

SATEENKAARITALON PÄIVÄTOIMINNAN LAATU ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

Marjo Nordström

Opinnäytetyö, syksy 2012

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Itä, Pieksämäki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Nordström, Marjo. Sateenkaaritalon päivätoiminnan laatu asiakkaiden näkökulmasta. *Diak Itä, Pieksämäki*, syksy 2012, 66 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Sateenkaaritalon päivätoiminnan laatua palvelua käyttävien mielenterveyskuntoutujien näkökulmasta. Sateenkaaritalo on mielenterveyskuntoutujien päivätoimintakeskus, jonka toimintaan asiakkailta on mahdollisuus osallistua heidän oman valintansa mukaan. Pyyntö opinnäytetyöstä tuli Sateenkaaritalon taustaorganisaatiolta, Vaasanseudun sosiaalipsykiatriselta yhdistykseltä, joka on vuonna 2012 aloittanut yhdistyksen omien laatumääritysten rakentamisen.

Tutkimuksessani tarkastellaan ja analysoidaan laatua seitsemän eri teeman kautta: ohjaajien ammattitaidon, monipuolisen toiminnan, osallisuuden, voimaantumisen ja hyvinvoinnin kohentamisen, tiedottamisen, asiakkaiden omien kehittämisideoiden ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen kautta. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Aineisto kerättiin strukturoitujen kyselykaavakkeiden avulla (n=43), jotka analysoitiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla.

Tutkimusaineiston perusteella Sateenkaaritalon päivätoiminnan laatuun oltiin tyytyväisiä. Asiakkaat kokivat päivätoimintaan osallistumisen voimaannuttavana ja hyvinvointia lisäävänä toimintana. Useissa kyselyn kohdissa tärkeimmiksi voimaantumista ja hyvinvointia lisääviksi tekijöiksi nousivat sosiaalisen verkoston laajeneminen, yhteisöllisyys, yksinäisyyden väheneminen, psyykkisen voimien koheneminen sekä toisilta jäseniltä saatu apu ja tuki.

Sateenkaaritalon ohjaajat koettiin mielenterveystyön ammattilaisina, mutta samalla myös ystävinä. Sateenkaaritalon toiminta nähtiin monipuolisena, mutta myös kehittämisehdotuksia ilmeni. Osallisuuden ja toimintaan vaikuttamisen arvioitiin toteutuvan parhaiten kehittämisspäivillä ja ohjaajien kanssa käydyillä keskusteluilla.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaat olivat motivoituneita käyttämään omia kokemuksiaan toisten psyykkisesti sairastuneiden ihmisten hyväksi. Asiakkaiden kiinnostus yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen alueellisen mielenterveystyöhön osallistumisen kautta nousi tutkimuksessa arvokkaaksi tulokseksi, jossa on aineksia jatkotutkimukseen.

Asiasanat: laatu, asiakas, mielenterveyskuntoutus, päivätoiminta, hyvinvointi, osallisuus, voimaantuminen, kvantitatiivinen tutkimus.

ABSTRACT

Nordström Marjo. The quality of day center rehabilitative activities based on clients experiences. 66 p., 2 appendices. Language: Finnish. Pieksämäki. Autumn 2012. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Program in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The purpose of this thesis was to describe the clients' experiences from the quality of day center rehabilitative activities at Sateenkaaritalo. Sateenkaaritalo is a rehabilitative day center for people who have problems with their mental health. Request for this study came from the administration of Sateenkaaritalo, which has recently started to construct the guidelines for quality in mental rehabilitation services.

This study had a quantitative approach. The data was collected from 43 clients (N=43) with structured questionnaires during a development day at Sateenkaaritalo. Questionnaires were analyzed using Excel for Windows software. During the analysis the quality was categorized in seven classes: professional skills of counsellors, diversity of the activities, involvement, empowerment, informing, clients own ideas for developing the activities and clients willingness for societal influencing.

The result show that the quality of Sateenkaaritalo's day center rehabilitative activities can be considered to be quite good. The clients considered day center activities important in many ways. Empowerment was experienced in social communication, which consisted from reduction of loneliness and support given by the peer group.

The counsellors at Sateenkaaritalo were considered to be both professional mental health workers as well as friends. Activities at Sateenkaaritalo were seen comprehensive, but also new ideas for develop the activities were expressed.

Results also shows that many clients were motivated to exploit their own experiences to help and support other clients. Clients' motivation and willingness to societal influence in regional services was a valuable finding, which should be studied more in future.

Key words: quality, client, mental health rehabilitation, mental health rehabilitee, day center activities, involvement, empowerment, quantative research.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 MIELENTERVEYSTYÖ.....	7
2.1 Mielenterveys.....	7
2.2 Mielenterveystyötä ohjaavia lakeja.....	8
2.3 Mielenterveyskuntoutus.....	9
2.4 Päivätoimintapalvelut.....	10
3 MIELENTERVEYSPALVELUJEN LAATU.....	12
3.1 Laatu käsitteenä.....	12
3.2 Laatu asiakkaan kokemana.....	12
3.3 Mielenterveyspalvelujen laatusuosituksset.....	15
3.4 Osallisuus.....	15
3.5 Hyvinvoinnin kohentuminen, voimaantuminen.....	17
4 SATEENKAARITALO.....	18
4.1 Taustaorganisaatio Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.....	18
4.2 Sateenkaaritalo.....	19
4.3 Asiakkuus ja jäsenyys Sateenkaaritalossa.....	20
4.4. Sateenkaaritalon laatukäsikirja.....	22
4.5 Laadun seuranta, kehittäminen ja arviointi Sateenkaaritalossa.....	22
4.6 Aiemmat tutkimukset ja hankkeet.....	23
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	25
5.1 Tutkimusongelma.....	25
5.2 Tutkimuksen kohderyhmä.....	25
5.3 Tutkimusmenetelmät.....	26
5.4 Aineiston keruu- ja analysointimenetelmät.....	27
5.5 Tulosten analysointi.....	28
6 TULOKSET.....	29
6.1 Jäsenkyselyyn vastanneiden taustatiedot.....	29
6.2. Sateenkaaritalon päivätoiminnan monipuolisuus.....	30
6.3 Ohjaajien ammattitaito.....	34
6.4 Asiakkaiden osallisuus.....	37
6.5 Sateenkaaritalon toiminnan vaikutus asiakkaan voimaantumiseen.....	38
6.6 Asiakkaiden kiinnostus ja valmius vaikuttaa paikalliseen mielenterveystyöhön.....	42
6.7 Tiedottaminen.....	43
6.8 Asiakkaiden näkemyksiä Sateenkaaritalon toiminnan kehittämiseksi.....	44
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	47
8 POHDINTA.....	49
LÄHTEET.....	52
LIITE 1. Kysely Sateenkaaritalon jäsenille.....	54
LIITE 2. Förfrågan till Regnbågshusets medlemmar.....	54

1 JOHDANTO

Sateenkaaritalon toiminnan laatua koskeva opinnäytetyöni on työelämälähtöinen ja tutkimuspainotteinen. Pyynnön tutkimuksen tekemisestä sain syksyllä 2011 Vaasanseudun sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen uudelta toiminnanjohtajalta. Vaasanseudun sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry. on kirjannut Sateenkaaritalon vuoden 2012 toimintasuunnitelmaan uudeksi tavoitteeksi Sateenkaaritalon palvelujen laadun tutkimisen vuosittain opiskelijatyönä tehtävän jäsenkyselyn avulla. Viimeisin jäsenkysely Sateenkaaritalossa on tehty vuonna 2006, jonka jälkeen yksikön toiminta on laajentunut ja asiakkaana olevien mielenterveyskuntoutujien määrä on huomattavasti kasvanut. Tutkimukseni pohjana olen pitänyt jäsenkyselyä, joka on tehty vuosittain vuoteen 2006 saakka.

Vaasanseudun sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry. on käynnistänyt vuonna 2012 myös organisaation omien laatumääritysten luomisen kolmella tasolla: asiakastasolla, organisatorisella tasolla ja yhteiskunnallisella tasolla. Opinnäytetyöni liittyy yhdistyksen laatumääritysten kehittämisen ensimmäiseen vaiheeseen eli laatumääritysten luomiseen palvelujen käyttäjien näkökulmasta. Vuonna 2013 Vaasanseudun sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry. aloittaa myös strategiatyön, jossa laatumääritykset tulevat olemaan tärkeässä roolissa. (Johanna Yliviitala, henkilökohtainen tiedonanto 24.7.2012.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Sateenkaaritalon palvelujen laatua palveluja käyttävien asiakkaiden, tässä tutkimuksessa mielenterveyskuntoutujien, näkökulmasta. Kyselyllä selvitetään myös kuntoutujien kiinnostusta ja valmiutta vaikuttaa paikalliseen mielenterveystyöhön. Jäsenkyselyn avulla kartoitetaan mielenterveyskuntoutujien eli asiakkaiden mielipiteitä Sateenkaaritalon järjestämän päivätoiminnan monipuolisuudesta, ohjaajien ammattitaidosta, Sateenkaaritalon voimaannuttavasta eli hyvinvointia ja toimintakykyä lisäävästä vaikutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta ja heidän omista kehittämisideoistaan. Jäsenkyselyn avulla asiakkailta on mahdollisuus kertoa nimettöminä rehellinen mielipiteensä Sateenkaaritalon toiminnan laadusta. Kyselytulokset muodostavat Sateenkaaritalon ohjaajille arvokkaan työkalun laadukkaan toiminnan kehittämiseksi ja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi.

Kiinnostuin tästä aiheesta, koska olen saanut kunnian olla rakentamassa ja kehittämässä Sateenkaaritalon päivätoimintaa alusta alkaen. Sateenkaaritalon toiminta alkoi vuonna 1999 Fountain House –mallin mukaisena klubitalotoimintana, josta irtauduttiin vuonna 2002. Toiminnan rakenteisiin jäivät klubitalomallista hyviksi ja toimiviksi havaitut käytännöt. Tässä työssäni olen käyttänyt hyväkseni kolmentoista vuoden työkokemukseni aikana kertyneitä havaintoja ja oppimiskokemuksiani, joihin viitataan tutkimuksessani.

Vaasan kaupunki on luonut mielenterveysstrategian Terveellä mielellä Vaasassa vuosille 2011-2015. Strategiassa on huomioitu järjestöyhteistyö sekä Vaasanseudun sosiaali-psykiatrisen yhdistyksen merkittävä rooli palvelujen tarjoajana. Vaasassa on silti aikuisväestön kohdalla havaittavissa puutteita mielekkäissä päivä- ja työtoiminnoissa sekä matalan kynnyksen mielenterveyspalveluissa. Vaasan mielenterveysstrategiaa ohjaavissa arvoissa mainitaan perusoikeuksien kunnioittaminen, yhdenvertaisuus, vastuullisuus sekä tutkimuksessanikin tärkeässä roolissa oleva osallisuus. (Vaasan kaupunki 2011.)

Näen tutkimuksellani olevan merkitystä sekä Sateenkaaritalon henkilökunnalle että asiakkaille. Henkilökunnalle tutkimuksen tulokset muodostavat asiakaslähtöisen työkalun toiminnan kehittämisen tueksi. Asiakkaille tulokset tuovat toivon mukaan lisää uskoa ja rohkeutta vaikuttaa sekä Sateenkaaritalon toimintaan että Vaasan alueen mielenterveys-työhön.

2 MIELENTERVEYSTYÖ

2.1 Mielenterveys

Mielenterveyttä voidaan vertauskuvallisesti käsitellä poikkileikatun puun kuvana, jossa näkyvät myös puun juuret. Mitä vahvemmat ovat puun juuret, sitä paremmin puu kestää elämän myrskyjä ja tuulia. Mielenterveyttä voidaan kuvata puun juuristona: mitä vahvempi on yksilön mielenterveys, sitä paremmin yksilö kestää elämän väistämättä mukanaan tuomia kolhuja ja vastoinkäymisiä.

Mielenterveys on oleellinen osa terveyttä. Maailman terveysjärjestö (WHO) on määrittellyt terveyden täydellisenä psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilana eikä vain sairauksien tai vammojen puuttumisena. Hyvän mielenterveyden tunnusmerkkejä ovat kyky ihmissuhteisiin, toisista välittäminen ja rakkaus, kyky ja halu vuorovaikutukseen ja henkilökohtaiseen tunneilmaisuun. Yhtä olennaista on kyky työntekoon, sosiaalisesti osallistumiseen ja asianmukaiseen oman edun valvontaan. Vaikeuksien kohdatessa työ niiden voittamiseksi, ahdistuksen riittävä hallinta, menetysten sietäminen ja valmius elämän muutoksiin ovat myös tärkeitä. Perustava merkitys on todellisuudentajulla, jotta osaamme erottaa oman ajatusmaailmamme ja ulkoisen todellisuuden vaikeissakin elämäntilanteissa ja stressin keskellä. Myös sosiaalinen itsenäisyys ja hyvin kehittynyt identiteetti ovat keskeisiä. Vaikeasti määriteltävä, mutta merkittävä on myös yksilöllinen luovuus, jolla on tärkeä osuutensa muun muassa paranemisprosessissa. Hyvää mielenterveyttä luonnehtii eräänlainen psyykkinen kimmoisuus ja kyky suojautua haitallisilta tekijöiltä vaikeissakin olosuhteissa. (Lönnqvist, Heikkinen, Henriksson, Marttunen & Partonen 2007, 28.)

Mielenterveyttä voidaan pitää arvona ja positiivisena voimavarana. Laajasti ottaen siihen vaikuttavat yksilölliset tekijät, kokemukset, sosiaalinen vuorovaikutus, yhteiskunnan rakenteet, resurssit sekä kulttuuriset arvot. Mielenterveyden edistäminen edellyttää sektoreiden välistä yhteistyötä ja sen edistämässä on ensisijaisesti kyse jatkuvasta hyvinvoinnin tukemisesta, toissijaisesti sairauksien ehkäisemisestä ja hoidosta. Mielenterveystyön kenttä on ollut muutoksessa jo pitkään ja tavoitteena on ollut vähentää laitoshoidoa ja siirtää hoidon painopistettä enemmän avohoitoon. (Vaasan kaupunki 2011.)

Mielenterveyden kannalta on tärkeää, että ihmisen elinympäristö tarjoaa sekä tilaratkaisujen että sosiaalisen toiminnan kannalta terveyttä, turvallisuutta, viihtyisyyttä ja monipuolisia mahdollisuuksia. Tärkeää on suhde luontoon ja turvallisuusnäkökohdat, kuten myös ihmisläheinen hallittavuuden tunne ja sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuudet. (Iija 2009, 16.)

2.2 Mielenterveystyötä ohjaavia lakeja

Jokaisen kunnan on huolehdittava mielenterveyspalvelujen järjestämisestä joko osana kansanterveystyötä tai sosiaalihuoltoa. Palvelut on järjestettävä sisällöltään ja laadultaan sellaisiksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Ensisijaisesti palvelut on järjestettävä avopalveluina sekä siten, että tuetaan oma-aloitteista hoitoon hakeutumista ja itsestä suoriutumista. Sairaanhoidopiirien tulee lisäksi huolehtia erikoissairaanhoidon piiriin kuuluvista mielenterveyspalveluista. (Mielenterveyslaki 116/1990)

Mielenterveystyötä ohjaavat Kansanterveyslaki (1972/66), Erikoissairaanhoidolaki (1989/1062) ja Mielenterveyslaki (1990/1116). Mielenterveyslain (14.12.1990/1116) mukaan mielenterveystyöllä tarkoitetaan yksilön psyykkisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja persoonallisuuden kasvun edistämistä sekä mielisairauksien ja muiden mielenterveydenhäiriöiden ehkäisemistä, parantamista ja lievittämistä. Mielenterveystyöhön kuuluvat mielisairauksia ja muita mielenterveydenhäiriöitä poteville henkilöille heidän lääketieteellisin perustein arvioitavan sairautensa tai häiriönsä vuoksi annettavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut (mielenterveyspalvelut). Mielenterveystyöhön kuuluu myös väestön elinolosuhteiden kehittäminen siten, että elinolosuhteet ehkäisevät ennalta mielenterveydenhäiriöiden syntyä, edistävät mielenterveystyötä ja tukevat mielenterveyspalvelujen järjestämistä. (Mielenterveyslaki 1116/1990.)

Mielenterveystyö voidaan jakaa mielenterveyttä edistävään, mielenterveyden häiriöitä ehkäisevään ja korjaavaan toimintaan. Edistävä toiminta tähtää mielenterveyttä edistävien yhteiskunnallisten ja yksilöllisten tekijöiden tunnistamiseen ja voimistamiseen. Häiriöiden ehkäisemiseen tähtäävä toiminta tunnistaa mielenterveyttä uhkaavia tekijöitä ja torjuu niitä. Korjaavaa toimintaa ovat tutkimus, hoito ja kuntoutus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.)

2.3 Mielenterveyskuntoutus

Mielenterveyskuntoutuksen käsitettä käytetään Suomessa yleiskäsitteenä kaikelle mielenterveyden häiriöistä kärsivien ihmisten kuntoutukselle. Sen alaan voidaan nähdä kuuluvaksi yhtä lailla psykiatrisissa hoitoyksiköissä toteutetut yksilökohtaiset kuntouttavat toimet kuin yhteisötasolla toteutettavat yleistä mielenterveyttä edistävät interventiotkin. (Kuntoutusportti i.a.)

Kuntoutuksen ja siten myös mielenterveyskuntoutuksen käsite on laaja ja osittain epäselvä. Mielenterveysongelmat sekä niiden hoito ja kuntoutus ovat muuttuneet huomattavasti viime vuosikymmeninä. Sitä mukaa kun tietomme lisääntyvät, muuttuu käsitys mielenterveysongelmien luonteesta ja vastaavasti muuttuvat myös kuntoutukselle asetettavat haasteet. Myös se, mitä mielenterveyskuntoutuksella ymmärretään, muuttuu ajan, kulttuurin ja yhteiskunnan mukana. (Koskisu 2004, 10.)

Koskisuun mukaan kuntoutusta käsitellään usein yhteiskunnan hyötynäkökohdista: kuntoutuksen keskeisenä tehtävänä nähdään paitsi työvoiman ylläpitäminen myös yhteiskunnan menojen säästö. Tavoitteena on ollut vähentää sairaudesta ja vammaisuudesta yhteiskunnalle aiheutuvia kustannuksia. Kuntoutuksen rooli yksilön hyvän tuottajana on myös ollut keskeinen. Kuntoutuksessa oleellisena näkökulmana on pidetty yksilön oikeutta mahdollisimman hyvään elämään: oikeutta onnellisuuteen, itsenäisyyteen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. (Koskisu 2004, 10.)

Kuntoutuksella pyritään fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen ja uudelleen sairastumisen ehkäisemiseen. Mielenterveyskuntoutuksella tarkoitetaan monialaista kuntouttavien palvelujen kokonaisuutta, joka on suunniteltu yhteistyössä kuntoutujan kanssa hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Ammattihenkilöt toimivat kuntoutusprosessissa kuntoutujan yhteistyökumppaneina, joiden tehtävänä on tukea, motivoida ja rohkaista kuntoutujaa kuntoutustavoitteiden asettelussa ja toteuttamisessa. (Vaasan kaupunki 2011.)

2.4 Päivätoimintapalvelut

Päivätoiminnan tarkoituksena on mielenterveyskuntoutujien elämänlaadun kohentaminen ja omatoimisuuden ja aktiivisuuden ylläpitäminen. Päivätoimintaan kuuluu useimmiten esimerkiksi mahdollisuuksia laittaa ruokaa, harrastaa liikuntaa, retkeillä ja keskustella yhdessä muiden mielenterveyskuntoutujien ja päivätoiminnan ohjaajien kanssa. (Suomen mielenterveysseura i.a.)

Mielenterveyskuntoutujien päivätoimintapalvelut kuuluvat Suomessa vammaispalvelulain piiriin. Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus järjestää päivätoimintapalveluja mielenterveyskuntoutujille. Vammaisten henkilöiden päivätoimintaan kuuluu kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolain (710/1982) 27 e §:ssä tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin.

Useimpien syrjäytyneiden tai syrjäytymisuhan alaisten ihmisten sosiaalinen verkosto on heikko tai se on varsin valikoitunut ja yksipuolinen esimerkiksi niin, että esimerkiksi päihdeongelmista kärsivien sosiaalinen verkosto koostuu lähinnä toisista päihdeongelmallisista. Useat syrjäytyneistä ihmisistä ovat passivoituneet ja linnoittautuneet kotiinsa kärsien yksinäisyydestä. Heidän sosiaaliset taitonsa saattavat heikentyä jopa niin, että he alkavat välttää muiden ihmisten kohtaamista. Lopulta heidän toimintakykynsä lamaanuu ja arkiset asiat, kuten kaupassakäynti tai virastoissa asioiminen, saattavat vaatia kohtuuttomia ponnistuksia. On tärkeää, että syrjäytymisuhan alaisilla ihmisillä on paikka, johon tulla ja jossa voi parantaa sosiaalisia taitoja, tavata muita ihmisiä ja tehdä jotain mielekästä. Päivä- ja työtoiminta vastaa tällaisten ihmisten tarpeisiin. Asiakkaiden päivä- ja työtoimintaan hakeutumisessa näyttäisi olevan on tärkeää se, että toimintaan hakeutumiseen on ”matala kynnyks”. (Martti, Rostila & Suikkanen 2003, 199).

Päivätoiminnan tavoite on tukea itsenäisessä elämässä selviytymistä. Sen avulla pyritään vahvistamaan niitä taitoja, joita kaikkein vaikeimmin vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Päivätoiminnan avulla voidaan myös edistää sosiaalista vuorovaikutusta, joka parantaa elämän laatua ja ennaltaehkäisee psyykkisiä vaikeuksia. Päivätoiminnan tarkoituksena on lisätä vaikeasti vammaisten kontakteja asunnon ulkopuolella, mutta päivätoimintaa on kuitenkin edelleen mahdollista järjestää esimerkiksi palveluasumisyksikön erillisissä tiloissa. Päivätoiminta voi sisältää esimerkiksi ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, retkeilyä, luovaa toimintaa sekä sosiaalisten taitojen harjaannuttamista. (Sosiaaliportti i.a.)

Piiraisen, Pusan ja Kettusen (2004) tutkimuksen mukaan mielenterveyden häiriöt ovat inhimillisesti ja taloudellisesti erittäin merkittävä ongelma. Valtaosa nuorempien henkilöiden työkyvyttömyyseläketapauksista johtuu mielenterveyden ongelmista. Mielenterveysyistä johtuvan yhden työkyvyttömyyseläkkeen kustannus tulonsiirtojärjestelmille voi olla useita satoja tuhansia euroja. (Piirainen, Pusa & Kettunen 2004, 102.)

Piiraisen ym. (2004) mukaan mielenterveyskuntoutujat ovat ryhmä, jonka palveluilla tai niiden puuttumisella on merkittäviä ulkoisvaikutuksia. Yhteiskunnan kannalta ei ole hyväksyttävää, että mielenterveyskuntoutujien palveluista ei huolehdita, koska niiden laiminlyönnillä on kielteisiä vaikutuksia. Kuntoutujien ongelmat aiheuttavat mielipahaa ja hyvinvoinnin heikkenemistä useilla ihmisillä. Itsekkyteen perustuvat ulkoisvaikutukset voivat ilmetä omaisten hoidon takia menetettyinä työpäivinä tai väestöön kohdistuneina arvaamattomina ja vahingollisina tekoina tai niiden pelkona kansalaisten keskuudessa. Merkittävät ulkoisvaikutukset siis selittävät, miksi lainlaati on säätänyt mielenterveyskuntoutujille oikeuksia palveluihin. (Piirainen ym. 2004, 102.)

3 MIELENTERVEYSPALVELUJEN LAATU

3.1 Laatu käsitteenä

Laatu on nykyajalle tyypillinen, monimutkainen, vaikeasti määriteltävissä ja mitattavissa oleva ilmiö ja käsite. Eri käsitykset laadusta ovat usein ristiriidassa keskenään, eikä keskusteluissa aina päästä samaan lopputulokseen siitä, mitä laatu on ja mitä sillä kulloinkin tarkoitetaan. Jokainen tunnistaa ja 'tietää' laadun olemassaolon kokemuksen kautta, mutta sen kuvaaminen ja selittäminen tuntuu vaikealta, toisinaan jopa mahdottomalta. (Koivula 2002, 17.)

Arkikielessä ja -käytännöissä laatu on useimmiten eräänlainen 'itsestäänselvyys', jonka syvempää olemusta ja merkitystä ei juurikaan tarvitse miettiä, vaan pääsääntöisesti riittää laadun olemassaolosta ja toteutumisesta säännöllisesti saatava kokemuksellinen tieto ja varmennus. Toisaalta myös laadun puuttuminen havaitaan helposti ja usein laadun merkityksen tärkeys tulee esille juuri sen puuttuessa. Tällöin laatu on yleisimmillään jotakin, joka tekee eron erinomaisen ja tavanomaisen, keskiverron välillä. (Koivula 2002, 17.)

Teollisuudessa ja yritysmaailmassa laatu on jo pitkään ollut yksi keskeisimpiä tuotanto- ja kilpailutekijöitä. Erilaisten kustannussäästöjen ja tuloksellisuusvaatimusten seurauksena laatu on nykyään tullut keskeiseksi myös julkisella sektorilla ja koulutuksessa. Eri intressitahot vaativat koulutusorganisaatioilta laadunkehittämistä ja -arviointia. Usein edellytetään myös näiden erilaisten laatuun liittyvien toimintojen ja toimenpiteiden julkisuutta ja raportointia. Organisaatioiden on kyettävä osoittamaan oma laatunsa. (Koivula 2002, 17.)

3.2 Laatu asiakkaan kokemana

Laadulle ei liene yhtä yksiselitteistä vastausta. Laatua voidaan selittää, tutkia ja arvioida monin tavoin useasta eri näkökulmasta, muun muassa hyvien käytäntöjen, erilaisten laatustandardien, auditointien, valtakunnallisten laatusuosituksen ja kuntien omien laatu-strategioiden avulla. Kokemukseni mukaan mielenterveystyössä asiakkaat itse voivat osallistua laadun arviointiin muun muassa kehittämispäivien ja suoran asiakaspalautteen

kautta. Laadun määrittelyyn kuuluu olennaisesti toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen. Tässä tutkimuksessa teoria muodostuu erilaisista laaduntarkastelun näkökulmistä mielenterveystyössä.

Laatu merkitsee eri asioita eri näkökulmista tarkasteltuna. Laatu liittyy aina johonkin kohteeseen (henkilöön, esineeseen, työhön tms.). Jokainen antaa laadulle oman konkreettisen tulkintansa eli määrittelee, mitä laatu hänen mielestään on. Tämä tulkinta riippuu käyttöyhteydestä eli on sidoksissa henkilöön, paikkaan ja aikaan. Viranomainen tuo esiin erilaisia piirteitä kuin palveluja tuottavan yksikön johtaja. Työntekijä korostaa oman koulutuksensa perusteella tärkeänä pitämiään ominaisuuksia, jota taas asiakkaalle saattavat olla toissijaisia. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 13.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatua voi määrittellä kykynä täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaidolla, edullisin kustannuksin ja lakien, asetusten ja määräysten mukaan. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Päivärinta, Mäkelä 2000, 8). Asiakkaan arvio ja palaute saamansa palvelun ja hoidon laadusta on pohja palvelujen suunnittelulle ja kehittämiseksi. (Outinen ym. 22, 1999)

Asiakkaan käsitykseen laadusta vaikuttavat sekä hänen palveluille asettamansa vaatimukset ja odotukset että varsinainen kokemus hoidosta. Palveleva, asiakaslähtöisesti toimiva työyhteisö tarkastelee palvelujaan ja niiden laatua ennen kaikkea asiakkaan kannalta. Hyvinvoinnilla, terveydellä ja elämänhallinnalla on todettu olevat keskinäinen yhteys. Sekä asiakkaan että työyhteisön niihin liittyvät käsitykset vaikuttavat laadun sisältöön sekä omaksuttuihin toimintatapoihin. Sosiaali- ja terveystyöpalvelut voivat tukea palveluja käyttävän asiakkaan elämänhallintaa. Sen lisäksi työyhteisön ja asiakkaan arvot ja normit vaikuttavat siihen, millaiseksi työyhteisö ja sen palvelut suunnitellaan ja minkälaisiksi palveluja käyttävän asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutus muodostuu. (Outinen ym. 1994, 16.)

Outisen (1994) mukaan laatua voidaan tarkastella erittelemällä hyvän sosiaali- ja terveystyöpalvelun laadun syntymiseen vaikuttavia tekijöitä (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Mistä hyvä sosiaali- ja terveystalvelujen laatu syntyy? (Outinen ym. 1994, 14).

LAATU KOOSTUU	LAADUN MUODOSTUMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ
Hyvästä palvelun sisällöstä	oikein kohdennettu palvelu asiakkaan oleellisten ongelmien tunnistaminen tarkoituksenmukaiset ja realistiset tavoitteet perusteltujen menetelmien käyttö tieteellisen tiedon ja arviointitutkimusten soveltaminen käytäntöön
Hyvästä asiakaspalvelusta	asiakkaan kunnioittava kohtelu ammattikunnan eettisiä periaatteita noudattaen asiakkaan tarpeiden ja odotusten selvittely ja huomioiminen palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaan osallistuminen laadun arviointiin arvioinnista saatuun palautteeseen reagointi
Hyvästä palvelun toteutuksesta	oikeiden asioiden oikein tekeminen tehokas toiminta haluttujen palvelujen tuottaminen käytettävissä olevilla resursseilla tiedonkulku eri työvaiheiden saumaton niveltyminen toisiinsa toimiva yhteistyö asiakkaan palveluihin osallistuvien kesken
Hyvistä toimintaedellytyksistä	tarkoituksenmukaiset tilat ja varusteet pätevä ja motivoitunut henkilökunta riittävä ja optimaalisesti mitoitettu henkilökunta laadun parantamista tukeva työyhteisön toiminta, ilmapiiri, arvot sekä johtaminen
Hyvistä tukijärjestelmistä	kirjallisista sopimuksista ohjeista, laatukäsikirjoista ym. asiakirjoista, jotka varmistavat kaikille tiedon siitä, kuinka tulee toimia tieto- ja palautejärjestelmistä (dokumentit, tilastot, asiakaspalautejärjestelmät, muut tulos- ja laatumittarit) joiden avulla saadaan tarvittava tieto laadun toteutumisesta.
Hyvistä tuloksista	palvelujen avulla aikaan saaduista halutuista vaikutuksista ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta saamiinsa palveluihin tyytyväisistä asiakkaista ja työssään onnistumisen kokemuksia tuntevista työntekijöistä

3.3 Mielenterveyspalvelujen laatusuositukset

Suomalaista mielenterveystyötä määrittävät Sosiaali- ja terveysministeriön vuodelta 2001 olevat valtakunnalliset mielenterveyspalvelujen laatusuositukset. Suositus on rakennettu tarvelähtöisesti erottamalla kuntalaisen ja potilaan tarpeet (kuntalaisen näkökulma), palvelut ja toimintatavat, joilla tarvitsija saisi parhaan avun (ammattihenkilöiden ja ammatillisten käytäntöjen näkökulma ja edellytykset, joita ajateltu toiminta vaatii päättäjiltä ja hallinnolta (hallinnon näkökulma). Laatusuosituksia tulee käyttää kunnallisen laatusuunnittelun lähtökohtana. Laatusuosituksissa annetut ja perustellut teemat avaavat valmiita kysymyksiä vaikuttavuuden arvioinnille ja kehittämistyölle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 5).

Mielenterveyspalveluiden laatusuositus (2001) nojaa mielenterveyslakiin, jonka mukaan kuntien on järjestettävä mielenterveyspalvelut sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kunnassa ja kuntainliiton alueella esiintyvä tarve edellyttää (mielenterveyslaki 4§). Palvelujen on muodostettava toiminnallinen kokonaisuus (mielenterveyslaki 6 d §). Mielenterveyspalveluiden laatusuosituksessa (2001) on jäsennetty ne keskeisimmät rakenteelliset ja toiminnalliset seikat, joista laadukas mielenterveystyö käytännön kokemuksen mukaan riippuu. Laatusuosituksessa todetaan, että mielenterveys on hyvinvoinnin, työ- ja toimintakyvyn sekä selviytymisen edellytys ja osatekijä. Suosituksen taustalla on ajatus mielenterveysongelmien kehittymisestä prosessina, ja mielenterveystyön palveluja tulisi olla saatavilla prosessin kaikissa vaiheissa: resursseja ja osaamista tulisi suunnata elämisen ja selviytymisen voimavarojen vahvistamiseen, psykososiaalisten ongelmien selvittelyyn ja tukemiseen, mielenterveyshäiriöiden varhaiseen tunnistamiseen sekä tehokkaaseen hoitoon ja monipuoliseen kuntoutukseen. Laatusuosituksessa todetaan myös, että mielenterveystyön haasteet koskevat monia elämänsaloja ja ovat siten terveydenhuollon lisäksi monien muidenkin alojen toimintaa. (Harjajärvi, Pirkola & Wahlbeck 2006, 13).

3.4 Osallisuus

Mielenterveyspalvelujen laatua asiakkaan näkökulmasta tutkittaessa on asiakkaan osallisuus tärkeässä roolissa. Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta

jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä ja yhteiskunnassa. Palvelun käyttäjien osallistumisen mahdollisuuksiin vaikuttavat myös sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen tapa ja siinä kulloinkin ilmenevät käsityksen asiakkaasta ja hänen roolistaan sekä järjestelmän tarjoamat mahdollisuudet osallistua. (Laitila 2010, 9,58.)

Laitilan (2010) tutkimuksessa ”Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä” ilmenee, että asiakkaiden käsitysten mukaan palveluiden käyttäjien osallisuus ja osallistuminen toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen on tarpeellista, jotta saataisiin aikaan muutoksia ja parannuksia mielenterveys- ja päihdepalveluihin. (Laitila 2010, 86).

Laitilan tekemässä tutkimuksessa ilmenee myös, että asiakkaiden uskallus ja halu olla osallisina ja osallistua vaihtelee. Kaikki eivät jaksaa tai halua osallistua, tai he voivat olla arkoja kertomaan mielipiteitään. Oma psyykkinen ja fyysinen vointi, lääkitys ja kuntoutumisen vaihe vaikuttavat haluun ja kykyyn osallistua. Suomalaiseen kulttuuriin ei välttämättä kuulu aktiivinen osallistuminen ja omien mielipiteiden julkittaminen, ja sama arkuus näkyy myös mielenterveys- ja päihdepalveluiden käyttäjien osallistumisessa. (Laitila 2010, 88).

Niinikään Laitilan (2010) tutkimuksessa tehtyjen asiakashaastattelujen mukaan asiakaslähtöisesti toimivassa organisaatiossa tulisi olla mahdollisuus mielekkääseen toimintaan. Toiminta voi pitää sisällään esimerkiksi keskusteluja, erilaista ryhmätoimintaa tai muita aktiviteetteja. Haastateltujen käsityksissä mielekäs toiminta nähtiin paitsi ajankuluna, myös mahdollisuutena olla ja tehdä yhdessä muiden kanssa, oppia uusia taitoja tai harjoittaa liikuntaa. (Laitila 2010, 99).

Osallisuus palveluiden kehittämisessä toteutuu hyödyntämällä asiakkailla olevaa kokemusta esimerkiksi kyselyiden ja keskustelufoorumien kautta. Toisaalta osallisuus mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseen voi tarkoittaa myös asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittämistä, kuten yhteisiä kehittämisprojekteja ja -päiviä. (Laitila 2010, 139.)

3.5 Hyvinvoinnin kohentuminen, voimaantuminen

Yksilön voimaantumisessa on mukana aina yhteisöllisyys ja yhteistoiminnallinen ulottuvuus. Yksilö on aina ryhmänsä jäsen. Ryhmän jäsenenä, kokemuksia jakamalla, syntyy joukkovoimaa, joka tukee yksilön sisäistä prosessia. Voimaantumisen lähtökohtiin kuuluu myös vaikuttamista kunnan ja valtakunnan tasolla, kun on edistettävä oman ryhmän tai erilaisten asiakasryhmien asemaa ja osallistumisen mahdollisuuksia. Ryhmällä on enemmän vaikutusvaltaa kuin yksilöllä. (Iija 2009, 106.)

Palveluita tulisi kehittää niin, että asiakkaiden sosiaalinen yhteenkuuluvuus vahvistuisi ja ihmiset voisivat osallistua paikallisyhteisöjen toimintaan. Kun ihmiset lähtevät kehittämään taitojaan ja osaamistaan yhdessä, itsearvostus ja oman elämän kontrollin tunne vahvistuvat, samoin halu vaikuttaa laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla. Yksilöt kehittyvät yhteisönsä jäseninä. Tärkeää palveluiden kehittämisessä on yksilön osallistuminen aktiviteetteihin, joissa hänen kykynsä kasvavat ja joissa on yhteistoiminnallinen ote yksilöllisen joustavuuden mahdollistavien menetelmin. (Iija 2009, 118.)

4 SATEENKAARITALO

4.1 Taustaorganisaatio Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.

Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys on perustettu vuonna 1987 ja sen päämääränä on kuntouttaa ja tukea sekä kotona asuvia että psykiatrisista sairaaloista takaisin yhteiskuntaan palaavia mielenterveyskuntoutujia. Yhdistys tekee yhteistyötä muun muassa mielenterveyskuntoutujien, omaisten sekä muiden alalla toimivien yhteistyötahojen kanssa. Tavoitteena on kuntoutujien psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Pääsääntöisesti yhdistyksen toiminta on tarkoitettu Vaasanseudulla asuville mielenterveyskuntoutujille, jotka ovat täysi-ikäisiä. Vaasan kaupunki ostaa yhdistyksen palveluja ostopalveluna. (Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys 2009.)

Yhdistyksen toiminnan lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden, yksilöllisyyden ja tasavertaisuuden edistäminen sekä kuntoutujan omien arvojen ja asenteiden kunnioittaminen. Kuntoutujan kykyä selviytyä itsenäisesti arjessa, vastuun ottamista sekä omien voimavarojen tunnistamista ja lisäämistä vahvistetaan toiminnallisen kuntoutuksen kautta. Kuntoutuksen ajatuksena on edistää kuntoutujan terveyttä, eikä niinkään hoitaa sairautta. Yhdessä tekemisen ja olemisen kautta pyritään lisäämään kuntoutujan osallisuutta ja luomaan uusia sosiaalisia kontakteja. (Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys 2009.)

Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry. ylläpitää neljää palveluyksikköä: 12-paikkaista kuntoutuskotia Kalliokotia, 15-paikkaista kaksoisdiagnoosipotilaiden asumisyksikköä Jansson-kotia sekä päivätoimintayksiköitä Tiimitupaa ja Sateenkaaritaloa. Tiimituvan toimintaan osallistuminen edellyttää lähetettä kun taas Sateenkaaritalon toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista eikä lähetettä vaadita.

4.2 Sateenkaaritalo

Sateenkaaritalo on Vaasanseudun sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen ylläpitämä työ- ja päivätoimintayksikkö, joka tarjoaa toiminnallista ja sosiaalista kuntoutusta vaasalaisille täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille. Sateenkaaritalossa on mahdollisuus osallistua työ-, ryhmä- ja virkistystoimintaan, ruokailla edullisesti, oppia uusia taitoja, luoda ja ylläpitää sosiaalisia kontakteja sekä saada vertaistukea. (Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007.)

Kokemukseni mukaan Sateenkaaritalo aloitti toimintansa vuonna 1999 Fountain House -ideologian mukaisena Klubitalo Sateenkaarena. Fountain House -toiminta, suomalaisittain klubitalotoiminta, määrittynyt kansainvälisten laatustandardien mukaan. Laatu-standardeissa määritellään mm. klubitalossa sallitut työtehtävät, kuntoutujien eli jäsenten ja ammatillisen henkilö-kunnan väliset suhteet ja tasa-arvoisuus, jäsenten vaikutusmahdollisuudet ja tuettu työlistäminen eli siirtymätyö. Sateenkaaritalo irrottautui liian tiukoiksi osoittautuneiden standardien takia Fountain House -toiminnasta vuonna 2002 ja toimintaa ryhdyttiin kehittämään paikallisiin tarpeisiin sopivaksi. Standardeista haluttiin ottaa käyttöön toimintaan juurtuneet ja hyväksi havaitut säännöt tasavertaisuudesta, osallisuudesta, vapaudesta määritellä itse osallistumisensa sekä yhteisöllisyyttä korostava jäsen -termi.

Sateenkaaritalon toimintaa rahoittavat Vaasan kaupunki ja Raha-automaattiyhdistys. Sateenkaaritalon toiminnassa tähdätään jäsenten terveen puolen tukemiseen ja yksilöllisten voimavarojen huomioimiseen. Rohkaisemalla ja kannustamalla jäseniä osallistumaan talon erilaisiin toimintoihin pyritään siihen, että he voisivat löytää Sateenkaaritalolta itselleen sopivia toimintamuotoja ja sitä kautta sitoutua talon toimintaan. Jokaisen jäsenen panos on tärkeä ja talon töitä hoidetaan yhdessä jäsenten kanssa, mikä luo mehenkeä ja vahvistaa yhteisöllisyyttä. Mielekästä virkistys- ja ryhmätoimintaa järjestetään jäsenten toivomuksia kuunnellen ja mahdollisuuksien mukaan. (Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007.)

Sateenkaaritalo ei tarjoa hoitoa eikä terapiaa, vaan täydentää muita palveluja. Toimintaan osallistumiseen ei tarvita lähetettä, eikä jäsenille laadita kuntoutussuunnitelmia, vaan kukin voi vapaaehtoisesti osallistua itselleen sopiviksi katsomiinsa toimintamuotoihin. Sateenkaaritalon toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää mielenterveyskuntoutujien työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalisia taitoja. (Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007.)

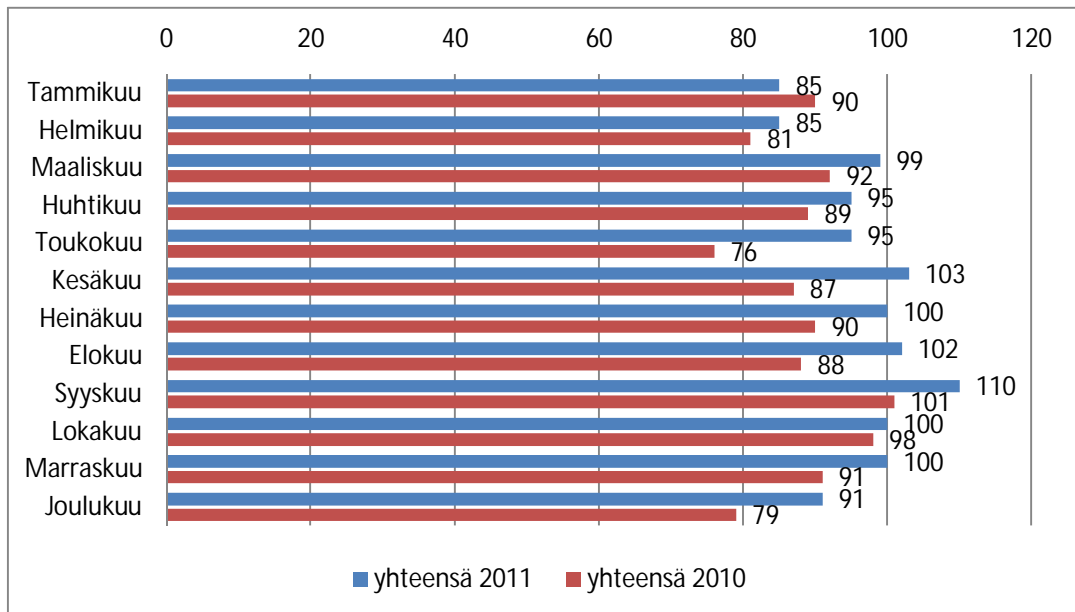
4.3 Asiakkuus ja jäsenyys Sateenkaaritalossa

Vaasanseudun sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen toiminnanjohtajan Johanna Yliviitalan (henkilökohtainen tiedonanto 24.7.2012) mukaan Sateenkaaritalossa käytetään asiakkuuden määrittelyssä rinnakkain kahta termiä: asiakas ja jäsen. Asiakas on yläkäsite, jota käytetään virallisissa yhteistyöfoorumeissa. Jäsen on klubitalohistoriasta käyttöön jäänyt käsite, joka on havaittu yhteisön sisäisessä käytössä toimivammaksi, yhteisöllisyyttä ja osallisuutta lisäävämmäksi termiksi kuin asiakas. Asiakas on uusi termi, joka on otettu käyttöön vuonna 2012. Tässä tutkimuksessa käytän kuntoutujista termiä asiakas.

Havaintojeni mukaan Sateenkaaritalon toiminnan erityspiirteenä on asiakkuuden määrittäminen: kuntoutujat eivät tarvitse lähetettä osallistuakseen toimintaan, vaan Sateenkaaritalon jäseneksi pääsevät halutessaan kaikki täysi-ikäiset mielenterveyskuntoutujat. Toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, jossa kuntoutujat kertovat itsestään vain sen, minkä haluavat kertoa. Ohjaajat eivät tiedustele asiakkaiden diagnooseja, mutta suurin osa asiakkaista kertoo jossakin vaiheessa elämänvaiheistaan, mielenterveys- ja päihdeongelmistaan tai elämäntilanteensa haasteista.

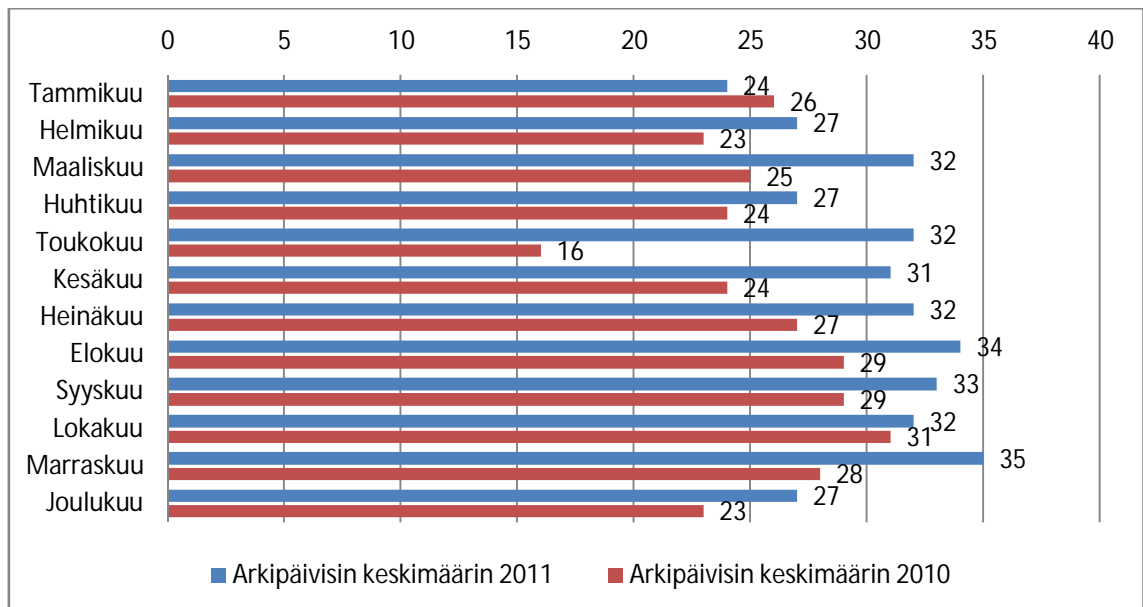
Sateenkaaritalon jäsenyys on vapaaehtoinen ja maksuton. Jäsenyys mahdollistaa osallistumisen talon toimintaan. Jäseneksi liitytään ilmoittamalla nimi- ja osoitetietonsa, jolloin jäsen saa Sateenkaaritalon postin kotiinsa. Henkilöiden nimi- ja osoitetietojen keruu on myös työturvallisuuskysymys. (Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007).

Havaintojeni mukaan Sateenkaaritalon kävijämäärä kasvaa vuosi vuodelta. Vuoden 2011 tilastojen (kuvio 1) perusteella toimintaan osallistui kuukausittain noin sata eri asiakasta.



KUVIO 1. Sateenkaaritalon toimintaan osallistuneet asiakkaat vuosina 2010–2011

Sateenkaaritalon asiakasmääriä tilastoidaan laskemalla keskiarvo päivittäisistä asiakasmääristä. (kuvio 2).



KUVIO 2. Sateenkaaritalon päivittäinen kävijämäärä, keskiarvot vuosilta 2010–2011

4.4. Sateenkaaritalon laatukäsikirja

Sateenkaaritalon laatukäsikirja on laadittu vuonna 2006 työvälineeksi Sateenkaaritalon työntekijöille. Laatukäsikirjaa käytetään toiminnan ohjaamisessa, käytäntöjen yhtenäistämässä sekä perehdytyksessä. Laatukäsikirjaa täydennetään tarpeen mukaan. (Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007).

Sateenkaaritalon laatukäsikirjassa on määritelty muun muassa toiminnan toteuttaminen ja tavoitteet, ohjauksen periaatteet, sosiaalinen kuntouttaminen, toiminnan esittely uudelle jäsenelle, jäsenyys Sateenkaaritalossa, henkilöstöresurssit ja ohjaajien työnkuva, ohjaajien vastuu ja valtuudet, työhyvinvointi ja koulutus, henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys, palaverikäytännöt ja tiedottaminen, laadun seuranta, kehittäminen ja arviointi, toiminnan kehittäminen ja arviointi sekä yhteistyö ja ulkoinen tiedottaminen.

4.5 Laadun seuranta, kehittäminen ja arviointi Sateenkaaritalossa

Sateenkaaritalossa järjestetään kaksi kertaa vuodessa jäsenten ja ohjaajien yhteinen kehittämispäivä talon ulkopuolella. Kehittämispäivässä käydään läpi edellisen kehittämispäivän ehdotuksien toteutuneisuutta sekä suunnitellaan tulevaa toimintaa pienryhmissä. Jokaisessa ryhmässä on yksi ohjaaja. Kehittämispäivät luovat yhteenkuuluvaisuuden tunteen ja vahvistavat tasa-arvoisuuden kokemista. Jäsenkyselyt toteutetaan 1-2 kertaa vuodessa kyselylomakkeella, johon jäsenellä on mahdollisuus vastata nimettömänä. Kyselystä kootaan yhteenveto. (Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007).

Toimintaa arvioidaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa jäsenten ja ohjaajien kesken. Arjen toimintojen kautta nousevat kehittämiskohteet nostetaan esille viikoittain tapahtuvissa ohjaajien palavereissa sekä esimerkiksi tiistaituumailussa jäsenten kesken. Jäsenkyselyt ja kehittämispäivät nostavat esille kehittämiskohteita. Näin toiminta pystytään pitämään monipuolisena ja jäseniä sekä yhteistyökumppaneita kiinnostavana. (Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007.)

4.6 Aiemmat tutkimukset ja hankkeet

Vaasanseudun sosiaalipsykiatriselle yhdistykselle on tehty muutamia aiempia tutkimuksia. Sosionomi (AMK) –opiskelijat Hanna Perkkiö ja Anna-Mari Törmänen perehtyivät laadun tutkimiseen jo vuonna 2001 opinnäytetyössään ”Laadukasta palvelua? Tutkimus Kalliokodin palvelun laadusta asiakasnäkökulmasta.” Perkkiö ja Törmänen (2001) toteavat tutkimuksessaan Kalliokodista saatavan palvelun olevan kokonaisuudessaan hyvää, mutta havaitsevat kehittämistarpeita olevan eritoten asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksissa. Palvelun laatua tulisi kehittää jatkuvasti asiakkaiden tarpeet ja mielipiteet huomioon ottaen. (Perkkiö & Törmänen 2001, 3.)

Sosionomi (AMK) -opiskelija Kati Koiviston opinnäytetyössä ”Mielenterveyskuntoutujan omatoimisuuden tukeminen kuntouttavassa yhteisössä” tutkitaan ohjaajien keinoja tukea kuntoutujan toimintakyvyn palautumista. Koivisto (2000) toteaa tärkeimmiksi toimintakykyä lisääväksi tekijäksi ohjaajan antaman välittömän palautteen, jatkuvan kannustamisen ja onnistumisen kokemusten luomisen. (Koivisto 2000, 1).

Sateenkaaritalon toiminnasta on vuonna 2011 valmistunut sosionomi (AMK) –opiskelijoiden Jenny Kiviniemen ja Anna-Leena Kontiaisen opinnäytetyö ”Hyvää oloa koirista! Koirien ulkoilutus osana mielenterveyskuntoutujien sosiaalista kuntoutusta” jossa selvitettiin, miten koirien ulkoilutus toimii osana mielenterveyskuntoutujien sosiaalista kuntoutusta. Tutkimuksesta saadut tulokset osoittivat koirien ulkoilutustoiminnan olevan hyödyllistä ja mielekästä mielenterveyskuntoutujille. Toiminta sai heidät liikkumaan, osallistumaan erilaiseen toimintaan ja loi uuden ympäristön sosiaalisen vuorovaikutuksen syntymiselle. Koirien ulkoilutus osana sosiaalista kuntoutusta vaatii mielenterveyskuntoutujille toimintaa järjestävän tahon, vapaaehtoisjärjestön ja aikaa toiminnan toteutukseen. (Kiviniemi & Kontiainen 2011, 2.)

Viiwi Lax (2006) on opinnäytetyössään tutkinut päivätoiminnan merkitystä mielenterveyskuntoutujalle. Laxin (2006) tutkimuksen mukaan päivätoiminta merkitsee mielenterveyskuntoutujalle mahdollisuutta kohdata muita ihmisiä ja saada vertaistukea toisilta kuntoutujilta. Tärkeiksi asioiksi nousevat myös osallisuus ja se, että mielenterveyskuntoutujalla on paikka, johon tulla. (Lax 2006, 2.)

Sateenkaaritalon toiminta alkoi kansainvälisen Fountain House –mallin mukaisena klubitalotoimintana, jonka tavoitteena on työpainotteisen päivän avulla parantaa mielenterveyskuntoutujien elämänlaatua, vähentää sairaalahoidon tarvetta ja tukea paluuta työelämään tai koulutukseen. Klubitalotoimintaa määrittävät kansainväliset laatustandardit, jotka säätelevät tarkasti muun muassa työpainotteista päivää, siirtymätyötä, jäsenten oikeuksia sekä henkilöstön ja jäsenten välisiä suhteita. Jokainen kuntoutuja voi omien kykyjensä ja voimiensa sekä kiinnostuksen kohteidensa pohjalta asettaa itselleen kuntoutustavoitteita klubi yhteisössä (Sosiaaliportti i.a).

Klubitalotoiminnasta on tehty useita tutkimuksia. Stakesin vuonna 2009 teettämässä tutkimuksessa todetaan klubitalotoimintaan osallistumisen tuovan jäsenille hyötyä erityisesti mielekkään tekemisen ja päivärytmin kautta. Jäsenten työ- ja kouluttautumissuunnitelmat ovat toteutuneet huonoiten. (Hietala-Paalamaa, Hujanen, Härkäpää & Reuter 2009.)

Kokemukseni mukaan Sateenkaaritalon irrottautuminen Fountain House –toiminnasta tapahtui jäsenten toiveesta. Klubitalojen toimintaa määrittävät laatustandardit todettiin liian tiukoiksi ja paikallisiin olosuhteisiin huonosti soveltuviksi. Lisäksi jäsenistö halusi talon toiminnan olevan enemmän perinteistä päiväkeskustoimintaa alihankintatöineen, askarteluineen ja ryhmätoimintoinen, kuin suunnitelmallisesti toteutettavaa työ- ja koulutustoimintaa tähtäävää klubitalotoimintaa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma

Viimeisin jäsenkysely Sateenkaaritalon toiminnasta on tehty vuonna 2006. Asiakasmäärä on lisääntynyt huomattavasti kuluneiden kuuden vuoden aikana. Oman työkokemukseni perusteella arvioin asiakkaan kannalta merkityksellisiksi laatutekijöiksi klubitalohistoriasta elämään jääneet, Sateenkaaritalon toimintaa määrittävät kriteerit jäsenlähtöisyys, voimavaralähtöisyys ja asiakkaan valinnan vapaus toimintaan osallistumisessa. Edellä mainittujen kriteerien avulla voidaan Sateenkaaritalon toimintaa markkinoida sekä kuntoutujien osallisuutta lisäävänä että voimaannuttavana päivätoimintana. Halusin tutkia asiaa asiakkaiden eli mielenterveyskuntoutujien näkökulmasta. Tutkimuskysymykseksi muotoutui ”Mitä mieltä Sateenkaaritalon asiakkaat ovat Sateenkaaritalon päivätoiminnan laadusta?”

5.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Sateenkaaritalon päivätoimintapalveluja käyttävät mielenterveyskuntoutujat, joita kutsutaan asiakastyössä jäseniksi ja toimintaa ulospäin markkinoitaessa asiakkaiksi. Tässä tutkimuksessa käytän Sateenkaaritalon jäsenistä termiä asiakas. Sateenkaaritalon asiakaskunta muodostuu kokemukseni mukaan pääosin täysi-ikäisistä vaasalaisista mielenterveyskuntoutujista, joista suurin osa on eläkkeellä psyykkisen sairauden takia. Osa asiakkaista on sairauslomalla, osa työttömiä työnhakijoita. Kokemukseni mukaan noin 60 % Sateenkaaritalon asiakkaista on miehiä ja noin 40 % on naisia, sama prosenttiosuus näkyy kielijakaumassa: kävijöistä noin 60 % on suomenkielisiä ja 40 % ruotsinkielisiä.

5.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena survey-tutkimuksena: tietystä ihmisjoukosta on poimittu otos yksilöitä joilta on kerätty aineisto strukturoidussa muodossa kyselylomakkeen avulla. Kerätyn aineiston avulla on pyritty kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 134).

Termi survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti ja jossa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Standardoituus tarkoittaa sitä, että sama asia kysytään kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Aineisto, joka kerätään surveyn avulla, käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 2010, 193-194).

Kyselytutkimusten etuna on, että niillä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä monia asioita. Jos lomake on suunniteltu huolellisesti, aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida se tietokoneen avulla. Tällä tavalla kerättävän tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot, joten tutkijan ei tarvitse tavattomasti itse kehittää uusia aineistojen analysointitapoja. Tulostan tulkinta voi kuitenkin osoittautua ongelmalliseksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 195).

Jäsenkyselyn avulla toteutettavassa tutkimuksessa käytetään määrällistä tutkimusotetta. Sateenkaaritalolla on 250 jäsentä, joista talon toimintaan osallistuu aktiivisesti kuukausittain noin sata mielenterveyskuntoutujaa. Jäsenkysely on kirjallinen kysely, johon kuntoutujat vastaavat nimettömänä. Jokaiseen kysymykseen on annettu useita vastausvaihtoehtoja ja täysin avoimet kysymykset on jätetty kyselystä kokonaan pois, jotta asiakkaiden olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta vastata. Selkeillä kysymyksillä ja vastausvaihtoehtoilta suljetaan pois väärin ymmärtämisen mahdollisuus ja tuetaan asiakkaita siihen, että he jaksavat vastata kaikkiin kyselyssä oleviin kysymyksiin.

5.4 Aineiston keruu- ja analysointimenetelmät

Jäsenkysely toteutettiin kustannussyiden ja asiakkaiden henkilökohtaisen ohjauksen takia Sateenkaaritalon tiloissa järjestetyssä kehittämispäivässä helmikuussa 2012. Sateenkaaritalon kehittämispäivää markkinoitiin jokaiselle asiakkaalle kotiin lähetettävässä jäsenkirjeessä, toimitiloissa olevien ilmoitusten ja talossa järjestettävien viikoittaisten kokousten avulla. Tutkimuskyselyni otos muodostui ei-satunnaisesti: koehenkilöt valikoituivat saatavuuden eli helposti kokoon saadun joukon perusteella (Metsämuuronen 2006,53). Kyselyyn vastanneita ei valittu minkään tietyn ominaisuuden perusteella. Otos muodostui harkinnanvaraiseksi: kyselyyn pääsi vastaamaan Sateenkaaritalon kehittämispäivään ensimmäiseksi ilmoittautuneet 40 asiakasta, joista paikalle saapui 39.

Kehittämispäivän ohjelma oli rakennettu siten, että jäsenkyselyn täyttämisen prosessiin oli varattu aikaa koko aamupäivä. Kyselylomake oli laadittu Sateenkaaritalossa aikaisempina vuosina käytettyjen kyselyjen pohjalta. Ennen kehittämispäivää kyselylomakkeen ymmärrettävyyttä ja toimivuutta testattiin yhden asiakkaan avulla: hänellä ei ollut mahdollisuutta osallistua kehittämispäivään, mutta hän halusi täyttää jäsenkyselyn. Hänetä saadun palautteen perusteella kysely todettiin selkeäksi eikä muutoksia tarvinnut tehdä.

Ennen kyselylomakkeen (liite 1) täyttöä asiakkaille kerrottiin kyselyn merkityksestä ja tavoitteesta. Asiakkaita ohjeistettiin, kuinka kyselylomake tulee täyttää. Yleisen ohjeistuksen jälkeen asiakkaat jaettiin neljään pienryhmään, joista yksi oli ruotsinkielinen. Koska Vaasa on kaksikielinen kaupunki ja kaikkien palvelujen on oltava saatavilla myös ruotsiksi, oli eräs Sateenkaaritalon asiakas kääntänyt kyselylomakkeen kehittämispäivää varten ruotsin kielelle (liite 2). Jokaisessa ryhmässä oli ohjaaja mukana auttamassa kyselyn täyttämistä. Ohjaajien roolina oli avata kysymyksiä ja tarvittaessa neuvoa henkilökohtaisesti kyselyn täyttämistä. Vaikka kysely oli pyritty laatimaan mahdollisimman helposti ymmärrettäväksi ja täytettäväksi, pienryhmissä nousi esille useita kysymyksiä ja monet asiakkaat tarvitsivat ohjaajien henkilökohtaisesti neuvontaa. Kehittämispäivän jälkeen kysymyslomakkeet jäivät Sateenkaaritaloon esille, ja lomakkeen täytti vielä kolme asiakasta.

Kyselylomake pyrittiin laatimaan mahdollisimman helposti ymmärrettäväksi, jotta väärinymmärrysten mahdollisuus vähenisi. Tästä huolimatta osalle asiakkaista kyselylomakkeen kysymysten ymmärtäminen oli haastavaa, ja muutamissa lomakkeissa oli poikettu ohjeistuksesta: annetuista vastausvaihtoehdoista ”kyllä”, ”ei”, ja ”en tiedä” oli yhden sijaan valittu kaksi vaihtoehtoa. Nämä ohjeistuksen vastaisesti täytetyt kohdat on Excelin tilastollisessa käsittelyssä jätetty tyhjiksi.

Kyselyyn vastasi yhteensä 43 asiakasta, joista 39 täytti kyselyn kehittämispäivässä, yksi henkilö ennen kehittämispäivää ja kolme henkilöä kehittämispäivän jälkeen. Kuvaamalla tavalla toimien vastausprosentti saatiin korkeaksi, koska kyselyyn vastaamiselle oli varattu oma tila, aika ja ohjaus. Mikäli jäsenet olisivat täyttäneet kyselyn yksin, esimerkiksi kotioloissa, olisi vastausprosentti todennäköisesti jäänyt pienemmäksi. Kokemukseni mukaan monen kuntoutujan keskittymiskyky on kroonisen psyykkisen sairauden takia heikko: jos jotakin kysymystä ei heti ymmärretä tai siihen ei saa heti apua, lomakkeen täyttäminen jää helposti kesken.

5.5 Tulosten analysointi

Numeroin palautetut lomakkeet numeroin 1-43 vastausten käsittelyn helpottamiseksi, minkä jälkeen aloitin kyselyn vastausten käsittelyn ja analysoinnin. Aloitin aineiston analysoinnin määrittelemällä kyselylomakkeen vastausvaihtoehdot numeroin 0 =en tiedä, 1= ei ja 2 = kyllä. Kyselyn muuttujat taustatietoineen ja vastauksineen taulukoin Excel-taulukkolaskentaohjelman havaintomatriisiin, jotta aineisto olisi tilastollisesti käsiteltävissä. Kahdessa vastauslomakkeessa asiakas oli vastannut useampaan vaihtoehtoon. Nämä vastaukset olen jättänyt analyysissä tyhjiksi. Jäsenkyselyn vastaukset analysoin Excelissä frekvenssitaulukoiksi sekä Pivot-ristiintaulukoinneiksi.

Jokaisessa kysymyskohdassa oli mahdollisuus vastata myös avoimeen kysymykseen. Näitä vastauksia en ole syöttänyt Excel-taulukkoon vaan käsittelen ne sanallisesti tulostiossa.

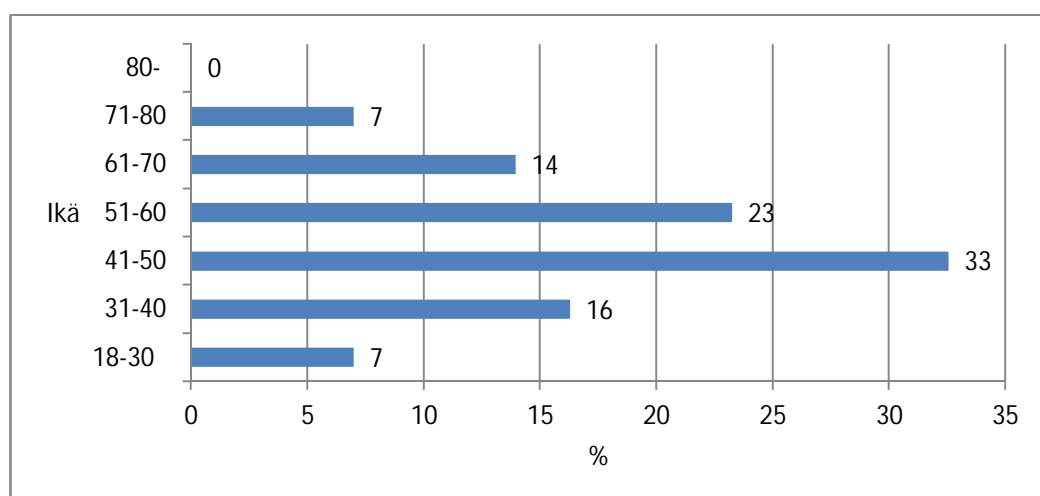
6 TULOKSET

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää asiakkaiden mielipide Sateenkaaritalon palveluiden laadusta. Olen jäsentänyt empiirisen tutkimukseni sisältämät kysymykset mittaamaan laatua seuraavien teemojen kautta: päivätoiminnan monipuolisuus, ohjaajien ammattitaito, asiakkaiden voimaantumisen lisääntyminen, asiakkaiden osallisuus, tiedottaminen, asiakkaiden kiinnostus ja valmius vaikuttaa paikalliseen mielenterveystyöhön sekä asiakkaiden kehittämisideat.

6.1 Jäsenkyselyyn vastanneiden taustatiedot

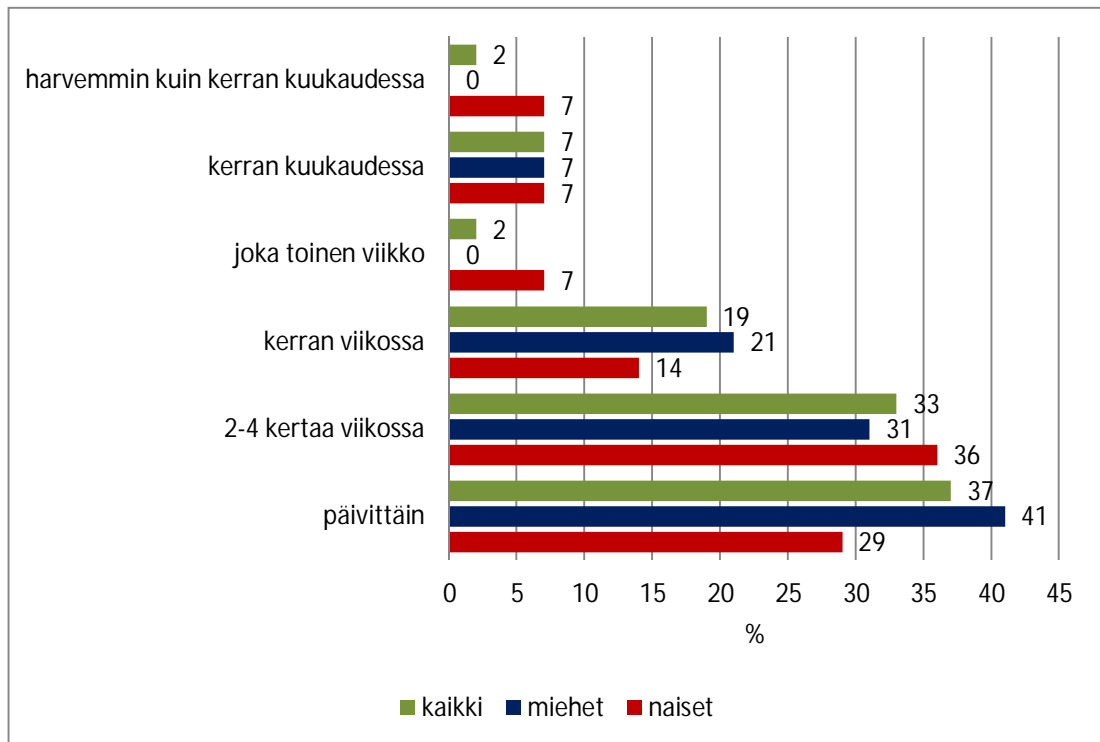
Jäsenkyselyyn vastasi 43 Sateenkaaritalon asiakasta. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma, miehiä 67 % ja naisia 33 %, vastaa melko hyvin Sateenkaaritalossa vuonna 2009 tehtyä kyselyä asiakkaiden sukupuolijakaumasta. Tuolloin asiakkaista noin 40 % oli naisia ja 60 % miehiä (Anja Paksu, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2012).

Jäsenkyselyn otanta vastaa 17 % eli vajaata viidesosaa Sateenkaaritalon kokonaisjäsenistöstä. Jäsenkyselyyn vastanneista enemmistö (33 %) oli 41–50 –vuotiaita (kuvio 3). Sateenkaaritalon ohjaaja Anja Paksun (henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2012) vuonna 2009 tekemän ikäkyselyn tuloksen mukaan Sateenkaaritalon palveluja käyttävistä asiakkaista naisten enemmistö oli iältään 50–60 –vuotiaita ja miesten enemmistö 40–50 –vuotiaita.



KUVIO 3. Vastaajien ikäjakauma (n=43)

Kaikista jäsenkyselyyn vastanneista suurin osa (37 %) käy talolla päivittäin (kuvio 4). Tässä oli eroja miesten ja naisten kohdalla: lähes puolet (41 %) kyselyyn vastanneista miehistä osallistuu Sateenkaaritalon toimintaan päivittäin, naisista päivittäiseen toimintaan osallistuu noin kolmannes (29 %). Vastanneista 89 % osallistuu Sateenkaaritalon toimintaan vähintään kerran viikossa ja 11 % harvemmin kuin kerran viikossa. Tulosten perusteella voi päätellä otoksen muodostuneen Sateenkaaritalon aktiivisista asiakkaista.



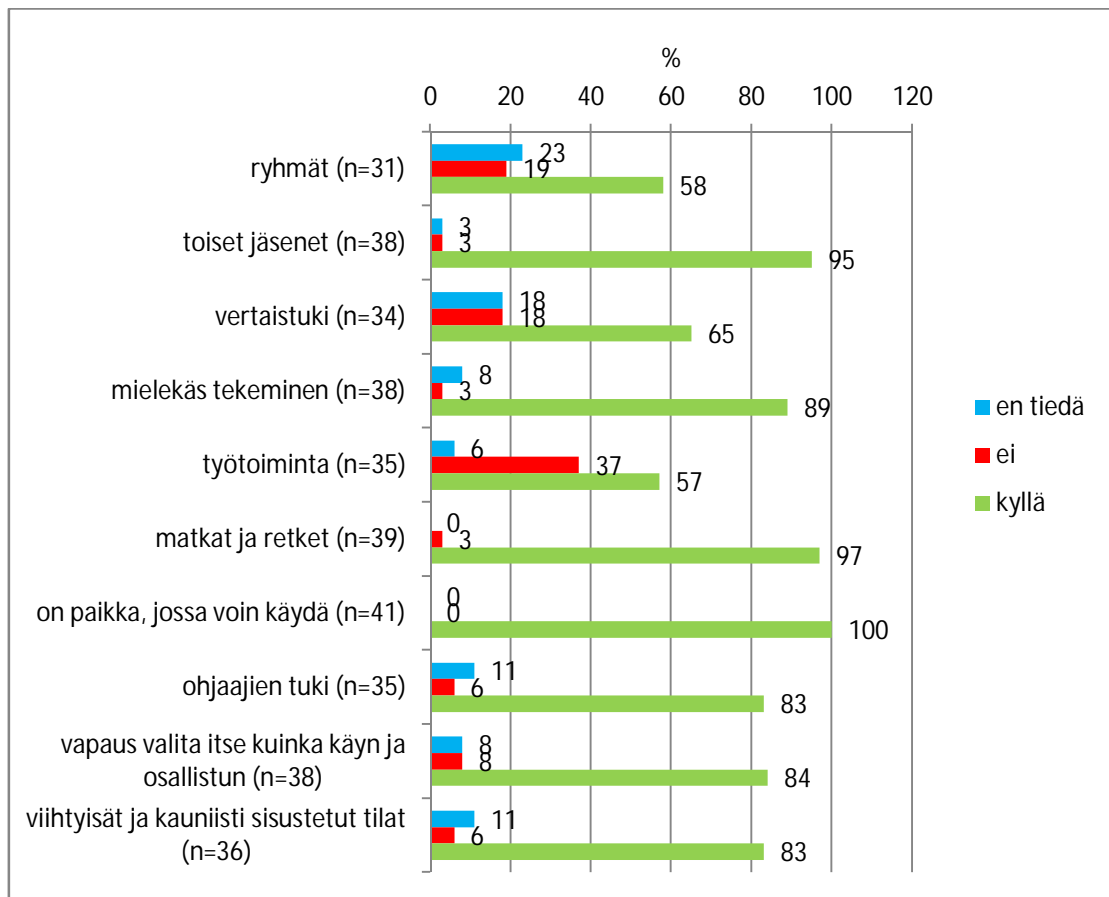
KUVIO 4. Vastajien käynnit Sateenkaaritalossa (n=43)

6.2. Sateenkaaritalon päivätoiminnan monipuolisuus

Sateenkaaritalossa järjestetään asiakkaille erilaista ryhmä- ja virkistystoimintaa, matkoja ja retkiä, kursseja, luentoja sekä työtoimintaa, josta maksetaan pieni korvaus. Työtoiminnassa asiakkaat pussittavat irtokarkkipusseja tai askarteluhelmiä painon tai määrän mukaan. Lisäksi Sateenkaaritalon asiakkaat osallistuvat päivittäin niin sanottuihin talon töihin, joita ovat muun muassa erilaiset siivous- ja toimistotyöt. Talon töihin osallistumalla asiakkaat saavat lounaan halvemmalla. Osasta talon töistä maksetaan kannustusrahaa niille erikseen sovituille asiakkaille, jotka ovat osoittaneet pystyvänsä ottamaan vastuuta, olevansa luotettavia ja pystyvänsä itsenäiseen työntekoon ohjaajien tuen avulla.

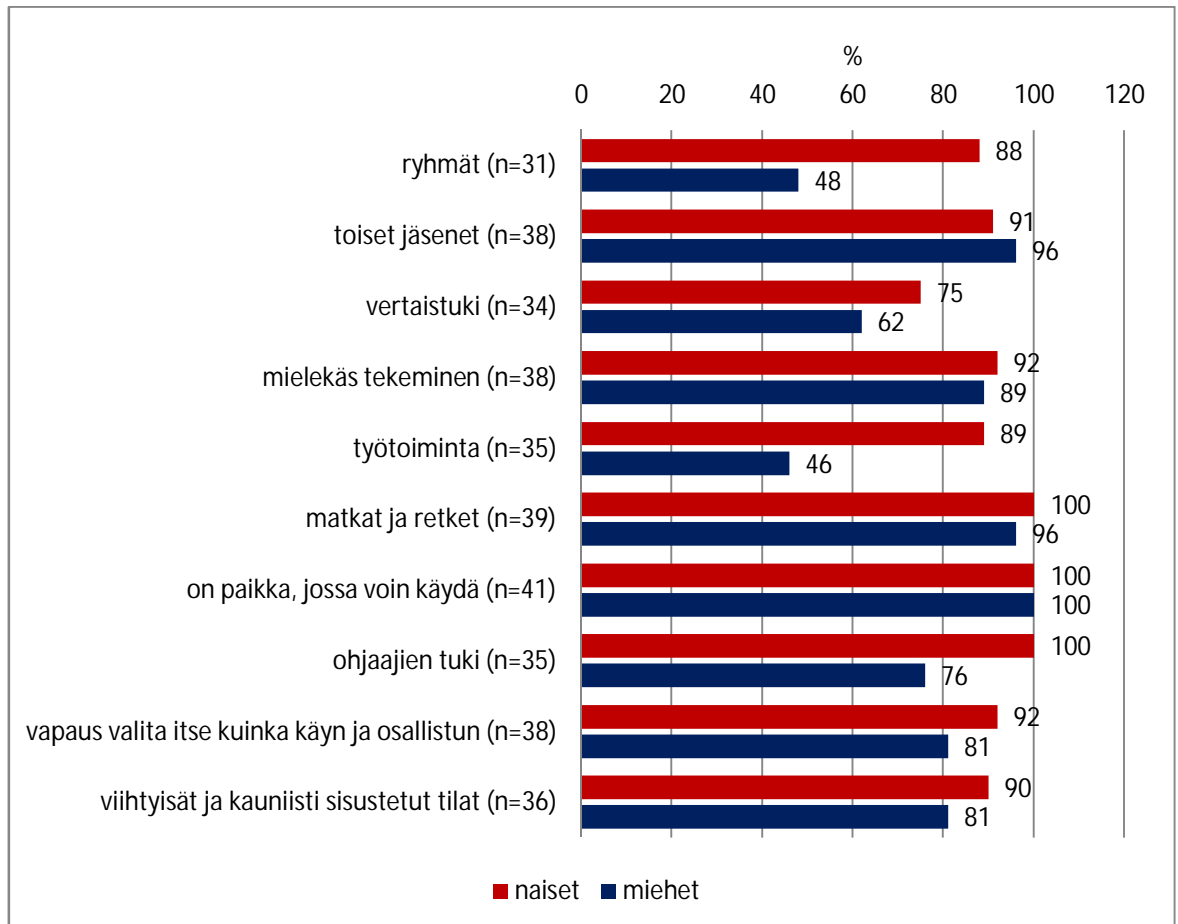
Jäsenkyselyssä kartoitettiin Sateenkaaritalon toiminnan monipuolisuutta kohdissa 6) Sateenkaaritalon toiminnassa minulle on tärkeää ja 7) työtehtävät Sateenkaaritalossa. Näillä kyselyn kohdilla kartoitetaan laissa säädetyn mielenterveyskuntoutujien päivätoiminnan monipuolisuuden toteutumista Sateenkaaritalossa.

Kokemukseni mukaan mielenterveyden häiriöistä kärsivillä ihmisillä on olemassa riski sosiaaliseen syrjäytymiseen. Kyselyn perusteella Sateenkaaritalon toiminnassa asiakkaille on erityisen tärkeää, että heillä on paikka jossa voi käydä (kuvio 5). Lisäksi merkittäviä tekijöitä Sateenkaaritalon tarjoamassa päivätoiminnassa ovat sosiaaliset kontaktit, mielekäs tekeminen sekä matkat ja retket (kuvio 5).



KUVIO 5. Sateenkaaritalon toiminnassa vastaajat kokevat tärkeänä (n=43)

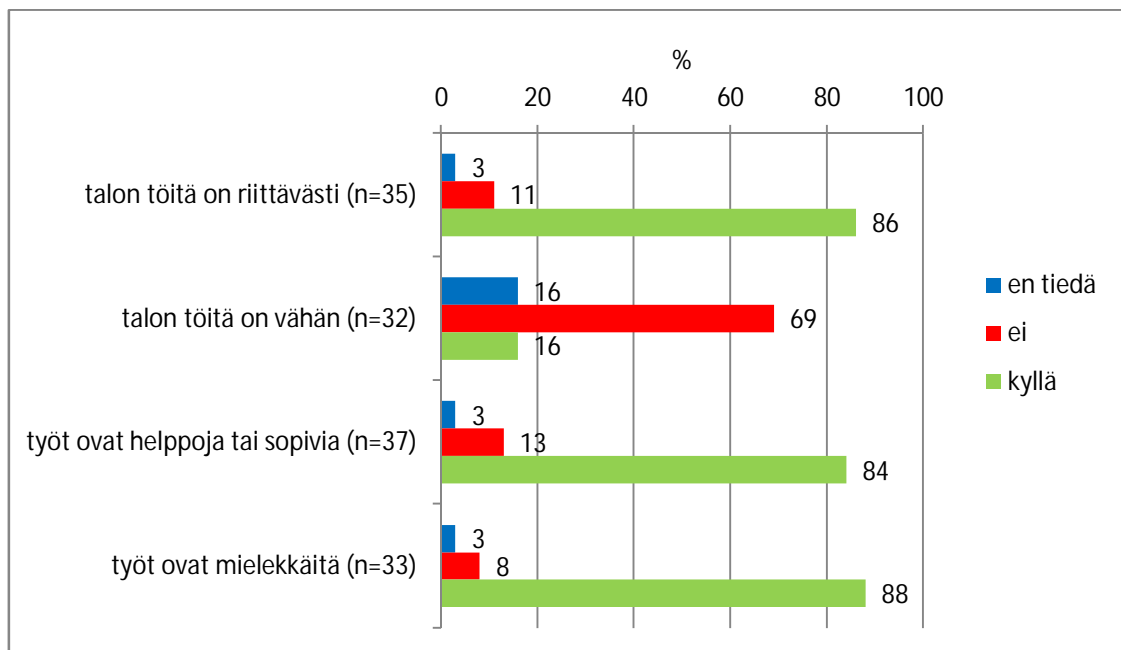
Tutkimuksessa ei löydy suuria eroja sukupuolten välillä Sateenkaaritalon monipuolisen toiminnan arvioimisessa. Ohjaajien tuki sekä ryhmätoiminta osoittautuvat hieman tärkeämmäksi naisille (kuvio 6). Paikka, jossa asiakkaat voivat käydä sekä sosiaaliset kontaktit osoittautuvat tutkimuksessa yhtä tärkeiksi molemmille sukupuolille (kuvio 6). Kyselyn vastausten perusteella myös miehet osaavat arvostaa viihtyisiä ja kauniisti sisustettuja toimitiloja (kuvio 6).



KUVIO 6. Sateenkaaritalon toiminnassa naisille ja miehille on tärkeää (n=43)

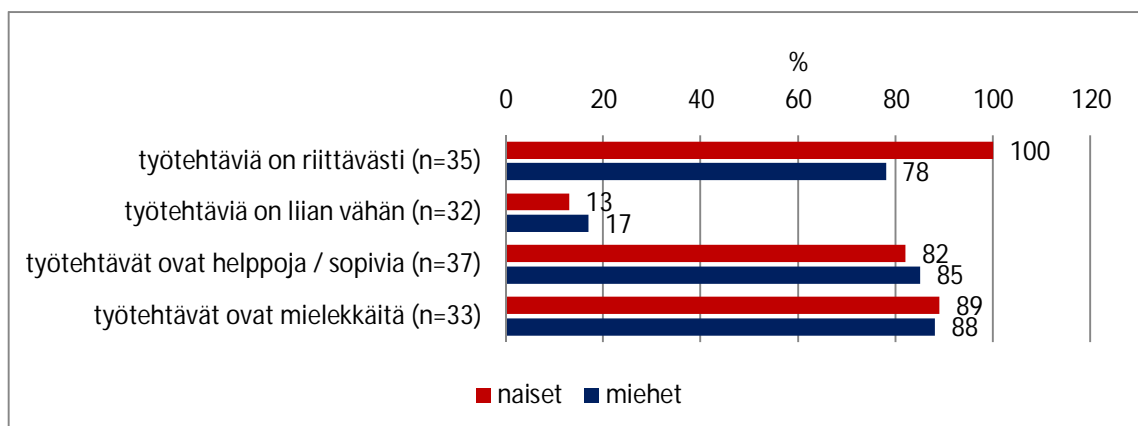
Olellainen osa Sateenkaaritalon päivätoimintaa ovat talon työtehtävät jotka ovat pääasiassa erilaisia siivoustöitä. Työtehtävät, kuten talon imurointi, on pilkottu pienempiin osa-alueisiin, jotta kaikilla asiakkailla olisi mahdollisuus osallistua talon töihin ja saada lounas edullisemmalla hinnalla. Talon töihin osallistuvat asiakkaat saavat lounaan hintaan 2,20 € lounaan normaalin hinnan ollessa 4,00 €

Työtehtävät vaikuttavat kyselyn perusteella mielekkäiltä ja sopivilta (kuvio 7). Työtehtäviä koskevaan kysymykseen jätettyä avointa kommentointimahdollisuutta oli käytetty runsaasti. Työtehtäviä kommentoitiin seuraavasti: ”Arbetsro.” ”Jaksais tehdä jottain.” ”Olisi enemmän tekemistä.” ”Ennen ruokaa tehtäviä töitä.” ”Työtoimintaa olisi useammin.” ”Ei tarvitsisi ollenkaan siivota jos ei halua ja maksaisi (lounaasta) kuitenkin 2,20 € mutta ne jotka haluaa siivota niin saa olla mahdollista.” ”Alla arbetar tillsammans.” ”Ihan kivoja.” ”Sopivia, ei liian raskaita.”



KUVIO 7. Vastajien näkemys Sateenkaaritalon työtehtävistä (n=43)

Sekä miesten että naisten mielestä työtehtäviä on tarjolla riittävästi. Alle viidennes on sitä mieltä, että työtehtäviä on liian vähän (kuvio 8).

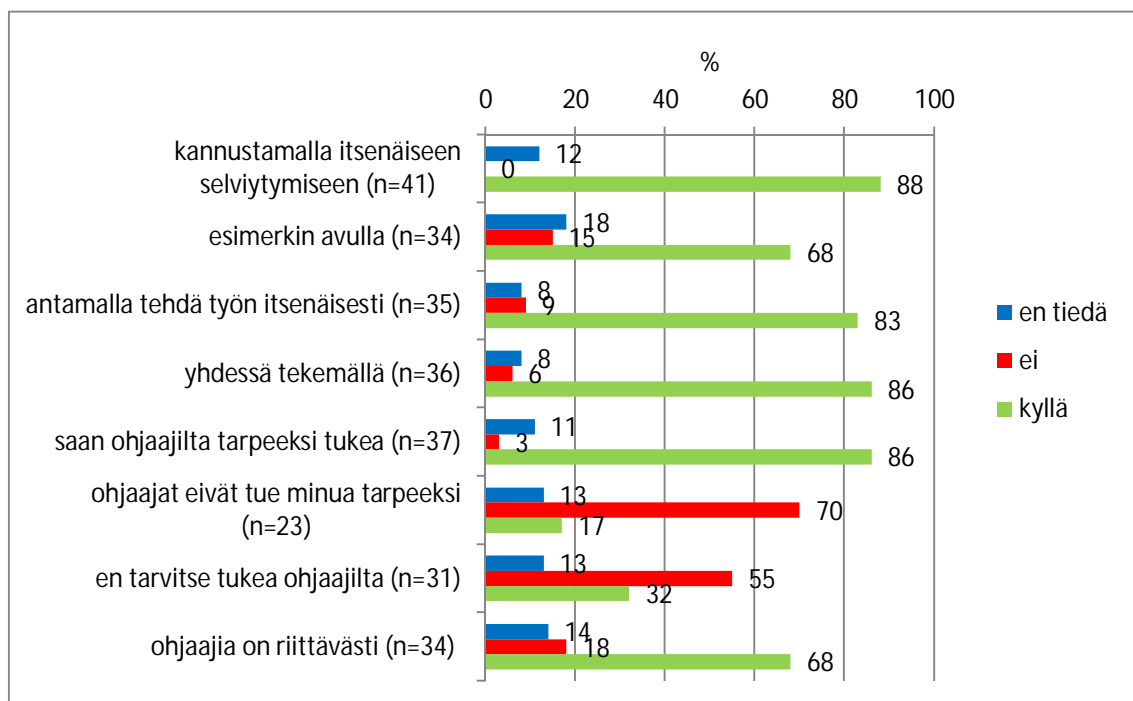


KUVIO 8. Naisten ja miesten näkemys Sateenkaaritalon työtehtävistä (n=43)

6.3 Ohjaajien ammattitaito

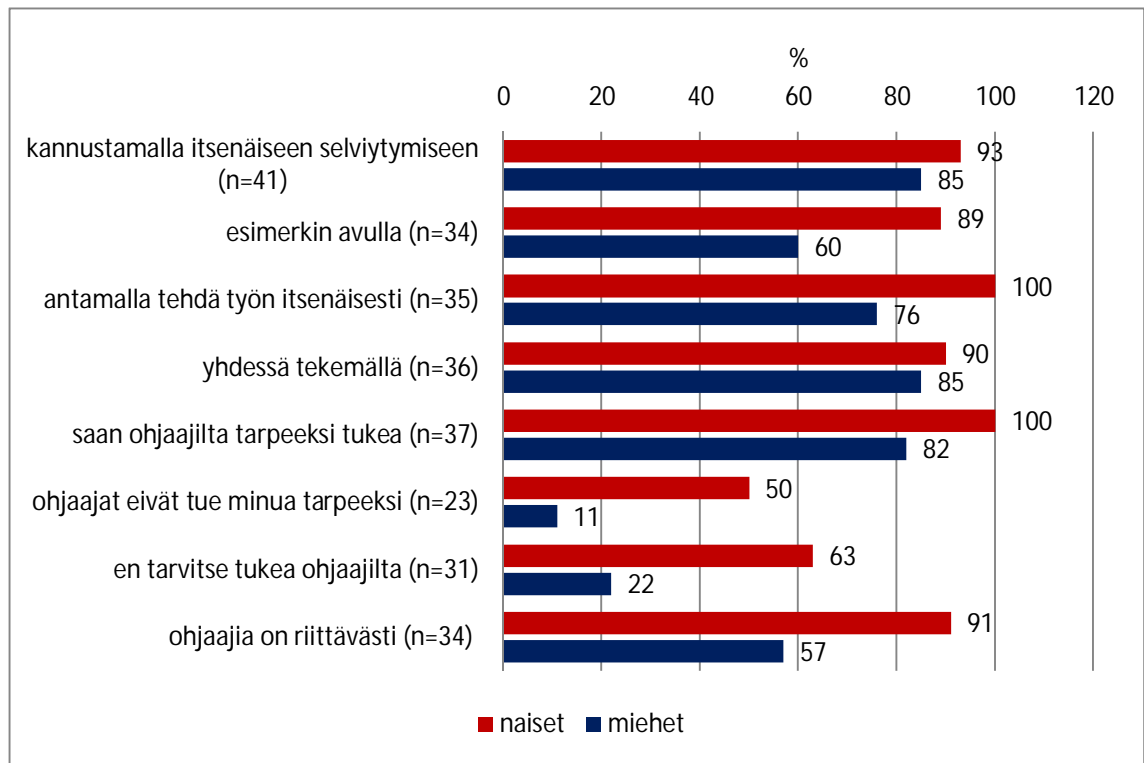
Sateenkaaritalon henkilökunta muodostuu moniammatillisesta tiimistä, jossa työskentelee neljä ohjaajaa: vastaava ohjaaja, keittiöohjaaja sekä kaksi ohjaajaa. Tutkimuksen aikaan helmikuussa 2012 ohjaajien koulutus muodostui seuraavasti: vastaavana ohjaajana toimi psykiatrinen sairaanhoitaja, ohjaajina lähihoitaja ja sosiaali-ohjaaja ja keittiö-ohjaajana kokki. Kokemukseni mukaan ohjaajien ammattitaidolla on suuri merkitys asiakkaiden hyvinvoinnin kohenemiselle. Kyselyllä haluttiin selvittää myös sitä, kokevatko asiakkaat ohjaajat ammatillisiksi työntekijöiksi vai ystäviksi ja onko ohjaajia asiakkaiden mielestä riittävästi. Ohjaajien ammattitaitoa kartoitettiin jäsenkyselyn kohdissa 8) ohjaajat tukevat parhaiten hyvinvointiani ja 9) miten arvioit ohjaajien ammattitaitoa.

Kyselyn tuloksista voi päätellä, että ohjaajilta saatu tuki koetaan tärkeäksi (kuvio 9). Vain kolme prosenttia vastaajista ei kokenut tarvitsevänsä ohjaajien tukea. Vastaajien mukaan ohjaajat voivat parhaiten tukea asiakkaita kannustamalla heitä itsenäiseen selviytymiseen ja antamalla tehdä työtehtävät itsenäisesti.



KUVIO 9. Vastaajien näkemys siitä, kuinka ohjaajat tukevat parhaiten asiakkaiden hyvinvointia (n=43)

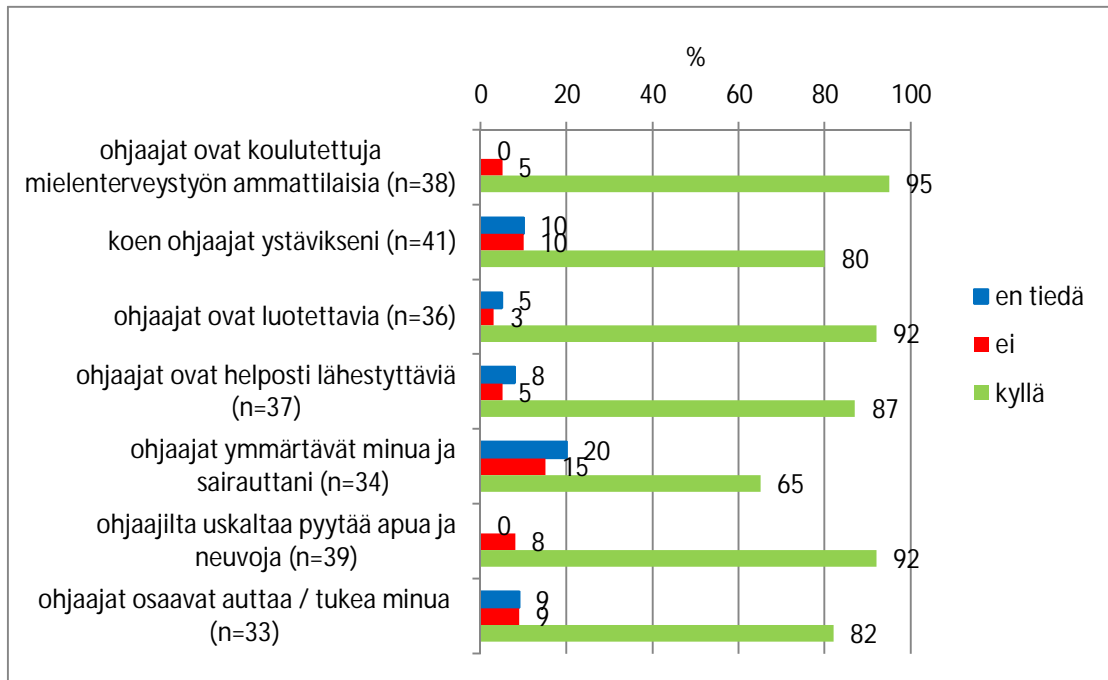
Erityisesti naisten mielestä Sateenkaaritalossa on riittävästi ohjaajia ja heiltä saa riittävästi tukea (kuvio 10).



KUVIO 10. Naisten ja miesten näkemykset siitä, kuinka ohjaajat tukevat parhaiten asiakkaiden hyvinvointia (n=43)

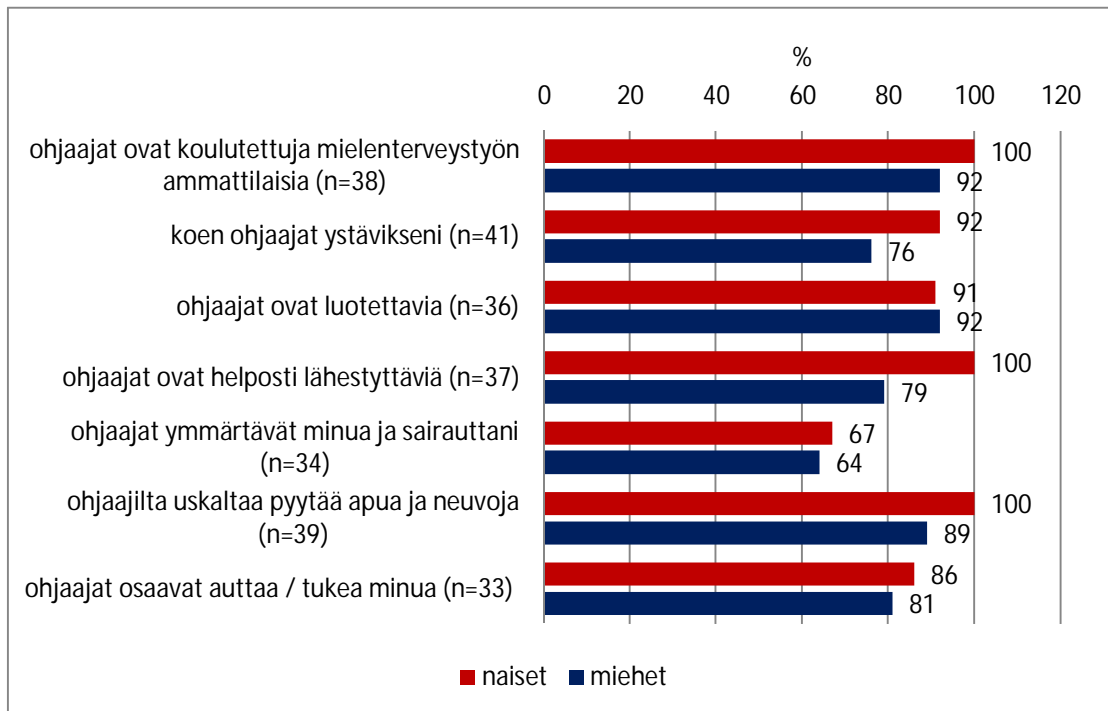
Ohjaajien ammattitaitoa koskevan kysymyksen tulokset ovat mielenkiintoisia: lähes kaikki vastaajat pitävät ohjaajia mielenterveystyön ammattilaisina, mutta suurin osa kokee ohjaajat myös ystävikseen (kuvio 11). Kyselyn mukaan ohjaajat koetaan helposti lähestyttäväksi ja luotettaviksi, ja heiltä uskaltaa pyytää apua ja neuvoja.

Ohjaajien ammattitaitoa koskevaan avoimeen kysymykseen oli vastattu muun muassa näin: ”Hoitajat ovat tukeneet minua ja muita hyvin.” ”Ohjaajat tukevat minua tarpeeksi ja saan heiltä tukea tarvittaessa.” ”Handledarna uppmuntrar mig att göra olika arbeten.”



KUVIO 11. Vastaajien arvio ohjaajien ammattitaidosta (n=43)

Sekä miehet että naiset kokivat ohjaajien ammattitaidon suurin piirtein samalla tavalla (kuvio 12). Huonoiten vastaajat kokivat ohjaajien ymmärtävän asiakkaiden sairauksia (kuvio 12).

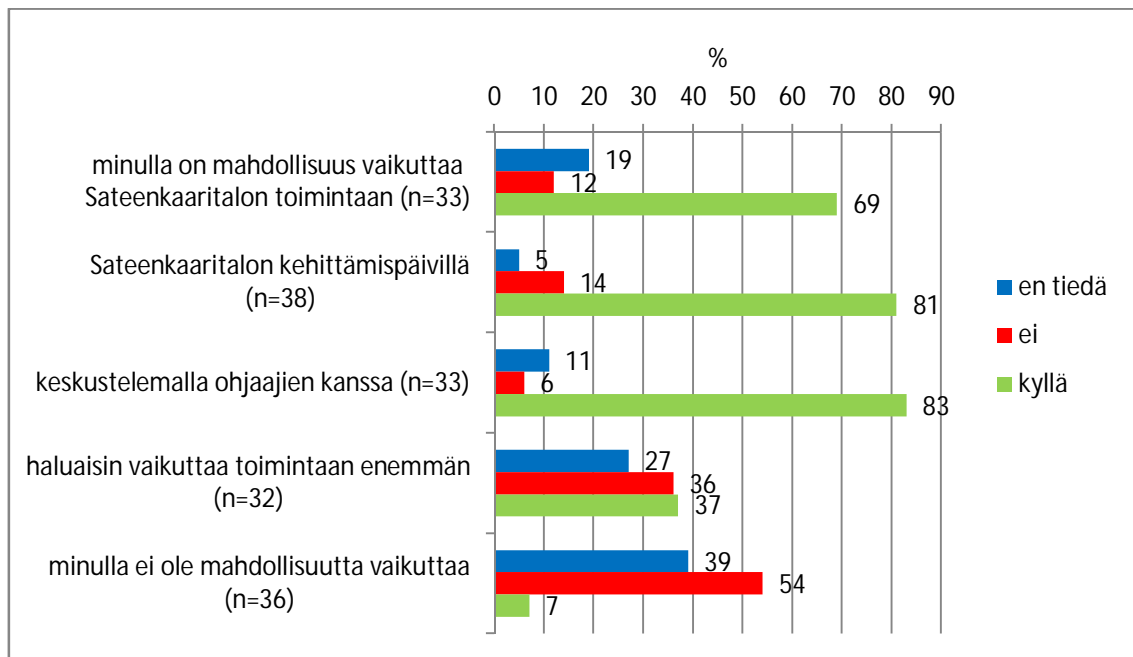


KUVIO 12. Naisten ja miesten näkemys ohjaajien ammattitaidosta (n=43)

6.4 Asiakkaiden osallisuus

Asiakkaan osallisuuden lisääminen on nyky-yhteiskunnan tärkeimpiä tavoitteita päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Kyselyssä osallisuuden toteutumista tutkittiin kysymyksen numero 11 avulla. Vastaajien enemmistö on sitä mieltä, että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa Sateenkaaritalon toimintaan (kuvio 13).

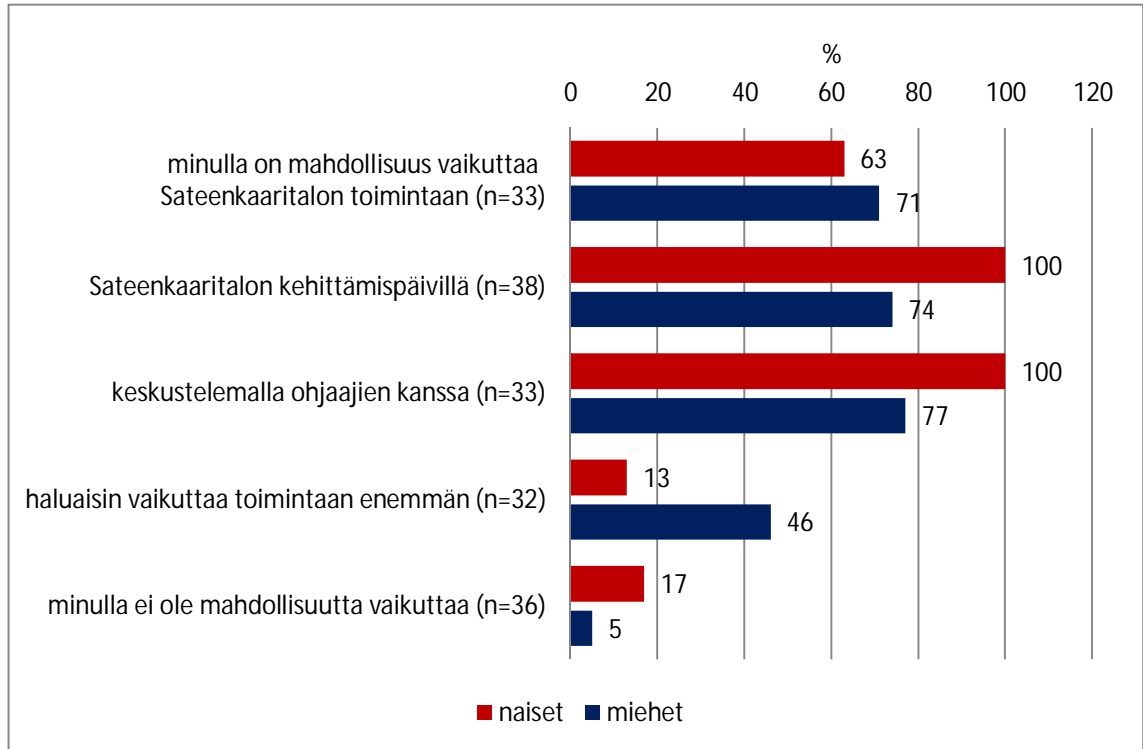
Osa vastaajista käytti mahdollisuutta vaikuttaa jo tässä kyselyssä. Avoimessa kysymyksessä, jossa kysyttiin mihin asiakkaat haluaisivat vaikuttaa enemmän, olivat vastaajat kommentoineet seuraavasti: ”Ohjausta tietokoneessa.” Matkojen ja retkien suunnittelussa.” ”Matka Särkänniemeen siten, että voi käydä oikeasti laitteissa.” ”Työtoimintaa enemmän.” ”Mera jobb.”. ”Genom att ge olika alternativ till vad man kan göra.”



KUVIO 13. Vastaajien kokemukset Sateenkaaritalon toimintaan vaikuttamisesta (n=43)

Miehistä 71 % ja naisista 63 % kokee voivansa vaikuttaa Sateenkaaritalon toimintaan. Naiset kokevat vaikuttamisen parhaimmiksi keinoiksi kehittämispäivään osallistumisen ja keskustelun ohjaajien kanssa. Myös miesten vastauksista edellä mainitut nousevat parhaimmiksi vaikuttamisen keinoiksi, joskin lähes puolet vastanneista miehistä kokee, että haluaisi vaikuttaa enemmän. (kuvio 14). Eräs vastaajista oli lisännyt avoimeen kysymykseen yhdeksi vaikuttamisen muodoksi ”Käymällä täällä”.

Naisista 17 % ja miehistä 5 % kokevat, että heillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa (kuvio 14). Kielteisiä kokemuksia on perusteltu seuraavasti: ”Olen vähän hiljainen ja arka.” ”Retki voi olla kallis.”

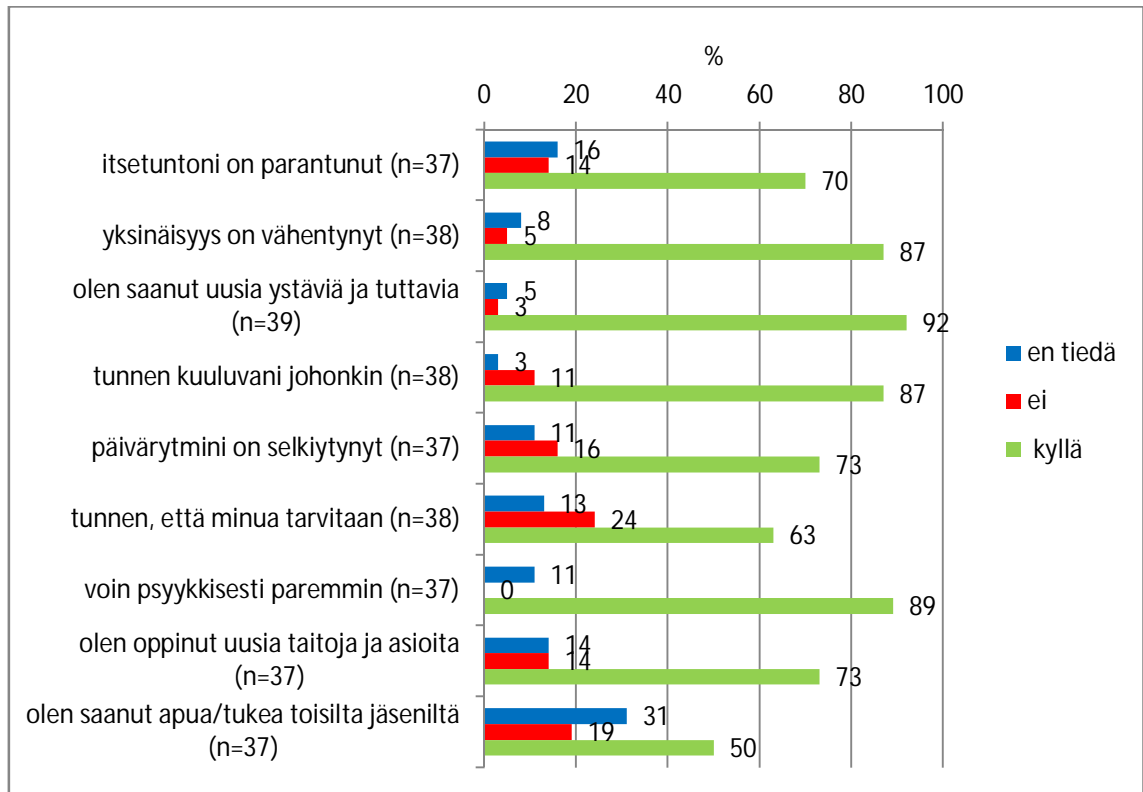


KUVIO 14. Naisten ja miesten kokemukset Sateenkaaritalon toimintaan vaikuttamisesta (n=43)

6.5 Sateenkaaritalon toiminnan vaikutus asiakkaan voimaantumiseen

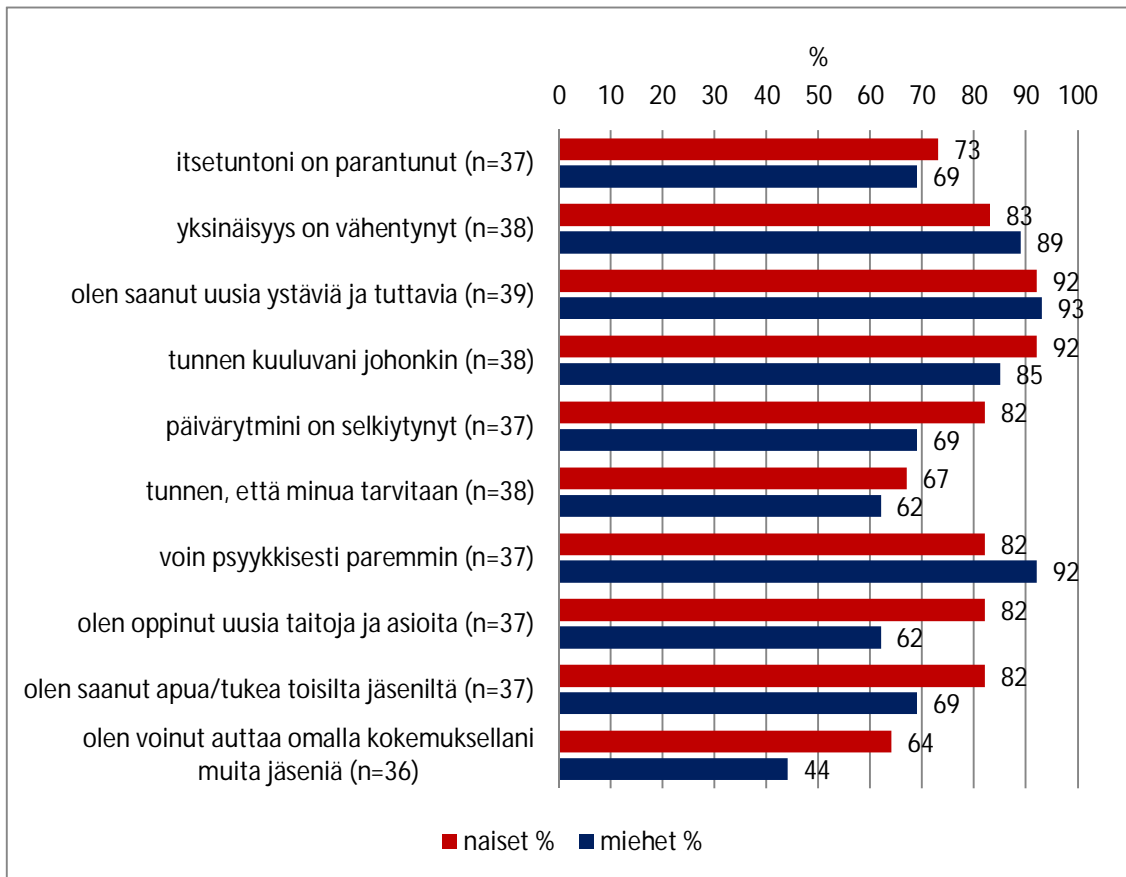
Asiakkaan voimaantuminen on päivätoiminnan tärkeimpiä tavoitteita. Voimaantuminen ilmenee hyvinvoinnin kohenemisena ja toimintakyvyn paranemisena. Jäsenkyselyssä voimaantumista kartoitettiin kohdissa 4) käyn Sateenkaaritalolla ja 5) Sateenkaaritalon toiminta on vaikuttanut elämänlaatuuni. Voimaantumisen kannalta tärkeimmiksi kohdiksi nousevat jäsenkyselyssä sosiaalisen verkoston laajeneminen (uudet ystävät ja tuttavat), yhteisöllisyys (tunnen kuuluvani johonkin), yksinäisyyden vähentyminen, psyykkisen voinnin kohentuminen sekä toisilta jäseniltä saatu apu ja tuki. Voimaantumisessa asiakkaiden sosiaalisella yhteenkuuluvuudella on suuri merkitys (kuvio 15).

Muina syinä Sateenkaaritalossa käymiseen mainittiin ”Käyn ajan kuluksi ja tapaan ihmisiä”, ”Sosiaalinen harjoitus”, ”Liikunnan vuoksi”.



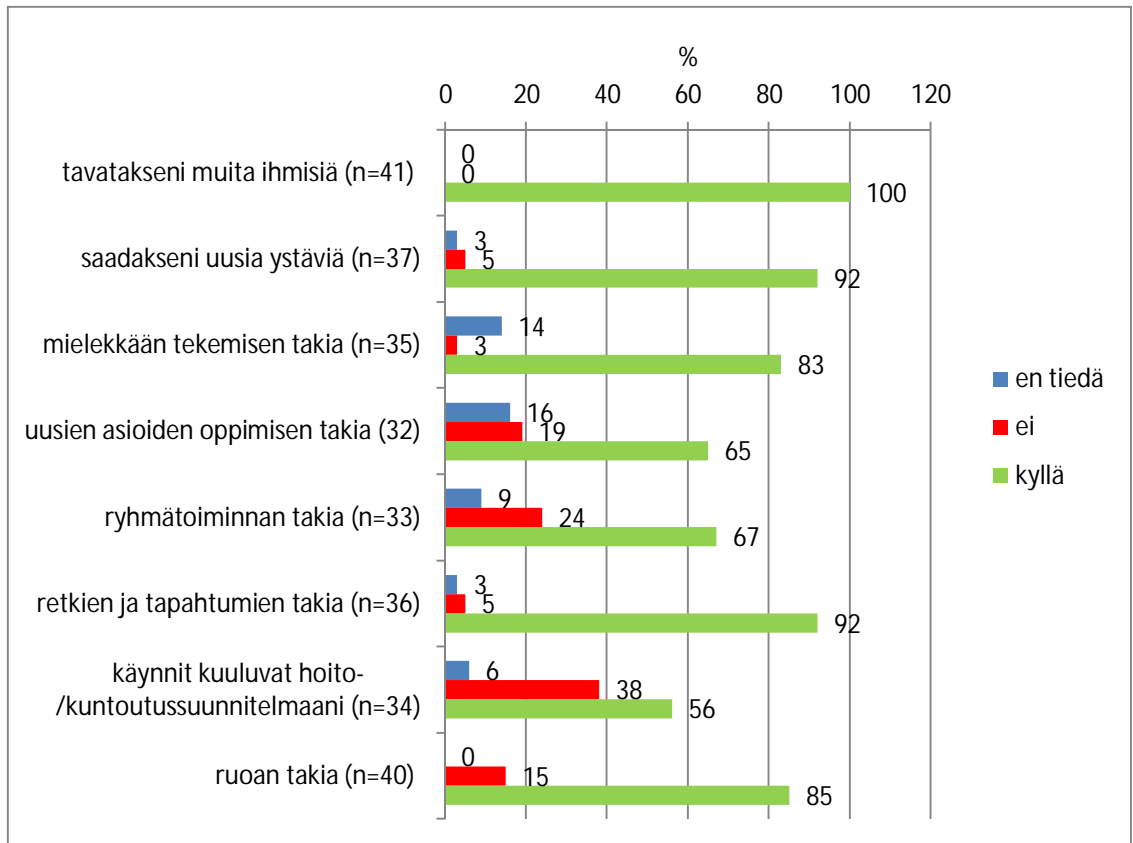
KUVIO 15. Sateenkaaritalon toiminta on vaikuttanut vastaajien elämänlaatuun (n=43)

Erityisesti miehet kokevat voivansa Sateenkaaritalon toimintaan osallistumisen takia psyykkisesti paremmin (kuvio 16). Naisten voimaantumiseen näyttävät kyselyn perusteella vaikuttavan toisilta jäseniltä saatu apu ja tuki sekä toisten jäsenten auttaminen oman kokemuksen keinoin (kuvio 16).



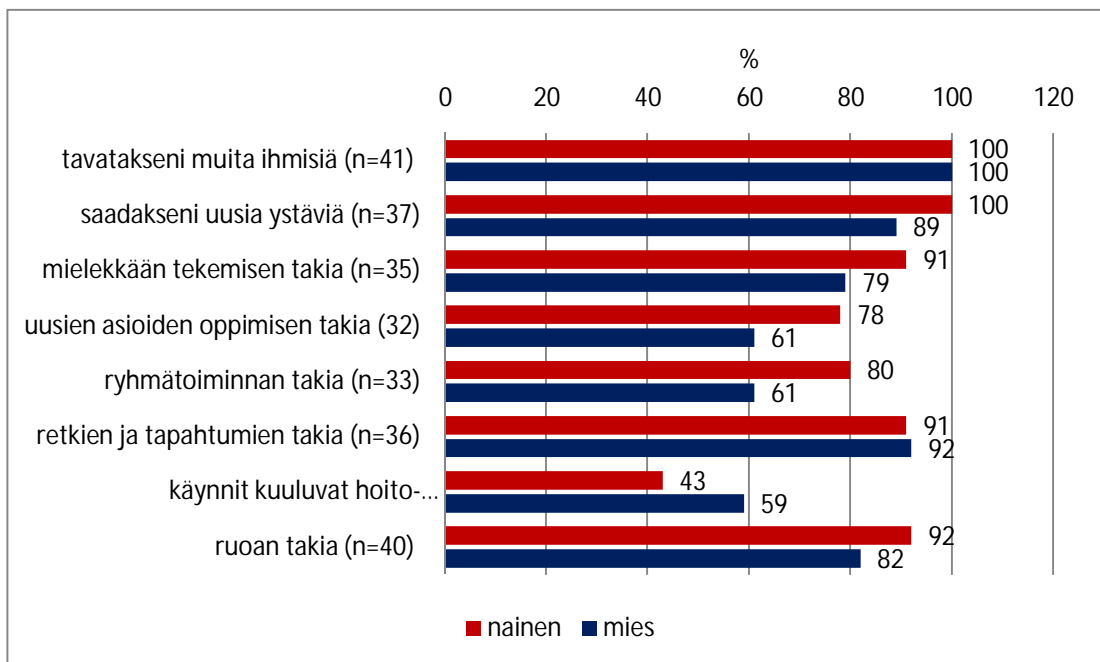
KUVIO 16. Sateenkaaritalon toiminta on vaikuttanut naisten ja miesten elämänlaatuun (n=43)

Vaikka Sateenkaaritalon toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, voivat sairaalat ja asumispalveluyksiköt motivoida hoito- tai kuntoutussuunnitelman avulla potilaitaan ja asiakkaitaan osallistumaan Sateenkaaritalon toimintaan. Puolet vastaajista osallistuu Sateenkaaritalon toimintaan hoito- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjatun tavoitteen takia (kuvio 17). Voimaantumista edesauttavat tutkimuksen tulosten perusteella erityisesti sosiaaliset kontaktit (kuvio 17).



KUVIO 17. Vastaajat käyvät Sateenkaaritalolla (n=43)

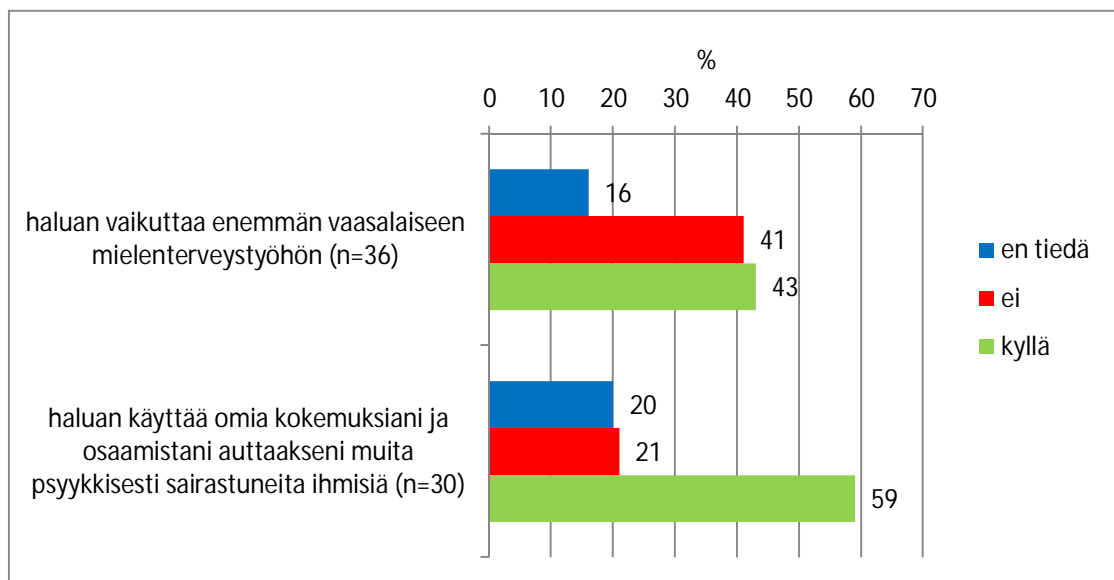
Sekä miehet että naiset osallistuvat Sateenkaaritalon toimintaan tavatakseen toisia ihmisiä (kuvio 18). Erityisesti naiset toivovat löytävänsä uusia ystäviä (kuvio 18).



KUVIO 18. Naiset ja miehet käyvät Sateenkaaritalolla (n=43)

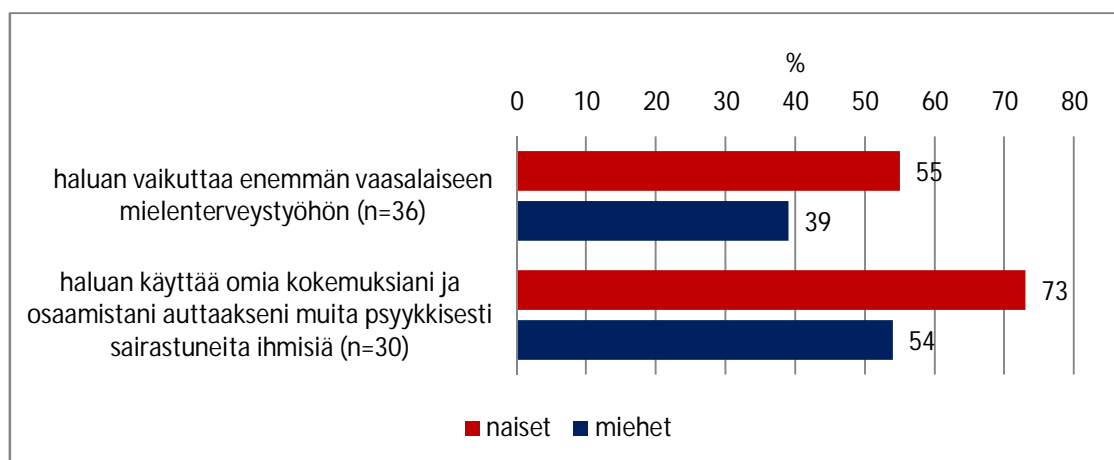
6.6 Asiakkaiden kiinnostus ja valmius vaikuttaa paikalliseen mielenterveystyöhön

Kyselyssä kartoitettiin myös asiakkaiden kiinnostusta vaikuttaa vaasalaiseen mielenterveystyöhön. Oman kokemuksen käyttäminen toisten mielenterveyshäiriöihin sairastuneiden ihmisten avuksi vaikuttaa tutkimuksen perusteella olevan asiakkaille tärkeää (kuvio 19). Omien kokemusten avulla voi muita auttaa vastausten perusteella seuraavasti: ”Genom att delta i utvecklingsdag”, ”Kirjoittamalla lehtiin”, ”Juttelemalla yhteisistä tuntemuksista, ajatuksista ja kokemuksista”.



KUVIO 19. Vastaajien kiinnostus paikalliseen mielenterveystyöhön vaikuttamisesta (n=43)

Naiset vaikuttavat olemaan hieman enemmän kiinnostuneempia yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta (kuvio 20).

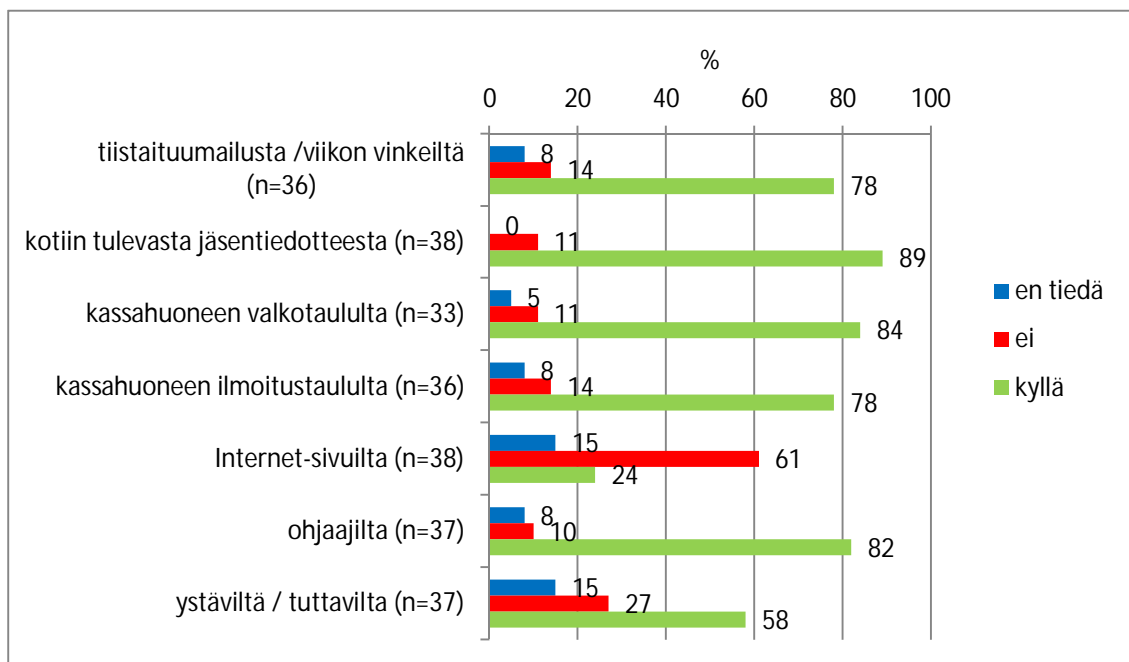


KUVIO 20. Naisten ja miesten kiinnostus paikalliseen mielenterveystyöhön vaikuttamisesta (n=43)

6.7 Tiedottaminen

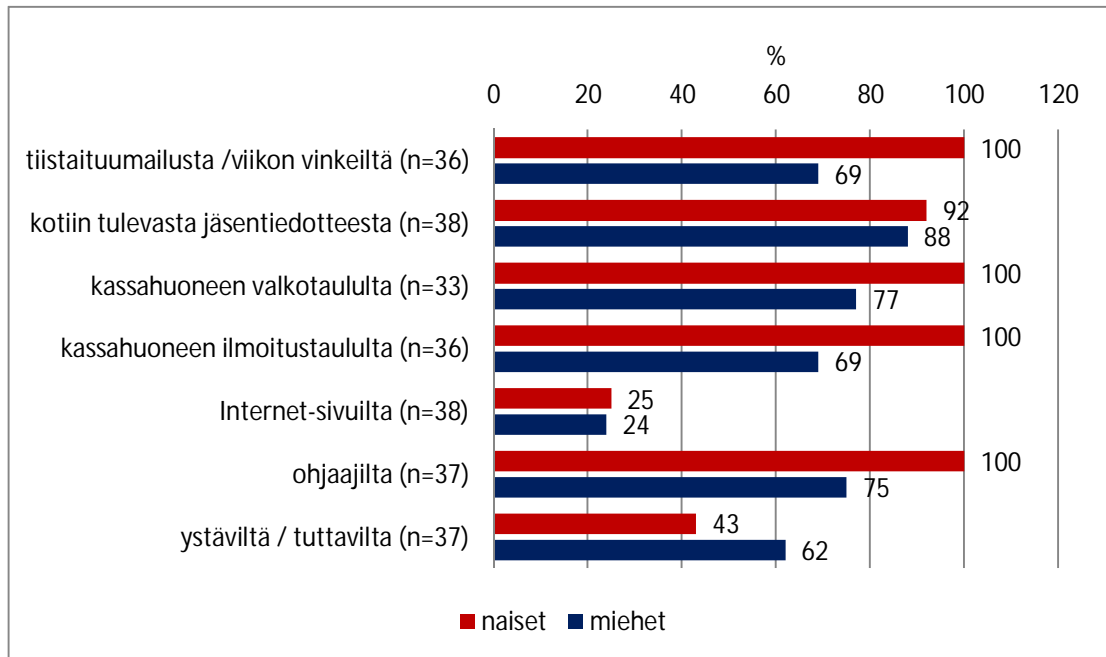
Riittävä toiminnasta tiedottaminen on tärkeä edellytys asiakkaiden toimintaan osallistumiselle. Sateenkaaritalossa järjestetään kaksi kertaa viikossa yhteisön omat tiedonjakopalaverit: tiistaituumailu tiistaisin ja viikon vinkit perjantaisin. Lisäksi toiminnasta tiedotetaan kassahuoneessa olevilla ilmoitustauluilla sekä valkotaululla, jolle kirjoitetaan päivän tapahtumat. Tehokkaaksi tiedotuskanavaksi on kokemukseni mukaan havaittu myös jäsenille suunnattu henkilökohtainen tiedotus. Jäsenille postitetaan kotiin 4-5 kertaa vuodessa jäsentiedote. Vaasanseudun sosiaalipsykiatrisella yhdistyksellä on myös omat Internet-sivut, jotka tosin kyselyn tekemisen aikoihin toimivat huonosti palvelinongelman takia.

Kyselyn perusteella parhaimmaksi tiedotuskanavaksi nousi kotiin postitettava jäsentiedote (kuvio 21).



KUVIO 21. Asiakkaat saavat tietoa Sateenkaaritalon tapahtumista (n=43)

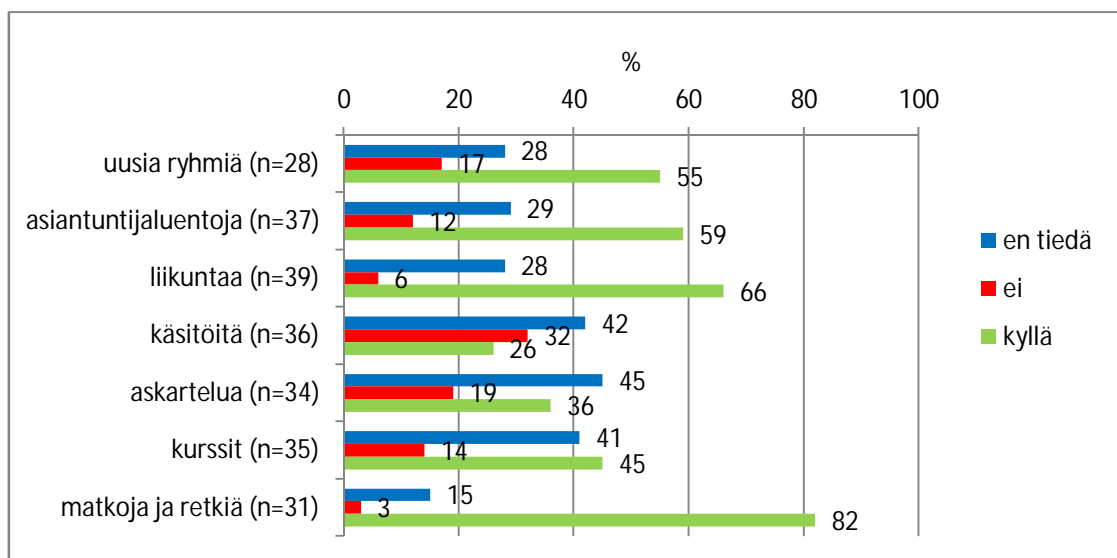
Naisten vastausten perusteella sosiaaliset tilanteet, kuten ovat tiistaituumailu ja viikon vinkit, ovat parhaimpia tiedotuskanavia (kuvio 22).



KUVIO 22. Naiset ja miehet saavat tietoa Sateenkaaritalon tapahtumista (n=43)

6.8 Asiakkaiden näkemyksiä Sateenkaaritalon toiminnan kehittämiseksi

Asiakkailta pyydettiin näkemyksiä Sateenkaaritalon toiminnan kehittämiseksi. Liikuntaa sekä matkoja ja retkiä toivotaan eniten (kuvio 23).

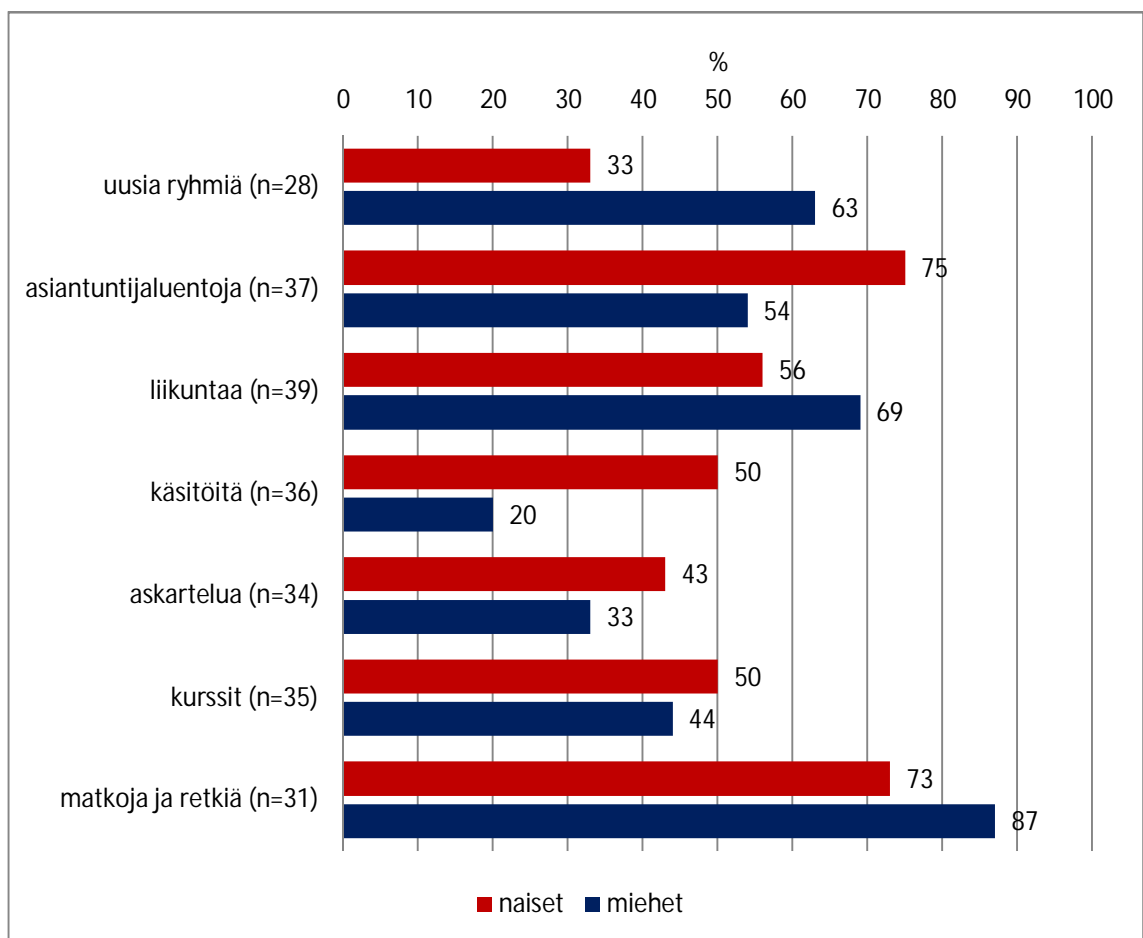


KUVIO 23. Asiakkaat toivovat Sateenkaaritalon järjestävän (n=43)

Vastaajat toivoivat eniten matkoja ja retkiä. Luontoretkiä toivoi 17 vastaajaa, yhden päivän retkiä 11 vastaajaa, 2 päivän retkiä 13 vastaajaa, kotimaan matkoja 28 vastaajaa, ulkomaan matkoja 27 vastaajaa ja 19 vastaajaa toivoi pidempiä matkoja.

Muita kehittämissideoita ovat: ”Ohjaajille järjestettävistä koulutuksista pidettäisiin luentoja jäsenille.” ”Oltaisiin tasa-arvoisia kaikki.”

Naiset toivovat selvästi miehiä enemmän käsitöitä, askartelua sekä asiantuntijaluentoja (kuvio 24).



KUVIO 24. Miehet ja naiset toivovat Sateenkaaritalon järjestävän (n=43)

Vastaajat haluavat Sateenkaaritalon toimintaan seuraavia uusia ryhmiä: puutyö-, tietokone- ja leivontaryhmiä; engelsk diskussionsgrupp ja bantningsgrupp (laihutusryhmä).

Asiantuntijaluentoja toivotaan terveydestä, yksinäisyydestä, äänien kuulemisesta, psykiatriasta, masennuksesta, laihtumisesta, ravinnosta ja liikunnasta. Liikunnasta toivotaan vesijumppaa, kävelyä, kahvakuulaa, kuntosalia ja rentoutumisryhmää. Käsitöissä toivotaan askartelua ja korupajaa.

Retkiä ja matkoja toivotaan kylpylään, risteilylle, kalastamaan, Tukholmaan, Espanjaan, Valassaarille, Öjbergetille, läheiseen luontoon, Lapin luontoon, Tampereelle, Jalasjärven Pirunpesään, Ruotsiin, Kuusamoon, Tanssii tähtien kanssa –ohjelmaan tai johonkin muuhun televisio-ohjelmaan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sateenkaaritalon asiakkaat vaikuttavat tutkimuksen perusteella olevan tyytyväisiä Sateenkaaritalon palvelujen laatuun. Tärkeimmiksi tekijöiksi Sateenkaaritalon toiminnassa nousevat asiakkaan sosiaalisen verkoston laajeneminen, asiakkaalla on paikka johon tulla, asiakkaan toisilta jäseniltä saama apu ja tuki, ohjaajien asiakkaalle antama tuki sekä mielekäs tekeminen.

Kokemukseni mukaan Sateenkaaritalon asiakkaista suurin osa kärsii yksinäisyydestä, jolloin inhimillisesti ja ystävällisesti käyttäytyvä työntekijä on luonnollista nähdä ammattilaisen roolin lisäksi myös ystäväenä. Tutkimuksen tulokset vahvistavat tätä käsitystä: Sateenkaaritalon asiakkaat näkevät ohjaajat sekä koulutettuina mielenterveystyön ammattilaisina että ystävinä. Nämä kaksi roolia eivät tämän tutkimuksen tulosten perusteella sulje pois toisiaan.

Tutkimuksen tulokset tukevat Laitilan (2010) väitöskirjassaan esille nostamaa ammatillista kaveruutta. Asiakkaat arvostavat asiakaslähtöisesti työskentelevää ammattilaista ja odottavat työntekijällä olevan kokemuksen mukanaan tuomaa osaamista ja ammattitaitoa, Asiakaslähtöisesti työskentelevän ammattilaisen toimintaa luonnehtii aito välittäminen, joka kuvaa ammattilaista myös ihmisenä. Laitilan (2010) haastattelemat asiakkaat puhuivat käsityksistään, kuinka työntekijä oli ollut heille myös lähimmäinen, ystävä, toinen ihminen. Tämä pitää sisällään ystävällisyyttä, inhimillisyyttä ja joskus myös koskettamista. Ihmisenä oleminen on myös huumoria, yhteistä nauramista ja sitä, että aina ei puhuta vain asiaa. Työntekijä lähimmäisenä saattaa kertoa asiakkaalle myös omia henkilökohtaisia asioitaan ja kokemuksiaan. (Laitila 2010, 107-109).

Ammatillinen kaveruus viittaa käsityksiin siitä, että työntekijä ja asiakkaan välinen yhteistyösuhde on kahden tasa-arvoisen ihmisen suhde. Työntekijä on ammattilainen ja ammatillinen, mutta kuitenkin inhimillinen. Suhdetta kuvaavat välittäminen, ymmärtäminen ja peruskunnioitus asiakasta kohtaan. Yhteistyö on voimavaralähtöistä ja rohkaisevaa, ei moralisoivaa ja syyttävää. (Laitila 2010, 129).

Avoimissa kysymyksissä palautetta annettiin seuraavasti: ”Hyvä paikka jossa käyn miehelläni. On mukava olla toisten ihmisten seurassa ja talosta saa energiaa elämään. Ohjaajat ovat pirteitä ja omalla alallaan.” ”Prata svenska, många poäng för det!” ”Paikka on tärkeä ihmiset mukavia.” ”Kiitoksia oikein paljon saamastani tuesta avusta ja ymmärryksestä.” ”Kiitokset lämpimästä tervetulo-toivotuksesta. Henki on lämmin.”

Asiakkaiden halu käyttää omien kokemuksia toisten psyykkisesti sairastuneiden hyväksi sekä motivaatio alueelliseen mielenterveystyöhön vaikuttamiseen ovat mielestäni tutkimukseni arvokkaimpia tuloksia. Nämä molemmat tulokset ovat mielenkiintoisia jatkotutkimuksen aiheita.

Sateenkaaritalon toiminnasta tiedottaminen vaikuttaa kyselyn perusteella olevan tehokainta paikan päällä Sateenkaaritalon tiloissa. Erityisesti naiset kokevat sosiaaliset tilanteet tiedonvälityksen kannalta toimiviksi. Miehet saavat tämän tutkimuksen perusteella parhaiten tietoa kotiin tulevasta jäsentiedotteesta.

Sateenkaaritalon toiminnan kehittämisessä asiakkaat ottivat eniten kantaa matkojen ja retkien järjestämiseen sekä asiantuntijaluentojen järjestämiseen. Osallisuuden kautta vaikuttamisen asiakkaat kokivat parhaiten toteutuvan Sateenkaaritalon kehittämispäivillä ja keskusteluissa ohjaajien kanssa.

8 POHDINTA

Aloitin opinnäytetyöni suunnittelun syksyllä 2011. Työskentelin ohjaajana Sateenkaaritalossa ja tarkoitukseni oli tehdä tutkimusta osittain työajalla, reflektoiden työn vaihteita ja tuloksia ohjaajakollegojeni kanssa. Sain yllättäen kiinnostavan työtarjouksen ja siirryin uusiin työtehtäviin maaliskuussa 2012. Työpaikan vaihto oli syynä siihen, miksi opinnäytetyöni valmistuminen on viivästynyt suunnitellusta aikataulusta. Samalla hahmottui myös mahdollisuus tiiviiseen ja antoisaan reflektioon työtovereiden kanssa, mikä olisi epäilemättä tuonut empiirisen tutkimukseni analyysiin uusia ulottuvuuksia.

Kiinnostuin tutkimusaiheesta työni kautta. Kun aloitin ohjaajana Sateenkaaritalossa vuonna 1999, ei asiakkaan osallisuudesta vielä kovin paljon keskusteltu. Klubitalomallin mukainen toiminta on ollut osaltaan luomassa mielenterveyskuntoutujille uudenlaista osallisuutta, jossa asiakas ei ole vain toiminnan kohde, vaan oman kuntoutumisensa aktiivinen toteuttaja. Klubitaloideologian oppeja on myös edelleen Sateenkaaritalossa noudatettava asiakkaiden voimavarojen ja mielenterveyden tukeminen ja vahvistaminen. Tämän ideologian mukaan psyykkiset sairaudet eivät määritä ihmistä, eikä Sateenkaaritalossa kysytä sen takia asiakkaiden diagnooseja. Mielenterveyden häiriöiden mukanaan tuomat oireilut pyritään kuitenkin huomioimaan ohjauksessa ja kuntoutuksessa asiakaslähtöisesti

Lähtökohtani tutkimusta aloittaessa oli ihmisarvon kunnioittaminen. Kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista ja asiakkaat täyttivät lomakkeet anonymisti, jotta kenenkään vastauksia ei tuloksista voida tunnistaa.

Tutkimuksen otos (n=43) on kattava osa Sateenkaaritalon aktiivisia asiakkaita. Kyselyn tulokset olisivat todennäköisesti olleet erilaisia, mikäli vastaajina olisivat olleet passiivisemmat kuntoutujat. Kokemukseni mukaan passiivisten kuntoutujien kohderyhmää on haasteellista tavoittaa: he osallistuvat harvoin Sateenkaaritalon toimintaan yhteydenottoista ja kannustuksesta huolimatta. Kotiin lähetettävällä kyselyllä olisin tavoittanut myös passiivisia asiakkaita, mutta näin toimien hyväksi havaitun henkilökohtaisen ohjauksen mahdollisuutta ei olisi ollut. Myös kysymysten ymmärtäminen olisi saattanut tuottaa hankaluuksia, sillä tiiviistä henkilökohtaisesta ohjauksesta huolimatta osa asiakkaista oli vastannut ohjeiden vastaisesti.

Kyselytutkimuksen heikoiksi kohdiksi saattavat muodostua aineiston pinnallisuus ja vaatimattomaksi jäävä teoriaosuus. Haittoina pidetään myös seuraavia: ei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, ovatko he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Ei ole myöskään selvää, miten onnistuneita annettujen vastausvaihtoehtojen olleet vastaajien näkökulmasta. Väärinymmärrysten kontrollointi on vaikeaa. Ei tiedetä, miten vastaajat ylipäänsä ovat selvillä siitä alueesta tai ovat perehtyneet siihen asiaan, josta esitettiin kysymyksiä. Hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii myös tutkijalta monenlaista tietoa ja taitoa. Kato eli vastaamattomuus nousee joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 195).

Sopivan otoksen kokoa pohdittaessa yhtenä vaihtoehtona oli kaikille Sateenkaaritalon 250 jäsenelle kotiin postitettava jäsenkysely. Tämä rajautui pois korkeiden kulujen ja todennäköisen kadon eli vastaamattomuuden takia. Kaikille jäsenille tehtävän ja postitse lähetettävän kyselyn kulut olisivat nousseet korkeiksi kopiointi- ja postituskuluineen. Lisäksi kyselystä saatava hyöty olisi todennäköisesti jäänyt vähäiseksi korkean kadon ja mahdollisen kysymysten väärinymmärrysten takia. Lomakkeen kysymysten ymmärtämisessä olisi todennäköisesti tullut ongelmia, vaikka kaikki kysymykset on kohderyhmän erityispiirteet huomioiden muotoiltu mahdollisimman selkeiksi, helposti ymmärrettäviksi ja helposti vastattaviksi monivalintatehtäviksi. Sateenkaaritalon jäsenistä suurin osa sairastaa skitsofreniaa, joka heikentää kognitiivisia taitoja. Kognitiivisten taitojen heikkoudet, kuten huono keskittymiskyky ja muistamisvaikeudet, olisivat usean kuntoutujan kohdalla vaikeuttaneet itsenäistä kyselyyn vastaamista.

Piiraisen (2004) mukaan ongelmia ratkottiin Suomessa aikaisemmin sijoittamalla mielenterveyskuntoutujat sairaaloihin. Tämä pienensi muun väestön osalta ehkä sekä itsekyyteen perustuvia ulkois-vaikutuksia (potilaat lukkojen takana) että välittämiseen perustuvia ulkoisvaikutuksia (poissa silmistä, poissa mielestä). Toisaalta mallissa ei kiinnitetty juurikaan huomiota mielenterveyskuntoutujien näkökulmaan, vaan yhteiskunnan yleiset tavoitteet sanelivat ratkaisut. Toisaalta valittu laitoshoitopainotteinen malli oli kallis ja joutui kritiikin kohteeksi kun julkinen talous 1990-luvun alussa nopeasti ajautui kriisiin. Kun laitoshoidoa 1990-luvulla ajettiin nopeasti alas, suuri joukko laitoshoidossa olleita joutui pois ja sijoituspaikan löytäminen heille oli käytännössä mahdotonta. Osa

mielenterveyskuntoutujista joutui lähes kadulle, mikä joillakin paikoin näkyi katukuvasakin. Uusia palvelu-muotoja jouduttiin kehittelemään eri tahoilla nopealla aikataululla. (Piirainen yms. 2004, 103.)

Mielenterveys- ja päihdetyön kehittäminen jäi 1990-luvun laman jalkoihin. Viime vuosina on havahduttu huomaamaan toimivan mielenterveys- ja päihdetyön tarpeellisuus, joita on lähdetty kehittämään muun muassa erilaisilla kansallisilla menetelmillä. Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma Mieli 2009 linjaa mielenterveys- ja päihdetyön kehittämissuuntia vuoteen 2015 saakka. Pääpaino suunnitelmassa on asiakkaan aseman vahvistamisella, edistävän ja ehkäisevän työn kehittämällä sekä kaikkien ikäryhmien mielenterveys- ja päihdepalvelujen järjestämisellä toiminnallisena kokonaisuutena. (Vaasan kaupunki 2011.)

Mieli 2009 -suunnitelmaa toteutetaan kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelman Kasteen ja sen alahankkeiden avulla. Kaste tavoittelee päihde- ja mielenterveystyön uusien hyvien käytäntöjen luomista, arviointia ja levittämistä. Kaste-ohjelman päätavoitteita ovat eriarvoisuuden vähentäminen, kansalaisten osallisuuden lisääminen, syrjäytymisen vähentäminen ja sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palvelujen järjestäminen asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti kestävästi. Kaste -ohjelma pureutuu kansalaisten ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden esille nostamiin uudistustarpeisiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Opinnäytetyöni tekeminen on ollut opettavainen matka tutkimuksen teon maailmaan. Olen aina pitänyt Sateenkaaritalossa tehtävää työtä tärkeänä asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta. Opinnäytetyöni sai minut arvostamaan Sateenkaaritalossa tehtävää työtä entistä enemmän, kun vastauksia luettuani ymmärsin entistä paremmin, miten tärkeä paikka Sateenkaaritalo on asiakkaille.

LÄHTEET

- Erikoissairaanhoidolaki 1989/1062, 1.12.1989. Viitattu 24.7.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19891062>
- Harjajärvi, Minna; Pirkola, Sami & Wahlbeck, Kristian 2006. Aikuisten mielenterveyspalvelut muutoksessa. Helsinki: Stakes: Suomen Kuntaliitto.
- Hentinen, Kirsi; Iija, Aulikki & Mattila, Eija 2009. Kuuntele minua – mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Helsinki: Tammi.
- Hietala-Paalamaa, Outi; Hujanen, Timo; Härkäpää, Kristiina & Reuter, Anni 2009. Mielenterveyskuntoutujien klubitalot. Yhteisön tukea ja yksilöllistä kuntoutumista. Avustustoiminnan raportteja 20. Kuntoutusalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Kuntoutussäätiö. Stakes. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.
- Hirsjärvi Sinikka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.
- Idänpään-Heikkilä, Ulla; Outinen, Maarit; Nordblad, Anne; Päivärinta, Eeva & Mäkelä; Marjukka 2000. Laatuksiteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Aiheita-monistesarja 20. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus.
- Kansanterveyslaki 1972/66, 28.1.1972. Viitattu 24.7.2012.
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kansanterveyslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066?search[type]=pika&search[pika]=kansanterveyslaki)
- Kiviniemi, Jenny & Kontiainen, Anna-Leena 2011. Hyvää oloa koirista! Koirien ulkoilutus osana mielenterveyskuntoutujien sosiaalista kuntoutusta. Opinnäytetyö. Vaasan ammattikorkeakoulu.
- Koivisto, Kati 2000. Mielenterveyskuntoutujan omatoimisuuden tukeminen kuntouttavassa yhteisössä. Opinnäytetyö. Vaasan ammattikorkeakoulu.
- Koivula, Sampo 2002. Jumalainen laatu – laatu organisaatiokulttuurisena sopusointuna. Oulun yliopiston opetus- ja opiskelijapalveluiden julkaisuja. Sarja A 22. Oulun yliopisto. Oulu: Oulun yliopisto.
- Koskisuu, Jari 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita.

- Kuntoutusportti i.a. Mielenterveyskuntoutuksen tutkimus. Viitattu 21.10.2012.
<http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/tutkimus/tutkimuskohteita/kohderyhmat/mielenterveyskuntoutus/>
- Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Client involvement in mental health and substance abuse work. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. .
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380, 3.4.1987. Viitattu 24.7.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Lax, Viivi 2006. Päivätoiminnan merkitys mielenterveyskuntoutujalle. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Lönnqvist, Jouko; Heikkinen, Martti; Henriksson, Markus; Marttunen, Mauri & Partonen, Timo 2007. Psykiatria. Helsinki: Duodecim.
- Martti, Sirpa; Rostila, Ilmari & Suikkanen, Asko 2003. Päivä kerrallaan ihmisenä ihmiselle – päivä- ja työtoiminnan hyviä käytäntöjä ja kehittämistarpeita. RAY:n avustustoiminnan raporteja 6. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.
- Metsämuuronen, Jari 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 2. korjattu painos. Helsinki: International Methelp.
- Mielenterveyslaki 116/1990, 14.12.1990. Viitattu 24.7.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>
- Outinen, Maarit; Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas. Helsinki: WSOY.
- Outinen, Maarit; Lempinen, Kristiina; Holma, Tupu & Haverinen, Riitta 1999. Seitsemän laatupolkua. Helsinki: Suomen Kuntaliitto: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Paksu, Anja 2012. Vastaava ohjaaja, Sateenkaaritalo. Henkilökohtainen haastattelu 1.8.2012.
- Perkkiö, Hanna & Törmänen, Anna-Mari 2001. Laadukasta palvelua? Tutkimus Kallionkodin palvelun laadusta asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyö. Vaasan ammattikorkeakoulu.
- Pusa, Olli; Piirainen, Keijo & Kettunen, Aija 2004. Johdatus sosiaalitaloustieteeseen ja sosiaalipalvelujen talouteen. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion yliopisto.
http://pieksamaki.diak.fi/files/diak_pmk/Sosiaalitalous/Johdatussostaltieteeseen.pdf

- Sateenkaaritalon laatukäsikirja 2007. Sateenkaaritalon perehdytyskansio. Julkaisematon. Sateenkaaritalo.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Mielen terveystyöpalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:9. Viitattu 24.7.2012.
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/mielenterv/laatusuositus.pdf>
- Sosiaaliportti i.a. Mielen terveystyöpalveluiden klubitalo. Viitattu 28.8.2012.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/kuvaus/>
- Sosiaaliportti i.a. Päivätoiminta. Viitattu 24.7.2012.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/paivatoiminta/>
- Suomen mielen terveystyöseura i.a. Mielen terveystyöpalvelut. Viitattu 10.10.2012.
<http://www.e-mielen terveystyö.fi/apua-mielen terveystyöden-ongelmiin/mielen terveystyöpalvelut/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a. Mielen terveystyö. Viitattu 24.7.2012.
<http://info.stakes.fi/mielen terveystyö/FI/kasitteet/index.htm>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a. Kaste. Viitattu 24.7.2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/ohjelmat/kaste/osallisuus_ja_syrjytyminen
- Vaasan kaupunki 2011. Vaasan kaupungin mielen terveystyöstrategia 2011-2015. Terveellä mielellä Vaasassa. Viitattu 1.2.2012. www.vaasa.fi.
- Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry 2009. Työsuojelun toimintaohjelma. Sateenkaaritalon perehdytyskansio. Julkaisematon. Sateenkaaritalo.
- Yliviitala, Johanna 2012. Toiminnanjohtaja, Vaasanseudun sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry. Vaasa. Henkilökohtainen haastattelu 24.7.2012.

LIITE 1. Kysely Sateenkaaritalon jäsenille

LIITE 2. Förfrågan till Regnbågshusets medlemmar

KYSELY SATEENKAARITALON JÄSENILLE

Teemme jäsenkyselyn Sateenkaaritalon toiminnasta. Kyselyllä tutkitaan Sateenkaaritalon toiminnan laatua jäsenten antaman palautteen avulla.

Sinun oma mielipiteesi on erittäin tärkeä, vastaathan kysymyksiin rehellisesti.
Kyselyyn vastataan nimettömänä.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan ruokalippusarja ja joitakin pienempiä palkintoja. Arvonta tapahtuu siten, että kyselyyn vastanneet täyttävät yhteystietonsa erilliselle paperille, joista arvonta suoritetaan.

1. SUKUPUOLESI nainen mies

2. IKÄSI 18-30 v.
 31-40 v.
 41-50 v.
 51-60 v.
 61-70 v.
 71-80 v.
 80 -> v.

3. KÄYN SATEENKAARITALOLLA: (valitse yksi kohta)
 - päivittäin
 - 2-4 kertaa viikossa
 - kerran viikossa
 - joka toinen viikko
 - kerran kuukaudessa
 - satunnaisesti

4. KÄYN SATEENKAARITALOLLA: (voit valita useita kohtia)

	<u>KYLLÄ</u>	<u>EI</u>	<u>EN TIEDÄ</u>
a) tavatakseni muita ihmisiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) saadakseni uusia ystäviä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) mielekkään tekemisen takia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) uusien asioiden oppimisen takia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ryhmätoiminnan takia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) retkien ja tapahtumien takia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) käynnit kuuluvat hoito-/ kuntoutussuunnitelmaani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) jonkin muun syyn takia, minkä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. SATEENKAARITALON TOIMINTA ON VAIKUTTANUT ELÄMÄNLAATUUNI:

	<u>KYLLÄ</u>	<u>EI</u>	<u>EN TIEDÄ</u>
a) itsetuntoni on parantunut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) yksinäisyys on vähentynyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) olen saanut uusia ystäviä ja tuttaviani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tunnen kuuluvani johonkin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) päiväryhtmini on selkiytynyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) tunnen, että minua tarvitaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) voin psyykkisesti paremmin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) olen oppinut uusia taitoja ja asioita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) olen saanut apua / tukea toisilta jäseniltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) olen voinut auttaa omalla kokemuksellani toisia jäseniä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) jotenkin muuten, miten:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. SATEENKAARITALON TOIMINNASSA MINULLE ON TÄRKEÄÄ:

(voit valita useita vaihtoehtoja)

	<u>KYLLÄ</u>	<u>EI</u>	<u>EN TIEDÄ</u>
a) ryhmät, erityisesti: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) toiset jäsenet ja heiltä saamani vertaistuki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) mielekäs tekeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) työtoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) matkat ja retket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) on paikka, jossa voin käydä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ohjaajien tuki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) vapaus valita itse, kuinka usein käyn ja osallistun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) viihtyisät ja kauniisti sisustetut tilat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) jokin muu, mikä _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. TYÖTEHTÄVÄT SATEENKAARITALOSSA

	<u>KYLLÄ</u>	<u>EI</u>	<u>EN TIEDÄ</u>
a) työtehtäviä on riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) työtehtäviä on liian vähän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) työtehtävät ovat helppoja / sopivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| d) työtehtävät ovat mielekkäitä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) työtehtävät olisivat mielekkäämpiä jos: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

-
- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| f) jotakin muuta työtehtävistä mitä: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
-

8. OHJAAJAT TUKEVAT PARHAITEN HYVINVOINTIANI:

- | | <u>KYLLÄ</u> | <u>EI</u> | <u>EN TIEDÄ</u> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) kannustamalla itsenäiseen selviytymiseen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) esimerkin avulla | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) antamalla tehdä työn itsenäisesti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) yhdessä tekemällä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) jotenkin muuten: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
-

9. MITEN ARVIOIT OHJAAJIEN AMMATTITAITOA?

- | | <u>KYLLÄ</u> | <u>EI</u> | <u>EN TIEDÄ</u> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) ohjaajat ovat koulutettuja mielenterveystyön ammattilaisia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) ohjaajat ovat ystäviä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) ohjaajat ovat luotettavia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) ohjaajat ovat helposti lähestyttäviä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) ohjaajat ymmärtävät minua ja sairauttani | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) ohjaajilta uskaltaa pyytää apua tai neuvoja | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) ohjaajat osaavat auttaa / tukea minua | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) en saa tukea ohjaajilta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) en tarvitse tukea ohjaajilta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j) ohjaajia on riittävästi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| k) jotakin muuta, mitä: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
-

10. TIEDOTTAMINEN SATEENKAARITALON TOIMINNASTA

Saan riittävästi tietoa Sateenkaaritalon toiminnasta ja tapahtumista:

	<u>KYLLÄ</u>	<u>EI</u>	<u>EN TIEDÄ</u>
a) tiistaituemailu / viikon vinkit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) kotiin tuleva jäsentiedote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) valkotaulu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ilmoitustaulut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) internet-sivut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ohjaajilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ystäviltä / tuttavilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) jostain muualta, mistä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
i) Tiedotus toimisi paremmin, jos:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA SATEENKAARITALON TOIMINTAAN

	KYLLÄ	<u>EI</u>	<u>EN TIEDÄ</u>
a) minulla on mahdollisuus vaikuttaa toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) haluaisin vaikuttaa toimintaan enemmän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten ja mihin: _____			
<hr/>			

c) minulla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miksi ei: _____			
<hr/>			

12. PAIKALLISEEN MIELENTERVEYSTYÖHÖN VAIKUTTAMINEN

	KYLLÄ	EN	EN TIEDÄ	
a) haluan vaikuttaa enemmän mielenterveystyöhön Vaasassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mi-
ten: _____				
b) haluan käyttää omaa osaamistani ja kokemuksiani auttaakseni toisia psyykkisesti sairastuneita ihmisiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
miten: _____				

13. TOIVON SATEENKAARITALON JÄRJESTÄVÄN:

	<u>KYLLÄ</u>	<u>EI</u>	<u>EN TIEDÄ</u>
a) uusia ryhmiä: _____ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) asiantuntijaluentoja: _____ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) liikuntaa: _____ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) käsitöitä / askartelua: _____ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) kursseja: _____ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) matkoja ja retkiä: _____ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 päivän lähiseuturetkiä | <input type="checkbox"/> luontoretkiä |
| <input type="checkbox"/> 2 päivän matkoja | <input type="checkbox"/> pidempiä matkoja |
| <input type="checkbox"/> matkoja kotimaassa | <input type="checkbox"/> matkoja ulkomailla |

minne: _____

g) jotakin muuta toimintaa, mitä: _____ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

14. TERVEISENI SATEENKAARITALON OHJAAJILLE: _____

Kiitos ajastasi ja arvokkaasta palautteestasi!

FÖRFRÅGAN TILL REGNBÅGSHUSETS MEDLEMMAR

Vi gör en medlemsförfrågan om Regnbågshusets verksamhet. Med förfrågan undersöker vi kvaliteten på verksamheten med hjälp av respons som medlemmarna ger. Avsikten med förfrågan är utveckla verksamheten vid Regnbågshuset.

Din EGEN åsikt är mycket viktig, du svarar väl ärligt på frågorna.

Man får svara anonymt.

1. KÖN kvinna man

2. ÅLDER 18-30 v.
 31-40 v.
 41-50 v.
 51-60 v.
 61-70 v.
 71-80 v.
 80 -> v.

3. JAG GÅR TILL REGNBÅGSHUSET: (välj ett alternativ)

- dagligen
- 2-4 ggr i veckan
- en gång i veckan
- varannan vecka
- en gång i månaden
- mindre än en gång i veckan

4. JAG GÅR TILL REGNBÅGSHUSET: (du kan välja flera alternativ)

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET EJ</u>
a) för att träffa andra människor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) för att få nya vänner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) något meningsfullt att göra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) lära mig nya saker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) delta i grupper	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) utfärder och andra händelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) besöken hör till mitt vård-/rehabiliteringsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) för matens skull	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) för någon annan orsak, vilken: _____			

5. VERKSAMHETEN VID REGNBÅGSHUSET HAR INVERKAT PÅ MIN LIVSKVALITET:

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET EJ</u>
a) bättre självförtroende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ensamhet har minskat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) jag har fått nya vänner och bekantar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) jag känner att jag tillhör gruppen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) bättre dagsrytm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) jag känner att jag behövs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) jag mår psykiskt bättre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) jag har lärt mig nya färdigheter och saker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) jag har fått hjälp/stöd av andra medlemmar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) jag har kunnat hjälpa andra medlemmar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) på något annat sätt, vilket: _____			

6. VERKSAMHETEN VID REGNBÅGSHUSET ÄR VIKTIG FÖR MIG (du kan välja flera alternativ)

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET EJ</u>
a) grupper, speciellt: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) andra medlemmar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) människor i samma situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) meningsfullt att göra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) arbetsverksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) resor och utfärder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) en plats, dit jag kan gå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) handledarnas stöd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) frihet att välja själv, hur ofta jag går och vad jag deltar i	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) trivsamma och vackert inredda utrymmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) något annat, vad: _____ _____			

7. ARBETSUPPGIFTER VID REGNBÅGSHUSET

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET EJ</u>
a) tillräckligt med arbetsuppgifter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) för lite arbetsuppgifter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) arbetsuppgifter är lätta/passliga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) arbetsuppgifterna är intressanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) arbetsuppgifterna skulle vara intressantare om: _____ _____ _____			
f) några andra arbetsuppgifter, vad: _____			

8. HANDEDARNA STÖDER MITT VÄLBEFINNANDE BÄST GENOM:

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET EJ</u>
a) genom att uppmuntra till självständigt beteende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) genom exempel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) att låta mig göra arbeten själv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) att göra saker tillsammans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) får tillräckligt stöd av handledarna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) handledarna stöd mig inte tillräckligt, varför	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
g) jag behöver inte stöd av handledarna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) det finns tillräckligt med handledare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) på något annat sätt, hur: _____			
<hr/>			
<hr/>			

9. HUR VÄRDERAR DU HANDEDARNAS ARBETSSKICKLIGHET?

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET EJ</u>
a) handledarna är skolade för mentalvårdsarbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) jag räknar handledarna som vänner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) handledarna är pålitliga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) handledarna är lätta att närma sig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) handledarna förstår mig och min sjukdom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) man vågar fråga om hjälp och stöd av handledarna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) handledarna kan hjälpa/stöda mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) något annat, vad: _____			

10. INFORMATION OM REGNBÅGSHUSETS VERKSAMHET

Jag får tillräckligt med information om Regnbågshusets verksamhet och händelser:

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET EJ</u>
a) tisdagsfunderingar / veckans tips	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) medlemsinfo som kommer hem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) den vita tavlan i kassarummet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) anslagstavlan i kassarummet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) internet-sidorna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) av handledarna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) av vänner / bekanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) från något annat håll, varifrån: _____			

i) infon skulle fungera bättre, om: _____			

11. MÖJLIGHET ATT PÅVERKA REGNBÅGSHUSETS VERKSAMHET

	<u>JA</u>	<u>NEJ</u>	<u>VET INTE</u>
a) jag har möjligheter att påverka verksamheten <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a. på utvecklingsdagen <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. genom att diskutera med handledarna <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. på något annat sätt, hur: _____			

b) jag skulle vilja påverka verksamhet mera <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
på vilket sätt: _____			

c) jag har inga möjligheter att påverka <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
varför inte: _____			

12. ATT PÅVERKA DET LOKALA MENTALVÅRDSARBETET

- | | <u>JA</u> | <u>NEJ</u> | <u>VET EJ</u> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) jag vill kunna påverka mentalvårdsarbetet i Vasa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| på vilket sätt: _____ | | | |
| b) jag vill använda mina egna erfarenheter och mitt eget kunnande till att hjälpa andra psyksist sjuka människor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| på vilket sätt: _____ | | | |

13. JAG ÖNSKAR ATT REGNBÅGSHUSET ORDNAR:

- | | <u>JA</u> | <u>NEJ</u> | <u>VET EJ</u> |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| a) nya grupper, hurdana: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| _____ | | | |
| b) expertföreläsningar, om vad: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| _____ | | | |
| c) motion, hurdan: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| _____ | | | |
| d) handarbete, hurdant: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| _____ | | | |
| e) hobbyverksamhet, hurdant: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| _____ | | | |
| f) kurser, vad för slags: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| _____ | | | |
| g) resor och utfärder: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> en dags utfärder i regionen | | <input type="checkbox"/> naturutfärder | |
| <input type="checkbox"/> 2-dagars resor | | <input type="checkbox"/> längre resor | |
| <input type="checkbox"/> resor i Finland | | <input type="checkbox"/> utlandsresor | |
| vart: _____ | | | |
| _____ | | | |
| h) någon annan verksamhet, vad: _____ | | | |
| _____ | | | |

14. MINA HÄLSNINGAR TILL HANDELDARNA PÅ REGNBÅGSHUSET:

*Tack för din tid och din värdefulla respons för utvecklingen av verksamheten på
Regnbågshuset!*