, sisältäen kahvituksen ja arpajaiset.

Mitä- kysymyksen kohdalla tapahtuman luonnosteluvaiheessa pidimme ohjaajieni sekä osastonhoitajan kanssa tiimipalaverin, jossa kirjoitin ylös vaaditut asiat sekä esittelin omia, alustavia suunnitelmiani tapahtuman sisällöstä. Olin koostanut tässä vaiheessa esitykseni tueksi Power Point- esityksen, sekä raakaversion aikataulusta kellonaikoihin. Illan sisällöstä puhujien osalta esittelin kummatkin ammatillisesti, sekä perustelin työelämä- ja tavoitelähtöisesti, mitä lisäarvoa molempien puheosuus Mieli-illalle mahdollisesti tuottaisi.

Tiimipalaverissa pitämäni esityksen jälkeen sain aloittaa käytännön työn. Alustus ja esitetyt ehdotukset koettiin tavoitteiden mukaisiksi ja produktion käsikirjoitus oli toimiva. Tapahtumaan kaavailtujen puhujien puheosuuksien sisältöä ei koettu tarkoitukselliseksi etukäteen määritellä.

Seuraavaksi otin yhteyttä puhujiin. Esittelin omat ajatukseni sekä tavoitteeni, valtakunnallisen mielenterveysviikon teemoineen sekä Pajurannan päivätoiminnan tarkoituksen ja merkityksen Euran kunnassa. Suunnittelin molempien kanssa heidän osuuksiaan, mutta korostaen, että he tulisivat omilla ajatuksillaan ja ammatitaidollaan teemaan ja tavoitteisiin nähden sopivan asiasisällön kanssa.

Kun puhujat oli saatu sovittua ja aikataulut lyötyä lukkoon, aloin hahmotella tilaa ja miettiä yleisömäärää. Koska tapahtuma oli tavallaan jatkumoa aiempiin vuosiin, mutta kuitenkin poikkeava toteutustavaltaan ja sisällöltään, oli haastavaa arvioida paljonko paikalle voisi tulla yleisöä. Tässä käytin apuna aiempien vuosien kävijämääriä. Huomioon otettavia seikkoja olivat myös tapahtuman luonne, ajan-kohta, ensikertalaisuus ja mainonnan saavuttavuus.

Pitkällisen pohdinnan tuloksena, päätimme yhdessä ohjaajieni kanssa varata kahvituksen neljälle kymmenelle hengelle. Punnitsimme monia seikkoja edellä mainittujen lisäksi ja yleisöryntäyksen mahdollisuus mielessä varasimme option

lisätarjoilulle sekä tarvittaessa tapahtumalle varattu tila olisi ollut mahdollista väliovia aukaisemalla laajentaa.

Varsinaista, erillistä mainosbudjettia tapahtumalle ei ollut. Mainonta tapahtui kunnan sisäisellä postilla, mainoksilla kaupan ilmoitustauluilla ja pienellä lehti-ilmoituksella ilmaispalstalla. Lähetin myös paikallislehteen erillisen tiedotteen sähköpostilla ja toivotin toimittajan tervetulleeksi tapahtumaan. Menovinkki palstalle maininta tapahtumasta tuli, mutta toimittaja ei saapunut paikalle juttua tekemään..

Kahvituksen ja arpajaisten kohdalla Pajurannan asiakkaina olleet mielenterveyskuntoutujat olivat pääroolissa. Heitä oli osallistettu koko tapahtumaprosessin ajan, mutta toteutuksessa he toimivat itsenäisesti, vähäisellä tuella. Heille oltiin esitelty illan tarkoitus ja tavoitteet ja halukkaat lähtivät toimintaan alusta asti sitoutuneesti mukaan. Myöhemmin, kun olin tehnyt kolme erilaista Mieli-illan mainosta eli flyerä, pidettiin heille äänestys parhaasta mainoksesta. Kaikki äänestykseen osallistuneet esittivät hienoja ja yksityiskohtaisia huomioita ja näkemyksiä. Myös pienet yksityiskohdat, joita olin mainoksiin laittanut, tulivat huomatuiksi. Lopulta mainoslehtiseksi valittiin eniten ääniä saanut teos. Tämä tehtiin tarkoituksella, osallisuuden lisäämiseksi sekä siitä näkökulmasta, että illan oli tarkoitus tuoda esiin päihde- ja mielenterveyskuntoutujien omia näkemyksiä eettisestä mainonnasta.

Kahvitusta varten käytiin ostamassa tarvikkeet päivätoiminnan tilille ja Pajurannan keittiössä leivottiin tarjottavat. Tarjottavaksi valmistettiin joulutorttu uudella twistillä, ohje löytyi ilmaisjakelusta. Juomana oli kahvi ja tee sekä mehu. Toimintatorstaisin viikko-ohjelman mukaisesti askarreltiin arpajaispalkinnot ja arpalipukkeet. Kuntoutujat keräsivät myös ahkerasti lahjoituksia, tätä toimintaa he koordinoivat täysin itsenäisesti. Pohjakassana toimi Pajurannan oma kahvikassa. Arpajaisista saatu tuotto ohjattiin tulevan kevään virkistystoiminnan kassaan.

Pitopaikaksi valittiin Euran Pirtti. Euran Pirtti on Euran kunnassa sijaitseva, vuonna 1908 rakennettu ja taitelija Jalmari Karhulan suunnittelema nuorisoseuraintalo. Se edustaa jugend-tyyliä ja on kulttuurihistoriallisesti arvokas. Pirtti on

tiloiltaan monikäyttöinen; siellä on kaksi salia, teollisuuskeittiö kaikkine varusteineen, elokuvasali sekä taidenäyttely-tila. (Euranpirtti.net)

Mieli-illan aamuna, 22.11 2019, saavuin tavanomaisesti harjoittelupaikalleni aamulla klo 8. Toimitimme viimehetken juoksevia asioita ja pidimme sen lomassa sovitut ryhmät päivätoiminnan puitteissa. Pirtin avaimen saimme talonmieheltä klo 16, jolloin aloitimme tavaroiden viennin paikan päälle. Muutama kuntoutuja tuli tässä kohtaa jo avuksi. He kattoivat kahvitusta varten kaikki astiat ja laittoivat tarjottavat valmiiksi. Olin nimennyt tähän ennalta kaksi vastuu-henkilöä, joita ohjeistin lähinnä yleisen ilmeen ja aikataulun suhteen. Molemmat olivat ammatiltaan keittiötyöntekijöitä, joten minun ei tarvinnut valvoa toimintaa vaan saatoin luottaa heidän osaamiseensa. Samoin arpajaisten esille laittoon nimesin yhden vastuuhenkilön, vapaaehtoisena, joka oli edellisenä vuonna hoitanut arpajaisvastuun onnistuneesti. Puoli kuudelta pirttiin alkoi saapua yleisöä, joita itse seremoniamestarin roolissa olin aulassa vastassa. Ennen kuutta saapuivat myös puhujat Selina ja Veera. Vaihdoimme viimeisiä ajatuksia ja varmistettiin illan kulku vielä varmuudeksi. Arpojen myynti alkoi myös sovitus ennen varsinaisen tapahtuman alkua. Ilta alkoi hieman yli kuusi. Pidin lyhyen esittelyn, joka sisälsi yleistä informaatiota Pajurannan päivätoiminnasta, omasta roolistani siellä, opinnäytetyöstäni sekä valtakunnallisesta mielenterveysviikosta. Tämän jälkeen luovutin puheenvuoron Selina Vastamaalle. Selina oli koostanut oman, noin puolen tunnin mittaisen puheosuutensa omista ajatuksistaan erilaisuudesta ja samankaltaisuudesta. Hän toimii diakonina Kokemäen seurakunnassa, joten hänellä on työnsä puolestakin jo kokemusta stigmoista, tasavertaisuudesta sekä armollisuudesta. Hän keskittyi puheessaan ihmisyyteen ja siihen, että loppujen lopuksi me kaikki olemme samankaltaisia samankaltaisten tarpeidemme kanssa. Haluamme tulla nähdyiksi ja kuuluviksi omina itsenämme ja kaipaamme hyväksyntää. Hän toi puheessaan vahvasti esille juuri tämän osallisuuden ja sen, että se on yksi perustarpeitamme. Selina käytti puhuessaan paljon konkreettisia esimerkkejä. Itselleni jäi mieleen seuraavanlainen, joka havainnollisti aitoa tasavertaisuutta: ”On kaksi ihmistä. Toinen on pidempi ja toinen lyhempi. Heidän pitää nähdä samanlaisen aidan yli. Toinen näkee, toinen ei. Tällöin on tärkeää oivaltaa, että tämä toinen tarvitsee silloin avukseen tuolin, jotta näkisi. Eli todellista tasavertaisuutta ei ole tarjota kaikille samaa, vaan se mitä kukin tarvitsee sillä hetkellä.” Puheosuutensa Selina



päätti lukemalla Elina Salmisen runoja. Selinan puheen jälkeen kutsuin vieraat kahville. Kahvitukselle oli varattu aikaa yleisön määrästä riippuen 10-20 minuuttia.

Kahvien jälkeen Veera otti tilan haltuunsa aloittamalla oman osuutensa rentoutus-harjoituksella. Istuimme kaikki silmät kiinni ja kuuntelimme, kun Veera johdatti meidät rentoutus- hetkelle arjen haasteiden keskellä. Hän teki sen tottuneesti ja ammattitaidolla, sillä sen lisäksi, että Veera on koulutukseltaan fysioterapeutti, on hänellä oma TUNTO-yritys.

TUNTO tuottaa yksilövalmennuksia sekä ryhmätoimintaa hyvinvoinnin ja liikunnan saralla. Erityisesti TUNTO- huomioi psykofyysisen kokonaiskuvan ihmisessä ja suhtautuu ravitsemukseen armollisesti, kannustaa liikkumaan oman hyvinvoinnin takia eikä yhteiskunnan normien tai ennakkoajatusten mukaisesti. Psykofyysiseen kokonaisuuteen TUNTOSSA perehdytään psykofyysisen voimavaravalmennuksen ja MindfulBody -konseptin avulla. Jälkimmäinen perustuu ajatukseen siitä, että kaikki mikä tapahtuu mielessä, tapahtuu myös fyysisenä reaktiona ja kokemuksena kehossa. Se sitoo nämä kokonaisuudeksi, jolloin se mahdollistaa kokonaisvaltaisen rentoutumisen. MindFulBody parantaa mm. liikkuvuutta sekä kehonhallintaa. (Tun-to.info) Rentoutuksen jälkeen oli informatiivinen ja kansankielellä puhuttu osio siitä, mitä psykofyysisuus tarkoittaa käytännössä ja miten tunteemme ja ajatuksemme näkyvät kehollisesti. Veera käytti myös paljon havainnollistavia esimerkkejä sekä otti itsensä esimerkiksi monissa tilanteissa mitä tulee siihen, kun itseään ja keho-mieli-yhteyttään oppii tuntemaan. Hän käytti myös huumorin keinoja. Vaikka itse sisältö oli ajatusta vaativaa, hän oli todella ammattitaitoisesti ottanut huomioon kenelle ja millaisessa tilanteessa asiasta puhuu. Esitys ei siis muodostunut kuivaksi ja pitkäväteiseksi. Yleisön mielenkiinto pysyi yllä. Lopuksi Veera opetti kaikille osallistujille laatikko -malliin perustuvan hengitystavan, joka auttaa mieltä tasautumaan fyysisiä oireita ahdistavissa tai jännittävissä tilanteissa. Teimme harjoituksen yhdessä ja ainakin itselleni tästä jäi ammatillinen työkalu ja olen sitä omassa työssäni jo opettanut muutamalle asiakkaalle.

Puheosuuksien jälkeen pidin lyhyen loppupuheenvuoron ja ohjaajien kanssa kuukitimme puhujat. Annoin lisäksi heille oman kiitoslahjani. Halusin osoittaa kiitollisuuttani heidän jakamastaan ammattitaidosta ja ajasta oman opinnäytetyöni ja tapahtuman mahdollistumisen kannalta. Ilman heitä ei olisi ollut juuri tällaista ajattelemaani Mieli-Iltaa.

Tilaisuuden lopuksi pyysin kaikkia ennen kotimatkaa täyttämään asiakaskyselyn. Vastausmäärä oli korkea yleisömäärään suhteutettuna ja lisäksi aika moni yleisöstä kiitteli ja kehui tapahtumaa minulle kasvokkain. Yleisön lähdettyä siivosimme vielä yhdessä kuntoutujien ja ohjaajien kanssa tilat ja keittiön kuntoon sekä palautimme Pirtin avaimen. Sovimme, että palaamme Mieli-Iltaan seuraavana päivänä ja käymme palautteita yhteisesti läpi.

### 5.3 Mieli-illan toteutuksen arviointi

Mieli-illan toteutusprosessia ohjaajieni taholta arvioitiin ajallisesti kolmeen eri ajanjaksoon sijoittuvalla tavalla. Nämä kolme tapaa olivat etukäteisarviointi, toiminnan aikana tapahtuva jatkuva arviointi ja jälkikäteisarviointi. (Opintokeskus Siviis. järjestöarvioinnin ilmansuuntia. arvioinnin taustaa. arvioinnin ulottuvuuksia.)

Etukäteisarvioinnissa tapahtumaa arvioidaan ennen varsinaista toteutusta eli toteutusprosessin aikana. Silloin kerätään suunnittelun ja toiminnan tueksi tietoa esimerkiksi kyselyiden tai haastatteluiden avulla. (Opintokeskus Siviis. järjestöarvioinnin ilmansuuntia. arvioinnin taustaa. arvioinnin ulottuvuuksia.) Kyselyn tavoitteena on selvittää asiakkaan tottumuksia, asenteita sekä mielipiteitä. Kysely saattaa paljastaa, miten vastaaja kokee jonkin asian tai miten hän suhtautuu tiettyyn ilmiöön. Sen sijaan sillä ei voida selvittää reaali maailman todellisuutta. Kyselyn tavoitteena on myös yleensä selvittää palveluntarjoajalle jo olemassa olevien tai potentiaalisten uusien asiakkaiden tyytyväisyyttä toiveineen ja tarpeineen. Kyselyvastausten perusteella erilaisia toimintoja tehostetaan ja sitä kautta kehitetään. (Jäppinen 2016) Mieli-illan tapauksessa kyselyitä ja haastatteluja tehtiin ja toteutettiin suullisesti. Kartoitettiin tarvetta ja verrattiin niitä edellisiin vuosiin ja niiden tavoitteisiin. Lisättiin uusia tavoitteita ja otettiin muutama hyväksi koettu momentti mukaan tähän toteutukseen.

Jatkuvan arvioinnin menetelmää Mieli-illan kohdalla toteutettiin projektin edetessä. Jatkuvan arvioinnin menetelmään sisältyy ajatus seurannasta ja tämä tuli sekä ohjaajien että osastonhoitajan toimesta säännöllisesti (Opintokeskus Sivis. järjestö-arvioinnin ilmansuuntia. arvioinnin taustaa. arvioinnin ulottuvuuksia). Projektin etenemisestä keskusteltiin työyhteisössä säännöllisesti ja asioille asetettiin dead -lineja. Tavoitteiden saavuttamista toteutusprosessin aikana voidaan myös analysoida ja näissä työvälineinä voidaan käyttää esimerkiksi portfolioa tai oppimispäivä-kirjaa (Opintokeskus Sivis. järjestöarvioinnin ilmansuuntia. arvioinnin taustaa. arvioinnin ulottuvuuksia.) Itselläni oli Mieli-iltaan varten portfolio-tyylinen kansio, jonne koostin sitä mukaa sisältöä, kun kirjallista materiaalia karttui. Se oli ja on epävirallinen ja omaan käyttöni suunniteltu, joten en liitä sitä osaksi tätä opinnäytetyötä. Jälkikäteisarvioinnissa on tarkoitus katsoa taaksepäin, menneeseen. Jälki-käteen tapahtuva arviointi on yleensä analyysiä tapahtuman tuloksista ja sen tuomasta lisäarvosta siihen osallistuneille. (Opintokeskus Sivis. järjestöarvioinnin ilmansuuntia. arvioinnin taustaa. arvioinnin ulottuvuuksia).

Mieli-iltaa arvioitiin suurimmaksi osin tällä viimeisellä tavalla. Seuraavana päivänä keskusteltiin yhdessä ohjaajien kanssa heidän näkemyksistään tapahtuman onnistumisen kannalta. Jälleen osallistin myös kuntoutujia; sen lisäksi että he täyttivät kirjallisen arviointilomakkeen muun yleisön ohella, pyysin ja sain heiltä suoraa palautetta seuraavan päivän avoimessa aamupäivässä. Ohjaajat antoivat oikeastaan pelkästään positiivista palautetta. Heillä oli ollut jatkuva tunne siitä, että osaan asiani ja suoriudun siitä annettujen ohjeiden ja aikataulujen puitteissa. He myös vakuuttuivat esitykseni pohjalta puhujista ja heidän asiasisällöstään. Kritiikkiä en saanut toteutusprosessin aikana enkä sen jälkeen juuri muusta kuin mainoksen ulkonäöstä ja asettelusta. Sitä muokattiin ja olin jo valmiiksi suunnitellut kolme erilaista mallia erilaisella ajatuksella se mielessäni, että jokaisella on oma henkilökohtainen mieltymyksensä. Otin myös sen huomioon, etten ole mainonnan ammattilainen, joten mainonnan keinot eivät ole täydellisesti itselläni hallussa. Molemmat ohjaajat myös pitivät siitä, että puhujat olivat hyvin erilaisia mutta silti punainen lanka kantoi koko illan läpi. He arvostivat myös molempien

ammattillisuutta ja sitä että he tiesivät mistä puhuivat. Tila otettiin haltuun ja äänenkäyttö oli riittävää. Kokemus kaikkineen oli mieleenpainuva ja miellyttävä. Se oli hyvää mainosta Pajurannan päivätoimintaa ajatellen sekä omiaan haalistaamaan stigmoja ja ennakko-luuloja erilaisten ihmisten välillä. Palautteen lopuksi todettiin, että tapahtuma oli onnistunut kokonaisuus ja vastasi asetettuihin tavoitteisiin. Esiin nousi myös se, että paikalla oli ihan uusia kasvoja, joilla ei ole varsinaista sidettä kunnan päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Tästä erityisesti toinen ohjaajani oli mielissään, koska tapahtumalla tavoiteltiin myös täysin vieraiden ihmisten uskaltautumista mukaan.

Kuntoutujat olivat ohjaajieni kanssa pitkälti samaa mieltä. Selkeämmin silti heidän parissaan jakautui mieltymys siitä, kumpi puhuja oli parempi. Selvästi he arvioivat enemmän puheenvuoron sisältöä oman kiinnostuksensa pohjalta ja esimerkiksi kaikki eivät olisi halunneet tehdä Veeran ohjaamia harjoitteita. Toisaalta taas moni piti Veeran osuutta tarpeellisenä oman kokonaisvaltaisen hyvinvointinsa kannalta juuri siksi, koska Veera opetti harjoitteita.

Asiakaspalautteen hankkimisen motivaattoreina on monenlaisia, eritasoisia tekijöitä. Nämä voidaan karkeasti jakaa kolmeen eri kategoriaan. Ensimmäisessä ovat asiakkaaseen tai asiakkuuteen sekä hänen asemaansa liittyvät kysymykset. Toisena ulottuvuutena ovat palvelumuutosten ja palvelujen yleiseen toimivuuteen liittyvät arvioinnit ja kolmanneksi voidaan jaotella itse palautteen hankinnan kehittämiseen liittyvät palautteet. (Salmela. 1997. 11)

Palautteen keskeisenä käsitteenä on tiedonintressi. Koska palaute on aina tiedontuotantoa, on siellä taustalla aina edellä mainittu ajatus. Miksi ja kenen tarpeisiin palautetta kerätään? Mihin tietoa käytetään ja millä tasolla? (Salmela. 1997.13)

Palautteen keräämisellä heti tapahtuman jälkeen tai vasta myöhemmin, on myös vaikutusta. Huomioon pitää vastauksia tarkastellessa ottaa myös ailahtelevuus, koska asenteet eivät ole pysyviä ominaisuuksia. Ne voivat vaihdella ajankohdasta toiseen. Tähän vaihteluun vaikuttavat mm. se, miten usein asiakas kokee

tapahtumia, jotka muokkaavat hänen asenteitaan sekä se, miten tärkeiksi hän nämä arvottaa. Useasti koetut ja tärkeänä pidetyt tapahtumat ovat usein vakaimpia. Niinpä epävakaisia asenteita ja mielipiteitä mitatessa mittausajankohdalla vaikutus voi olla suuri (Mattila. 1999. 38)

#### 5.4 Asiakaspalautekysely

Asiakaspalautteen hankkimisen motivaattoreina on monenlaisia, eritasoisia tekijöitä. Nämä voidaan karkeasti jakaa kolmeen eri kategoriaan. Ensimmäisessä ovat asiakkaaseen tai asiakkuuteen sekä hänen asemaansa liittyvät kysymykset. Toisena ulottuvuutena ovat palvelumuutosten ja palvelujen yleiseen toimivuuteen liittyvät arvioinnit ja kolmanneksi voidaan jaotella itse palautteen hankinnan kehittämiseen liittyvät palautteet. (Salmela. 1997. 11)

Palautteen keskeisenä käsitteenä on tiedonintressi. Koska palaute on aina tiedontuotantoa, on siellä taustalla aina edellä mainittu ajatus. Miksi ja kenen tarpeisiin palautetta kerätään? Mihin tietoa käytetään ja millä tasolla? (Salmela. 1997.13)

Palautteen keräämisellä heti tapahtuman jälkeen tai vasta myöhemmin, on myös vaikutusta. Huomioon pitää vastauksia tarkastellessa ottaa myös ailahtelevuus, koska asenteet eivät ole pysyviä ominaisuuksia. Ne voivat vaihdella ajankohdasta toiseen. Tähän vaihteluun vaikuttavat mm. se, miten usein asiakas kokee tapahtumia, jotka muokkaavat hänen asenteitaan sekä se, miten tärkeiksi hän nämä arvottaa. Useasti koetut ja tärkeänä pidetyt tapahtumat ovat usein vakaimpia. Niinpä epävakaisia asenteita ja mielipiteitä mitatessa mittausajankohdalla vaikutus voi olla suuri (Mattila. 1999. 38)

Arvio saattaa myös perustua vastaajan omaan elämäntilanteeseen ja elämän tuomaan yleiseen tyytyväisyyteen enemmän kuin palveluiden ominaisuuksiin. (Vuorela. 1999, 20)

Mieli-illan onnistumista haluttiin mitata myös kirjallisella asiakaskyselyllä. Palautelomake koostettiin teoriaa ja aikaisempaa osaamistani hyödyntäen, palautelomake oli kooltaan A4 ja se täytettiin nimettömänä.

Saatu kirjallinen asiakaspalaute käytiin ohjaajien kesken läpi. Olen lisäksi laatinut vastauksista yhteenvedon. Alkuperäinen asiakaspalaute-lomake löytyy liitteistä. (Liite 3) Myös asiakaspalautteesta koottu yhteenveto on liitteenä. (LIITE 4)

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Yhteisöllisyyden näkökulmasta tapahtuma oli hyvä väline sen ylläpitämiseksi. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan yhteisyyden tunnetta, joka taas pitää yhteiskuntaa koossa. Yhteisöksi mieltyy perinteisesti suku, perhe, heimo tai kylä. Se voi näin ollen liittyä aiheeseen tai paikkaan. Nykypäivänä heimoja syntyy toiminnan, ajattelutavan tai vaikkapa harrastusten kautta. (Sitra. aiheet. yhteisöllisyys.)

Vuoden 2019 teema ”Diagnoosina ihminen” osui omiin henkilökohtaisiin tavoitteisiini tapahtuman suhteen täydellisesti. Olen opintojen ja etenkin syventävien opintojeni edetessä kasvattanut ammatillisuuttani monin tavoin, mutta itselleni tärkeimmiksi saavutuksiksi nostanut stigmojen poiston, ihmisyyden ymmärtämisen taitojen syventämisen sekä ihmisen eettisen kohtaamisen merkityksen hoitotyössä. Kuten Abdalla ja Mahamud opinnäytetyössään (Potilaan kohtaaminen hoitotyössä. Abdalla ja Mahamud 2019,13) painottavat, on sanojen lisäksi sanattomalla viestinnällä tässä työssä tärkeä rooli. Sitä voidaan pitää perusedellytyksenä pohdittaessa, millaista on hyvä hoitotyö. Abdalla ja Mahamud mainitsevat tekstissään myös Katri Ryttyläinen -Korhosen kirjoittaman julkaisun, jonka mukaan hoitotyön perustan muodostavat lämmin, inhimillinen vuorovaikutus yhdessä ammatillisen kohtelun kanssa. Olen asiasta samaa mieltä ja vaikka laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) (18) pyrkii siihen, että eettiset ohjeet toteutuvat, on sen lisäksi ja siitä johtuen jokaisella hoitotyön ammattilaisella oma eettinen ja moraalinen vastuunsa toteuttaa laadullista hoitotyötä.

Tätä pohdintaa kirjoittaessani Mieli-Ilta on jo kulunut hieman aikaa. Siitä huolimatta mieleni päällä leijuu edelleen syvä kiitollisuus ja lämpö niitä tahoja kohtaan, jotka mahdollistivat opinnäytetyöni lopullisen toteutuksen. Omia tavoitteitani ajatellen, saavutin tavoitteeni. Perustan käsitykseni saamaani palautteeseen, jota kerättiin kaikilta tapahtumaan osallistuvilta tahoilta sekä kirjallisesti että suullisesti. Nämä näkemykset korreloivat omien ajatusteni kanssa, eikä eriäviä näkemyksiä esitetty. Tunnen myös onnistuneeni ja tapahtuma oli sisällöllisesti sekä ammatillisesti myös itseäni palveleva.

Pajurannan päivätoiminnan ja kunnan päihde- ja mielenterveyssektorin tavoitteena oli ensisijaisesti lisätä Pajurannan tunnettavuutta ja madaltaa kuntalaisten kynnystä kohdata päihde- ja mielenterveyskuntoutujia. Työyhteisön palautteen perusteella tässä onnistuttiin ja yleisössä nähtiin uusia kasvoja, joita palveluiden piirissä ei vielä ole tavattu. Tästä oltiin erityisen iloisia.

Myös tapahtumakonseptin mahdollinen myöhempi hyödyntäminen huomioitiin. Luovutin tapahtumalle keksimäni nimen sekä sisältörakenteen Pajurannan päivätoiminnan vapaaseen käyttöön.

Sisällöllisesti Mieli-ilta palveli tarkoitusta. Mielenterveydestä, kuten muistakin sairauksista on tärkeää puhua, mutta esilletuomisessa on syytä kiinnittää yleisellä tasolla eettisesti ja moraalisesti hyväksyttäviin tapoihin. Tämä mahdollistui ammattitaitoisten ja eettisesti herkkien esiintyjien avulla.

Tapahtumaprosessin edetessä huomion arvoisia seikkoja olivat havainnot siitä, miten sitoutuneita ja asiaan paneutuvia myös kuntoutujat olivat. Yhteisöllisyys ja osallisuus oli käsin kosketeltavaa ja sitä käsiteltiin myös osaltaan palautekeskustelussa.

Tapahtuman jatkoa ajatellen, voidaan kaiken saadun palautteen perusteella todeta, että konsepti oli toimiva ja edellytyksiä jatkumolle on olemassa. Tätä mieltä olivat kaikki tapahtumaan osallistuneet tahot.

## LÄHTEET

- Abdalla Ali, S. & Mahamud, A. (2019). *Potilaan kohtaaminen hoitotyössä*. (Opinnäytetyö, Laurea ammattikorkeakoulu, sairaanhoitajakoulutus). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019100919737>
- Euran pirtti. Kuvagalleria. Saatavilla 23.2.2020 [www.euranpirtti.net/kuvagalleria.htm](http://www.euranpirtti.net/kuvagalleria.htm)
- Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hörkkö, H. ja Kohonen, T. (2015). *Mielenterveyskuntoutujien terveyden edistämisen*. (Opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu, hoitotyön koulutusohjelma, terveydenhoitotyö). Saatavilla <https://www.theseus.fi/handle/10024/102251>
- Lamkpub. Mielenterveyskuntoutujien osallisuutta estäviä tekijöitä. Saatavilla 16.3.2020 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimassa-asemassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on->
- Karinaharju, K., Sankari, A., Siivonen, T. & Vuorsola, S. (2014). *Esteettömyys edellä -Näin toteutettiin tapahtuma kaikille*. Opinnäytetyö. Pori: Satakunnan Ammattikorkeakoulu.
- Koskinen, A-M. (2018). *Osallisuus sosiaalisessa kuntoutuksessa- asiakkaan sosiaalisen osallisuuden vahvistaminen* (Opinnäytetyö, Metropolia ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma). Saatavilla [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151244/48276\\_Anu\\_Koskinen\\_virallinen\\_oppari\\_336086\\_1762235761.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151244/48276_Anu_Koskinen_virallinen_oppari_336086_1762235761.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lehtinen, J. (2011). Kuntouttava työote mielenterveyskuntoutujien asumis- palveluyksikössä. (Opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, kuntoutuksen- ja suunnittelun koulutusala). Saatavilla 11.3.2020 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37953/Lehtinen\\_Jenni.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37953/Lehtinen_Jenni.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mattila, H. (1999). Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä. Helsinki: KELAN omatarvepaino



- Mielenterveystalo. Aikuiset. Omahoito ja oppaat. Tietoa psykoosista. Stigma eli häpeäleima. Saatavilla 23.2.2020 <https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/psykoosi/Pages/default.aspx>
- Opintokeskus Sivis. Materiaalipankki. Järjestöarvioinnin ilmansuuntia. Arvioinnin tiedonkeruun menetelmiä. Kyselylomake. Saatavilla 23.2.2020 [www.ok-sivis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-tiedonkeruun-menetelmia/kyselylomake.html](http://www.ok-sivis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-tiedonkeruun-menetelmia/kyselylomake.html)
- Raatikainen, T. & Pehkonen, T. (11/2017). Opas tapahtumien tuottamiseen. (Torni-on kaupunki. Nuorisotoimi) Saatavilla 23.2.2020 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/136092/Opas%20tapahtumien%20tuottamiseen.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Salmela, T. (1997). Asiakaspalautteen haaste- menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä:
- Sitra. Aiheet. Yhteisöllisyys. Mistä on kyse. Saatavilla 23.2.2020 <https://www.sitra.fi/aiheet/yhteisollisyys/#mista-on-kyse>
- Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Aiheet. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Mitä sosiaalinen osallisuus on? Saatavilla 11.3.2020
- Tilastokeskus. Tietoa tilastoista. Käsitteet. Saatavilla 23.2.2020 [https://stat.fi/meta/kas/pitkaaikainen\\_s.html](https://stat.fi/meta/kas/pitkaaikainen_s.html)
- Tunto. Info. Psykofyysinen hyvinvointi &voimavaravalmennus. Saatavilla 23.2.2020 [www.tunto.info/#](http://www.tunto.info/#)
- Vallo, H & Häyrynen, E. (2003). Tapahtuma on tilaisuus. Helsinki: Hakapaino
- Vuorela, T. (1988). Asiakaspalaute palvelun laadun arvioinnissa. Helsinki: Valtion painatuskeskus

## LIITE 1. Mieli- Illan runko tiedoksi työyhteisölle

Mieli-ilta 21.11.2019 Euran Pirtillä (os. sorkkistentie 8)

Tilaisuus alkaa klo 18.

Alussa on oma, pieni noin maksimissaan 5min mittainen ”tervetulopuheeni” eli lähinnä nimensä mukaisesti toivotukset ja illan lyhyt esittely ja kulku kokonaisuudessaan.

N.klo 18.10 Selina Vastamaan puheosuus. Selina on ammatiltaan diakoni ja mm. vetää erilaisia seurakunnan ryhmiä työnkuvanaan. Ryhmiä on esimerkiksi sururyhmä ja leskiryhmä sekä muita. Työ on ihmisläheistä ja mielenterveysasiat ovat mukana, kun ihmisistä puhutaan kokonaisuuksina. Selina puhuu mielenterveydestä ja ihmisyydestä, armosta itseään kohtaan (tällä tarkoitetaan hyväksymistä ja itsensä rakastamista) vaikeiden asioiden kohtaamisesta, voimaantumisesta ja juuri mielenterveysviikon teemasta ylipäätään eli siitä ihmisestä sen diagnoosin takana. Kesto 45min

Tämän jälkeen kahvitauko n.klo 18.55, 15-20min, riippuen paljonko on porukkaa. Mikäli vain muutama niin toki kahvitauko lyhenee sitä mukaa.

n.klo 19.15 Veera Gustafssonin osuus on Veeran yrityksen ( TUNTO) kautta maanläheisesti kerrottua tietoa keho-mieli-yhteydestä ja sen merkityksestä arjen jaksamisessa ja hyvinvoinnissa ylipäätään. Osuus alkaa rentoutusharjoituksella, sitten faktaa, sen jälkeen hengitysharjoite ja Osuus päättyy /venyttelyyn joka tehdään istuen paikoillaan. Sopii kaikille fyysiseen tilaan katsomatta. Kesto 45 min.

Tilaisuus päättyy klo 20 tai aiemmin, puhujien ja ohjaajien kukitus/muistamiset. Kiitokset yleisölle, vapaata puhetta ja asiakaskyselyn täyttämistä. Lopputyöt ja paikan lukitseminen sekä avaimen palautus.

-Suvi

LIITE 2. Mieli- Illan mainos jaettavaksi kauppojen ilm.tauluille.



VALTAKUNNALLISEN  
MIELENTERVEYSVIIKON TEEMANA  
VUONNA 2019 ON DIAGNOOSINA  
IHMINEN.

Kaikille avoin  
MIELI-ILTA  
Euran pirtillä  
(os.sorkkistentie 8)  
Torstaina 21.11.2019  
klo 18

Asiasta puhumassa Veera Gustafsson ja  
Selina Vastamaa

Vapaa pääsy.  
Kahvitarjoilu.  
Arvontaa.

Tervetuloa!  
Järj.Pajurannan päivätoiminta,  
Euran kunta

LIITE 3 Mieli- Illan palautekysely  
Asiakaspalaute, Mieli-Ilta 21.11.2019

Ohje: Ympyröi mielestäsi sopivin/sopivimmat vaihtoehdot. Palaute täytetään nimettömänä.

Olen: Mies Nainen Muu En halua vastata

Ikäryhmä: alle 18v 18-35v 36-55v yli 56v

Koulutus: Perusaste Keski-aste(ammattikoulu/lukio)  
Korkeakoulu Ylempi korkeakoulu Tutkijakoulutusaste

Mistä sait tietää tapahtumasta?

- Internetistä
- Näin mainoksen
- Luin lehdestä
- Joku kertoi siitä minulle
- Jotakin muuta kautta

Vastasiko illan sisältö odotuksiasi?

Kyllä Melko paljon Osittain Ei

Herättikö ilta uusia ajatuksia?

Kyllä Jonkin verran Ei juurikaan Ei

Oliko tapahtumassa otettu huomioon erityisryhmät, esimerkiksi liikuntarajoitteiset tai ruokavaliot?

Kyllä Osittain Ei En osaa sanoa

Tulisitko vastaavanlaiseen tapahtumaan uudestaan?

Kyllä Ehkä En tiedä En

Lämmin kiitos palautteestasi ☺

#### LIITE 4, yhteenveto saaduista asiakaspalautteista

Asiakaspalaute, Mieli-Ilta 21.11.2019

Vastauksia 25 kappaletta, viisi osallistujaa ei täyttänyt kyselyä. Vastanneista miehiä oli seitsemän, naisia viisitoista ja kolme jätti täyttämättä tämän kohdan. Iältään suurin osa (14 henkilöä) sijoittui yli 56-vuotiaiden ryhmään. 36-55- vuotiaita oli kahdeksan, 18-35-vuotiaita yksi kuten myös alle 18-vuotiaita. Tähän jätti yksi vastaamatta.

Suurin osa, 14 henkilöä, oli suorittanut toisen asteen opinnot. Korkeakoulun oli käynyt viisi, perusasteen neljä ja ylemmän korkeakoulututkinnon yksi vastaaja. Yksi jätti vastaamatta. Tapahtumasta oltiin kuultu suurimmaksi osin jonkun kerromana, 12 vastaajaa. Mainoksen oli nähnyt viisi, lehteä oli lukenut kuusi ja jotakin muuta kautta tai internetistä tietoa oli saanut kaksi kummastakin. Illan sisällön vastaavuuksia suhteessa odotuksiin 12 piti vastaavina, 11 melko paljon ja yksi osittain. Uusia ajatuksia ilta herätti kolmelletoista vastaajalle, jonkin verran yhdeksälle, kahdelle ei juurikaan ja yhdelle ei herännyt mitään uutta ajatusta. Palautekyselyssä kysyttiin myös, oliko erityisryhmät, esimerkiksi liikuntarajoitteiset ja ruokavaliot otettu huomioon. 19 vastaajaa vastasi tähän kyllä, kaksi osittain ja kolme ei osannut sanoa.

Lopuksi tiedusteltiin, tulisiko vastaaja samankaltaiseen tapahtumaan uudelleen. 14 vastasi kyllä, yhdeksän ehkä, en tiedä yksi ja yksi ei tulisi.