



”Yhdistys on ollut etappi elämässäni”

Asiakastyytyväisyystutkimus Vantaan mielen-
terveysyhdistys Hyvät Tuulet Ry:lle

Hartikainen, Ira
Kirjalainen, Mia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Paikallisyksikkö

”Yhdistys on ollut etappi elämässäni”

Asiakastytyväisyyystutkimus Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät
Tuulet Ry:lle

Hartikainen Ira
Kirjalainen Mia
Sosiaaliala
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tiivistelmä

Ira Hartikainen
Mia Kirjalainen

”Yhdistys on ollut etappi elämässäni” -Asiakastyytyväisyystutkimus Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet Ry:lle

Vuosi	2013	Sivumäärä	70
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla selvittää Vantaan Mielenterveys yhdistys Hyvät Tuulet Ry:n jäsenien näkemyksiä ja kokemuksia yhdistyksen toiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteena on saada yhdistyksen jäsenet itse vaikuttamaan yhdistyksen toimintaan jäsenkyselyn avulla. Opinnäytetyön kehittämistyönprosessi tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäristön ja toimijoiden kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa asiakastyytyväisyyslomakkeen avulla Vantaan Mielenterveysyhdistyksen Hyvät Tuulet ry:n toiminnan nykytilannetta ja saada yhdistykselle lomakkeista saaduista vastauksista tukea toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä yhdistyksen tietämystä yhdistyksen jäsenien tyytyväisyydestä ja toiminnan kehittämisestä.

Hyvät Tuulet ry on vantaalainen mielenterveysyhdistys, jolla on kaksi kahvilatyypistä kohtaamispaikkaa: Lauhatuuli Hiekkaharjussa ja Myöhätuuli Pähkinärinteessä. Yhdistys on ollut pitkään mukana vantaalaisten mielenterveyskuntoutujien aktivoimisessa ja tukemisessa, se perustettiin jo vuonna 1984. Yhdistyksen jäsenmäärä oli vuonna 2011 yhteensä 8940. Yhdistys kuuluu myös Mielenterveyden keskusliittoon. Toiminnan lähtökohtia ovat vapaaehtoisuus ja vertaistuki. Yhdistyksen hallitus koostuu mielenterveyskuntoutujista ja toiminta perustuu kuntoutujien omaan aktiivisuuteen. Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on edistää henkistä hyvinvointia ja jäsentensä mielenterveyttä, yhdistää ja aktivoida vantaalaisia mielenterveyskuntoutujia, kehittää mielenterveyspalvelujen saatavuutta, laatua ja tasoa, tehdä ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä sekä toimia mielenterveyskuntoutujien äänitorvena. Yhdistys tarjoaa kuntoutujille vertaistukea, keskustelu- ja valistustilaisuuksia, erilaisia kerhoja, opintotoimintaa sekä retkiä ja matkoja. Keskeisintä toiminnassa kuitenkin on se, että jäsenet itse osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä avattiin mielenterveystyön ja mielenterveyskuntoutumisen käsitteitä sekä käsitellään asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta, jotka toimivat sosiaali- ja terveysalan työn keskeisinä eettisinä periaatteina. Lisäksi tarkastellaan kolmannen sektorin merkitystä mielenterveyspalveluissa sekä yhdistystoimintaa. Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, joka sisältää myös tilastollista tutkimusaineistoa. Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimus suoritettiin kirjekyselynä kesäkuun 2012 aikana. Asiakastyytyväisyyslomakkeet lähetettiin kirjeitse kaikille Hyvät Tuulet ry:n jäsenille, jotka olivat maksaneet jäsenmaksun vuonna 2012. Asiakastyytyväisyyslomakkeita lähetettiin yhteensä 280 jäsenelle. Vastausaikaa oli 4.6- 4.7.2012. Määräaikaan mennessä täytettyjä asiakastyytyväisyyslomakkeita palautettiin yhteensä 44 kappaletta. Opinnäytetyön kyselyn vastausprosentti oli 15,7 %.

Asiakastyytyväisyyslomakkeista saatujen tuloksien perusteella jäsenien tyytyväisyys vaihteli osa-alueittain, mutta kokonaisuudessaan asiakkaiden tyytyväisyys Hyvät Tuulet ry:n toimintaa kohtaan oli kohtalaisen hyvä. Eniten kehittämisehdotuksia nousi esille virkistystoiminnan ja vertaistukitoiminnan lisäämiseksi.

Asiasanat: asiakastyytyväisyystutkimus, Hyvät Tuulet Ry, mielenterveystyö, mielenterveyskuntoutuminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus, yhdistystoiminta

Laurea University of Applied Sciences
Tikkurila
Degree Programme of Social Services

Abstract

Ira Hartikainen
Mia Kirjalainen

"The association has been a waypoint in my life" -Customer satisfaction surveys for mental health association Hyvät Tuulet ry

Year	2013	Pages	70
------	------	-------	----

The purpose of our thesis was to carry out a customer satisfaction survey for Hyvät Tuulet ry, which is association for Mental Health located in Vantaa. The aim was to get members of the association themselves to influence the activities of association by sending them a customer satisfaction survey. The thesis development process took place interacting with the environment and with the actors. The purpose of this thesis was to survey the current situation of activities at Vantaa's Mental Health Association Hyvät Tuulet ry, and to use the results of the survey to support the development of the activities. The purpose of this thesis was to increase the association's awareness of their members' satisfaction level and the development of activities.

Hyvät Tuulet association is a mental health association located in Vantaa, which has two types of meeting points: Lauhatuuli in Hiekkaharju and Myöhätuuli in Pähkinärinne. For long time now, the association has been supporting mental health patients in Vantaa, the association was founded back in 1984. The association had a total of 8,940 visitors in year 2011. The association is also part of the Finnish Central Association for Mental Health. The operation of the association is based on voluntary and peer support. The board of the association consists of mental health patients and is based on patients' self-activity.

In the theoretical framework of the thesis we open up the concepts of mental health work and treatment and also customer centricity and participation, which are a part of the health sector's ethical principles. In addition, associations' and the third sector's role in mental health services is examined.

The study is a qualitative research, which also contains statistical material. The study was carried out with a semi-structured questionnaire in June 2012. Customer satisfaction questionnaires were sent by post to members who had paid the membership fee to Hyvät Tuulet association in 2012. Altogether customer satisfaction questionnaires were sent to 280 members. The deadline for answers was 4.6-4.7.2012. There were altogether 44 customer-satisfaction questionnaires returned before the deadline. The answering percentage for the thesis was 15,7%.

According to the results gained from the questionnaires, we can see that the member satisfaction fluctuated in different areas, but looking at the big picture, the membership satisfaction towards Hyvät Tuulet ry was adequate. Most improvement suggestions were aimed at recreational events and peer support.

Key words: customer satisfaction survey, Hyvät Tuulet ry, mental health, rehabilitation, customer oriented approach, involvement, association activity

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
2	MIELENTERVEYSTYÖ JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUMINEN	9
	2.1 Mielenterveyskuntoutuminen	9
	2.2 Mielenterveyskuntoutujan käsite.....	11
	2.3 Mielenterveyskuntoutujan ja työntekijän välinen suhde.....	11
	2.4 Asiakkaan tukeminen arjessa	12
	2.5 Mielenterveystyön eettiset kysymykset	13
	2.6 Mielenterveystyö ja yhteiskunnan muutos.....	14
3	ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKKAAN OSALLISUUS	15
4	HYVÄT TUULET RY	18
	4.1 Hyvät Tuulet ry:n toiminta-ajatus	18
	4.2 Hyvät Tuulet ry:n eettiset periaatteet.....	19
5	KOLMANNEN SEKTORIN MERKITYS MIELENTERVEYSPALVELUISSA	20
	5.1 Matalan kynnyksen toiminta.....	21
	5.2 Mielenterveysyhdistykset	22
	5.3 Vertaistuki.....	22
	5.4 Vapaaehtoistyö kolmannella sektorilla	23
6	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, PROSESSIN TOTEUTUS JA KUVAUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET	24
	6.1 Kehittämistyön prosessi	26
7	TUTKIMUSMENETELMÄT	27
	7.1 Laadullinen tutkimus	27
	7.2 Määrällinen tutkimus	27
	7.3 Tiedonkeruu.....	27
	7.4 Teemoittelu.....	28
	7.5 Hyvän tutkimuksen perusvaatimukset	28
	7.6 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	29
8	MONIVALINTAKYSYMYKSET	30
	8.1 Toiminnan toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä.....	30
	8.2 Ilmapiirin vaikutus jäsenten hyvinvointiin Hyvät Tuulet ry:ssä	31
	8.3 Vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä.....	32
	8.4 Avoimuuden toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä	32
	8.5 Tasapuolisuuden toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä	33
	8.6 Hyvät Tuulet ry:n toimipisteiden sijainnit.....	34
	8.7 Jäsenten omat vaikutusmahdollisuudet Hyvät Tuulet ry:ssä.....	35
	8.8 Hyvät Tuulet ry:n merkitys mielenterveyspalveluissa	35
	8.9 Toiminnan toteutuminen kokonaisuudessaan Hyvät Tuulet ry:ssä	36

9	AVOIMET KYSYMYKSET	37
9.1	Hyvät Tuulet ry:n merkitys jäsenille	37
9.2	Jäsenten kehitysehdotuksia Hyvät Tuulet ry:lle.....	39
9.3	Jäsenten vapaamuotoinen palaute Hyvät Tuulet ry:lle	41
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
11	POHDINTA	45
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena oli tehdä asiakastyytyväisyystutkimus Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet Ry:lle jäsenkyselyn avulla. Työelämän yhteistyökumppani Hyvät Tuulet Ry ilmaisi tarpeensa asiakastyytyväisyystutkimukselle, jonka avulla voitaisiin kartoittaa yhdistyksen nykytilannetta sekä kehittää yhdistyksen toimintaa eteenpäin lomakkeista saatujen tuloksien avulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada yhdistyksen jäsenet itse vaikuttamaan yhdistyksen kehittämistoimintaan.

Asiakastyytyväisyyslomake suunniteltiin yhdessä Hyvät Tuulet Ry:n toiminnanjohtajan kanssa kohderyhmälle sopivaksi, joka motivoisi jäseniä vastaamaan kyselyyn. Yhdistys tarjosi kyselyn palauttaneille jäsenille kahvin yhdistyksen tiloissa sekä mahdollisuus keskustella yhdistyksen toiminnasta yhdistyksen toimijoiden kanssa.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, joka sisältää myös tilastollista tutkimusaineistoa. Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Asiakastyytyväisyyskyselyt lähetettiin 280 jäsenelle kirjeitse kesäkuussa 2012 ja vastausaikaa oli 4.6-4.7.2012 saakka. Määräaikaan mennessä täytettyjä asiakastyytyväisyyslomakkeita oli palautettuna yhteensä 44 kappaletta. Opinnäytetyön vastausprosentti oli 15,7 %. Syksyn 2012 aikana kokosimme teoriaosuutta ja analysoimme kyselyistä saatuja vastauksia. Asiakastyytyväisyyslomakkeiden tulokset lähetettiin työelämän yhteistyökumppanille Hyvät Tuulet Ry:lle sovitusti tammikuussa 2012.

Hyvät Tuulet Ry on kolmannen sektorin yhteisö, joka kuuluu Mielenterveyden keskusliittoon. Yhdistys tarjoaa jäsenilleen toimintaa, virikkeitä, mielekästä tekemistä ja vertaistukea, yksilöllisyyttä kunnioittaen. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää henkistä hyvinvointia, yhdistää ja aktivoida vantaalaisia mielenterveyskuntoutujia sekä pyrkimään saattamaan yhteistoimintaan ystäviä, viranomaisia ja muita osallisia, edistää jäsentensä mielenterveyttä, kehittää mielenterveyspalvelujen saatavuutta, laatua ja tasoa sekä tehdä ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä.

Mielenterveyden ongelmat kaventavat usein mielenterveyskuntoutujan sosiaalista verkostoa. Mielenterveysyhdistysten tarjoama vertaistuki voi auttaa ihmissuhteiden palautumisessa. Vertaistukea tarjoavien mielenterveysyhdistysten toiminnalla on kuntouttava merkitys jäsenilleen. Myönteisiä vaikutuksia mielenterveysyhdistysten tarjoamasta vertaistuesta on nähtävissä mielenterveyden häiriön aiheuttaman psykososiaalisen kriisin ja haittojen vähenemisenä, kuntoutujien kokeman elämänlaadun paranemisenä sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen käytön vähenemisenä. (Hulmi 2004, 179-184.)

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä avattiin mielenterveystyön ja mielenterveyskuntoutumisen käsitteitä sekä käsitellään asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta, jotka toimivat sosiaali- ja terveysalan työn keskeisinä eettisinä periaatteina. Lisäksi tarkastellaan kolmannen sektorin merkitystä mielenterveyspalveluissa sekä yhdistystoimintaa.

2 MIELENTERVEYSTYÖ JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUMINEN

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 14.12.1990/1116 1§)

Tärkeää sosiaalityössä on ennalta ehkäistä mielenterveysongelmia. Tässäkin moniammatillisuus ja yhteistyön tärkeys korostuu. Strategian laatimiseksi on tehtävä tarkoin suunniteltu työnjako, jossa on otettu monet eri sektorit huomioon. Ehkäisevässä mielenterveystyössä tarvitaan muun muassa tuki päättäjiltä ja resurssien käytöstä vastaavilta, kunnassa toimivien sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden panos, koulut, työpaikat, sairaalat sekä muut viranomaiset. Myös kolmas sektori kuten järjestöt ja kirkot tuovat tarvitun tuen mielenterveystyöhön. Näiden eri osa-alueiden toimiessa yhteen saadaan aikaan yhteistyökykyinen, toimiva ja turvallinen ilmapiiri niin asiakkaiden kuin työntekijöiden välille. Näin pyritään vähentämään ääritapauksia, kuten esimerkkinä Suomessa lähivuosina tapahtuneiden kouluammuskeluiden jälkeen tärkeäksi nähtiin nuorten ja aikuisten ehkäisevä mielenterveystyö ja hoitoon hakeutumisen helpottaminen. Tämä vaatii yhteistyötä monilta eri sektoreilta, nuorten pääsyä hoitoon ja asiantuntijoiden luokse pitäisi helpottaa, mutta se vaatii resurssien lisäystä henkilökunnassa ja muussa mielenterveystoiminnassa kuten mm. tukemalla järjestöjä ja kuntia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2009)

2.1 Mielenterveyskuntoutuminen

WHO:n määritelmän mukaan mielenterveys on olennainen osa terveyttä. Kuten terveys, mielenterveys ei merkitse ainoastaan sairauden puuttumista, vaan se on fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila. Mielenterveys määritellään hyvinvoinnin tilaksi, jossa yksilö tun-

nistaa omat kykynsä, selviytyy elämään normaalisti kuuluvasta stressistä, kykenee työskentelemään tuottavasti ja tuloksellisesti sekä kykenee antamaan panoksensa yhteisössään. (WHO 2007).

Mielenterveyskuntoutus on toimintaa, jolla pyritään parantamaan ihmisten toimintakykyisyyttä ja sosiaalista selviytymistä. Kuntoutuksella pyritään sellaiseen muutokseen yksilön ja ympäristön välisessä suhteessa, joka ilmenee toimintakyvyn ja -mahdollisuuksien paranemisena, parempana selviytymisenä arkielämässä, parempana työkykynä ja selviytymisenä työssä sekä opinnoissa hyvinvointina ja elämänhallinnan vahvistumisena sekä sosiaalisen osallisuuden vahvistumisena. Nämä tavoitteet voivat toteutua, vaikka sairauteen liittyviä oireita ei pystytä kokonaan poistamaan. Tällöin on kyse sellaisten voimavarojen löytämisestä ja sellaisen toimintaympäristön luomisesta, joiden avulla täysipainoinen elämä on mahdollista ongelmista huolimatta. Kuntoutus onnistuu yleensä parhaiten silloin, kun kuntoutuja on itse mukana päättämässä kuntoutuksensa tavoitteista ja ottamassa kantaa valittaviin keinoihin. Näin hän sitoutuu itse toimintaan. Kuntoutus voidaan ymmärtää kuntoutusprosessina, jonka aikana kuntoutuja löytää uusia keinoja ja toimintatapoja, jotka auttavat häntä selviytymään omilla sosiaalisissa rooleissaan, erilaisissa arkipäivän toiminnoissa ja sosiaalisissa kanssakäymisissä. Kuntoutusprosessia luonnehditaan usein yksilölliseksi kasvu- ja oppimisprosessiksi. Kuntoutus merkitsee yleensä aina uudelleen orientoitumista ja oppimista: sen myötä ihminen löytää itsestään uusia voimavaroja ja oppii hallitsemaan arkielämän tilanteita sekä hänen tietonsa ja taitonsa lisääntyvät. Kuntoutuksen ensisijaisena tarkoituksena on, että kuntoutuja löytää elämäntavan, joka on hänen toiveidensa mukainen ja jonka hän uskoo voivansa omaksua. Kuntoutuja ei voi olla passiivinen toimenpiteiden vastaanottaja, vaan hän on itse aktiivinen toimija. (Järvikoski, Härkäpää 2011, 8,14-16.)

Kuntoutus on toimintakokonaisuus, jota ei voida tarkastella vain kuvaamalla yksilön tilannetta, vaan siihen sisältyy sekä mikro-, meso-, että makrotasoisia ilmiöitä. Mikrotasolla on kysymys yksilön vuorovaikutuksesta erilaisissa pienryhmissä: kuntoutujasta suhteessa niihin asiantuntijoihin, tukihenkilöihin, palveluihin sekä toimenpiteisiin, joita hän kuntoutuksensa aikana kohtaa ja joiden avulla hänen kuntoutumisensa etenee. Mesotasolla on kysymys muun muassa kuntoutusorganisaatiosta (esimerkiksi kuntoutuksen palveluntuottajat tai kuntoutusta järjestävät organisaatiot) ja niistä menetelmistä ja toimintastrategioista, joita ne noudattavat tuottaessaan tai järjestäessään kuntoutuspalveluja. Makrotasolla eli yhteiskunnan tasolla on kysymys väestötason tarpeista ja kuntoutuspolitiikasta, joissa heijastuvat myös yhteiskunnan yleiset arvot sekä asenteet. Eri tasojen välinen vuorovaikutus on keskeistä myös kuntoutuksessa. Makrotason toiminta, esimerkiksi yhteiskunnan arvot ja lainsäädäntö, säätelevät sitä, miten kuntoutustoimintaa toteutetaan eri organisaatioissa. Makro- ja mesotason ilmiöt heijastuvat puolestaan siihen, millaista kuntoutusta mikrotasolla annetaan, millainen on kuntoutujan rooli kuntoutusta koskevassa päätöksenteossa ja miten yksilölliset kuntoutusprosessit ete-

nevät. Vaikutusyhteydet kulkevat aina myös toiseen suuntaan. Mikrotason toimintaa koskeva tieto ja kokemukset välittyvät eri reittejä meso- ja makrotasolle. (Järvikoski, Härkäpää 2011, 19-20.)

2.2 Mielenterveyskuntoutujan käsite

Mielenterveyskuntoutuja on asiakas, joka hakee, käyttää ja tarvitsee mielenterveyskuntoutuspalveluja. Mielenterveyskuntoutujalla on rajoitteita tai ongelmia psykososiaalisessa toimintakyvyssä, jota arvioimalla voidaan tarkastella ihmisen mielenterveyttä. Psykososiaaliseen toimintakykyyn kuuluu arkipäivän tilanteista ja huolenpitotehtävistä selviytyminen, sosiaalisten suhteiden solmiminen ja ylläpitäminen, arkipäivän ongelmien ratkaisutaito ja toiminen omassa elinympäristössä. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä, Ihalainen 2003, 53, 60.)

Mielenterveyskuntoutujilla on elämän aikana ollut usein vaikeita elämänvaiheita ja he ovat voineet kokea hylkäämistä ja turvattomuutta, mistä aiheutuu huono itsetunto ja epärealistinen kuva itsestään. Tämän seurauksena kuntoutuja aliarvioi itseään ja yliarvioi vaikeuksia, joten tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttaminen on vaikeaa. Tavallisimpia esiin nousseita ongelmia ovat aloittekyvyttömyys, heikentynyt keskittymiskyky, pelot, alhainen itsearvostus, passiivisuus ja yksinäisyys sekä arkisten taitojen heikkous. Kuitenkin mielenterveyshäiriön luonne, vaikeusaste ja kesto vaihtelevat yksilöllisesti. (Kettunen ym. 2003, 121-122.)

Mielenterveyskuntoutuja on oman elämänsä ja oman kuntoutumisensa paras asiantuntija. Kuntoutumisen tueksi on saatava tilaa, aikaa, erilaisia vaihtoehtoja ja tukea kokemusten jäsentämiseen, saadun tiedon miettimiseen ja oman elämäntilanteen selkiyttämiseen. Vertaistukiryhmissä ja kuntoutuskursseilla kuntoutuja voi verrata kokemuksiinsa toisten mielenterveyskuntoutujien kokemuksiin sekä kuntoutustyöntekijöiden tietoon kuntoutumisprosessista. Keskeistä on jokaisen kokemushistorian arvostaminen, keskinäinen tuki sekä tasa-arvoinen vuorovaikutus. (Mielenterveyden keskusliitto 2010.)

2.3 Mielenterveyskuntoutujan ja työntekijän välinen suhde

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde mielenterveystyössä on tavoitteellinen. Tavoitteellisuudella tarkoitetaan sitä, että vuorovaikutuksella sekä yhteistyöllä on tavoitteet ja päämäärä. Työntekijän työhön kuuluu edistää vuorovaikutuksellaan asiakkaan tavoitteiden saavuttamista. Mielenterveystyössä vuorovaikutus kuuluu keskeisesti auttamiseen. Työntekijän kuuluu rohkaista, rauhoittaa ja olla empaattinen asiakkaansa kanssa. Luottamussuhteen ollessa avoin pystyy asiakas tarkastelemaan itseään ja omaa toimintaansa. Työntekijän tulee kiireenkin

keskellä luoda asiakkaalle kuva, että hän on asiakasta varten ja valmis kuuntelemaan häntä. Ammatillisuus näkyy siinä, että vuorovaikutussuhde on asiakkaan kanssa luottamuksellinen ja rakentuu asiakkaan avuntarpeen vuoksi. Vaikka asiakas ja työntekijä ovatkin ihmisinä tasa-arvoisia, niin työntekijä on asemansa vuoksi enemmän vaikutusmahdollinen ja hänellä on enemmän vastuuta vuorovaikutussuhteessa. Työntekijä toimii ammattinsa, mutta myös persoonansa avulla. Luottamuksellisuus syntyy ilmapiiristä joka on luotettava. Tällaisessa ilmapiirissä kunnioitus, välittäminen ja kuuntelu ovat erittäin tärkeitä. On tärkeää, että asiakkaalle tulee tunne, että työntekijä ymmärtää häntä. Työntekijän tulee aina muistaa työssään asiakkaan ihmisarvo sekä ihmisen kunnioittaminen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että riippumatta asiakkaan psyykkisestä sairaudesta, sosiaalisesta asemasta, käyttäytymisestä, historialta tai muusta on työntekijän osoitettava arvostavansa asiakkaan yksilöllisyyttä ja ihmisarvoa. Tilanteet, joissa työntekijä joutuu toimimaan asiakkaan tahdonvastaisesti, on työntekijän myös muistettava kunnioittaa asiakasta. Ammatillisuus näissä tilanteissa ilmenee mm. sillä, että työntekijä puhuttelee ja kohtelee asiakasta arvokkaasti ja perustelee asiakkaalle miksi jokin asia tehdään asiakkaan tahdonvastaisesti. (Saarelainen, Stengård, Vuori-Kemilä 2003, 69, 83-84.)

2.4 Asiakkaan tukeminen arjessa

Mielenterveyskuntoutujille arkielämästä selviytyminen, perustarpeista huolehtiminen sekä sosiaaliset tilanteet tuottavat usein ongelmia. He tarvitsevat usein näissä tilanteissa tukea. Syitä siihen, että mielenterveyskuntoutujien on vaikea selviytyä arjesta, ovat esimerkiksi psyykkisen energian puute, sekavuus tai heikot kommunikointitaidot. Arkisessa elämässä selviytymisen harjoittelu on tärkeä osa mielenterveyskuntoutusta. Asiakkaan pitkäaikaiset mielenterveysongelmat huonontavat usein muistamis- ja oppimiskykyä. Työntekijän tulee asettaa tarpeeksi pieniä välitavoitteita asiakkaalleen, jotta asiakas saisi mahdollisimman paljon onnistumisen kokemuksia ja niiden kautta lisää motivaatiota. Ihminen tarvitsee elämäänsä sosiaalisia suhteita. Mielenterveyskuntoutuja voi tuntea yksinäisyyttä. Heillä voi olla takanaan pettymyksiä ihmissuhteissa ja heillä voi olla puutteelliset sosiaaliset taidot. Työntekijän tulee pyrkiä vahvistamaan asiakkaan sosiaalisia verkkoja kuntoutuksen aikana, sillä se on kuntoutumisen kannalta oleellista. Asiakasta tulee myös kannustaa uusien sosiaalisten suhteiden muodostamiseen. Tällaisia voivat olla esimerkiksi vertaisryhmät tai tukihenkilötoiminta. Mielenterveyskuntoutuksessa motivaatiolla on tärkeä merkitys, sillä se ratkaisee kuntoutumista sekä arkista selviytymistä. Mielenterveyspotilaan motivoituminen voi olla vaikeaa. Voi olla, että asiakas ei tunnista ongelmaansa ja ongelmat voivat olla laajoja, tällöin edistyminen voi olla äärettömän hidasta. Myös työntekijälle on raskasta työskennellä vaikeasti motivoituneen asiakkaan kanssa. Työntekijän ohjatesa asiakasta tulisi hänen aina selvittää asiakkaan motivaatio sekä tavoite. Työntekijän on hyvä aloittaa kuuntelemalla asiakkaan toiveita. Asiakas on

motivoitunein ongelmiin, joita hän on sillä hetkellä valmis käsittelemään. Näihin ongelmiin tulisi keskittyä, sillä se on kaikista tuloksellisinta. (Saarelainen, Stengård, Vuori-Kemilä 2003: 77-79, 82.)

2.5 Mielenterveystyön eettiset kysymykset

Sosiaalialan ammattilainen kunnioittaa ihmisen oikeutta ja vastuuta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalialan ammattilainen rohkaisee asiakkaita laajaan osallisuuteen sekä pyrkii toiminnassaan turvaamaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen, samalla korostaen asiakkaan omaa vastuuta ratkaisuista ja toiminnasta. Asiakkaan osallisuus voi toteutua vain, jos hän saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan, hänelle lain mukaan kuuluvista etuuksista sekä muista asiaan vaikuttavista seikoista. Jotta asiakasta voidaan auttaa mahdollisimman hyvin, on sosiaalialan työn oltava verkostoitunutta ja moniammatillista. Milloin asiakas ei kykene ilmaisemaan tahtoaan tai ottamaan vastuuta toiminnastaan, sosiaalialan ammattihenkilö varmistaa yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan, taikka omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa, että asiakasta kohdellaan ihmisarvoisesti ja hänen asiansa käsitellään oikeudenmukaisesti. (Ammattieettinen lautakunta 2009.)

Ammattilainen harjoittaa eettistä harkintaa päivittäin työssään tehdessään päätöksiä koskien asiakkaiden tulevaisuutta ja hyvinvointia. Hän kantaa henkilökohtaisen vastuun tekemistään valinnoistaan. Henkilökohtaisen vastuun määrä ei ole kuitenkaan rajaton ammattilaisellakaan. Hän on myös velvollinen kritisoimaan työyhteisönsä vastuuta ja päätöksiä, jos huomaa sen loukkaavan eettisiä periaatteita ja oikeudenmukaisuutta. Ammattilaisen tulee aina noudattaa oikeuslakiperiaatetta, jonka mukaan hän toimii tarkalleen lain mukaan ja tekee päätökset lakia noudattaen. Sosiaalialalla ei aina koeta oikeudenmukaisuuden tapahtuvan, vaikka lakia olisikin noudatettu. Vaikeimmissa tapauksissa työntekijä voi turvautua omaan turvaverkkoonsa, kollegoiden, työorganisaation ja työnantajan tukeen. Pakon käyttö mielenterveystyössä ja myös muilla sosiaalialan alueilla on joskus tarpeen ja se johtaa myös ristiriitatilanteisiin asiakkaan kanssa. Työntekijä voi pyytää toiselta ammattilaiselta tämän mielipidettä ja uutta näkökulmaa vaikeaan asiaan. Asiasta tulee käydä keskustelua ja ottaa huomioon monet eri seikat, jotka mahdollisesti vaikuttavat asian lopputulokseen. Asiakaslähtöisessä ammatissa ainoastaan yhden ammattilaisen mieli- ja toimenpide ei aina takaa parasta lopputulosta asiakkaan hyvinvoinnin takaamiseksi, joten moniammatillisuus ja sen harjoitus on sosiaalialan yksi tärkeimmistä kulmakivistä. Se toimii työntekijän tärkeänä työkaluna ja sitä tulee kehittää alan muuttuessa jatkuvasti. (Ammattieettinen lautakunta 2009.)

2.6 Mielenterveystyö ja yhteiskunnan muutos

WHO on arvioinut, että masennus tulee olemaan teollistuneissa maissa sepelvaltimosairauksien jälkeen toiseksi yleisin kansanterveysongelma vuoteen 2020 mennessä. Mielenterveyteen liittyvät sairaudet ovat siis kasvamassa aikamme suurimmaksi kansantautiryhmäksi. Mielenterveyteen liittyvien sairauksien aiheuttamat kansantaloudelliset menetykset voivat pian olla samaa tasoa kuin sydän- ja verisuonisairaudet aiheuttamat kustannukset. Tämän lisäksi ennustetaan myös, että mielenterveyden sairaudet ja kustannukset kasvavat edelleen tulevaisuudessa. Kasvu jälkiteollistuneissa maissa on ollut erittäin selvää tähän mennessä, joissa on siirrytty tietoyhteiskuntaan. Nähtävästi jotakin ihmisen sopeutumiskyvyn ylittävää on ilmaantunut elämänmuotoomme. Tämä muutoksen nopeus voi olla yksi selittävä tekijä, joilla selitetään ihmisten vaikeuksia sopeutua muutoksiin ja myös sitä, kuinka reagoimme siihen mielen tasapainon järkkymisellä. Globalisoituvassa maailmassamme muutokset ovat vaikeasti ennalta ennustettavissa. Muutokset saattavat olla jyrkkiä ja nopeita ja niiden kohtaamiseen varautuminen on tarpeen vaikkakin ongelmallista. Kriiseihin varautuminen on välttämätöntä - myös mielenterveystyössä. (Eskola 2007, 39-40.)

Sairastavuudesta kertovat tilastotiedot kertovat viitteitä maamme kehityssuunnasta. Näiden tilastojen viesti on selkeä, mielenterveysongelmien taloudellinen ja yhteiskunnallinen hinta nousee nopeasti.



Kaavio 1. (lähde: Eskola 2007, 40 sekä Eläketurvakeskus 2011.)



Kaavio 2. (lähde: Eskola 2007, 40 sekä Eläketurvakeskus 2011).

Tuoreimmat tilastot työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymisen syistä näkyvät Eläketurvakeskuksen laatimasta raportista. Eläketurvakeskuksen laatimassa tilastoraportissa ”Katsaus eläketurvaan 2011” selviää, että työkyvyttömyyseläkkeensaajalla on työkyvyttömyyseläkkeen perusteena tavallisimmin jokin mielenterveyden häiriöiden sairauspäryhmään kuuluva sairaus. Kaikista vuonna 2010 työkyvyttömyyseläkettä työeläkkeenä saaneista 38 prosentilla eli 81 100 henkilöllä työkyvyttömyyden taustalla oli mielenterveyden häiriö. 62 000 työkyvyttömyyseläkkeensaajalla pääasiallinen sairaus kuului tuki- ja liikuntaelinten sairausryhmään. Nämä kaksi sairausryhmää kattavat siis kaksi kolmasosaa työkyvyttömyyseläkkeen perusteena olevista sairauksista. Vaikka työkyvyttömyyseläkettä saavien kokonaismäärä on 1990-luvun puolivälin jälkeen selkeästi vähentynyt, on mielenterveyden häiriöiden perusteella myönnettyjen työkyvyttömyyseläkkeiden määrä lisääntynyt tasaisesti. Vuodesta 2000 lähtien mielenterveyden häiriöt ovat olleet yleisin sairausryhmä työkyvyttömyyseläkettä saavilla. Sitä ennen suurin ryhmä olivat tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ja 1970-luvun loppupuolelle asti verenkiertoelinten sairaudet. (ETK 2011.)

3 ASIAKSLÄHTÖISYYS JA ASIAKKAAN OSALLISUUS

Asiakslähtöisyys on sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisiä periaatteita. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallisessa suosituksessa todetaan, että asiakslähtöisyys on entistä hyväksyttävämpi julkisten ja yksityisten palveluiden kehittämistavoite ja yksi hallinnon uudistuksen perusajatuksia. Suosituksen mukaan asiakslähtöisen toiminnan avulla asiakkaiden ja ammattilaisten välille syntyy aitoa, tasa-arvoista ja kahdensuuntaista vaikuttamista ja vuoropuhelua. Perusajatuksena asiakslähtöisessä työtavassa on asiakkaan kuulemi-

nen ja hänen omat kokemuksensa. Asiakslähtöisyyteen kuuluu myös se, että asiakkaiden omia käsityksiä ja toimintaa kunnioitetaan, asiakas saa itse vaikuttaa omien asioidensa käsittelyyn ja etenemiseen, asiakas saa osakseen asiallista kohtelua ja toiminta perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tekemiseen. Työn eettisiä periaatteita ovat ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden, kunnioittaminen, yhdenvertaisuus, rehellisyys ja hoidon tai palveluiden jatkuvuus. (Laitila 2010, 7.)

Asiakkaan osallisuutta korostetaan erilaisissa suunnitelmissa, strategioissa ja ohjelmissa. Jo laki edellyttää asiakkaan itsemääräämisen kunnioittamisen sekä asiakkaan osallistavan työotteeseen. Kuten muun muassa laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) sanotaan; ”8 § Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen: Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.”

Palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden osallisuus on keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa, niin myös mielenterveystyön puolella. Osallisuus nähdään laajempänä kokonaisuutena kuin osallistuminen. Osallistaminen käsittää ajatuksen siitä, että palveluiden käyttäjän tai asiakkaan toiminnalla on jonkinlainen vaikutus itse palveluprosessiin. Osallisuudella tarkoitetaan kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys on myös määritelty toistensa rinnakkaiskäsitteiksi. Asiakaslähtöisyys kuvaa palvelun tavoiteulottuvuutta ja osallisuus asiakkaan kokemusulottuvuutta. Aito asiakaslähtöisyys voi toteutua vain, jos asiakas kokee osallisuutta. (Laitila 2010.)

Mielenterveystyö on kehittynyt vuosikymmenien aikana huimasti ja asiakkaan osallisuuden huomioiminen ei ole ollut aina itsestäänselvyys. Laitila kuvaa mielenterveystyön kehitystä tekstissään ”Asiakkaan osallistaminen mielenterveys- ja päihdetyössä” seuraavanlaisesti; ”Voidaan kuvata, että 1980-luvun mielenterveys- ja päihdetyössä oli nähtävissä piirteitä sekä hyvinvointivaltion alkuaikojen (1940-luvulta lähtien) laitosparadigmasta että kuntoutusparadigmasta, joka alkoi kehittyä jo 1960-luvulla. Aspvik (2003) onkin todennut, ettei näiden kahden paradigman välillä ole ristiriitaa. Laitosparadigmaan liittyy ajatus asiakkaasta passiivisena toimenpiteiden objektina, jota voidaan kutsua hoidokiksi tai holhokiksi. Kuntoutusparadigmalle leimallista on porrasteinen kuntoutusjärjestelmä, jonka lopullisena tavoitteena on kuntoutua tavalliseen yhteiskuntaan. Mallissa yhdistyivät tasa-arvoperiaate ja muusta yhteiskunnasta eristetyt palvelut. Palveluiden käyttäjällä oli niukasti valinnanvapautta ja käytännössä valin-

nanmahdollisuus rajoittui joko standardoidun palvelun käyttämiseen tai sen ulkopuolelle jäämiseen. Asiakas oli saaja tai suojatti.”

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) alkuvuodesta 2009 julkaisemassa kansallisessa mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa esitetään STM:n asettaman asiantuntijatyöryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön yhteiseksi kehittämiseksi vuoteen 2015. Kansallisella mielenterveys- ja päihdesuunnitelmalla pyritään vahvistamaan mielenterveys- ja päihdeasiakkaan asemaa, edistämään mielenterveyttä ja päihhteettömyyttä ja ehkäisemään haittoja, painottamaan avo- ja peruspalveluja mielenterveys- ja päihdepalvelujärjestelmän kehittämisessä sekä vahvistamaan palvelujen ohjauskeinoja. Asiakkaan aseman vahvistamisessa keskitytään muun muassa yhdenvertaisuuteen, matalan kynnyksen yhden oven periaatteeseen, kokemusasiantuntijoiden asemaan sekä vertaistukeen. (Laitila 2010.)

Osallisuus on nähty eettisenä ihanteena, jonka on mahdollista toteutua yhteistyösuhteessa. Puhutaan yhteisestä päätöksenteosta ja mahdollisuuksista vaikuttaa erilaisiin valintoihin. Tasavertainen vuorovaikutus on edellytys asiakkaan osallistumiselle ja huomioimiselle yksilönä, ja kun asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijaksi, se merkitsee myös asiantuntijahierarkian purkamista ja sen muuttamista yhteistyösuhteeksi. Yhteistyössä eri osapuolilla on yhteinen päämäärä, jonka saavuttamiseksi he pyrkivät yhteiseen ymmärrykseen. Tasavertainen vuorovaikutus merkitsee avointa kommunikaatiota, jossa kumpikaan ei alistu tai hallitse toista. Yhteistyösuhteen perustana tulisi olla kuuleminen, luottamus ja yhteinen usko muutoksen mahdollisuuteen. Yhteistyösuhteessa lähtökohtia ovat turvautuminen ja läheisyys. Päämäärinä voidaan nähdä oman elämän hallinta sekä mahdollisuuksien näkeminen. Toiminnan säännöt ovat avoimia ja molempien osapuolien tiedossa. Yhteistyösuhteessa työntekijä kuulee asiakasta huolella ja pyrkii asettautumaan asiakkaan asemaan ymmärtääkseen paremmin ja ollakseen läsnä aidosti sekä ammattilaisena että ihmisenä. (Koskisuus 2004, 20-22.)

Dialogisuudella viitataan aitoon vuorovaikutteiseen yhteistyösuhteeseen. Dialogisuus on kohtaamista sekä auttamista ilman ennakkoluuloja. Vuorovaikutus sekä dialogisuus voivat olla asiakkaalle että ammattilaiselle yhdessä oppimista ja vähittäistä tutustumista. Yhteistyösuhte etenee dialogissa, jossa asiakkaan omat näkemykset ja kokemukset nousevat esiin. Yhteistyössä etsitään vaikeisiin tilanteisiin ratkaisuja, sillä asiakkaalla itsellään on paras käsitys omasta elämäntilanteestaan. Dialogissa kehittyä jaettu käsitys asioista ja tietoisuus erilaisista ratkaisuvaihtoehdoista syntyy vuorovaikutuksen myötä. Vuorovaikutuksen vaikeus on siinä, ettei ammatillisuus saisi vaimentaa asiakasta, vaan sen tulisi antaa hänelle kokemus itselle tärkeään asiaan osallistumisesta ja vaikuttamisesta. Oleellista on, että asiakas voi kokea olevansa oman elämänsä ohjaimissa ja ymmärtävänsä, mistä on kyse. Työntekijältä edellytetään herkkyyttä tunnistaa asiakkaan tilannetta ja valmiutta muuttaa toimintaansa sen mukaisesti. Ihmistä neuvottaessa tarvitaan taitoa, jossa pyritään asettumaan toisen maailmaan. Vuoro-

vaikutuksen tavoite ei ole välttämättä saavuttaa yksimielisyyttä asiassa, vaan pyritään vertailemaan erilaisten näkökulmien hyödyllisyyttä ja pohtimaan erilaisten valintojen vaikutuksia. Parhaimmassa tapauksessa dialogi voi tuoda sellaisia uusia sekä luovia ratkaisuja, joita asiakas ei olisi tullut yksin ajatelleeksi. (Koskisuus 2004, 20-22.)

Yhteiskunnallisesta ja sosiaalisesta näkökulmasta asiakkaan osallisuus nähdään tärkeänä, sillä osallisuuden kokemuksen terapeuttinen ja voimaannuttava merkitys sekä voi vaikuttaa positiivisesti asiakkaan hallinnan tunteeseen ja itsetuntoon. Osallisuuskokemus voi tukea yhteiskuntaan integroitumista ja vähentää stigmatisoitumista sekä voidaan vähentää mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyvää leimaamista ja syrjintää. Palvelujärjestelmän näkökulmasta osallisuus voidaan nähdä tärkeänä, jotta pystytään tuottamaan laadukkaita sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluja. (Laitila 2010.)

4 HYVÄT TUULET RY

4.1 Hyvät Tuulet ry:n toiminta-ajatus

Hyvät Tuulet ry on vantaalainen mielenterveysyhdistys, jolla on kaksi kahvilatyypistä kohtaamispaikkaa: Lauhatuuli Hiekkaharjussa ja Myöhätuuli Pähkinärinteessä. Yhdistys on ollut pitkään mukana vantaalaisten mielenterveyskuntoutujien aktivoimisessa ja tukemisessa, se perustettiin vuonna 1984. Kävijämäärä yhdistyksessä oli vuonna 2011 yhteensä 8940. Yhdistys kuuluu myös Mielenterveyden keskusliittoon. Toiminnan lähtökohtia ovat vapaaehtoisuus ja vertaistuki. Yhdistyksen hallitus koostuu mielenterveyskuntoutujista ja toiminta perustuu kuntoutujien omaan aktiivisuuteen. Kodinomaisella yhteisöllä annetaan hyvät lähtökohdat kartuttaa ja ylläpitää sosiaalisia kontakteja sekä kokea kuuluvansa ryhmään. (Hyvät Tuulet laatukäsikirja 2010.)

Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on edistää henkistä hyvinvointia ja jäsentensä mielenterveyttä, yhdistää ja aktivoida vantaalaisia mielenterveyskuntoutujia, kehittää mielenterveyspalvelujen saatavuutta, laatua ja tasoa, tehdä ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä sekä toimia mielenterveyskuntoutujien äänitorvena. Yhdistyksessä kuntoutujalle on tarjolla vertaistukea, keskustelu- ja valistustilaisuuksia, erilaisia kerhoja, opintotoimintaa sekä retkiä ja matkoja. Keskeisintä toiminnassa kuitenkin on se, että jäsenet itse osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Hyvät Tuulet laatukäsikirja 2010.)

Yhdistyksen jäsenyydet ovat varsinaiset jäsenet ja kannatusjäsenet. Varsinainen jäsen on henkilö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen ja toiminnan, ja jonka hallitus hyväksyy. Kannatusjäseneksi pääsee yhdistyksen toiminnan tukemisesta kiinnostunut yksityinen henkilö,

yhteisö tai rekisteröity säätiö. Jäsenyys perustuu täysin vapaaehtoisuuteen, ketään ei voi pakottaa liittymään yhdistykseen. Syyskokouksessa päätetään yhdessä yhdistyksen vuotuinen jäsenmaksu. Myös uusilla jäsenillä on mahdollisuus tutustua yhdistyksen toimintaan ja tiloihin aukioloaikoina. Jäsenet voivat osallistua toimintaan voimavarojensa ja kiinnostuksen mukaan. (Hyvät Tuulet laatukäsikirja 2010.)

Hyvät Tuulet ry:ssä oli vuonna 2012 palkattuna yksi toiminnanohjaaja ja kaksi tukityöllistettyä keittiötyöntekijää. Tällä hetkellä vuonna 2013 yhdistyksessä työskentelee lisäksi toinen toiminnan ohjaaja sekä kaksi järjestötyöntekijää. Yhdistyksen asioita hoitaa toiminnanohjaajien lisäksi myös hallitus, joka koostuu jäsenistä. Hallitukseen kuuluu syyskokouksessa valitut jäsenet. Hallituksen puheenjohtajan ja jäsenten toimikausi on kaksi vuotta. Hallituksen jäsenten kesken jaetaan toiminnan vastuualueita, joista hallituksen jäsenet sitoutuvat huolehtimaan. Hallitus kokoontuu kuukausittain ja kokouksissa päätetään yhdistystä koskevista asioista. Yhdistyksen jäsenillä on myös mahdollisuus tuoda kokouksiin asioita käsiteltäviksi.

Hyvät Tuulet ry tekee myös paljon yhteistyötä Espoon mielenterveysyhdistys EMY ry:n, Tukiyhdistys Karvinen ry:n, Tukiyhdistys Majakka ry:n sekä Kirkkonummen seudun mielenterveysyhdistys Kisu ry:n kanssa. Pääkaupunkiseudun yhdistykset toteuttavat yhteisiä retkiä ja osallistuvat yhdessä erilaisiin tapahtumiin, esimerkiksi Mielenterveysmessuille. Lisäksi yhdistykset viettävät yhteisiä juhlia sekä julkaisevat yhteistä Avomielin-lehteä. Yhteistoiminta mahdollistaa jäsenille enemmän toimintaa sekä antaa yhdistykselle enemmän näkyvyyttä. Yhteistoiminta pienentää myös eri tapahtumien kustannuksia, koska kustannukset jakautuvat eri toimijoiden kesken. Näin mahdollistetaan myös se, että yhdistys pysty olemaan laajemmin mukana eri tapahtumissa. Yhteistyö on myös tuonut tutustujia ja uusia jäseniä yhdistykselle. Yhteistyö on myös tärkeää ennaltaehkäisevää työtä; kuntoutuja pääsee yhdistyksessä mahdollisimman nopeasti takaisin sosiaaliseen arkielämään, jossa on mielekästä tekemistä ja aktiiviteettejä. (Toimintakertomus 2011.)

4.2 Hyvät Tuulet ry:n eettiset periaatteet

Hyvät Tuulet ry:ssä noudatetaan sosiaalialan ammattihenkilöitä sitovia eettisiä periaatteita. Kaikki toiminta perustuu ihmisarvon kunnioittamiseen, jolloin arvostetaan hyviä käytöstapoja ja toimitaan niiden mukaan. Jäsenten arvoja ja vakaumusta kunnioitetaan. On myös olennaista, että jäsenet osallistuvat yhdistyksen toiminnan suunnitteluun. Jokainen jäsen on yksilö ja hänet nähdään itsenäisenä, vastuullisena ja yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin osallistuvana toimijana. (Hyvät Tuulet laatukäsikirja 2010.) Tärkeää on noudattaa vaitiolovelvollisuutta ja luoda myös näin jäseniin luottamuksellisen suhde. Luottamukselliseen suhteeseen kuuluu myös tehdä asiat sovitulla tavalla avoimesti, rehellisesti ja aikataulussa. Hyvät Tuulet ry:ssä

hyvä vuorovaikutussuhde alkaa siitä, että kuunnellaan ja kuullaan, mitkä ovat jäsenten odotukset ja idea yhdistyksen toiminnasta. Yhdistyksen laatua kehitetään myös jatkuvasti. Laadun kehittämisen ja arvioimisen mittarina käytetään jäsenpalautetta. Palautteen kerääminen on tärkeässä osassa, kun toimintaa pyritään määrittelemään, arvioimaan ja kehittämään. Tavoitteena on järjestää jäsenten tarpeidenmukaista toimintaa. (Hyvät Tuulet laatukäsikirja 2010.)

5 KOLMANNEN SEKTORIN MERKITYS MIELENTERVEYSPALVELUISSA

1990-luvun laman supistukset aiheuttivat sen, että kunnat laiminlöivät velvollisuutensa mielenterveyspalveluiden tuottajana. Tämän epäkohdan vuoksi aktivoituivat erilaiset mielenterveysalan potilasjärjestöt, jotka pyrkivät puolustamaan mielenterveyskuntoutujien oikeuksia. Potilas- ja omaistoiminta lisääntyikin nopeasti ja järjestöt alkoivat ottaa osaa mielenterveyspalveluita koskevaan keskusteluun. Aktivoituminen johti siihen, että niin sanotun kolmannen sektorin osuus mielenterveystyössä muodostui merkittäväksi. (Eskola ym. 2007, 34.)

Kolmannella sektorilla on tärkeä rooli nykypäivänä mielenterveyspalvelujen täydentäjänä. Kolmas sektori toimii julkisten palvelujen lisänä antaen mielenterveyskuntoutujalle mahdollisuuden pehmeämpään ja itsenäistä elämää tukevaan asiakassuhteeseen sekä sairaalakierteestä irtipääsemiseen, julkisen sektorin keskittyessä enemmän kriisitilanteisiin ja niiden hoitoon. Kolmas sektori tuo avohoidossa oleville mielenterveyskuntoutujille arjessa selviytymisen taitoja sekä kokemuksia elää omaa elämää omanarvontuntoisesti. (Mielekäs lehti 2005.)

Suomessa yhdistykset ovat suurin toimija kolmannella sektorilla. Kolmannella sektorilla yhdistyvät sekä palkkatyö että vapaaehtoistyö. Kolmas sektori on voittoa tavoittelematon, toisin kuin yksityinen sektori. Arkielämän asiantuntijuutta ylläpidetään suoralla yhteydellä asiakkaisiin, jolloin vältetään muun muassa byrokratiaketjut. (Karjalainen 2010.) Sosiaali- ja terveysalalla kolmannen sektorin järjestöt toimivat arvojen kantajina, vaikeuksissa olevien ihmisten äänitorvena, osallistumismahdollisuuksien tarjoajina ja luojina, tuen ja avun tarjoajina, paikallisina vaikuttajina sekä yhteiskunnan muutosvoimana (Kittilä 2011, 6-7).

Järjestöt toimivat väliorganisaation roolissa, jolloin ne voivat hyödyntää monipuolisia kontaktejaan eri toimijoihin esimerkiksi yhdistämällä jäsenistön omia kokemuksia ja näkemyksiä sosiaali- ja terveysalan ammatilliseen osaamiseen. Julkisen sektorin työ ja toimintamallien kehittämässä järjestöillä on myös vaikuttava rooli uusilla ideoillaan. (Herranen, Lundbom 2011, 176.)

Kolmannen sektorin järjestöillä on myös suuri rooli uusien toimintamallien kehittäjinä ja koekelijoina luotaessa uusia palveluita ja kehittäessä vanhoja. Järjestöillä on hyvät edellytykset kehittää toimintaansa joustavasti ja nopeasti asiakkaidensa tarpeiden mukaan. Niillä on hyvä asiantuntemus omasta asiakaskunnastaan palveluiden käyttäjinä. Järjestöt ovat matalankynnyksenpaikkoja, joita ihmiset lähestyvät jo heti ongelmiansa alkuvaiheessa. Myös esimerkiksi Raha-automaattiyhdistyksen myöntämät avustukset avaavat kunnissa mahdollisuuden kehittämiseen, johon kunnan omat resurssit eivät riitä. (Laamanen, ym. 2002: 26.) Kolmannen sektorin järjestötoiminta perustuu suurelta osin määräaikaisiin hankkeisiin. Haasteeksi muodostuukin kehittämistyön hyödyntäminen hankkeiden loputtua. Usein kehittämistyö saattaa jäädä kesken tai aikaan saatuja tuloksia ei saada hyödynnettyä julkisessa palvelujärjestelmässä tai niille ei löydy pysyvää rahoitusta. (Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä, 2011: 176.) Laamasen (2002) mukaan hankkeilla saadaan kuitenkin luotua uusia yhteistyösuhteita ja vahvistetaan yhteistyöverkostoja. (Laamanen, E 2002: 26.)

Yhdessä tekeminen ja vertaistoiminta vahvistavat ihmisiä sosiaalisesti ilman pitkälle kehitettyjä palvelumallejakin. Siksi on tärkeää, että järjestökenttä säilyy monipuolisena vastaten jäsentensä yksilöllisiin tarpeisiin. (Herranen, Lundbom 2011,176-177.)

5.1 Matalan kynnyksen toiminta

Erilaisia matalan kynnyksen toimipaikkoja on Suomessa satoja. Tarkkaa lukumäärää on lähes mahdotonta sanoa, sillä matalan kynnyksen toimipaikan määritelmä on suhteellisen väljä ja toiminta on hyvin moninaista. Matalan kynnyksen toimipaikoilla on kuitenkin paljon yhteisiä periaatteita ja pyrkimyksiä, jotka tekevät niistä yhden yhteisen toimijan virallisen sektorin rinnalle. Toiminta vaihtelee laaja-alaisesti kahvilatoiminnasta työpajatoimintaan, perhetoiminnasta miestoimintaan. Yhteistä kaikelle toiminnalle on kuitenkin sen perustuminen vapaaehtoisuuteen. (Lund 2008, 7.)

Moni sosiaali- ja terveysalan järjestö auttaa kaikkein vaikeimmissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Järjestöjen ylläpitämät matalan kynnyksen toimipaikat on yksi tapa tavoittaa apua tarvitsevia. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutujille matalan kynnyksen kohtaamispaikat voivat olla jaksamisen ja arjen hallinnan kannalta erittäin tärkeitä. Vapaaehtois- ja vertaistukitoiminnan osuus on niissä usein merkittävä. (Ray 2012.)

Matalan kynnyksen toiminta perustuu siis vapaaehtoisuuteen eikä sen toimintaan tarvitse sitoutua. Matalan kynnyksen toiminnan tulisi olla sillä tavoin ilmaista, ettei siihen sisälly osallistumismaksua eikä toimintaan osallistumiseksi tarvita erillistä lähetettä. Matalan kynnyksen toiminnan tulisi olla myös säännöllistä ja vastuullisesti ohjattua. Matalan kynnyksen toiminta-

taan osallistuminen voidaan lisäksi sallia sekä päihteettömille että päihteiden vaikutuksen alaisena oleville, toiminnan järjestäjän periaatteiden mukaisesti. (Lund 2008, 7.)

5.2 Mielenterveysyhdistykset

Mielenterveysyhdistysten tarkoituksena on toimia mielenterveysongelmista kärsivien jäsentensä hyväksi. Jäsenet päättävät yhdessä yhdistyksen tarkoituksen ja sen toiminnan sisällön, jotka kirjataan sen sääntöihin. Yhdistysten tarkoituksena on edistää henkistä hyvinvointia ja kehittää sosiaalisia ja taloudellisia oloja. Yhdistykset toimivat edunvalvojina omalla alueellaan ja järjestävät monenlaista toimintaa kuten retkiä ja kursseja jäsenilleen. Yhdessäolo, vuorovaikutus ja äänitorvena toimiminen ovat keskeisellä sijalla yhdistysten toiminnassa. (Järjestötoiminnan opas 2006, 4.)

Mielenterveyden ongelmat kaventavat usein mielenterveyskuntoutujan sosiaalista verkostoa. Mielenterveysyhdistysten tarjoama vertaistuki voi auttaa ihmissuhteiden palautumisessa. Vertaistukea tarjoavien mielenterveysyhdistysten toiminnalla on kuntouttava merkitys jäsenilleen. Myönteisiä vaikutuksia mielenterveysyhdistysten tarjoamasta vertaistuesta on nähtävissä mielenterveyden häiriön aiheuttaman psykososiaalisen kriisin ja haittojen vähenemisenä, kuntoutujien kokeman elämänlaadun paranemisenä sekä sosiaali- ja terveystalvelujen käytön vähenemisenä. (Hulmi 2004, 179-184.)

5.3 Vertaistuki

Vertaistuki on samantapaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kokemusten jakamista toisiaan kunnioittaen. Vertaistuki voi auttaa ihmistä tunnistamaan ja löytämään omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan. (Huuskonen 2010.) Vertainen koetaan helpommin lähestyttäväksi ja vertaisten kesken koetaan syvempää ymmärrystä toista kohtaan. (Konttinen 2010, 62.)

Vertaistuen kautta ihminen saa kokemuksen siitä, että hän ei ole tilanteessaan yksin vaan jollakin muullakin on samankaltaisia kokemuksia. Ihmisten tilanteiden erilaisuus ja ainutlaatuisuus tulevat vertaistukisuhteissa esille, kun vaihdetaan kokemuksia ja ajatuksia. Vertaiset voivat olla myös prosesseissaan eri vaiheissa, jolloin omaan tilanteeseen voi saada uutta perspektiiviä. Vertaistukisuhde ei ole asiakkuus, vaan vastavuoroinen ja tasa-arvoinen suhde. Vertaistukisuhteessa voidaan olla samaan aikaan sekä tuen saajan että antajan roolissa. (Huuskonen 2010.)

Mielenterveysalan vertaistuen perusta voidaan jaotella kuuteen teemaan, jotka ovat elämäkokemusten yhteisyys, keskinäinen tasa-arvoisuus, keskinäinen solidaarisuus, kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen, vastavuoroinen kommunikaatio ja ajatusten vaihto sekä kohtaaminen ja keskinäinen tuki. Elämäkokemusten yhteisyyden vuoksi mielenterveyskuntoutujat voivat kokea, että on myös toisia, jotka ovat kokeneet samanlaisia vaikeita elämänvaiheita ja näin ollen heidän ei tarvitse olla yksin oman kokemusmaailmansa kanssa. Keskinäinen tasa-arvoisuus on vertaistuen keskeinen lähtökohta, jossa kukaan ei leiki mitään ammattiauttajaa tai muuta vastaavaa, vaan vertaistuki perustuu tasa-arvoisten ihmisten keskinäiseen tukeen. Keskinäisellä solidaarisuudella tarkoitetaan sitä, että vertaistuki perustuu keskinäiseen myötätuntoon, joka mahdollistaa yksinäisyyden tunteen vähenemisen. Vertaistuen piirissä olevat voivat kokea, että on muitakin samanlaisien mielenterveysongelmien kanssa kamppailevia ihmisiä. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen helpottuu, kun keskustelijat ovat kokeneet samantapaisia asioita elämässään. Vastavuoroinen kommunikaatio mahdollistaa kuuntelijan ja puhujan roolin, jolla tarkoitetaan sitä, että voi saada ajatuksia toiselta ja myös antaa niitä hänelle. Vertaistuessa ihmiset kohtaavat sellaisena kuin ovat. (Hulmi 2004, 180-181.)

Vertaistukea voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Järjestöt ja yhteisöt toteuttavat toimintaansa muun muassa järjestämällä vertaistukiryhmiä. Vertaistukea voidaan toteuttaa esimerkiksi ohjatuissa keskusteluryhmissä, avoimissa kohtaamispaikoissa, toiminnallisissa ryhmissä sekä kahdenkeskisissä tapaamisissa. Vertaistuen kautta saa omaan tilanteeseensa liittyvää tietoa ja käytännön keinoja, jotka auttavat arjessa selviytymisessä. Vertaistuki tarjoaa myös sisältöä elämään, uusia ystäviä sekä yhdessä tekemistä. Vertaistuki voi parhaimmillaan johtaa voimaantumiseen, jonka kautta ihminen voi tunnistaa ja löytää omat voimavaransa ja vahvuutensa. (Huuskonen 2010.)

Vertaistuki mielenterveysyhdistyksissä voi merkitä uuden yhteisyyden ja ihmissuhteiden palautumista. Ihmis- ja ystävyysuhteiden sekä yhteisöllisyyden uudelleen löytyminen on vertaistuen psykososiaalisesti kuntotuttava merkitys. Vertaistukeen perustuvien mielenterveysyhdistysten toiminnalla on kuntotuttava merkitys yhdistysten jäsenille. Myönteiset vaikutukset ilmenevät mielenterveyden häiriön aiheuttaman psykososiaalisen kriisin ja haittojen vähenemisenä, kuntoutujien kokeman elämänlaadun paranemisena sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen käytön vähenemisenä. (Hulmi 2004, 179-184.)

5.4 Vapaaehtoistyö kolmannella sektorilla

Vapaaehtoistyö on vastavuoroista toimintaa. Myös auttaja saa paljon itselleen: hyvän mielen, lisää itseluottamusta, mahdollisuuden kehittää ihmissuhdetaitojaan, mielekästä tekemistä toimettomuuden tilalle, sosiaalisen verkoston laajenemisen tai jotakin muuta. (Lehtinen

1997, 7.) Ihmiset osallistuvat vapaaehtoistyöhön sellaisissa yhteisöissä, jotka he kokevat itselleen tärkeiksi ja jotka antavat henkilökohtaista mielihyvää tai etua. Osallistuminen tuo osallisuutta, kokemisen, kuulumisen ja mukanaolon tunnetta. Vapaaehtoistoiminta antaa tekijälleen kaikkea tätä. Vapaaehtoistoiminnalla on mahdollisuus kehittää ihmisten eettistä arvo maailmaa ja syventää ihmisen omaa identiteettiä. Vapaaehtoistoiminta kasvattaa ihmistä niin yksilönä kuin kansalaisena. Toiminnan avulla kehitetään ihmisen taitoja osallistua, toimia ja vaikuttaa asioihin sekä kohdata muita ihmisiä ja kommunikoida heidän kanssaan. (Nylund & Yeung 2005, 68-70, 75.)

Vapaaehtoistyöllä paikataan myös ammattiavun hankalaa saamista. Ongelmana tässä kuitenkin on, että vapaaehtoistyöstä muodostuu helposti virallisen työn jatke, jota käytetään ammattityötä korvaaviin tehtäviin. Vapaaehtoistoiminnan rooli on ennen kaikkea ennaltaehkäisevää ja vastuu korjaavasta työstä kuuluu ammattiauttajille. Vapaaehtoistoiminnassa tulee myös korostaa ihmisten omaa vastuuta itsestään ja muista ihmisistä. Sen pitäisi olla yhdessä toimimista eikä pelkästään vapaaehtoispalvelujen tuottamista. (Lehtinen 1997, 19.)

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, PROSESSIN TOTEUTUS JA KUVAUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, joka sisältää myös tilastollista tutkimusaineistoa. Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Opinnäytetyön kehittämistyönprosessi tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäristön ja toimijoiden kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa asiakastyytyväisyyslomakkeen avulla Vantaan Mielen-terveysyhdistyksen Hyvät Tuulet ry:n toiminnan nykytilannetta ja saada yhdistykselle lomakkeista saaduista vastauksista tukea toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä yhdistyksen tietämystä yhdistyksen jäsenien tyytyväisyydestä ja toiminnan kehittämisestä. Opinnäytetyön tavoitteena on saada yhdistyksen jäsenet itse vaikuttamaan yhdistyksen toimintaan. Opinnäytetyössä käytettävää kyselylomaketta voidaan hyödyntää yhdistyksen käytössä myös myöhemmin. Opinnäytetyö laajentaa myös jäsenkyselystä saatavan informaation hyödyntämismahdollisuutta, avaamalla kyselyiden sisällöt laajemmin.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Ovatko Hyvät Tuulet ry:n tyytyväisiä yhdistyksen tarjoamiin palveluihin?
2. Miten Hyvät Tuulet ry:n palveluita voitaisiin kehittää yhdistyksen jäsenten näkökulmasta?

Prosessin alussa kävimme Hyvät Tuulet Ry:n toiminnanohjaaja Riikka Valgijaisen kanssa alustavia keskusteluja siitä mitä asiakastyytyväisyyskysely voisi pitää sisällään. Keskustelujen

kautta todettiin, että asiakastytyväisyyskysely on erittäin tärkeä ja ajankohtainen ja sillä on suuri vaikutus toiminnan kehittämisen kannalta. Työelämänyhteistyökumppanin toiveena oli, että lomaketta laadittaessa otettaisiin huomioon kohderyhmä, kysymykset olisivat mahdollisimman tiiviitä kokonaisuuksia sekä lomakkeen ulkoasu olisi selkeä. Sovimme, että lomake olisi maksimissaan kahden sivun mittainen, jotta vastaajien mielenkiinto säilyisi. Laadimme sopimuksen opinnäytetyöstä sekä hankimme tarvittavat tutkimusluvut. Sopimuksessa eriteltiin työelämän yhteyshenkilön rooli sekä opiskelijoiden vastualueet. Työelämän yhteyshenkilön rooliksi nähtiin ohjaus ja arviointi sekä jäsenkyselyyn vastaavien hankinta. Opiskelijat sitoutuivat toimimaan tutkimus- ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti sekä pitämään luottamuksellisena tiedonhankinnan yhteydessä saamani yksityishenkilöitä koskevat tiedot ja sellaiset asiakirjat ja aineistot, jotka pitää niiden luonteen ja niihin liittyvän ilmeisen salassapitointressin vuoksi ymmärtää luottamuksellisiksi.

Kävimme yhdessä työelämän yhteyshenkilön kanssa keskusteluita opinnäytetyön onnistumisen arvioimisesta. Jotta asiakastytyväisyyslomake tavoittaisi mahdollisimman monta jäsentä, saimme käyttöömmme jäsenten osoitetiedot ja lähetimme lomakkeet jäsenille kotiin. Asiakastytyväisyyslomakkeita lähetettiin kaikille Hyvät Tuulet ry:n jäsenille, jäsenmaksun maksaneita jäseniä yhdistyksessä vuonna 2012 oli yhteensä 280. Asiakastytyväisyyslomakkeen liitteenä jäsenet saivat saatekirjeen, jossa jäseniä informoitiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista. Koimme, että vastauksia tulisi vähemmän, jos pyytäisimme jäseniä lähettämään vastaukset postitse. Haluamme osallistaa jäseniä mahdollisimman laajasti, joten palauttamalla lomakkeen toimipaikkaan, tarjosi Hyvät Tuulet Ry lomakkeen palauttaneille kahvitarjoilun ja näin jäsenillä oli myös mahdollisuus keskustella kasvokkain lomakkeen sisällöistä/teemoista. Lomakkeet lähetettiin jäsenille kesäkuun 2012 alussa ja vastausaikaa oli 4.6- 4.7.2012 saakka.

Määräaikaan mennessä täytettyjä asiakastytyväisyyslomakkeita oli yhteensä 44 kappaletta. Opinnäytetyön vastausprosentti oli 15,7 %. Syksyn 2012 aikana työstimme teoriaosuutta ja aloitimme asiakastytyväisyyslomakkeista saatujen tulosten analysoinnin. Asiakastytyväisyyslomake sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksiä tuloksista tehtiin taulukko (liite 2) ja monivalintakysymysten tuloksia on avattu laajemmin opinnäytetyön tulokset - osiossa. Avoimien ja vapaiden kommenttien vastaukset litterointiin (liite 3) ja opinnäytetyön tulokset - osiossa vastaukset teemoiteltiin jokaisen kysymyksen kohdalla erikseen.

Opinnäytetyön tulokset (liitteet 2 ja 3) lähetettiin työelämänyhteistyökumppanille sovitusti tammikuussa 2013.

6.1 Kehittämistyön prosessi

Kehittämistyön prosessi tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäristön ja toimijoiden kanssa. Kehittämistyön prosessia voidaan kuvata kokemuksellisen oppimisen kautta. Tällöin oppiminen nähdään tiedon luomisen yhteistoiminnallisena prosessina. Kehittämistyössä käytetään refleksiivistä tarkastelua. Refleksiivinen tarkastelu liitetään erityisesti toiminnan kriittiseen ja pohdiskelemaan havainnointiin. Tämä vaihe on kehittämistyön osalta tärkein, sillä siinä luodaan pohja uusille käsitteille, malleille ja teorioille. Opinnäytetyössä kehittämistyön refleksiivinen pohdinta mahdollistaa uusien toimintatapojen omaksumisen ja oman toiminnan tarpeenmukaisen muutoksen. Itsearviointin pitäisi rakentua osaksi kehittämisprosessin toteutussuunnitelmaa ja kokonaisarviointisuunnitelmaa. Itsearviointiprosessin olisi hyvä olla luonteva osa kehittämistyötä. Itsearvioinnissa on tärkeää varmistaa, että kehittämistyössä toteutetaan asetettuja tavoitteita tai muutokset tehdään tavoitteisiin perustuen. Itsearviointin tarkoituksena on saada kaikkien osallisten tieto, kokemukset ja näkemykset yhteiseen käyttöön kehittämistyön työvälineiksi. Itsearviointin kokoaminen ja yhteinen pohdinta kytketään hankkeen tavoitteisiin ja osatavoitteisiin. Tavoitteiden ja toimenpiteiden työstämisen yhteydessä arvioidaan myös niiden arvoa, toimivuutta ja vaikuttavuutta. Toteuttamissuunnitelmavaiheessa vaikutetaan työn tavoitteisiin niiden havainnollistamisen kautta. Toteutus suunnitelmassa keskitytään pääasiassa tavoitteiden täsmentämiseen, realisointiin, konkretisointiin ja mitattavuuteen. Suunnittelussa tärkeää on tarpeiden tunnistaminen ja arvioiminen. Opinnäytetyön käynnistyessä arvioidaan meneillään olevia prosesseja ja tarkastellaan niitä asetettuihin tavoitteisiin nähden. Arvioinnissa esiin nousseet teemat luovat pohjan, jolle prosessit tarkentuvat, ja jolle tavoitteet voidaan rakentaa. Tavoitteet määrittävät sen, miten hanketta toteutetaan. Itsearviointilla tuotetaan materiaalia tavoitteiden uudelleentarkasteluun sekä määrittelyyn ja keinojen arviointiin. Loppuraportissa keskitytään tulosten, vaikutusten ja vaikuttavuuden tarkasteluun sekä pohditaan opinnäytetyön tavoitteiden toteutumista ja tuotoksia. On myös tärkeää pohtia, mitä hankkeessa on opittu. Itsearviointi tuottaa informaatiota hankkeen toteutuksesta ja prosessin kulusta loppuraporttia varten. Näin raportti vastaa kysymykseen siitä, miten toteutetun kehittämistyön tulokset saatiin aikaan. (Sosiaalitaito 2007, 2, 6-7, 9, 18)

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

7.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen syitä. Selvittämällä kohderyhmän arvot ja asenteet tai tarpeet ja odotukset saadaan tarpeellista tietoa markkinoinnin tai tuotekehittelyn pohjaksi. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin myös toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Sen avulla voidaan myös antaa virikkeitä erilaisille jatkotutkimuksille. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään vähemmän strukturoidusti kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja aineisto on usein tekstimuotoista. (Heikkilä 2008, 16-17.)

7.2 Määrällinen tutkimus

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan kutsua tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausehtoineen. (Heikkilä 2008, 16.) Standardoituus tarkoittaa sitä, että jos haluaa esimerkiksi saada selville, mikä koulutus vastaajilla on, tätä asiaa on kysyttävä kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 188-190.)

7.3 Tiedonkeruu

Kirje- eli postikysely eroaa haastattelututkimuksista siten, että kysyjä ja vastaaja eivät ole välittömässä vuorovaikutuksessa keskenään, vaan viestintä tapahtuu postitse kyselylomakkeen välityksellä. Postikyselyn haittoina on pelättävissä olevan suuren kadon lisäksi, se ettei voida olla varmoja, onko vastaukset antanut otokseen valittu henkilö vai joku muu. Toisaalta postitse lähetetty lomake tavoittaa haastattelijaa paremmin vastaanottajan. Vastausprosentin suuruuteen vaikuttavat tutkimuksen kohderyhmä, tutkimuksen aihe, kysymysten määrä, ulkoasu, kuinka saatekirjeellä on onnistuttu motivoimaan vastaajaa. Erityisen tärkeä vastausprosenttiin vaikuttava seikka on se, kuinka tärkeänä vastaajat tutkimusta pitävät. Vastausprosentti vaihtelee 20-80 prosentin välillä, mutta yleensä se jää alle 60 prosenttiin. (Heikkilä 2008, 66)

7.4 Teemoittelu

Avoimien kysymysten vastaukset litteroitiin ja käytiin useaan kertaan läpi. Vastauksista etsittiin päällimmäisiksi nousevia aiheita ja ne teemoiteltiin pienempiin asiakokonaisuuksiin kuhunkin kysymykseen parhaiten sopiviksi, jolloin vastauksia oli helpompi tulkita.

Teemoittelu on hyödyllinen analysoinnin menetelmä, kun pyritään ratkaisemaan käytännöllistä ongelmaa. Aineistosta poimitaan tutkimustehtävän kannalta olennaiset asiat, jotka teemoitellaan. (Eskola ja Suoranta 2000, 178) Teemoittelu on laadullisen aineiston ryhmittelyä eri aiheiden mukaan, jolloin voidaan verrata tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Tarkoituksena on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Teemoittelu tuo esiin, mitä jokaisesta teemasta on sanottu. Vastaustenmäärillä saattaa olla merkitystä tai ei, riippuen tutkimuksen perinteestä. Teemoittelussa aineisto paloitellaan osiin ja järjestellään eri teemojen alle. Tällöin voidaan toteuttaa vertailua teemojen esiintymisen kesken. Alkuvalmisteluna aineisto voidaan järjestää vastaajien taustatietojen mukaan. Varsinaisessa teemoittelussa etsitään samaan teemaan kuuluvia näkemyksiä. Esimerkiksi teemahaastattelussa käytetyt teemat voivat toimia myös analyysin teemoina, jolloin analysointi on melko yksinkertaista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Samassa vastauksessa tai lauseessa saattoi myös olla eri teemoihin sopivia aiheita, jotka on laskettu erikseen mukaan. Viittauksissa näiden vastausten eteen on merkitty kaksi pistettä.

7.5 Hyvän tutkimuksen perusvaatimukset

Tutkimus on onnistunut, jos sen avulla voidaan saada luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimus tulee tehdä rehellisesti, puolueettomasti ja niin, ettei vastaajille aiheudu tutkimuksesta haittaa. Hyvän kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimuksina voidaan pitää seuraavia; validiteetti eli pätevyys, reliabiliteetti eli luotettavuus, objektiivisuus eli puolueettomuus, avoimuus, tietosuoja, hyödyllisyys ja käyttökelpoisuus sekä sopiva aikataulu. (Heikkilä 2008, 29.)

Tutkimuksen tulee mitata sitä, mitä oli tarkoituskin selvittää. Jos tutkimukselle ei ole asetettu tarkkoja tavoitteita, voidaan helposti tutkia vääriä asioita. Validiutta on hankala tarkastella jälkikäteen. Se on varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla ja tarkoin harkitulla tiedonkeruulla. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee mitata oikeita asioita yksiselitteisesti ja niiden tulee kattaa koko tutkimusongelma. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Tutkijan on oltava koko tutkimuksen ajan tarkka ja kriittinen. Tärkeätä tutkijalle on taito tulkita tulosteet oikein ja käyttää vain sellaisia menetelmiä, jotka hän hallitsee hyvin. Tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutki-

jasta eikä tutkija saa antaa omien poliittisten tai moraalisten vakaumustensa vaikuttaa tutkimusprosessiin. Tutkijan vaihtaminen ei saa muuttaa objektiivisen tutkimuksen tuloksia. Tieto- ja kerätessä tulee tutkittaville avoimesti selvittää tutkimuksen tarkoitus ja käyttötapa. Tutkimusraportissa esitetään kaikki tärkeät tulokset ja johtopäätökset eikä rajoituta vain toimeksiantajan kannalta edullisiin tuloksiin. Käytetyt menetelmät ja epätarkkuusriskit kerrotaan sekä niiden vaikutus tulosten yleistettävyyteen pyritään selvittämään. Tuloksia raportoidaessa on huolehdittava, ettei kenenkään yksityisyyttä taikka liike- tai ammatillisalaisuutta vaaranneta. Raportoitaessa on muistettava, että yksittäistä vastaajaa ei saa tuloksista tunnista. Tuloksia julkaistaessa on lähtökohtana pidettävä yksilöiden ja yritysten tietosuojaa sekä periaatetta, että yksikköä koskevia tietoja ei luovuteta tiedon käyttäjille tunnistettavassa muodossa. Tutkimuksen tulee olla hyödyllinen ja käyttökelpoinen, jotakin uutta tuova, relevantti. Tutkimus aiheen suuntautuessa tärkeäksi koetuille ongelma-alueille on helpompi saada aikaan hyödyllinen tutkimus kuin tutkittaessa jotakin epäoleellista tai harvoja koskettavaa aihetta. Tutkimus tulosten hyödyllisyyteen vaikuttaa myös tutkimusmenetelmä. Kysymys, jonka käyttötarkoitusta ei ole etukäteen harkittu vaan ota kysytään varmuuden vuoksi, on usein turha. Tutkimuksen tietojen tulee olla käytössä silloin, kun niitä tarvitaan. Tietojen tulee olla tuoreita ja täsmällisiä. Kiireellä tehty kyselylomake tai huolimattomasti suoritettu tiedonkeruu voivat estää luotettavien tutkimustulosten saamisen. Tutkimuksen suunnitteluun, toteuttamiseen sekä analysoimiseen on varattava tarpeeksi aikaa. Aikataulussa pysyminen on usein toimeksiantajan ehdoton vaatimus. (Heikkilä 2008, 29-32.)

7.6 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyömme kohderyhmällemme eli Hyvät Tuulet Ry:n jäsenille suunnitellut asiakastytyväisyyslomakkeet lähetettiin jäsenien kotiosoiteisiin, mutta itse kyselylomakkeen jäsen pystyi täyttämään täysin anonymisti, sillä kyselylomakkeessa emme tiedustelleet vastaajan henkilökohtaisia tietoja, joista vastaaja olisi tunnistettavissa. Anonymiteetin säilyttämisellä on selkeitä etuja tutkimuksen kannalta. Tutkittavien henkilöiden anonymiys lisää tutkijan vapautta. Tutkimuksessa on helpompi käsitellä arkojakin aiheita, jos tutkittavia suojaa anonymiteetti. Tämä edistää myös tutkimuksen objektiivisuutta tekemällä arkojen ja ristiriitoja herättävien asioiden käsittelyn helpommaksi. Lupaus henkilöllisyyden salaamisesta rohkaisee ihmisiä puhumaan rehellisesti ja suoraan ja helpottaa näin tutkimuksen kannalta olennaisien tietojen keräämistä. (Mäkinen 2006, 114.)

Tutkimuksen tekijän tulisi aineiston hankintaa, käyttöä ja säilyttämistä säätelevät yksityisyyden suojan periaatteet. Ihmisten yksityisyys on usein jollain tavalla tutkimuksen kohteena, on myös sen asianmukainen kunnioittaminen ja suojeleminen tutkijan velvollisuus. Yksityisyyttä turvaavat useat kansainväliset sopimukset ja Suomessa yksityiselämän suoja on kirjattu (10§).

Tietosuojalainsäädäntö määrittää oikeudelliset periaatteet ihmisten yksityisyyden suojelemiseksi ja tutkimusaineiston käsittelyn ja säilyttämisen on tapahduttava lain antamien puitteiden mukaisesti. Tietosuojalainsäädännön tarkoitus on taata henkilötietojen asianmukainen kerääminen, käyttö, säilyttäminen ja luovuttaminen niin, että ihmisten yksityisyyden suoja ei loukata. (Mäkinen 2006, 146.)

Opinnäytetyömme täytetyt kyselylomakkeet käsiteltiin asianmukaisesti ja saadut vastaukset kyselylomakkeista pidettiin vain tutkijoiden käytössä, eikä aineistoa luovutettu ulkopuolisille tahoille. Tutkimustuloksia emme vääristelleet millään tavalla, monivalintakysymysten tuloksista laadimme taulukon ja kaaviot, joista on nähtävissä vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet. Avoimien kysymysten vastaukset litteroimme ja lisäsimme tämän liitteenä opinnäytetyöhömmme. Tutkimuksen valmistuttua aineistot hävitetään asianmukaisesti. Kootessamme opinnäytetyön teoriaosuutta olemme kunnioittaneet toisten tutkijoiden työtä, emmekä ole vääristelleet heidän tutkimuksistaan saatuja tuloksia. Lähdeviitteet ovat merkitty asianmukaisesti opinnäytetyöhömmme sekä myös lähdeluettelo on asianmukaisesti koottuna.

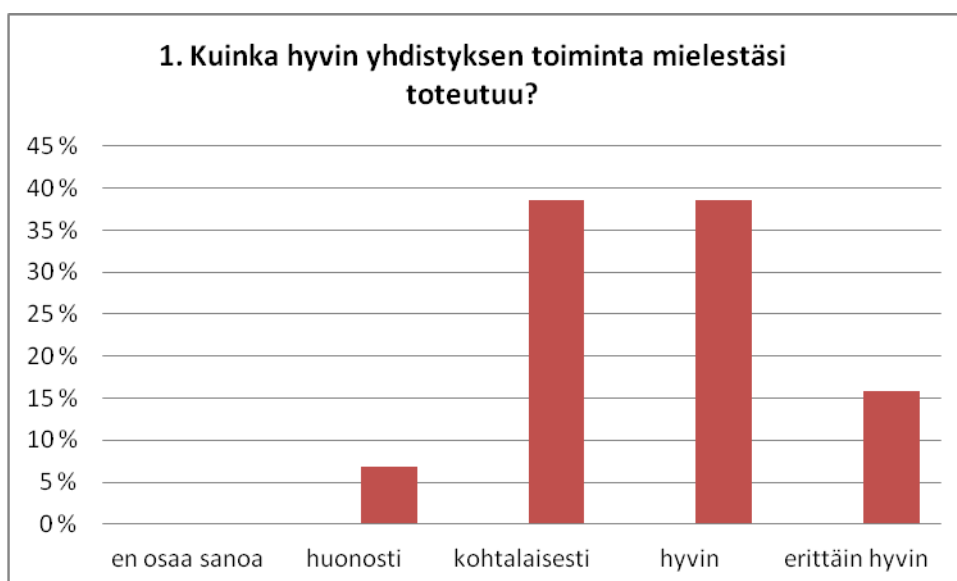
8 MONIVALINTAKYSYMYKSET

Opinnäytetyön asiakastyytyväisyyslomakkeen tulokset ovat eritelty monivalintakysymyksien tuloksiin sekä avoimien kysymyksien tuloksiin. Asiakastyytyväisyyslomakkeessa on 9 monivalintakysymystä. Monivalintakysymykset ovat muokattu Hyvät Tuulet ry:n toiminnanohjaajan kanssa käytyjen suunnitelmapalaverien pohjalta, teemat ovat valittu yhdistyksen tarpeiden mukaan. Lomakkeen monivalintakysymykset käsittelevät seuraavia teemoja: toiminnan toteutuminen (kerhojen/retkien järjestäminen), ilmapiiri, vapaaehtoisuus sekä vertaistuki, avoimuus ja tasapuolisuus, sijainti, jäsenien omat vaikutusmahdollisuudet yhdistyksen toimintaan, yhdistyksen rooli mielenterveyspalveluissa sekä yhdistyksen jäsenien tyytyväisyys toimintaan kokonaisuudessaan. Monivalintakysymysten vastauksia selkeyttämään on tehty kaaviot kunkin kysymyksen kohdalle sekä taulukko, jossa on eriteltyinä monivalintakysymykset sekä vastausprosentit. (LIITE 2) Monivalintakysymysten vastauksia tukevat myös vapaista kommentteista esiin nousseet asiat.

8.1 Toiminnan toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä

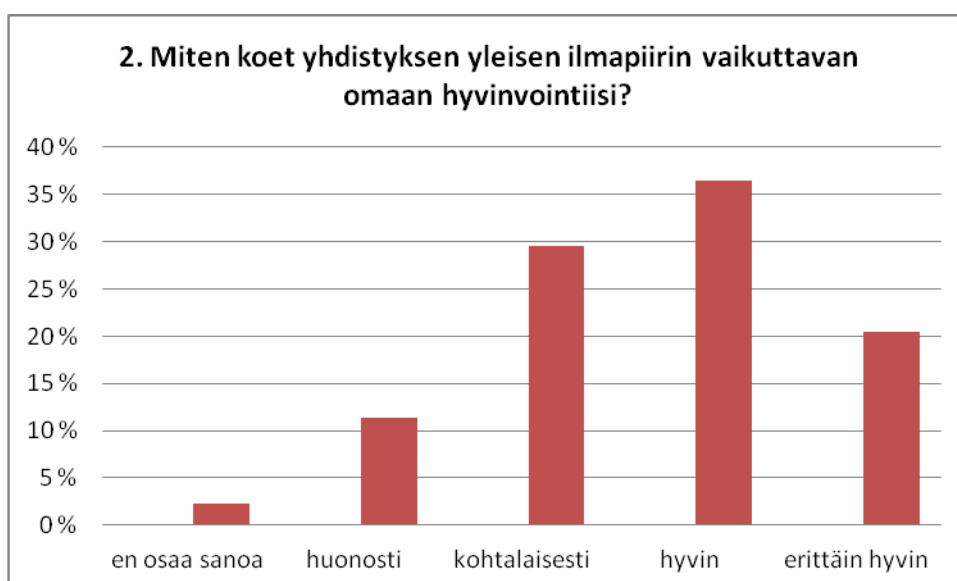
Asiakastyytyväisyyslomakkeen ensimmäinen kysymys käsitteli yhdistyksen tarjoaman toiminnan toteutumista. 38,6 % vastanneista koki toiminnan toteutumisen sujuvan hyvin tai kohtalaisesti, kun taas 6,9 % vastanneista koki toiminnan toteutuvan huonosti. Jäsenet toivoivat yhdistyksen toimintaan enemmän kerhoja ja retkiä sekä monipuolista toimintaa eri-ikäisille

kuntoutujille. Kerhojen kesto koettiin myös liian lyhyeksi askartelukerhossa ja toivottiinkin, että käsitöitä voisi tehdä yhdistyksessä myös muina aikoina, kuin kerhoaikana.



8.2 Ilmapiirin vaikutus jäsenten hyvinvointiin Hyvät Tuulet ry:ssä

Lomakkeen toinen kysymys käsitteli yhdistyksen ilmapiirin vaikutusta asiakkaan omaan hyvinvointiin. 36,4 % vastanneista koki ilmapiirin vaikuttavan positiivisesti asiakkaan omaan hyvinvointiin, kun taas 11,4 % koki ilmapiirin tuottavan negatiivisia vaikutuksia omaan hyvinvointiin. Jäsenet kokivat negatiivisena riidat sekä räjähdysherkän ilmapiirin ajoittain. Yhdistyksessä koettiin olevan myös sisäpiiri, johon on vaikea päästä mukaan. Jäsenten mainitsemia asioita, jotka vaikuttavat positiivisesti yhdistyksessä hyvinvointiin, olivat mukavat ihmiset, tervehdminen, vertaistuki ja retket.



8.3 Vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä

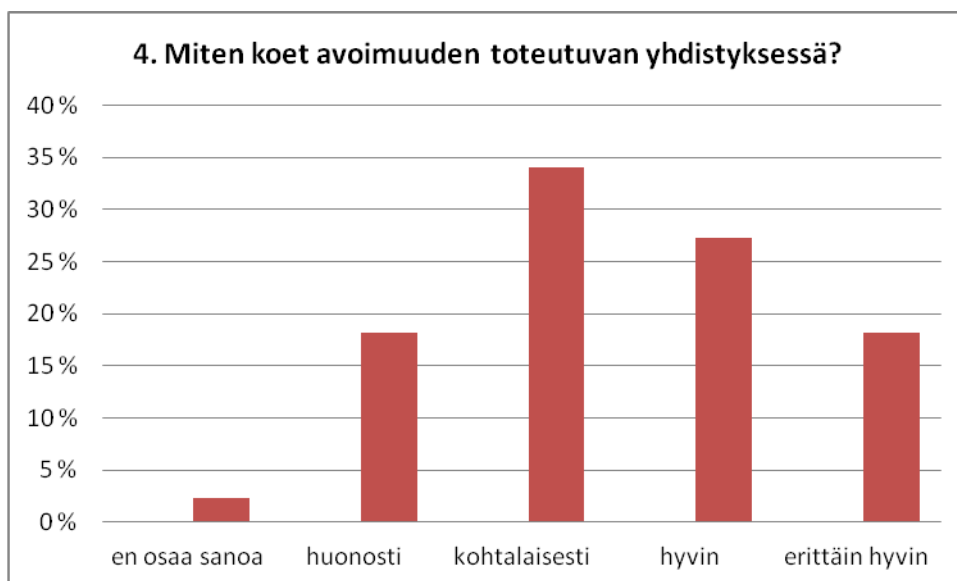
Lomakkeen kolmannessa kysymyksessä käsiteltiin vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutusta yhdistyksessä. 38,6 % koki vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutuvan hyvin, kun taas 15,9 % koki toteutumisen huonoksi. Huonosti tai kohtalaisesti vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutumisen kokevien jäsenten mielestä vertaistuki ja vapaaehtoisuus toteutuvat vaihtelevasti yhdistyksessä tai he eivät kokeneet niitä riittäviksi.

”Ihmiset ovat tottuneet toisiinsa ja kokevat yhdessäolon merkitykselliseksi. Muutamat toimivat antaumuksella ja hyödyntävät omaa osaamistaan hienosti jäsenten hyväksi”



8.4 Avoimuuden toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä

Lomakkeen neljännessä kysymyksessä kysyttiin avoimuuden toteutumista yhdistyksessä. Kysymyksen kautta haluttiin selvittää kokevatko jäsenet yhdistyksen toiminnan läpinäkyväksi ja avoimeksi. 34 % vastaajista koki yhdistyksen toiminnan avoimeksi kohtalaisesti, kun taas 18,2 % vastaajista koki avoimuuden toteutuvan huonosti. Avoimuuden hyvin tai erittäin hyvin kokevien jäsenten mielestä toiminnan koettiin olevan avointa ja reilua. Salailutunnelmaa ei ollut ja kaikki saavat olla osallisia jaksamisensa mukaan. Vapaiden kommenttien perusteella myös osa vastaajista oli ymmärtänyt kysymyksessä avoimuudella tarkoitettavan ihmisten omaa avoimuutta ja halua kertoa omista asioistaan. Tästä syystä avoimuuden toteutumisesta Hyvät Tuulet ry:ssä saatiin vain suuntaa-antavaa tietoa.



8.5 Tasapuolisuuden toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä

Lomakkeen viides kysymys käsitteli tasapuolisuuden toteutumista yhdistyksessä. 34,9 % vastaajista koki yhdistyksen kohtelevan jäseniään tasapuolisesti, kun taas 11,6 % vastaajista koki tasapuolisuuden jakautuvan huonosti. Kohtalaisesti tai huonosti tasapuolisuuden kokevien jäsenten mielestä yhdistyksessä on olemassa sisäpiiri joka heikentää tasapuolisuuden toteutumista. Hallitusta kritisoiin tasapuolisuuden vuoksi, sillä se päättää liikaa yhdistyksen asioista. Myös puheliaat jäsenet ovat enemmän esillä, jolloin hiljaisemmat jäsenet saattavat jäädä jalkoihin.



8.6 Hyvät Tuulet ry:n toimipisteiden sijainnit

Lomakkeen kuudennessa kysymyksessä jäseniltä kysyttiin toimipisteiden sijaintien toimivuutta. 40 % vastaajista koki sijainnin olevan kohtalaisen matkan päässä, kun taas 5 % vastaajista koki toimipisteiden sijainnit huonoksi. Vapaista kommentteista nousi esille, että jäsenet kokevat Lauhatuulen ja Myöhätuulen olevan liian kaukana toisistaan, eri puolilla Vantaata, joka hankaloittaa yhdistyksen hyödyntämismahdollisuuksia. Kritiikkiä tuli paljon myös toimitilojen ahtaudesta. Yhdistyksen tiloihin toivottiin huonetta, jonne voi tarpeen mukaan mennä omiin oloihinsa. Myös toimivat ulkotilat koettiin tärkeäksi kehitysehdotukseksi varsinkin kesää ajatellen. Toimitilat saivat kuitenkin myös positiivista palautetta kodikkuudestaan ja siitä, että tiloja on hyödynnetty hyvin jäsenten käyttöön.



8.7 Jäsenten omat vaikutusmahdollisuudet Hyvät Tuulet ry:ssä

Lomakkeen seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin miten jäsenet kokevat pystyvänsä vaikuttamaan yhdistyksen toimintaan. 35,7 % vastaajista koki pystyvänsä vaikuttamaan yhdistykseen toimintaan kohtalaisesti, kun taas 19 % vastaajista koki vaikutusmahdollisuuksiensa olevan huonot. Kuukausittaiset jäsenkahvit koettiin hyvänä vaikuttamismahdollisuutena, josta saa myös ajankohtaista tietoa yhdistyksen toiminnasta. Jäsenkahvit ovat kuitenkin vain kerran kuukaudessa, eikä kaikilla ole aina mahdollisuutta osallistua niihin. Hyvänä vaikuttamiskeinona mainittiin myös nimettömät kyselyt.



8.8 Hyvät Tuulet ry:n merkitys mielenterveyspalveluissa

Lomakkeen kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin yhdistyksen roolin merkitystä mielenterveyspalveluissa. 41,9 % vastaajista koki, että yhdistyksellä on erittäin tärkeä rooli mielenterveyspalvelujen tarjonnassa, kun taas 2,3 % ei pitänyt yhdistyksen roolia tärkeänä osana mielenterveyspalveluja. Jäsenet kokivat yhdistyksen merkityksen tärkeäksi mielenterveyspalveluissa.

”Melkein ainoa paikka mihin voi mennä”

”Ennaltaehkäisevää, oma kerho, kuntouttavaa, tukipilari, tärkeä paikka”

”Tällaisia paikkoja saisi olla enemmän”

”Tärkeää jos ei ole muuta paikkaa mihin mennä”

”Yksinäisille on tärkeää kohdata muista samanhenkisiä”

”Mielenterveydestä parantumisessa on A ja O oma aktiivisuus, siksi tällainen toiminta on ensisijaisen tärkeää. Aivojen kuntoutumisessa tärkeää yhteisöllinen toiminta”

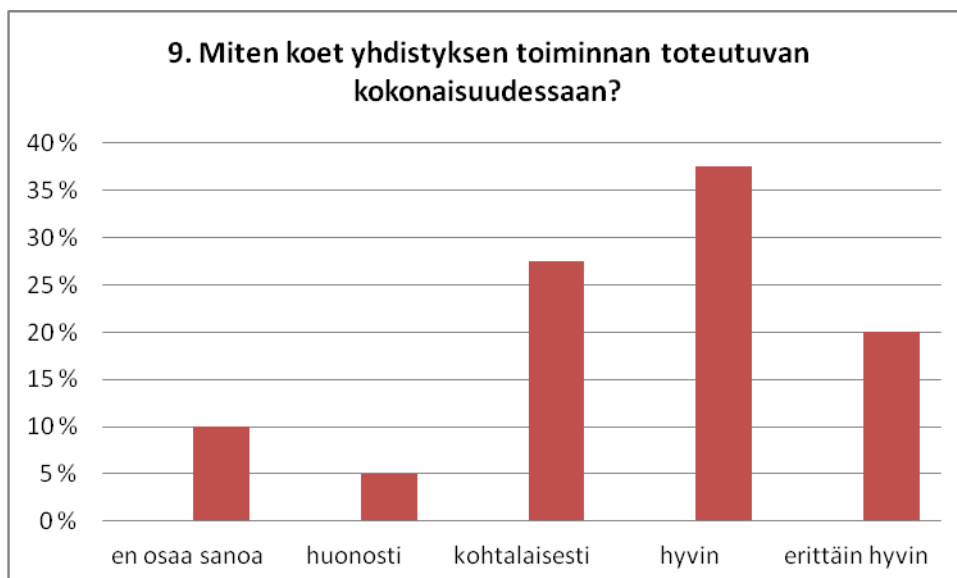


8.9 Toiminnan toteutuminen kokonaisuudessaan Hyvät Tuulet ry:ssä

Lomakkeen yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin jäsenien tyytyväisyyttä yhdistyksen toimintaan kokonaisuutena. 37,5 % vastaajista oli tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan, kun taas 5 % vastaajista ei kokenut yhdistyksen toiminnan toteutuvan kokonaisuudessaan hyvin. Vapaita kommentteista tuli esille, että jäsenet olivat tyytyväisiä toiminnanohjaajan ja hallituksen työhön sekä siihen, että toiminta on sopivan pienimuotoista. Jäsenet toivoivat myös yhdistyksessä huomioitavan ihmisten tarve tukeen.

”Levotonta ajoittain, varsinaisia keskusteluja ei ole jos tarvitsisi tukea juuri sillä hetkellä, jos oikein ahdistaa, eikä ole paikkaa mihin vetäytyä silloin”

”En osaa arvioida. Ensimmäinen kokemus on antanut myönteistä kuvaa kolmannen sektorin toiminnasta. Hyvältä on tuntunut uudet ihmiset, jotka ovat osoittaneet ystävyyttä, ehdoit- ta.”



9 AVOIMET KYSYMYKSET

Kyselylomakkeen lopussa oli kolme avointa kysymystä. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista oman mielipiteensä ja sitä kautta myös tutkija saa tietoa vastaajan tiedoista, motivaatiosta sekä keskeisestä ajattelusta kysytyyn aiheeseen. (Hirsjärvi ym. 2007: 190, 196.) Avoimilla kysymyksillä haluttiin selvittää millainen merkitys Hyvät Tuulet ry:llä on jäsenten elämään ja mistä jäsenten arki koostuisi, jos yhdistystä ei olisi. Yhdistyksen toiminnan kehittämisen kannalta oli myös tärkeää saada tietoa jäsenten omista kehitysehdoituksista. Kyselyn lopussa viimeisessä avoimessa kysymyksessä haluttiin vielä antaa jäsenille mahdollisuus vapaaseen palautteeseen.

9.1 Hyvät Tuulet ry:n merkitys jäsenille

Jäsenyytyväisyyskyselyssä haluttiin tietää millainen merkitys Hyvät Tuulet ry:llä on jäsenten elämään ja vapaa-aikaan sekä mitä vapaa-ajan toimintaa jäsenillä on ilman yhdistystä. Kysymykseen oli vastattu 36 kysymyslomakkeessa, lopuissa kahdeksassa kysymyslomakkeessa kysymykseen ei vastattu lainkaan. Jäsenten vastauksista sai selvän käsityksen, että Hyvät Tuulet ry:llä on tärkeä merkitys jäsentensä elämään ja vapaa-aikaan. Vastauksista päällimmäisiksi teemoiksi nousivat jäsenten mainitsemat merkittävät asiat yhdistyksessä, yhdistyksen ehkäisevä vaikutus jäsenten yksinäisyyteen ja syrjäytymiseen, jäsenten yhdistyksestä riippumattomat harrastukset sekä yhdistyksen vähäinen merkitys joillekin jäsenille.

Jäsenet antoivat paljon konkreettisia esimerkkejä siitä, mitkä asiat Hyvät Tuulet ry:ssä ovat jäsenille erityisen merkittäviä. Retket, ihmisten tapaaminen ja edullinen lounas ovat asioita, joita jäsenet varsinkin pitävät tärkeinä. Vastauksista nousseita merkittäviä asioita yhdistyksessä jäsenille olivat myös kerhot, yhteiset harrastukset, kirkolliset pyhäntapahtumat, vapaaehtoistyö, leipien jako, kasvimaan hoitaminen, liikkeelle lähteminen ja arjessa tukeminen. Hyvät Tuulet ry:n merkitys koettiin myös tärkeäksi, vaikka siellä ei kävisikään usein. Merkitsee jo paljon, että on tieto ja tunne siitä, että on olemassa paikka johon voi halutessaan mennä.

”Kyllä sillä on merkitystä, vaikka en käykään usein. Tiedän kuitenkin, että on paikka olemassa, jossa voin käydä. Ulkoilen, luen teen kotitöitä ja käyn seurakunnan kerhossa ja tapaan ystäviäni.”

Moni jäsenistä koki, että ilman Hyvät Tuulet ry:tä he olisivat yksinäisiä ja suurimmaksi osaksi pelkästään yksin kotona.

*”Olen huono käymään missään. Elämäni olisi ilman yhdistystä kurjaa ja synkkää”
”ei tunne itseään silloin yksinäiseksi, kotona olisin vain neljän seinän sisällä”*

Monen mielenterveyskuntoutujan sosiaaliset taidot ovat heikentyneet sairastumisen jälkeen. Tämän vuoksi moni kuntoutuja saattaa alkaa välttelemään muiden ihmisten seuraa. Tästä saattaa pahimmassa tapauksessa seurata mielenterveyskuntoutujan eristäytyminen omaan asuntoonsa, josta seuraa usein passivoitumista, jolloin elämä kodin seinien sisäpuolella saattaa tuntua yksinäiseltä ja tarpeettomalta. Tällöin helposti toimintakyky lamaantuu ja arkisten asioiden hoitaminen tuntuu lähes mahdottomalta. Usein myös sosiaalinen verkosto on heikko. Siksi onkin erittäin tärkeää, että mielenterveyskuntoutujalla on paikka johon tulla. (Marttila ym. 2003: 199.)

Jäsenet mainitsivat myös muutamia asioita, joista heidän arkensa koostuisi ilman Hyvät Tuulet ry:tä. Hyvien Tuulien lisäksi jäsenillä oli myös muita harrastuksia arjessa kuten lastenlapset, seurakunnan kerho, ulkoilu, lenkkeily ja shoppailu. Jäsenet kävisivät myös mahdollisesti jossakin muussa matalankynnyksen paikassa, jos heillä ei olisi mahdollisuutta osallistua Hyvät Tuulet ry:n toimintaan.

”Kävisin muualla. Useille ainoa paikka, jossa matala kynnyys”

Muutama jäsenistä myös koki, että Hyvät Tuulet ry:llä ei ole merkitystä heidän elämäänsä. Nämä jäsenet hakevat kontaktit ja tukimuotonsa joltain muulta taholta.

”Yhdistys on mälsä. Yritän aina selviytyä ilman sitä, hakea kontaktit muualta”

”Minulle henk.koht. ei tällä hetkellä kovin suurta. Käyn harvakseltaan päivittämässä kuuluiset. Itselleni sopivia tukimuotoja ja keskusteluja saan muilta tahoilta (esim. kirkon diakoniatyö tms.) Tällä hetkellä myös MTT:ssä keskusteluapua kartoitukseen”

9.2 Jäsenten kehitysehdotuksia Hyvät Tuulet ry:lle

Jäseniltä pyydettiin omia ehdotuksia yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi. Ehdotuksia oli annettu 25 kyselylomakkeessa. Lopuissa 19 lomakkeessa kysymykseen ei vastattu. Kehitysehdotuksista päällimmäisiksi teemoiksi nousivat retket, kerhot ja yhteinen tekeminen, vertais- ja pienryhmätoiminta, luennot, henkilökunnan lisääminen sekä nuoret mielenterveyskuntoutajat.

Usea jäsen oli maininnut kehitysehdotukseksi retket. Retket ovat tärkeä osa Hyvät Tuulet ry:n toimintaa. Retkiä toivottiin lisää ja ehdotuksia retkikohteista olivat kylpylät, taidenäyttelyt, luontoretket sekä vierailut lähialueilla. Retket ja tapahtumat suunnitellaan yhdistyksessä jäsenten toiveiden mukaisesti. Ne tarvitsevat usein myös vapaaehtoisia jäseniä niiden järjestämiseksi.

Kerhot ja yhteinen tekeminen nousivat jäsenien vastauksista myös esille. Jäsenet toimivat yhdistyksessä itse kerhojen vetäjinä ja suunnittelijoina. Kerhojen vetämisestä maksetaan jäsenille pieni palkkio. Monella jäsenellä kehitysehdotuksena oli kerhotoiminta ja yhteinen tekeminen. Varsinkin käsillä tekemistä toivottiin jatkossa vielä enemmän. Ehdotuksia kerhojen teemoista olivat jumppakerho, musiikkipiiri, pulinapiiri, käsityö- ja ompelukerho, taideterapiaa ja kehonhoitoja. Jäsenet toivoivat myös liikuntaa ja ulkoilua yhdistyksen toimintaan lisää. Yhtenä yhteisenä toimintana ehdotettiin myös hyvän mielen vihkoa, johon jäsenet voisivat kirjoittaa omasta päivästä jotakin positiivista ja näin jakaa sen muiden kanssa.

”..hyvän mielen vihko johon jokainen voisi kirjoittaa oman päivän mukavan huomion tai ilon (ei suruja)”

Pien- ja vertaistukiryhmät muodostuivat tärkeäksi kehityskohteeksi Hyvät Tuulet ry:ssä. Usea kehitysehdotus kohdistui pien- ja vertaistukiryhmätoiminnan lisäämiseen. Hyvät Tuulet ry:ssä kokoontuu kuukausittain molemmissa toimipisteissä omahoitoryhmä, jota toteutetaan yhteistyössä Vantaan kaupungin ja Vantaalaisen hyvä mieli -hankkeen kanssa. Ryhmässä on toimijoita mukana muun muassa vertaistuen piiristä sekä terveydenhuollosta. Yhdistykseltä toivottiin

myös tukea elämänhallintaan sekä työelämään palaamiseen erilaisten asialuentojen ja koulutusten avulla.

”Sais käydä joitakin luennoitsijoita. Asiaesitelmiä: tupakointi, laihduttaminen, liikunta, seksisuhteen solmiminen, hyvä itsetyydytys, lääkkeet, tietoisuus taidoista”

”Tulisi tukea jäsenten pyrkimyksiä hankkia elämänhallintaa koulutuksen avulla ja pyrkimyksiä palata työelämään”

Usein mielenterveyskuntoutujan luonnolliset sosiaaliset suhteet eivät luo kokemusta voimaantumisesta, joten erityisesti juuri kuntoutujalle on tärkeää tulla kuulluksi sekä jakaa kokemuksia erilaisissa ryhmissä. Ryhmissä on mahdollisuus avautua omista asioistaan ja saada hyväksyntää muilta. Ryhmät voivat myös herättää kuntoutujassa toivoa. Vertaistukiryhmissä kuntoutujat ovat usein eri vaiheissa toipumisen ja kuntoutuksen suhteen. Muiden kokemukset ongelmien voitettavuudesta luovat toivoa varmasti myös muihin ryhmän jäseniin. Ryhmissä kuntoutujat pystyvät kokemaan myös samankaltaisuuden tunteen, kun ryhmäläisillä on usein samankaltaisia kokemuksia ja ongelmia. Ryhmässä mielenterveyskuntoutuja voi myös auttaa toista ryhmän jäsentä tilanteessa, jossa toinen kamppailee ongelmansa kanssa eri vaiheessa. Toisen auttamisen kokemuksen myötä kuntoutujan oma itsetunto voi myös kohota. Toisen auttaminen muuttaa autettavan auttajaksi ja voi hetkellisesti edistää tunnetta elämänhallinnasta. Ryhmät opettavat myös ihmissuhde- ja sosiaalisia taitoja. Ryhmässä kuntoutuja voi peilata näkemyksiään itsestään ja vuorovaikutustaidoistaan. Lisäksi ryhmät antavat sosiaalista tukea. Ryhmän kiinteys sekä kannustava ilmapiiri voivat edesauttaa muutosta. Myös jo tieto ryhmän olemassaolosta sekä seuraavasta tapaamisesta saattavat kannustaa kuntoutujaa arjessa. (Vilen ym. 2008: 202-204.)

Hyvät Tuulet ry:n toimintaa haluttiin kehittää ja kohdistaa enemmän myös nuorille mielenterveyskuntoutujille. Yhdistyksen jäsenistö koostuu enimmäkseen keski-ikäisistä kuntoutujista. Nuorilla kuntoutujilla on varmasti erilaiset kiinnostuksen kohteet kuin vanhemmalla jäsenistöllä. Siksi yhdistyksen toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää kohdentaa toimintaa myös nuorten kiinnostusten mukaan, jotta myös nuoret aktivoituisivat mukaan yhdistyksen toimintaan.

”Nuorempia mielenterveyspotilaita mukaan toimintaan.”

”Nuorille enemmän toimintaa!”

Henkilökunnan määrä nähtiin yhtenä tärkeänä kehitysehdotuksena Hyvät Tuulet ry:ssä. Yhdistykseen kaivattiin enemmän työntekijöitä. Kyselyn aikana Hyvät Tuulet ry:ssä oli palkattuna yksi toiminnanohjaaja ja kaksi tukityöllistettyä keittiötyöntekijää. Kävijämäärien nousu ja

toimipisteiden välimatka sekä kasvava tuen tarve, vaativat toiminnan hyvän laadun ja kehittämisen kannalta myös tarpeeksi resursseja henkilökuntaan nähden. Jäsenille tarjottavan tuen ja toiminnan tasa-arvon säilyttämiseksi riittävä työntekijämäärä on erittäin tärkeää. Syksystä 2012 alkaen Hyvät Tuulet ry:ssä on työskennellyt lisäksi myös kaksi järjestötyöntekijää, joten työntekijätilanne on nykyisellään parempi.

”Ohjaaja Myöhätuuleen, joka aktivoisi ja ottaisi johtajan aseman”

”Toivoisin, että jossain vaiheessa olisi enemmän läsnä olevia työntekijöitä”

Osa jäsenistä koki myös kaiken olevan Hyvät Tuulet ry:ssä nykyiselläänkin hyvin, eikä kehityskohteita noussut esille.

9.3 Jäsenten vapaamuotoinen palaute Hyvät Tuulet ry:lle

Kyselylomakkeen lopussa jäsenet saivat antaa vapaamuotoista palautetta yhdistykselle, risuja ja ruusuja. Vapaamuotoisen palautteen antoi 24 vastaajaa, loput vastauslomakkeet olivat kysymyksen osalta tyhjiä. Jäsenten antamat palautteet oli jaettavissa kolmeen teemaan: ruusut, risut ja kehitysehdotukset.

Yhdistys sai paljon positiivista palautetta. Tyytyväisyys henkilökuntaan, ruokailuun ja kahvitukseen sekä hyvään ilmapiiriin nousivat jäsenten vastauksista päällimmäisiksi. Henkilökunta ja hallitus saivat kiitosta toiminnastaan. Jäsenet toivoivat henkilökunnan ja hallituksen pitävän jatkossakin yhteyttä eri toimijoihin, kuten HUS:iin ja Vantaan kaupungin terveystalouksiin. Tyytyväisiä oltiin myös yhdistyksen sisustukseen, ilmoitustauluun ja kehitysehdotusten aloitelaatikkoon. Harjoittelijoiden nähtiin täydentävän yhdistyksen toimintaa. Ruusuja saivat myös lenkkeily, vertaistukiryhmä ja levyraati.

”Annan ruusuja ohjaajille!”

”Täytyy onnitella Hyvät Tuulet ry. Olemme edistyneet positiivisesti. Ei muuta, kun kiitos kiitos!”

”Lenkkeily on hyvä juttu ja levyraadissa tykkään käydä. Ihmiset ovat avoimia, saa juttuseuraa. Ruokailu ja kahvitusta on hyvä asia”

”Vertaisryhmään on ollut kiva osallistua.”

Jäsenet antoivat myös negatiivista palautetta Hyvät Tuulet ry:lle. Tyytymättömyys kohdistui oleskelutilojen ahtauteen ja meteliin sekä siihen, että kaikki halukkaat eivät aina mahdu mukaan retkille. Hyvät Tuulet ry:n kävijämäärä on kasvanut vuodesta 2009 yhteensä 20.8 prosenttia ja tilat ovat edelleen samat. Kävijämäärän noustua varsinkin Lauhatuulessa yhdistyksen tilat ovat liian ahtaat. Tilat eivät pysty vastaamaan jäsenten tarpeita. Väljemmillä ja

toimintaa enemmän tukevilla tiloilla, yhdistyksen olisi helpompi vastata jäsenistön tarpeisiin. Toiminnan järjestämisen kannalta olisi tärkeää olla erilaisia toimintatiloja kuten käsityö-, askartelu-, lepo-, atk-, ruokailu- ja iso ryhmätila. Retket ovat yhdistykselle tärkeä ja olennainen toimintamuoto. Myös jäsenet kokevat retket tärkeiksi. Jäsenmäärän kasvettua myös useille retkille on enemmän halukkaita osallistujia kuin osallistumispaikkoja. Osallistumispaikat täytetään aina ilmoittautumisjärjestyksessä.

”Retkille on tunkua eikä halukkaat mahdu kaikki ja ne valikoidaan”

”..sohvissa liian tiivis istuminen ja ruokapöytätuolit kylmät istua”

”Liikaa meteliä..”

Vapaaamuotoisessa palautteessa jäsenet antoivat vielä myös muutamia kehittämissuhteita Hyvät Tuulet ry:lle. Yhdistyksen toimintaa haluttiin tuoda näkyvämmäksi sekä pitää yhteisiä neuvotteluhetkiä yhdistyksen asioista. Liikuntaa toivottiin tässäkin kohdassa enemmän, esimerkiksi tuolivoimistelun keinoin. Yhdistysten toivottiin myös ottavan rohkeasti kantaa mielenterveyskuntoutujien lääkityksen varaan jättämisestä ilman tarvittavaa tukea sekä siihen että yhdistyksistä tulee helposti ”säilöntäpaikkoja”.

”..Yhteisiä neuvotteluhetkiä retkistä, lähinnä käytännöllisistä asioista: matkustaminen, rahan käyttö, sosiaalietuudet, siivoaminen, yhdistyksen vastuut, oma vastuu, sairauspäiväraha, kodinkone hankinnat, kuntoutuskurssit, MTKL:n kurssit ja jäsenmaksut”

”Suuntautukaa enemmän ulospäin!”

Yhdessä vastauslomakkeessa yhdistykseen osalliseksi pääseminen koettiin hankalaksi, osittain ainakin omien sosiaalisten jännitteiden vuoksi.

”Vaikea päästä ”sisälle” ryhmään, kun en tunne porukkaa. Ujostuttaa keskustella toisten kanssa.”

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme jäsenyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 15,7 %. Kyselylomake oli mahdollista palauttaa yhdistykseen kahvikuppia vastaan tai postitse omakustanteisesti. Vastauksia olisimme mahdollisesti saaneet enemmän, jos jäsenillä olisi ollut valmiiksi maksettu vastauskuori. Vastausmäärä jäi pieneksi varsinkin avoimien kysymysten kohdalla. Tähän uskomme osaksi vaikuttavan kohderyhmämme eli mielenterveyskuntoutujien ilmaisun vaikeudet. Hyvät Tuulet ry:n mukaan yhdistyksessä on noin 70 aktiivijäsentä, joten tähän nähden

vastausprosenttia voi pitää kohtuullisen hyvänä. Emme tosin voi olla varmoja kuinka moni tyytyväisyyskyselyyn vastanneista on yhdistyksessä aktiivijäsenenä.

Asiakastyytyväisyyslomakkeista saatujen tuloksien perusteella jäsenien tyytyväisyys vaihteli osa-alueittain, mutta kokonaisuudessaan asiakkaiden tyytyväisyys Hyvät Tuulet ry:n toimintaa kohtaan oli kohtalaisen hyvä. Eniten kehittämisehdotuksia nousi esille virkistystoiminnan ja vertaistukitoiminnan lisäämiseksi.

Hyvät tuulet ry:n toiminta pohjautuu vertaistukeen ja vapaaehtoisuuteen. Tyytyväisyyskyselyn mukaan myös jäsenet kokevat sen tärkeäksi. Kuten myös Hulmin (2004) mukaan vertaistuki mielenterveysyhdistyksissä voi merkitä uuden yhteisyyden ja ihmissuhteiden palautumista. Ihmis- ja ystävyysuhteiden sekä yhteisöllisyyden uudelleen löytyminen on vertaistuen psykososiaalisesti kuntotuttava merkitys. Vertaistukeen perustuvien mielenterveysyhdistysten toiminnalla on kuntouttava merkitys yhdistysten jäsenille. Myönteiset vaikutukset ilmenevät mielenterveyden häiriön aiheuttaman psykososiaalisen kriisin ja haittojen vähenemisenä, kuntoutujien kokeman elämänlaadun paranemisenä sekä sosiaali- ja terveystalvelujen käytön vähenemisenä. (Hulmi 2004, 179-184.)

Vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutuminen Hyvät Tuulet ry:ssä jakoi jäsenten mielipiteitä. 38,6 % vastanneista koki vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutuvan hyvin, kun taas 15,9 % koki toteutumisen huonoksi. Huonosti tai kohtalaisesti vertaistuen ja vapaaehtoisuuden toteutumisen kokevien jäsenten mielestä vertaistuki ja vapaaehtoisuus toteutuvat vaihtelevasti yhdistyksessä tai he eivät kokeneet niitä riittäviksi. Useasti yhdistysten asioiden hoitaminen saattaa jäädä muutamien aktiivijäsenten harteille. Yhdistystoiminta tapahtuu vapaaajalla eikä siitä saa rahallista korvausta. Tämän takia yhdistystoimintaan saattaa olla vaikea löytää vapaaehtoisia, jotka jaksaisivat hoitaa yhdistyksen edellyttämiä tehtäviä omien sairauksien, töiden tai harrastusten lisäksi. Mitä enemmän vapaaehtoisia aktiivitoimijoita on, sitä monipuolisemmaksi myös yhdistyksen toimintaa voi kehittää.

Jäsenet kokivat Hyvät Tuulet ry:n merkityksen erittäin tärkeäksi mielenterveyspalveluissa. Jäsenet kokivat myös, että yhdistyksellä on tärkeä merkitys heidän elämäänsä. Päälimmäisiksi teemoiksi vastauksista nousivat jäsenille merkittävät asiat yhdistyksessä, joita olivat muun muassa retket ja kerhot. Yhdeksi teemaksi nousivat myös Hyvät Tuulet ry:n ehkäisevä vaikutus jäsenten yksinäisyyteen ja syrjäytymiseen. Muita teemoja olivat jäsenten yhdistyksestä riippumattomat harrastukset ja että yhdistyksellä ei ole suurta merkitystä kaikille jäsenille. Myös edullinen lounas on jäsenille erittäin tärkeä asia yhdistyksessä. Hyvät Tuulet ry:ssä jäsenillä on arkisin mahdollisuus nauttia paikanpäällä valmistettu edullinen lounas. Edullisen lounaan merkitys näkyy myös yhdistyksessä siinä, että lounasaikaan yhdistyksessä on eniten kävijöitä. Eräsaarenkin (2011) mukaan ruoka on tärkeä yhteisöllisyyden ylläpitäjä. Ruoka yhdistää

ihmisiä ja tuo ihmisiä yhteen erilaisissa yhteisöissä. Tämä johtunee varmasti siitä, että ruoka on ihmiselle jokapäiväinen välttämättömyys. Ruoka on yhteisöllistä monessakin mielessä. Ruokaa voidaan tehdä yhdessä, syödä yhdessä ja jakaa yhdessä. Ruoka on myös Suomessa monien yhteisöllisten juhlien kohokohta. (Eräsaari 2011, 51-52.)

Moni jäsenistä myös kertoi arkensa koostuvan pelkästä kotona olemisesta, jos he eivät olisi mukana Hyvät Tuulet ry:n toiminnassa.

”ei tunne itseään silloin yksinäiseksi, kotona olisin vain neljän seinän sisällä”

Syrjäytyminen johtaa sosiaalisten suhteiden heikkenemiseen ja usein myös saattaa katkaista ne kokonaan. Yhteisöihin osallistuminen ja yhteisöllinen vuorovaikutus ovat tärkeässä asemassa ehkäisemässä ja korjaamassa syrjäytymisen aiheuttamia sosiaalisia ongelmia. Kasvokkainen vuorovaikutus, kohtaaminen ja yhdessä tekeminen tuottavat hyvinvointia ja edistävät terveyttä. (Syrjäytymistä vastaan 2010, 29) Osalla vastaajista oli yhdistyksen lisäksi myös muita harrastuksia, jotka pitävät heidät aktiivisena. Hyvät Tuulet ry:n merkitys koettiin kuitenkin tärkeäksi, vaikka yhdistyksessä ei kävisikään usein. Tärkeää on jo tieto siitä, että on paikka jossa käydä halutessaan.

Jäsenet antoivat myös kehitysehdotuksia yhdistyksen toiminnalle. Kyselylomakkeista päällimmäisiksi teemoiksi nousivat retket, kerhot ja yhteinen tekeminen, vertais- ja pienryhmätoiminta, henkilökunnan määrä ja nuoret mielenterveyskuntoutujat. Retkien, kerhojen ja yhteisen tekemisen tärkeys nousi vastauksista selkeästi esille. Yhteistä toimintaa toivottiin lisää ja ehdotuksia annettiin niin retkikohteista kuin kerhoaiheistakin. Jäsenmäärän kasvettua useille retkille on enemmän halukkaita osallistujia kuin osallistumispaikkoja. Osallistumispaikat täytetään aina ilmoittautumisjärjestyksessä ja kaikki halukkaat eivät mahdu aina mukaan, joka on ikävää retkien ulkopuolelle jääville jäsenille. Käsityökerhojen lisääminen nousi päällimmäiseksi kehitysehdotukseksi vastauksista. Vertais- ja pienryhmätoimintaa haluttiin yhdistykseen enemmän. Yhdistykseltä toivottiin myös tukea elämänhallintaan luentojen kautta sekä tukea työelämään palaamiseen. Hyvät Tuulet ry:ssä toimii avoin omahoitoryhmä, jota toteutetaan yhteistyössä Vantaan kaupungin ja Vantaalaisen hyvä mieli -hankkeen kanssa. Ryhmän tarkoituksena on aktivoida itsehoitoa kerran kuussa kokoontuvalla omahoitoryhmällä. Ryhmässä vahvistetaan ajattelun muutosta passiivisesta hoidon kohteesta aktiiviseksi hoidosta vastaavaksi osallistujaksi. Toimintaan osallistuu toimijoita muun muassa vertaistuesta ja terveydenhuollosta. Ryhmätoimintaa ei kuitenkaan koettu vastausten perusteella riittäväksi, vaan ryhmiä kaivattiin lisää. Yhdistyksen toimintaa toivottiin kohdennettavan enemmän myös nuoremille mielenterveyskuntoutujille, sillä jäsenistö koostuu suurimmaksi osaksi keski-ikäisestä ja vanhemmasta ikäpolvesta.

Hyvät Tuulet ry:n kävijämäärä on kasvanut vuodesta 2009 yhteensä 20.8 prosenttia. Keskimääräinen kävijämäärä vuonna 2010 oli keskimäärin 12,11 henkilöä. Vuonna 2011 keskimää-

räinen kävijämäärä oli 13,95, vuonna 2010 Lauhatuulissa kävi keskimäärin 18,54 kävijää päivässä, vuonna 2011 luku nousi 19,5 kävijään. Kävijöitä Hyvissä Tuulissa seurataan vieraskirjan avulla. Kirjattuja käyntejä voi pitää suuntaa antavana, sillä todellisuudessa kävijämäärä on noin 10 % suurempi kuin kirjattujen kävijöiden määrä. Tämä johtuu täysin siitä, että kaikki kävijät eivät muista kirjoittaa nimeään vieraskirjaan. Kävijämäärän noustua varsinkin Lauhatuulen toimitilat ovat käyneet aivan liian ahtaiksi jäsenille. Tiloilla ei ole mahdollisuutta vastata kunnolla jäsenten tarpeisiin, joka näkyi myös tyytyväisyyskyselyn tuloksissa. Väljemmillä ja toimintaa enemmän tukevilla tiloilla, yhdistyksen olisi varmasti mahdollista vastata paremmin jäseniensä tarpeisiin. (Toimintakertomus, 2011.) Alla oleva taulukko kuvaa Hyvien Tuulien jäsenmäärän nousua vuosina 2009-2011.

vuosi	2009	2010	2011
Lauhatuuli	4611	4784	5202
Myöhätuuli	2790	3341	3738
Yhteensä	7401	8125	8940

(Hyvät Tuulet ry kävijämäärät vuosina 2009-2011, Toimintakertomus 2011.)

Jäsenet näkivät myös henkilöstöresurssit yhtenä kehittämiskohteena Hyvät Tuulet ry:ssä. Yhdistykseen kaivattiin enemmän työntekijöitä. Kävijämäärien kasvu, toimipisteiden välinen pitkä välimatka sekä kasvava tuen tarve, vaativat yhdistyksen toiminnan hyvän laadun ja kehittämisen kannalta myös tarpeeksi resursseja henkilökuntaan nähden. Kyselyn aikana Hyvät Tuulet ry:ssä oli palkattuna yksi toiminnanohjaaja ja kaksi tukityöllistettyä keittiötyöntekijää. Syksystä 2012 alkaen Hyvät Tuulet ry:ssä on työskennellyt lisäksi myös kaksi järjestötyöntekijää sekä alkuvuodesta 2013 yhdistys on saanut rahoituksen myös toiseen toiminnanohjaajaan. Työntekijätilanne on siis tällä hetkellä paljon parempi kuin tyytyväisyyskyselyn aikaan.

11 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakastyytyväisyyslomakkeen avulla Vantaan Mielen terveysyhdistyksen Hyvät Tuulet ry:n toiminnan nykytilannetta ja asiakastyytyväisyyslomakkeista saatujen tuloksien kautta antaa lisätukea toiminnan kehittämiseksi. Tärkeänä osana kehittämistyötä nousi Hyvät Tuulet ry:n halu ottaa jäsenet osaksi kehittämisprosessia, jotta asiakastyytyväisyyslomake toimi tässä oikeanlaisena työvälineenä. Hyvät Tuulet ry:n idea oli, että he pystyvät hyödyntämään laadittua opinnäytetyön asiakastyytyväisyyslomaketta myös tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön haasteena näimme pieneksi jääneen vastausprosentin 15,7 %. Asiakastyytyväisyyslomakkeita lähetettiin keväällä 2012 Hyvät Tuulet ry:n jäsenille, jäsenmaksun maksaneita jäseniä yhdistyksessä oli yhteensä 280 vuonna 2012. Sovimme yhdessä Hyvät Tuulet ry:n toiminnanjohtajan kanssa, että yhdistys tarjoaa kahvin kaikille asiakastyytyväisyyskyselyn palauttaneille, ajatuksena, että se lisäisi vastaajien määrää sekä samalla jäsen saisi mahdollisuuden keskustella yhdistyksen toiminnasta kasvokkain ja tätä kautta saada innostuksen osallistua yhdistyksen toimintaan useammin. Asiakastyytyväisyyslomake suunniteltiin yhdessä Hyvät Tuulet ry:n toiminnanjohtajan kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselyssä suunnittelussa pyrimme muotoilemaan kysymykset selkeiksi sekä tiivistämään kyselyn mahdollisimman lyhyeksi, jotta vastaajien mielenkiinto säilyisi lomaketta täyttäessä. Saatekirjettä laatiessamme halusimme tuoda esille jokaisen jäsenen arvokkuuden yhdistykselle. Jäsenien mielipiteet ovat yhdistykselle tärkeitä, koska tavoitteena on parantaa yhdistyksen jäsenien viihtyvyyttä sekä antaa mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, joka on toteutettu puolistrukturoidulla jäsenkyselylomakkeella. Jäsenkyselylomakkeen monivalintakysymysten tuloksien kautta saimme tutkimustietoa lukumääristä ja prosenttiosuuksista. Asiakastyytyväisyyslomakkeen vastauksia analysoidessa huomasimme, että osan kysymyksistä olisi voinut muotoilla vieläkin selkeimmiksi kokonaisuusiksi. Asiakastyytyväisyyslomakkeen avoimet kysymykset antoivat vastaajalle mahdollisuuden kommentoida toimintaa omin sanoin, jolloin vastaajalla oli mahdollisuus tuoda mielipiteensä esille tarkemmin ja syvällisemmin. Tutkimuksen aineisto kerättiin postikyselynä, joten kysyjä ja vastaaja eivät olleet kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Tämä luo haasteen siinä, ettemme voineet olla varmoja onko vastauksen antanut valittu henkilö vai joku muu. Toisaalta postikysely tavoittaa vastaajan paremmin ja antaa mahdollisuuden vastata kyselyyn anonyymisti, joka voi tuottaa avoimempia vastauksia. Asiakastyytyväisyyslomakkeiden tulokset (liitteet 2 ja 3) lähetettiin työelämän yhteistyökumppanille Hyvät Tuulet Ry:lle käyttöön yhdistyksen kehittämistyön pohjaksi sovitusti tammikuussa 2012.

Yksi tärkeä ominaisuus, jotka tuottavat positiivisia kokemuksia jäsenille ovat avoimuuden tunne ja tasapuolisuuden toteutuminen. Kuitenkin osassa vastauksia nousi esille jäsenien tunne, että ulkopuolisuudesta sekä kokemus, ettei toiminta aina tapahdu tasapuolisesti kaikkien jäsenien hyväksi. Jatkotutkimuksen kannalta olisikin mielenkiintoista selvittää, kuinka pystyttäisiin lisäämään läpinäkyvyyden ja avoimuuden tunnetta yhdistyksen toiminnassa sekä millä keinoin saada myös hiljaisemmat äänet kuuluville.

”Yhdistyksellä on mulle hyvin suuri merkitys. Täällä tapaa muita samassa tilassa olevia, ei tunne itseään silloin yksinäiseksi, kotona olisin vain neljän seinän sisällä.” Erään yhdistyksen jäsenen kommentti kiteyttää yhdistyksen tärkeyden osana mielenterveyspalveluita. Kyseinen teema nousi usean jäsenen vastauksessa vahvasti esille kysyttäessä yhdistyksen merkityksestä

ja tärkeydestä jäsenien arjessa. Vastauksista nousi esille, että moni jäsen kokee olevansa syrjäytymisvaarassa, ilman yhdistyksen toimintaa ja tukea.

Luovutimme jäsenkyselyiden anonyymit litteroidut vastaukset yhdistyksen käyttöön tammi-kuussa 2012. Jäsenkyselyn vastauksista nousi konkreettisia ehdotuksia, joita yhdistys voi hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Vastauksista nousi jäsenien toive muun muassa keskusteluryhmien lisäämiseksi, joiden kautta jäsenet pääsisivät tuomaan yhteisössään esille erilaisia jäsenien mieltä askarruttavia asioita sekä pääsisivät jakamaan omia kokemuksiaan toisille yhdistyksen jäsenille. Hyvät Tuulet Ry toiminnan lähtökohtia ovat vertaistuki ja vapaaehtoisuus, siksi juuri ryhmätoiminnan kehittämiseen on tärkeä kiinnittää huomiota.

Tutkimuksemme vastasi asetettuun tavoitteeseen eli selvittää Hyvät Tuulet Ry:n jäsenien tyytyväisyys yhdistyksen toimintaan sekä kirjekyselyn kautta ottaa jäsenet osaksi kehittämistyötä. Tutkimuksen avulla Hyvät Tuulet Ry voi kehittää toimintaansa paremmin huomioiden jäsenten mielipiteet ja kokemukset yhdistyksen toiminnasta. Opinnäytetyö on ollut mielenkiintoinen oppimiskokemus ja lisännyt kiinnostusta mielenterveys- ja kehittämistyöhön. Koemme tärkeäksi jäsenien ottamisen osalliseksi mukaan kehittämistyötä, sillä koemme tämän lisäävän jäsenien tunnetta aidosta kiinnostuksesta ja halusta kehittää mielenterveyskuntoutujille suunnattuja palveluja. Opimme myös itse paljon järjestyöstä ja kolmannen sektorin tärkeydestä mielenterveyspalveluissa. Tutkittavan aiheen lisäksi opimme myös paljon tutkimuksen tekemisestä. Osaamme huomioida tutkimuksen eri vaiheiden merkityksiä lopputulokselle nyt paljon paremmin kuin aloittaessamme opinnäytetyön tekemistä. Prosessi on vaatinut pitkäjänteisyyttä ja joustamista, mutta opinnäytetyön tekemiseen meitä on motivoinut mielenkiintoinen aihetta kohtaan.

Toivomme, että Hyvät Tuulet ry käy opinnäytetyön tulokset huolellisesti läpi ja tarttuu jäsenten antamiin kehitysehdotuksiin ja kehittää yhdistyksen toimintaa eteenpäin jäsenten ehdoilla. Näin myös jäsenet näkevät, että heidän mielipiteitään arvostetaan. Tarkoituksenamme on myös esitellä opinnäytetyömme tulokset yhdistyksen jäsenille ja työntekijöille. Tulevaisuudessa Hyvät Tuulet ry voi käyttää kyselylomakettamme toimintansa kehittämiseen joko sellaisenaan tai myös muokattuna versiona yhdistyksen tarpeiden mukaan. Nyt yhdistyksellä on käytössään toimiva pohja jäsenkyselylle. Jäsentyytyväisyyskyselyitä olisi hyvä tehdä säännöllisin väliajoin yhdistyksessä, jolloin myös nähdään onko kehitystä tapahtunut edellisestä kyselykerrasta. Opinnäytetyötämme ja kyselylomakettamme voivat hyödyntää myös muut Hyvät Tuulet ry:n kanssa yhteistyössä toimivat mielenterveysyhdistykset.

- 12 Kun pohditaan asiakaslähtöisyyden toteutumista yhdistyksen toiminnassa, jäsenkyselyn toteuttaminen jo itsessään edistää asiakaslähtöisyyttä. Jäsenkyselyn kautta yhdistys tahtoo ottaa jäsenensä osaksi heille suunnattujen palveluiden kehittämisen suunnitteluun, aidosti kuulemalla jäsenien ajatuksia ja kokemuksia yhdistyksen toiminnan toteutumisesta. Kuten jäsenkyselyn vastauksista nousi esille, on tärkeää, että myös hiljaisimmat yhteisön jäsenet saavat äänensä kuuluville ja että he saavat tässä tukea ja rohkaisua koko muulta yhteisöltä. Tässä jäsenkyselyt toimivat hyvin, sillä ne tarjoavat mahdollisuuden tuoda näkemyksiään esille tahtoessaan anonyymisti. Jäsenkyselyiden teettäminen säännöllisesti mahdollistaa toiminnan kehittymisen ja ajan tasalla pysymisen jäsenien kokemuksista sekä ajatuksista. Kuten Laitila (2010) toteaa, aito asiakaslähtöisyys voi toteutua vain, jos asiakas kokee osallisuutta.

LÄHTEET

- Ahlfors, L., Saarikoski, M. & Sova, I. 1992. Psykiatrinen auttamistyö. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Asumispalvelusäätiö ASPA. 2010. Helsinki. SOLVER palvelut oy. Viitattu 20.10.2013. Verkkodokumentti löydettävissä. http://www.kansalaisareena.fi/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf
- Eläketurvakeskuksen tilastoraportti - Katsaus eläketurvaan vuonna 2011. Viitattu 20.2.2013. Verkkodokumentti löydettävissä. http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2712_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/tilastoraportit/katsaus_elaketurvaan_vuonna_2011_7.pdf
- Eräsaari, L. 2011. Julkisten palvelujen muutokset yksinäisyyden aiheuttajina. Teoksessa Heiskanen T. & Saaristo L. (toim.). Kaiken keskellä yksin: yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Eskola, J. , Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere. Vastapaino.
- Eskola, J., Karila, A. 2007. Mielekäs Suomi - Näkökulmia mielenterveystyöhön. Helsinki. Edita Prima.
- FINLEX® - Valtion säädöstietopankki. Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116 1§.
- FINLEX® - Valtion säädöstietopankki. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima.
- Herranen, J., Lundbom, P. 2011. Sosiaalinen vaikuttaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki. Viitattu 15.11.2012. Saatavissa: <http://publications.theseus.fi/handle/10024/38289>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otava.
- Hentinen, K., Iija, A., Mattila, E.. 2009. Kuuntele minua - mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Hämeenlinna. Tammi.
- Hulmi, H. 2004. Ihminen, vertainen. 10 vuotta mielenterveyden keskusliiton vertaistukitoimintaa. Helsinki. Mielenterveyden keskusliitto.
- Huuskonen, P. 2010. Vertaistuki- ”en olekaan ainut”. Sosiaaliportti. Viitattu 15.12.2012. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/vertaistuki/>
- Hyvät Tuulet laatukäsikirja. 2010.
- Immonen, T., Kiikkala, I., Kokkola, A., Sorsa, M., Mitä sinä elämältäsi haluat? 2002. Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. 1.painos. Helsinki. Stakes.
- Järjestötyötä oppimassa ja kehittämässä -projektiraportit ja selvitykset. 2011. Viitattu 15.05.2012. Verkkodokumentti löydettävissä. http://www.efokus.fi/flash/jarjestotyota_oppimassa_ja_kehittamassa/#/0/

- Järvikoski, A., Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki. WSOY.
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A., Ihalainen J. 2003. Kuntoutumisen mahdollisuudet. WSOY. Porvoo.
- Kittilä, R. 2011. Järjestöt voimana muutoksessa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen vuosikirja. Helsinki. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.
- Konttinen, R. 2010. Vapaaehtoisuus ja vertaisuus erityispiirteenä (toim.) Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Koskisu, J. 2004. Eri teitä perille - mitä mielenterveyskuntoutus on?. Helsinki. Prima.
- Laamanen, E., Ala-Kauhaluoma, M. & Nouko-Juvonen, S. 2002. Kuntien ja kolmannen sektorin projektiyhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollossa, Kokemuksia ja kehittämisajatuksia.
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Publications of the University of Eastern Finland. Käytetty 23.5.2012. Verkkodokumentti löydettävissä. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- Lehtinen S-T. 1997. Vapaaehtoistoiminta - kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Tampere. Mainosmakasiini.
- Laine, T. & Hyväri, Susanna. & Vuokila-Oikkonen, Päivi. 2010. Syrjäytymistä Vastaan. Tammi.
- Loimu, K. 2007. Yhdistystoiminnan käsikirja. WSOY
- Lund, P. 2008. Päihdetyön päiväkeskus Katoava työmuoto vai tärkeä osa palveluketjua. Helsinki. Hakapaino Oy.
- Marttila S., Rostila I. & Suikkanen A. 2003. Päivä kerrallaan ihmisenä ihmiselle -Päivä- ja työtoiminnan hyviä käytäntöjä ja kehittämistarpeita. RAY:n avustustoiminnan raportteja 6.
- Mielenterveyden keskusliitto. 2010. Kuntoutuminen, Olet oman elämäsi asiantuntija. Verkkodokumentti. Viitattu 15.5.2012. Saatavissa http://www.mtkl.fi/tietopankki/kuntoutuminen/olet_oman_elamasi_asiantuntija/
- Mielekäs lehti 2005 nro 1. Kolmas sektori muutoksen kourissa.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki. Tammi.
- Pihlaja, R. 2012. Kolmas sektori ja julkinen valta. Kunnallisan alan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 61. Pole-Kuntatieto Oy
- Ray, 2012. Viitattu 08.03.2013. Verkkodokumentti löydettävissä. <https://www.ray.fi/fi/jarjestot/ajankohtaista/jarjestoille-ray-avustuksia-301-miljoonaa-euroa>
- Saarelainen R., Stengård E., Vuori-Kemilä, A. 2003. Mielenterveys- ja päihdetyö. Porvoo. WSOY.
- Sosiaalitaito. 2007. Viitattu 13.02.2013. Verkkodokumentti löydettävissä. http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Kehittamisprosessi_nakyvaksi_Nakokulmia_ja_ohjeita_itsearviointiin.pdf

Talentia ry, ammattieettinen lautakunta. 2009. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2009. Ehkäisevä mielenterveystyö kunnissa. Jyväskylä. Verkkodokumentti. Viitattu 15.5.2012. Saatavissa <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/bdea673d-8c0f-45f5-90ed-41463001ad7e>

Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet Ry, Laatukäsikirja, 2010.

Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet Ry, Toimintakertomus, 2011.

Vilen M., Leppämäki P., Ekström L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen: Vuorovaikutuksellinen tukeminen. WSOY.

World Health Organisation (WHO). 2007. Mental Health: strengthening mental health promotion, WHO Fact Sheet No. 220. Viitattu 20.10.2012. Verkkodokumentti löydettävissä. <http://collections.infocollections.org/ukedu/en/d/Js0498/>

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje + asiakastytyväisyyslomake



Tervehdys Hyvät Tuulet ry:n jäsen!

Kehitämme Hyvät Tuulet ry:n toimintaa ja tartumme niihin asioihin ja olosuhteisiin, joita kehittämällä voimme parantaa yhdistyksen viihtyvyyttä.

Kysely on osa Laurea Tikkurilan sosionomiopiskelijoiden opinnäytetyötä ja tämä kysely auttaa meitä suuntamaan kehittämistoimenpiteitä oikeisiin asioihin, joten vastauksenne ovat meille äärimmäisen arvokkaita!

Lomakkeen voi omakustanteisesti palauttaa postitse, mutta toivomme, että pääset paikanpäälle, jolloin yhdistys tarjoaa Teille kahvit ja mahdollisuuden keskustella yhdistyksen toiminnasta lisää. Vastausaikaa on keskiviikkoon 4.7.2012 asti.

Mukavaa kesää toivottaa:

Sosionomiopiskelijat Ira Hartikainen ja Mia Kirjalainen sekä Hyvät Tuulet ry

JÄSENTYYTYVÄISYYSKYSELY VANTAAN MIELENTERVEYSYHDISTYS HYVÄT TUULET RY:N JÄSENILLE

Olkaa hyvä, ja ympyröikää kunkin kysymyksen kohdalla mieleisenne vaihtoehto.

- Vastausvaihtoehdot ovat:

0= en osaa sanoa 1= huonosti 2= kohtalaisesti 3= hyvin 4= erittäin hyvin

1. Kuinka hyvin yhdistyksen toiminta mielestäsi toteutuu (onko esim. kerhoja tai retkiä riittävästi)?

	0	1	2	3	4
--	---	---	---	---	---

Vapaita kommentteja

2. Miten koet yhdistyksen yleisen ilmapiirin vaikuttava omaan hyvinvointiisi?

	0	1	2	3	4
--	---	---	---	---	---

Vapaita kommentteja

3. Miten koet vapaaehtoisuuden ja vertaistuen merkityksen toteutuvan yhdistyksessä?

	0	1	2	3	4
--	---	---	---	---	---

Vapaita kommentteja

4. Miten koet avoimuuden toteutuvan yhdistyksessä?

	0	1	2	3	4
--	---	---	---	---	---

Vapaita kommentteja

5. Miten koet tasapuolisuuden toteutuvan yhdistyksessä? 0 1 2 3 4

Vapaita kommentteja

6. Miten mielestäsi yhdistyksen toimipisteiden sijainnit ja toimitilat vastaavat jäsenten tarpeita? 0 1 2 3 4

Vapaita kommentteja

7. Miten hyvin koet voivasi vaikuttaa yhdistyksen toimintaan? 0 1 2 3 4

Vapaita kommentteja

8. Kuinka tärkeä rooli yhdistyksellä on mielestäsi mielenterveyspalveluissa? 0 1 2 3 4

Vapaita kommentteja

9. Miten koet yhdistyksen toiminnan toteutuvan kokonaisuudessaan? 0 1 2 3 4

Vapaita kommentteja

10. Millainen merkitys yhdistyksellä on omaan elämääsi? Mitä esimerkiksi tekisit vapaa-ajallasi jos yhdistystä ei olisi?

11. Millaisia ehdotuksia sinulla olisi yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi?

12. Vapaamuotoista palautetta, risuja ja ruusuja

KIITOS PALAUTTEESTASI!

Liite 2. Monivalintakysymyksien tulokset

	0 En osaa sanoa Vastaajien lkm/ %	1 Huonosti Vastaajien lkm/ %	2 Kohtalaisesti Vastaajien lkm/ %	3 Hyvin Vastaajien lkm/ %	4 Erittäin hyvin Vastaajien lkm/ %	
1. Kuinka hyvin yhdistyksen toiminta mielestäsi toteutuu? (Onko esim. kerhoja ja retkiä riittävästi?)		3 vastaajaa/ 6,9%	17 vastaajaa /38,6%	17 vastaajaa /38,6%	7 vastaajaa /15,9%	N= 44
2. Miten koet yhdistyksen yleisen ilmapiirin vaikuttavan omaan hyvinvointiisi?	1 vastaajaa / 2,3%	5 vastaajaa / 11,4%	13 vastaajaa / 29,5%	16 vastaajaa /36,4%	9 vastaajaa /20,4%	N= 44
3. Miten koet vapaaehtoisuuden ja vertaistuen toteutuvan yhdistyksessä?		7 vastaajaa /15,9%	16 vastaajaa /36,4%	17 vastaajaa /38,6%	4 vastaajaa / 9,1%	N= 44
4. Miten koet avoimuuden toteutuvan yhdistyksessä?	1 vastaajaa / 2,3%	8 vastaajaa /18,2 %	15 vastaajaa / 34 %	12 vastaajaa / 27,3%	8 vastaajaa / 18,2%	N= 44
5. Miten koet tasapuolisuuden toteutuvan yhdistyksessä?	1 vastaajaa / 2,3%	5 vastaajaa / 11,6%	14 vastaajaa / 32,6%	15 vastaajaa /34,9%	8 vastaajaa /18,6%	N= 43
6. Miten mielestäsi yhdistyksen toimipisteiden sijainnit vastaavat jäsenten tarpeita?	1 vastaajaa / 2,5%	2 vastaajaa / 5%	16 vastaajaa /40%	15 vastaajaa /37,5%	6 vastaajaa /15%	N= 40

7. Miten hyvin koet voivasi vaikuttaa yhdistyksen toimintaan?	4 vastaajaa / 9,5%	8 vastaajaa / 19%	15 vastaajaa / 35,7%	10 vastaajaa /23,8%	5 vastaajaa /12%	N= 42
8. Kuinka tärkeä rooli yhdistyksellä on mielestäsi mielenterveyspalveluissa?	3 vastaajaa /7%	1 vastaaja / 2,3%	8 vastaajaa / 18,6%	13 vastaajaa / 30,2%	18 vastaajaa / 41,9%	N= 43
9. Miten koet yhdistyksen toiminnan toteutuvan kokonaisuudessaan?	4 vastaajaa / 10%	2 vastaajaa / 5%	11 vastaajaa /27,5%	14 vastaajaa /37,5%	8 vastaajaa /20%	N= 40

