



HYVÄT TUULET RY

Laatukäsikirjan laatiminen Vantaan
mielenterveysyhdistykselle

Sosiaalialan koulutusohjelma,
sosionomi
Opinnäytetyö
25.9.2009

Minna Leskinen

Koulutusohjelma	Suuntautumisvaihtoehto	
Sosiaaliala	Sosionomi	
Tekijä/Tekijät		
Minna Leskinen		
Työn nimi		
Hyvät Tuulet ry - Laatukäsikirjan laatiminen Vantaan mielenterveysyhdistykselle		
Työn laji	Aika	Sivumäärä
Opinnäytetyö	Syksy 2009	25+13+4 liitettä
TIIVISTELMÄ		
<p>Opinnäytetyöni aiheena oli laatukäsikirjan suunnitteleminen ja laatiminen Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry:lle. Pyyntö laatukäsikirjan tekoon tuli yhdistyksen toiminnanohjaajalta. Laatukäsikirjassa kuvaan yhdistyksen toimintaperiaatteet ja -ohjeet, arvot, asiakkaat, henkilöstön, yhteistyötahot ja toiminnan arviointimenetelmät.</p> <p>Hyvät Tuulet ry on Mielenterveyden keskusliittoon kuuluva mielenterveyskuntoutujien ja heidän läheistensä etujärjestö. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää jäsenten mielenterveyttä ja tehdä ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä. Yhdistyksen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja vertaistukeen. Vertaistuki on oleellinen osa mielenterveyspotilaiden kuntoutusta. Yhdistyksellä on kaksi kahvilatyypistä kohtaamispaikkaa, joihin voi tulla viettämään aikaa, ruokailemaan tai tapaamaan tuttuja. Yhdistys tarjoaa keskustelutilaisuuksia, eri harrastealan kerhoja, opintotoimintaa ja retkiä.</p> <p>Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta, raportista ja laatukäsikirjasta. Raportissa perustelen miksi laatutyötä on syytä tehdä, kuvaan laatukäsikirjan taustat, tarkoituksen, laatimisprosessin ja teoreettisen viitekehyksen. Teoreettisena viitekehyksenä on laatu, jota tarkastelen sekä yleisellä tasolla että sosiaalialaan liittyen.</p> <p>Laatukäsikirjaa tehdessäni työskentelin tiiviisti yhdistyksen toiminnanohjaajan ja hallituksen kanssa. Laatukäsikirjan sisältö tuli pääosin yhdistykseltä. Laadun mittarina yhdistyksessä käytetään jäsenpalautetta, tavoitteena on järjestää toimintaa jäsenten toiveiden mukaisesti.</p> <p>Laatukäsikirjan keskeisimpänä tavoitteena oli selkeästi ja ytimekkäästi kertoa mitä Hyvien Tuulien toiminta pitää sisällään ja mitkä ovat yhdistyksen työn lähtökohdat. Laatukäsikirja avulla luodaan työyhteisöön yhteinäiset toimintaperiaatteet, arvot ja päämäärät. Laatukäsikirjaa käytetään esiteltäessä toimintaa rahoittajille, yhteistyökumppaneille ja opiskelijaharjoittelijoille. Laatukäsikirjaa käytetään myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.</p>		
Avainsanat		
laatu, laatukäsikirja, mielenterveys, kuntoutus		

Degree Programme in		Degree	
Social Services		Bachelor of Social Services	
Author/Authors			
Minna Leskinen			
Title			
Quality Handbook of Vantaa Mental Health Association Hyvät Tuulet			
Type of Work	Date	Pages	
Final Project	Autumn 2009	25+13+4 appendices	
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of my study was to draw up a quality handbook for Vantaa Mental Health Association Hyvät Tuulet. The Vantaa association is part of Finnish Central Association for Mental Health, which is an association for people with mental health problems. The membership includes also patients' relatives, mental health workers and volunteers who are willing to contribute to mental health work. The association emphasises the right to a full, dignified life for everyone.</p> <p>The mission of Hyvät Tuulet is to provide support for persons with mental health problems by offering different activities, for example jaunts, studying, discussion and excursions. The guiding principle of Hyvät Tuulet is peer support. Peer support means mutual support and sharing of experiences. People with the same kind of background can meet in a safe and approving atmosphere, exchange views and discuss how they have managed to move on and to cope better. This is an essential part of rehabilitation.</p> <p>My final project consisted of two separate parts with the purpose of their own. One was the quality handbook and the other was the report. The report included the theory of quality, quality in the social field, mental health and rehabilitation. In the report I also described the process of writing the quality handbook.</p> <p>I compiled the content of the quality handbook according to the expectations of the employees and board of directors. The aim of the quality handbook was to describe the operational principles, values and basic rules. In the quality handbook I also described how Hyvät Tuulet will take care of quality assurance by means of client satisfaction enquiries. The first approved version of the quality handbook is ready and it can be used to introduce Hyvät Tuulet for cooperation partners, funders, new employees and students.</p>			
Keywords			
quality, quality handbook, mental health, rehabilitation			

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	MIELENTERVEYS JA KUNTOUTUS MIELENTERVEYSTYÖSSÄ	3
2.1	Mielenterveys	3
2.2	Mielenterveystyö ja kuntoutus	5
2.3	Vapaaehtois- ja vertaistoiminta	6
2.4	Mielenterveysjärjestöjen merkitys	7
3	VANTAAN MIELENTERVEYSYHDISTYS HYVÄT TUULET RY	8
3.1	Toimintaympäristö	8
3.2	Toiminta-ajatus, arvot ja keskeiset periaatteet	9
4	MITÄ ON LAATU	10
4.1	Laatu ja laadunhallinta	10
4.2	Toiminnan arviointi ja laadun parantaminen	11
4.3	Laatukäsikirja	13
4.4	Laatu sosiaalisella alalla	14
5	PROSESSIN KUVAUS; HYVIEN TUULIEN LAATUKÄSIKIRJAN SYNTY	17
5.1	Suunnittelu	17
5.2	Toteutus	17
5.3	Laatukäsikirjan arviointi	19
5.3.1	Toiminnanohjaajan ja hallituksen arviointi	19
5.3.2	Oma arviointi	20
6	POHDINTA	21
	LÄHTEET	24

1 JOHDANTO

Laman myötä kunnat etsivät säästöjä ja tehokkuutta, taloudellisten leikkausten uhka on jälleen kohdistunut jo valmiiksi riittämättömiin mielenterveyspalveluihin. Mielenterveyden keskusliiton liittovaltuusto varoittaa mielenterveyspalvelujen supistamisesta. Keskusliiton mukaan mielenterveyspalvelut ovat jo nyt huonosti järjestetty, palvelujen sisältö ja laatu eivät vastaa vaatimuksia. Mielenterveyspalvelujen resurssit ovat riittämättömät, sillä laitospaikkojen vähenemisestä seuranneet säästöt eivät siirtyneet avohoittoon. Asukkaiden pitää saada hoitoa tarvittaessa, ja laadukkaaksi hoidoksi ei riitä käynti terveyskeskuksessa lääkereseptejä uusimassa. Avohoittoa tulee kehittää esimerkiksi kotikäyntien ja riittävien asumisen tukipalvelujen avulla. Mutta avohoitokaan ei auta, ellei riittävää mielenterveyspotilaiden kuntoutusta saada järjestettyä. Psykkisesti sairastunut on vaarassa joutua yhteiskunnan ulkopuolelle. Laadukas hoito ja kuntoutus maksavat itsensä takaisin lisääntyneenä työkykynä ja parantuneena elämänlaatuna. (Vehkaoja 2009.)

Laadun seuranta ja laadukas sosiaalialantyö on nykypäivää. Ammattilähtöisen toiminnan sijasta korostetaan asiakaslähtöisyyttä. Sosiaalialan asiakas on tietoinen oikeuksistaan, osaa vaatia palveluja ja myös valittaa niistä, jos on tyytymätön. Työn on oltava laadukasta myös kovan kilpailun takia. Toimivasta ja selkeästi laaditusta laatukäsikirjasta saa kattavan yleiskuvan palveluntarjoajasta.

Idean tälle opinnäytetyölle sain työharjoittelupaikkani ohjaajalta Minna Pelkoselta. Hän on toiminnanohjaaja Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry:ssä. Hyvät Tuulet ry on mielenterveyskuntoutujien etujärjestö, joka kuuluu Mielenterveyden keskusliittoon. Yhdistystä rahoittavat Vantaan kaupunki ja Raha-automaattiyhdistys. Yhdistyksellä oli tarve saada laatukäsikirja, jotta yhdistyksen laadun tekijät saatiin kuvatuiksi. Laatukäsikirja määrittelee mitä laatu tarkoittaa yhdistyksessä, esittelee toimintaohjeita ja määrittelee mittarit, joilla laatu pyritään varmistamaan. Laatukäsikirjaa käytetään myös yhteistyökumppanien kanssa toimiessa ja uusien työntekijöiden sekä harjoitteluun tulevien opiskelijoiden perehdyttämisessä.

Vuoden 2009 keväällä Raha-automaattiyhdistys ilmoitti tarkistavansa avustuslinjauksiin. Avustustoiminnan tavoitteita ovat hyvinvoinnin edistäminen, sosiaali- ja terveysongelmien ehkäisy ja ongelmiin joutuneiden ihmisten tukeminen. Raha-automaattiyhdistys haluaa kohdentaa pelituotot aiempaa tuloksellisemmin ja tavoitteellisemmin terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Jatkossa kiinnitetään

entistä enemmän huomiota avustusta saavien järjestöjen laatuun, toiminnan sisältöön, tuloksiin ja yhteiskunnalliseen merkitykseen. Raha-automaattiyhdistys ohjaa tulevaisuudessa avustuksia yhä vahvemmin järjestö- ja kansalaistoimintaan kuten vapaaehtoistyöhön ja vertaistukeen. (Raha-automaattiyhdistys RAY 2009.) Laatukäsikirjan tekeminen Vantaan mielenterveysyhdistykselle on siis perusteltua myös rahoittajan linjauksien mukaisesti.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta; raporttiosuudesta, jossa kuvaan laatukäsikirjan tekemistä Vantaan mielenterveysyhdistykselle ja tuotoksesta, joka on laatukäsikirja. Raporttiosuudessa käsittelen laatua yleisesti, laatua sosiaalialalla, mielenterveyttä ja mielenterveyskuntoutusta. Kuntoutuksessa keskityn vapaaehtois- ja vertaistoimintaan. Työelämästä saatu aihe vastaa alan tarpeisiin ja on tehokas tapa yhdistää teoriaa ja käytäntöä. Tavoitteena on ratkaista työelämälähtöinen ja käytännönläheinen ongelma, ja sitä kautta oppia lisää järjestötoiminnasta ja laadusta sosiaalialalla. Toimeksiannettu opinnäytetyöaihe opettaa projektinhallintaa ja lisää vastuuntuntoa, tämä tukee ammatillista kasvua.

2 MIELENTERVEYS JA KUNTOUTUS MIELENTERVEYSTYÖSSÄ

2.1 Mielenterveys

Mielenterveys muodostaa ihmisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn perustan. Mielenterveys vaikuttaa myös koko yhteiskunnan toimintaan ja tuottavuuteen. Mielenterveysongelmat ja -häiriöt puolestaan ovat huomattava taakka yhteiskunnille, perheille ja yksilöille. Mielenterveys heijastaa yksilön ja ympäristön tasapainoa. Mielenterveyttä määrittävät yksilölliset tekijät ja kokemukset, sosiaalinen tuki ja muu vuorovaikutus, yhteiskunnalliset rakenteet ja resurssit sekä kulttuuriset arvot. Mielenterveys voidaan nähdä myös prosessina (kuvio 1), johon kuuluu altistavia, laukaisevia ja tukevia tekijöitä sekä erilaisia seurauksia ja lopputuloksia. (Lavikainen – Lahtinen – Lehtinen 2004: 32.)



KUVIO 1. Mielenterveys prosessina (Lavikainen ym. 2004: 33).

Mielenterveyttä voidaan lähestyä kahdesta eri suunnasta, positiivisesta ja negatiivisesta. Positiivinen mielenterveys tarkastelee mielenterveyttä voimavarana, joka on keskeinen yleisen hyvinvoinnin kannalta ja kyvyllämme havaita, ymmärtää ja tulkita ympäristöämme, sopeutua siihen tai muuttaa sitä tarvittaessa ja viestiä keskenämme. Hyvä mielenterveys on voimavara niin yksilölle, yhteisölle kuin kansakunnallekin. Se auttaa kokemaan elämän mielekkäänä, edistää yksilön kykyä osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnassa. Positiivisen mielenterveyden osa-alueina voidaan pitää yksilöllisiä voimavaroja, kuten itsetuntoa, optimismia, elämäntilanteen ja eheyden kokemusta, kykyä solumia ja ylläpitää tyydyttäviä ihmissuhteita ja kykyä kohdata vastoinkäymisiä. (Immonen – Kiikkala – Ahonen 2003: 15; Lavikainen ym. 2004: 16, 32.)

Negatiivinen mielenterveys koskee psyykkisiä häiriöitä, oireita ja ongelmia. Mielenterveyden häiriöt on määritelty diagnoosiluokituksissa oireiden esiintyvyyden mukaan. On kyse häiriöstä, kun oireet ovat pitkäkestoisia, yksilön hallitsemattomia, suhteettomia mahdollisiin ulkoisiin syihin nähden ja toimintakykyä haittaavia. Mielenterveysongelmia ovat seuraavat: psyykkinen stressi, joka saattaa liittyä elämäntilanteisiin, tapahtumiin ja ongelmiin; tavalliset mielenterveyden häiriöt kuten masennus ja ahdistuneisuushäiriöt; vakavat psyykkiset häiriöt, joihin liittyy aistiharhoja sekä vääristyneitä uskomuksia ja ajatusprosesseja (psykoosit); liiallinen alkoholin, huumeiden ja tupakan käyttö ja niihin kehittyvä riippuvuus; poikkeavat luonteenpiirteet, joista on haittaa yksilölle tai toisille sekä etenevät elimelliset aivosairaudet kuten dementia. (Lavikainen ym. 2004: 16, 32.)

Mielenterveyshäiriöihin liittyy pelkoja, ennakkoluuloja, tietämättömyyttä ja leimaamista, nämä aiheuttavat häpeän tunnetta ja salailua. Tietämättömyyteen ja asenteisiin voidaan vaikuttaa valistuksen ja opetuksen keinoin. Mielenterveydestä tulee saada tietoa ja tämä vaatii aktiivisuutta sekä julkisen sektorin että järjestöjen edustajilta. Suurelta osin asenteissa on kyse ihmisen arvostamisen ihmisenä ja erilaisuuden hyväksymisestä. Arvostaminen ja hyväksyntä eivät synny vain tiedosta, vaan tarvitaan myös luottamusta ja vastavuoroisuutta. (Immonen ym. 2003: 16.)

Maailman terveysjärjestö WHO on arvioinut, että vuoteen 2020 mennessä teollistuneissa maissa masennus tulee olemaan toiseksi yleisin kansanterveysongelma sepelvaltimosairauksien jälkeen. Mielenterveyshäiriöt ovat suurimpia kansanterveysongelmia sekä kansallisesti että globaalisti. Yhteiskunnan tulisi olla valmis kohtaamaan ongelmat ja myös valmis tuottamaan palveluita, joita ihmiset tarvitsevat. Taloudellinen menestys ja tuottavuuden kasvattaminen eivät yksinään tuota hyvinvointia. Mielenterveyttä on luotava sekä yhteiskuntapolitiikassa että työ- ja elinympäristössä. Toiminnan ja ympäristön tulisi arvostaa ja vahvistaa inhimillisiä kontakteja, tasa-arvoa ja viihtyvyyttä. Mielenterveyttä edistäviä toimia tarvitaan, koska hyvä mielenterveys lisää sosiaalista, inhimillistä ja taloudellista pääomaa yhteiskunnassa ja toisaalta koska mielenterveysongelmista aiheutuu huomattava taakka niin yksilöille kuin yhteiskunnallekin. (Eskola 2007: 39–40; Lavikainen ym. 2004: 16.)

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama Mielenterveyttä peruspalveluissa -hanke toteutettiin vuosina 1998-2001 Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen (Stakes) koordinoimana. Hankkeen tarkoituksena oli edistää sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluiden mielenterveystyötä. Eräs hankkeen tulosten perusteella muotoiltu toimintamalli liittyy asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisen mielenterveyttä edistävän toiminnan lähtökohtana on ihmisarvo ja sitä kautta ihmisen kunnioittaminen, yhdenver-

taisuus ja palveluiden jatkuvuuden periaate. Asiakastyössä hyödynnetään tieteellisen tiedon lisäksi hiljaista tietoa siten, että jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on aitouskertainen ja perustuu aitoon dialogiin. Työntekijän on arvioitava omaa toimintaansa kriittisesti ja otettava vastaan palautetta kehittyäkseen ja oppiakseen. Yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä suuntautuu tulevaisuuteen ja sitä leimaa inhimillinen välittäminen. Työntekijä käyttää toiminnassaan oman alansa asiantuntijuutta, mutta luopuu asiakkaan yläpuolelta asettuvasta vallasta. Asiakasta on autettava toimimaan täysivaltaisesti ja hänen omat kokemuksensa ovat auttamisen ja yhteistyön lähtökohdina. (Kiikkala – Immonen 2003: 15, 54–55.)

2.2 Mielenterveystyö ja kuntoutus

Mielenterveystyöllä tarkoitetaan yksilön psyykkisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja persoonallisuuden kasvun edistämistä sekä mielenterveysongelmien ehkäisemistä, parantamista ja lievittämistä. Mielenterveystyöhön kuuluvat mielisairauksia ja muita mielen-terveydenhäiriöitä poteville henkilöille annettavat sosiaali- ja terveydenhuollon mielen-terveyspalvelut. Mielenterveystyöhön kuuluu myös väestön elinolosuhteiden kehittäminen niin, että mielenterveyshäiriöiden syntyä ehkäistään ennalta, mielenterveystyötä edistetään ja mielenterveyspalvelujen järjestämistä tuetaan. (Kiikkala – Immonen 2003: 15.)

Potilaan toimintakyvyn lisääntyminen on kuntoutumista ja keinot, joilla siihen pyritään sisältyvät kuntoutus-käsitteeseen. Kuntoutuminen ei ole välttämättä sama asia kuin oireiden poistuminen tai parantuminen. Vaikka oireita olisikin jäljellä, kuntoutumista voi tapahtua. Yksilön kannalta kuntoutuksen oleellinen tavoite on oikeus hyvään elämään; oikeus itsenäisyyteen, onnellisuuteen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Yhteiskunnan kannalta kuntoutuksella pyritään työkyvyn ylläpitämiseen ja kustannusten vähentämiseen. (Koskisuus 2004: 10–11; Laamanen 2004: 4.)

Suppean kuntoutuskäsityksen mukaan kuntoutuksen tehtävänä on tietyn, selkeästi rajatun vamman tai sairauden, esimerkiksi skitsofrenian aiheuttamien ongelmien ratkaisu, toimintakyvyn parantaminen ja haittojen vähentäminen. Laajempi kuntoutuskäsitys sisältää kaiken toiminnan, joka vaikuttaa yksilöön ja hänen ympäristöönsä. Tällöin yritetään kartoittaa ensiksi mahdollisia ongelmia, joita voivat olla esimerkiksi sairaudesta johtuva toimintakyvyn vajaavuus tai hallinnan puute. Toiseksi pyritään löytämään mielenterveyteen positiivisesti vaikuttavia tekijöitä, kuten kyky tulla toimeen sosiaalisen ympäristön kanssa, yksilön taito hallita elämäänsä, kyky selviytyä vastoinkäymisistä ja mahdollisuus päästä sosiaali- ja terveyspalveluihin. Avainsana kuntoutuksessa on siis

toimintakyky. Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen taitoa toimia ja tehdä asioita tavalla, joka on hänelle itselle tyydyttävä ja sopusoinnussa ympäristön ja sen odotusten kanssa. Kaikki ihmiset ovat erilaisia ja pitävät tärkeinä erilaisia asioita, siksi toimintakyvyn määrittelyyn pitää jättää yksilöllistä tulkinnanvaraa. (Koskisuus 2004: 10-11; Laamanen 2004: 5.)

Järjestöissä kuntoutujalähtöisyys tarkoittaa ennen kaikkea kokemusasiantuntemuksen tunnistamista ja tunnustamista. Kun yhdistetään ammattilaisen osaaminen ja kokemusasiantuntemus pystytään luomaan uusia tapoja kohdata ja nostaa esille palvelujen käyttäjien omia näkemyksiä ja tukea heitä omien kokemusten arvostamisessa. Keskeistä on tilan antaminen kuntoutujan omien kokemusten ja oman elämäntilanteen käsittelylle. Vertaisten kokemusten kuuleminen on yksi väylä joka tukee tätä prosessia. (Koskisuus 2004: 174.)

2.3 Vapaaehtois- ja vertaistoiminta

Vapaaehtois- ja vertaistoiminnalla tarkoitetaan osin hyvin samanlaisia asioita. Vertaistoiminta on yleistynyt terminä etenkin potilas- ja mielenterveysjärjestöjen keskuudessa. Vertaistuki onkin Mielenterveyden keskusliiton jäsenyhdistysten koko toiminnan kulmakivi. Vertaistoiminnassa olennaista on samassa tilanteessa elävien tai samankaltaisia kokemuksia omaavien ihmisten keskinäinen tuki ja kokemusten jako. Käytännössä termillä viitataan monenlaiseen toimintaan kuten kahdenväliseen tukeen, ryhmätoimintaan tai vapaamuotoisempaan yhdessäoloon. Vertaisuuteen käsitteenä liittyy vahvasti ajatus siitä, että samanlaisia asioita kokeneella tai samassa elämäntilanteessa olevalla ihmisellä on sellaista kokemukseen perustuvaa ainutlaatuista asiantuntemusta, jota kenelläkään muulla ei voi olla. Vertaistoiminnassa auttaminen ei välttämättä ole tarkoitushakuista. Kun auttaa muita, auttaa myös itseään. Apua ei välttämättä tietoisesti tarjota tai vastaanoteta ja voi käydä niin ettei avun saantia tai tarjontaa usein edes huomata. (Peltosalmi – Vuorinen – Särkelä 2008: 97; Mielenterveyden keskusliitto 2009.)

Vapaaehtoistoiminta on perinteinen termi, jolla viitataan siihen, ettei toiminnasta makseta korvausta. Vapaaehtoistoimintaa voidaan pitää yläkäsitteenä siten, että vertaistoiminta on osa vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoistoiminta-käsitteellä ei oteta kantaa siihen, onko vapaaehtoinen alan ammattihenkilö, asianosainen tai ulkopuolinen henkilö. Vapaaehtoinen voi siis olla kuka tahansa, mutta vertainen on aina asianosainen. (Peltosalmi ym. 2008: 97.)

Yhdistysten vapaaehtois- ja vertaistoiminta koostuu moninaisista ja vaihtelevista toimintamuodoista. Keskeinen toiminnan muoto on harrastus- ja virkistystoiminnan järjestäminen. Lisäksi yhdistykset järjestävät paljon tiedottamista, neuvontaa ja ohjausta. Ryhmä-, tukihenkilö- tai muu vertaistoiminta on yleistä mielenterveysyhdistyksissä. Vertaistukiryhmien toiminnan perusta on tasavertaisuus ja luottamuksellisuus. Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja jäsenten on voitava luottaa siihen, ettei ryhmissä käsitellyistä asioista puhuta ryhmän ulkopuolella. Olennaista on se, että vertaistukiryhmän tuen tarve lähtee jäsenten henkilökohtaisista tarpeista ja omista valinnoista. (Peltosalmi ym. 2008: 106; Mielenterveyden keskusliitto 2009.)

Kohtaamispaikat ovat yhdistysten ylläpitämiä tiloja, joissa kansalaiset voivat osallistua toimintaan, kokoontua tapahtumiin tai vain oleilla. Ne ovat ihmisen hyvinvointia edistävän vapaaehtoistoiminnan yksi merkittävä toteutumisaikapaikka. Usein kohtaamispaikan toiminta on tarkoitettu tietyille ihmisryhmälle, kuten ikääntyneille tai mielenterveyskuntoutujille. Kohtaamispaikat tarjoavat tilaisuuden osallistua vapaaehtois- ja vertaistoimintaan muun toiminnan ohella. Vapaaehtoistoiminnan muotoja ovat esimerkiksi tukihenkilönä toimiminen, harrastusryhmien pitäminen, vertaisryhmän vetäminen sekä erilaiset opastus- ja päivystystehtävät. Kohtaamispaikat tarjoavat monenlaista apua ja tukea esimerkiksi masennukseen ja yksinäisyyteen. Muita tuen muotoja ovat esimerkiksi asiapapereiden täyttöapu ja ruoka-apu. (Peltosalmi ym. 2008: 109–110.)

Mielenterveyden edistäminen ei ole vain sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävä, vaan se on otettava huomioon kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Mielenterveys ei myöskään ole vain ammattilaisten vastuulla, vaan se kuuluu kaikille. Paikallisissa yhdistyksissä tehtävä vapaaehtoinen työ on merkittävää ja ansiokasta. Jokainen jäsen voi vaikuttaa toimintaan ja sitä kautta mielenterveyttä koskevaan päätöksentekoon nostamalla esiin itseään huolestuttavia teemoja. Jäsen voi myös toteuttaa auttamishaluaan kouluttamalla esimerkiksi tukihenkilöksi tai kehittää itseään ja voimavarojaan arjessa. Järjestötoiminta tarvitsee kansalaistoimijoita. He ovat viestin viejiä ihmiseltä toiselle ja kansalaisilta päättäjille. Yhdistys antaa edellytykset ja mahdollisuuden edistää yhteisöllisyydestä syntyvää mielen terveyttä yhteiskunnassa. (Tukea elämän arkeen 2006: 5, 11.)

2.4 Mielenterveysjärjestöjen merkitys

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjä on perustettu aktiivisten kansalaisten aloitteesta vastaamaan niihin haasteisiin, jotka yhteiskunnassa ovat kulloinkin olleet ajankohtaisia. Esimerkiksi Mielenterveyden keskusliitto perustettiin vuonna 1971 mielenterveyspotilaiden ja heidän läheistensä aloitteesta. Liitto haluaa vaikuttaa yhteiskunnalliseen asenneilmastoon ja päätöksentekoon. Liitto pyrkii myös lisäämään ihmisten tasavertai-

suutta ja psyykkisten sairauksien ymmärtämistä ja hyväksymistä. Suuri osa paikallisyhdistyksistä kuuluu valtakunnallisiin keskusliittoihin, jotka tukevat paikallisyhdistysten toimintaa tarjoamalla esimerkiksi koulutusta, tiedotusta ja projektikoordinoitua. Järjestöjen keskeisimpiä tehtäviä ovat edunvalvonta ja vaikuttamistoiminta, vertaistoiminnan tarjoaminen, vapaaehtoistoiminnan ylläpitäminen, asiantuntijatehtävät ja palvelujen tuottaminen. Järjestöillä on merkittävä rooli uusien työmuotojen ja innovaatioiden kehittäjänä. Ammatillisten ja hallinnollisten raja-aitojen ylittäminen on järjestöille luontevampaa kuin julkisille toimijoille. Järjestöillä on ensi käden tietoa kansalaisten tarpeista ja toiveista sekä paikallistoimintansa vuoksi tuntuma ihmisten tilanteeseen kentällä. Raha-automaattiyhdistys on sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan tärkeä rahoittaja. (Kauppinen – Niskanen 2005: 36–39; Mielenterveyden keskusliitto 2009.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöt painottavat tehtävissään ja tavoitteissaan sosiaalista oikeudenmukaisuutta korostavia arvoja. Suomalainen yhteiskunta on eriarvoistunut ja tämä edellyttää järjestöiltä aktiivista vaikuttamistoimintaa. Ihmiset arvostavat oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa, mutta luottamus poliittiseen päätöksentekoon on osittain horjunut. Tämä luo järjestöille aiempaa tärkeämmän tehtävän toimia näkemysten välittäjänä päättäjille. Järjestöille tämä asettaa haasteet; miten heikoimmille kehitetään uusia tuen muotoja ja miten kuntiin voidaan vaikuttaa, jotta ihmisten perusoikeudet toteutuisivat. Järjestön oman jäsenistön hyvinvointiin liittyvä edunvalvontatyö on entistä keskeisempää ja tarve tähän on suuri jatkossakin. Yhteiskunnassa on nyt käynnissä suuret muutokset, kuten kuntaliitokset ja palveluiden keskittäminen. On tärkeää, että pienimuotoinen kaikkia ihmisiä lähellä oleva kansalaistoiminta säilyy myös tulevaisuudessa. (Peltonen ym. 2008: 9–10, 145.)

3 VANTAAN MIELENTERVEYSYHDISTYS HYVÄT TUULET RY

3.1 Toimintaympäristö

Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry on mielenterveyskuntoutujien etujärjestö, joka kuuluu Mielenterveyden Keskusliittoon. Yhdistys on kolmannen sektorin yhteisö, joka on rekisteröity vuonna 1986 ja jäseniä on yli 400. Yhdistyksellä on kaksi toimipistettä; Lauhatuuli Hiekkaharjussa ja Myöhätuuli Pähkinärinteessä. Molemmissa toimipisteissä on kahvilatyypinen kohtaamispaikka, johon voi tulla viettämään aikaa, ruokailemaan, lukemaan päivän lehdet tai tapaamaan tuttuja. Yhdistyksessä on tarjolla vertaistukea, keskustelu- ja valistustilaisuuksia, eri harrastusalojen kerhoja, opintotoimintaa sekä retkiä ja matkoja. (Hyvät Tuulet ry 2009.)

Yhdistyksen kohderyhmänä on mielenterveyskuntoutujat ja heidän läheisensä. Tällä hetkellä jäsenten ikähaarukka on 23-88 vuotta ja jäsenmäärä on kasvusuunnassa. Yhteiskunnallinen tilanne näkyy siinä, että yhä useammalla uudella jäsenellä on pieniä lapsia ja taustalla on työuupumusta sekä masennusta. Jäsenet ovat myös entistä huonokuntoisempia. Yhdistys tarjoaa kodinomaisen yhteisön, jossa jäsenet voivat kartuttaa ja ylläpitää sosiaalisia suhteita sekä kokea kuuluvansa ryhmään. Toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista ja tapahtuu jäsenen omilla ehdoilla ja hänen voimavarojensa mukaan. (Pelkonen 2009.)

Yhdistyksellä on yksi toiminnanohjaaja ja kaksi tukityöllistettyä keittiötyöntekijää, sekä yksi tukityöllistetty siistijä. Toiminnanohjaaja vastaa yhdistyksen toiminnasta kokonaisuutena yhdessä hallituksen kanssa. Taloudellinen vastuu on hallituksella, joka koostuu yhdistyksen jäsenistä. Hallitukseen kuuluu syyskokouksessa valitut puheenjohtaja, kahdesta kuuteen varsinaista jäsentä ja yhdestä kolmeen varajäsentä. Hallituksen puheenjohtajan ja jäsenten toimikausi on kaksi vuotta. Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan sekä ottaa keskuudestaan tai ulkopuolelta sihteerin, rahastonhoitajan ja muut tarvittavat toimihenkilöt. Hallitus vaihtuu niin, että puolet hallituksesta on kerralla erovuorossa. Kaikki jäsenet voivat osallistua yhdistyksen kokouksiin. (Pelkonen 2009.)

3.2 Toiminta-ajatus, arvot ja keskeiset periaatteet

Yhdistyksen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja vertaistukeen. Periaatteina ovat tasavertaisuus, yksilön kunnioittaminen, yhteisöllisyys ja jäsenten aktivointi. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää henkistä hyvinvointia, edistää jäsentensä mielenterveyttä, tehdä ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä, yhdistää ja aktivoida mielenterveyskuntoutujia sekä pyrkiä saamaan yhteistoimintaan omaiset, ystävät, viranomaiset ja muut osalliset. Yhteistyötä on pääkaupunkiseudun mielenterveysyhdistysten kanssa ja muiden Vantaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen kanssa. Yhdistys on mukana kehittämässä mielenterveyspalvelujen saatavuutta ja laatua. Yhdistystä rahoittavat Raha-automaattiyhdistys ja Vantaan kaupunki. Omavaraisrahoitusta hankitaan jäsenmaksuilla, kahvilatoiminnalla, opiskelijoiden ohjauksella sekä retkien ja ryhmien omavastuuosuuksilla. Tukea saadaan myös erilaisilta yrityksiltä. (Hyvät Tuulet ry 2009; Pelkonen 2009.)

Yhdistyksen toiminnassa kaikki toiminnot joko suoraan tai epäsuoraan tähtäävät jäsenten parhaaksi. Ihminen tarvitsee sosiaalisia kontakteja, ajatusten vaihtoa ja yhdessä tekemistä. Jäsenten kesken tunne yhteisöllisyydestä, yhteenkuuluvuudesta ja vastavuoroisuudesta on keskeinen elementti yhdistyksen toiminnassa. Yhdistyksen toimin-

taa ohjaavia arvoja ovat tasa-arvoisuus, vastavuoroisuus, luotettavuus ja sitoutuminen, suvaitsevaisuus, puolueettomuus, yhteistyö, yhteisöllisyys, toimimisen ilo, oikeus tukeen ja ohjaukseen sekä mahdollisuus omaan kasvuun. Työssä noudatetaan vaitiolovelvollisuutta ja näin luodaan jäsenen luottamuksellinen suhde. Luottamusta lisää, kun asiat tehdään sovitulla tavalla avoimesti, rehellisesti ja ajallaan. Hyvä vuorovaikutussuhde alkaa siitä, että kuunnellaan ja kuullaan, mitkä ovat jäsenten odotukset ja toiveet. (Pelkonen 2009.)

Yhdistyksessä noudatetaan sosiaalialan ammattihenkilöitä sitovia eettisiä periaatteita: ihmisoikeudet ja ihmisarvo, itsemääräämis- ja osallistumisoikeus, oikeus yksityisyyteen ja oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti, syrjinnän estäminen, väkivallan vastustaminen, erilaisuuden tunnustaminen, asiakassuhteen luottamuksellisuus sekä epäoikeudenmukaisen politiikan ja toimintatapojen vastustaminen. Yhdistyksen toiminta perustuu ihmisarvon kunnioittamiseen. Hyviä käytöstapoja arvostetaan, jäsenten arvoja ja vakaumusta kunnioitetaan. Jokainen jäsen on yksilö. Hänet nähdään itsenäisenä, vastuullisena ja yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin osallistuvana toimijana. Yhdistystoiminnasta kerrotaan avoimesti ja tasapuolisesti kaikille jäsenille ja yhteistyökumppaneille. Asioiden salaaminen tai niistä valikoivasti tiedottaminen synnyttää epäluuloa ja tyytymättömyyttä. Samat arvot ja periaatteet, joita noudatetaan jäsenten kanssa, koskevat myös työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa tapahtuvaa yhteistyötä. (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005: 7–9; Pelkonen 2009.)

4 MITÄ ON LAATU

4.1 Laatu ja laadunhallinta

Laatu on sopimuksenvarainen käsite. Jossain toisessa kulttuurissa tai eri aikakautena hyvälle laadulle annetaan eri merkitys kuin mitä tällä hetkellä meidän kulttuurissamme. Laatuun liittyy vertailu, tuotetta tai palvelua verrataan johonkin toiseen tuotteeseen tai palveluun. Vertailuun liittyy usein mielikuvat, siksi laatu on aina suhteellista. Tunteet ja mielikuvat vaikuttavat laatukäsitteeseen, laatu nähdään usein hyvä–paha vastakkainasetteluna. Palvelualalla laadun määrittäminen ja konkretisointi on erityisen hankalaa, koska ihmiset eivät aina osaa sanoa mitä he haluavat ja kaikki kokevat palvelun yksilöllisesti. Laatu määriteltäessä on mietittävä, mikä on määrittelyn kohde ja päätettävä, miten ja kenen näkökulmasta määrittely tehdään. (Mäki 2004: 73; Pesonen 2007: 35–37.) Kansainvälisen standardoimisliiton (ISO) mukaan: *”Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu prosessin, toiminnon, tuotteen,*

organisaation, järjestelmän, henkilön kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset.” (Holma – Outinen – Idänpää-Heikkilä – Sainio 2001: 8).

Laadunhallinnan tavoitteena on saavuttaa laatutavoitteet johtamisen, suunnittelun, arvioinnin ja toiminnan parantamisen avulla. Laadunhallinta muodostuu niistä tehtävistä, vastuista ja toimintatavoista, jotka organisaatiossa on varmistettava tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaiden tarpeiden lisäksi on pystyttävä vastaamaan myös muihin yhteiskunnan taholta tuleviin vaatimuksiin. Laadunhallinta on laatua korostava näkökulma organisaation toimintaan. Sitä voidaan pitää myös johtamisfilosofiana. Hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta tukee organisaation toiminta-ajatuksen toteutumista. Kun organisaatiossa toimitaan ennalta suunnitellun tavan mukaisesti, voidaan ennaltaehkäistä virheitä ja siten ollaan valmiita kohtaamaan arkipäivän yllättäviä tilanteita. Laadunhallinnan idea toteutuu, kun yrityksessä toimitaan suunnitellusti ja parannetaan toimintaa jatkuvasti. (Holma ym. 2001: 7; Outinen – Lindqvist 1999: 3; Pesonen 2007: 173.)

Laatujärjestelmä on laadunhallinnassa tarvittavien menettelyjen, prosessien ja resursien muodostama kokonaisuus. Laatujärjestelmä on aina organisaatiokohtainen ja se muodostuu niistä arjen toimintaa ohjaavista säännöistä, joita noudattamalla voidaan saavuttaa laatutavoitteet. Laatutyön tärkeyttä korostetaan, mutta laatutyökaluja pidetään monimutkaisina. Kiireessä on myös helppo vedota siihen, ettei laatutyölle ole aikaa. Teoreettinen laatu keskustelu on myös usein vaikeatajuista ja korkealentoista ja jää näin ollen organisaation arjen ulottumattomiin. Koko organisaation ja asiakkaiden osallistaminen laatu keskusteluun ja arviointiin edellyttää laatu käsitteiden avaamista, konkreettisuutta ja ymmärrettävyyttä. Verkoston mukanaolo auttaa laatu keskustelun pitämistä käytännönläheisenä. Laatujärjestelmän olemassaolo ei ole organisaatiossa itseisarvo. Se tuo kuitenkin uskottavuutta toimintaan osoittamalla, että laatu asioita on pohdittu ja toimintatavoista, tavoitteista ja toiminnan arvioinnista on päästy yhteisymmärrykseen. (Hulkari 2006: 52, 187–188.)

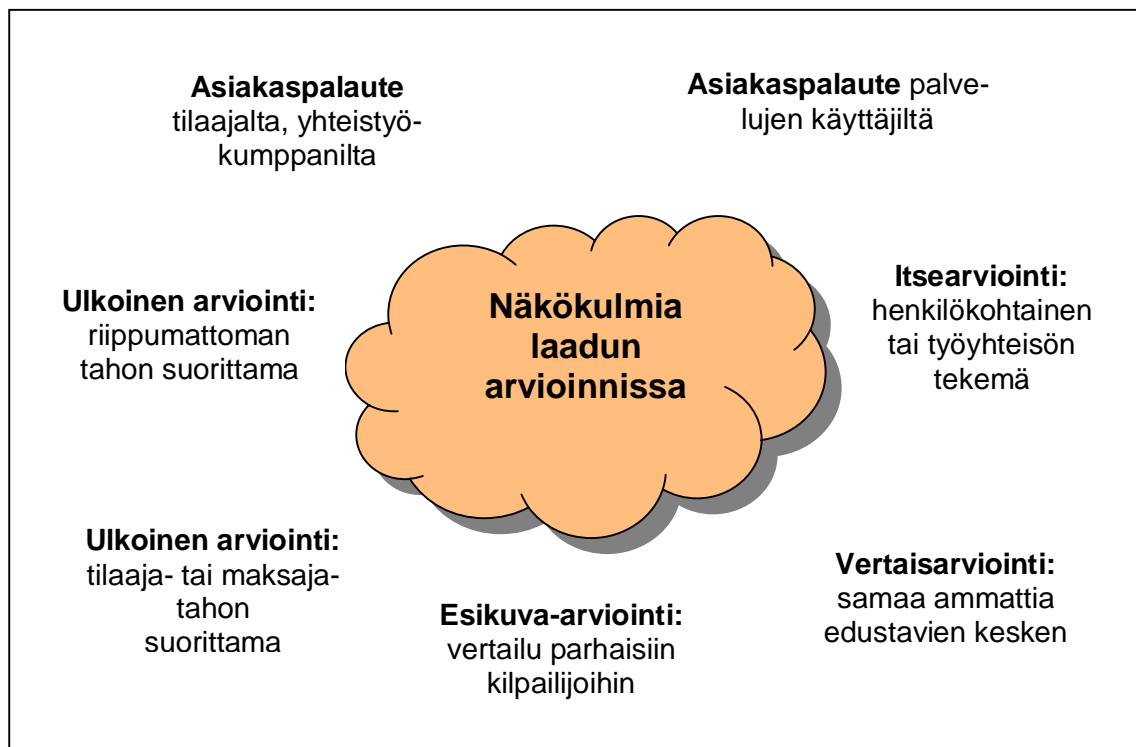
4.2 Toiminnan arviointi ja laadun parantaminen

Laatua suunniteltaessa laaditaan tavoitteita ja vaatimuksia, kriteerejä, jotka kertovat millaisia merkityksiä laadulle annetaan. Tavoitteiden asettajan on tunnettava kohteena oleva toiminta hyvin, jotta vaatimukset ja kriteerit ovat realistisia. Kriteerin tasoa määritettäessä tulee miettiä asetetaanko vaatimus esimerkiksi hyväksyttävän tai hyvän laadun tasolle. Liian hyvä voi tulla palvelun tarjoajalle liian kalliiksi, mutta toisaalta hyväksyttävä taso voi johtaa siihen, että laatu jää minimitasolle. Jos kriteeri määritellään keskitasolle, saattaa palvelun tarjoaja luopua huippulaadun tavoittelusta. Arvioinnissa tar-

kastellaan jonkin asian hyvyyttä tai muuta ominaisuutta. Arvioinnissa on kyse myös vertaamisesta, kohdetta verrataan suhteessa johonkin arviointiperusteeseen eli kriteeriin. Laadun arvioimisessa kriteerit osoittavat mikä on hyvää laatua. (Holma 2003: 14; Mäki 2004: 78–80.)

Laatua ei voida kehittää ilman arviointia ja siihen perustuvaa parantamista. Arvioinnissa otetaan selvää onko asetetut tavoitteet saavutettu. Tulosten kautta löytyvät mahdolliset kehittämisen kohteet ja tarvittavat parantamistoimenpiteet. Arvioinnin lähtökohtana voi olla tiedon saaminen tulevan suunnittelua tai kehittämistä varten, mutta yhtä hyvin arvioinnin kohteena voi olla jonkin nykyisen asian tarkastelu tai valvonta. Arvioinnin kohteena voi olla menneisyys, nykytilanteen kartoitus tai tulevaisuutta koskeva päätöksen teko. (Holma ym. 2001: 45.)

Laadun arviointiin on monia näkökulmia (kuvio 2). Yritykselle on hyödyllistä jos voi käyttää useampia arvioinnin muotoja, näin saadaan peilattua laatua monipuolisesti. Itsearviointi on oleellinen osa toiminnan arviointia, kriittinen oman työn arviointi kuuluu osana normaaliin työhön. Jos ei ole mahdollista ostaa tai hankkia ulkopuolista arviointia, on hyvä käyttää hyödyksi esimerkiksi esikuva-arviointia. Se tarkoittaa jatkuvaa oman toiminnan tehokkuuden, laadun tai prosessien vertailua alan parhaisiin kilpailijoihin tai muihin saman alan kehityksen kärjessä oleviin yrityksiin. (Holma 2003: 13–14.)



KUVIO 2. Laadun arvioinnin näkökulmia. (Holma 2003: 13.)

Arviointi tarjoaa mahdollisuuden pysähtyä ja pohtia organisaation toimintaa. Arvioinnin tavoitteena on oppiminen, osaaminen ja tiedonsaanti. Arvioinnin ydin on positiivisessa ja samalla kriittisessä suhtautumisessa omaan ja toisten ihmisten toimintaan. Mittaamalla kerätään tietoa toiminnasta ja mittaustulosten avulla tehdään päätös toiminnan kehittämistä. Yksinkertainenkin mittari, esimerkiksi asiakaskysely, auttaa muuntaamaan ”musta tuntuu” -tiedon tosiasioiksi. Kun kehittämiskohteet saadaan selville, kannattaa tehdä suunnitelma, johon kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet. Myös parannustoimien toteutumista tulee seurata. (Hulkari 2006: 63; Holma ym. 2001: 50–52.)

4.3 Laatukäsikirja

Laatukäsikirjan tekeminen tulee ajankohtaiseksi, kun laadunhallintaan ja laadun kehittämiseen aletaan organisaatiossa kiinnittää huomiota. Erilaiset toimintakäytännöt ja ohjeet on tarpeen koota yhteen, jotta kokonaisuudesta saadaan hallittavissa oleva. Laatukäsikirja on organisaation laatujärjestelmän kuvaus, johon on koottu keskeinen toimintaa ohjaava dokumentaatio. Laatujärjestelmän kehittäminen korostaa toiminnan tulosten arviointia, joten myös asiakaslähtöisyyteen on kiinnitettävä huomiota. Laatukäsikirjan tärkeä osa on asiakaspalautejärjestelmä. (Komulainen 2005: 10.)

Laatukäsikirja on hyvä apuväline perehdytyksessä. Se jää uuden työntekijän tai harjoittelijan tueksi perehdytystapahtuman jälkeen. Laatukäsikirja tuo laatujärjestelmän käytännön tasolle. Se antaa käsityksen organisaation rakenteesta, johtamisesta, toimintakäytännöistä ja voimavaroista. Sieltä löytyvät myös keinot, joilla työntekijä voi vaikuttaa omaan työhönsä. Arkityössä laatukäsikirjan käytetyin osa on yhteenveto laatujärjestelmän asiakirjoista. Sieltä löytyvät organisaation toimintakäytännöt ja -ohjeet eri tilanteisiin tai viittaukset siitä, mistä kyseinen tieto löytyy. (Holma ym. 2001: 58; Komulainen 2005: 10–11.)

Laatukäsikirja parantaa toiminnan läpinäkyvyyttä ja sen avulla voidaan lisätä avoimuutta. Laatukäsikirjan perusajatuksena on kuvata sekä ulkopuolisille että omalle organisaatiolle miten meidän organisaatiossamme toimitaan. Laatukäsikirja auttaa hahmottamaan organisaation kokonaisuutena, joten siitä on hyötyä esimerkiksi esiteltäessä toimintaa yhteistyökumppaneille. Laatukäsikirjan avulla laatupolitiikka tulee tutuksi koko organisaatiolle. Sen pohjalta voidaan käydä keskustelua tulevista kehittämistarpeista ja -kohteista. Toimintakäytäntöjen ja -ohjeiden päivittäminen tulee helpommaksi laatukäsikirjan myötä. Laatujärjestelmä sisältää henkilöstön osaamisen ja työnteon tukemisen koulutuksen ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla. Kun henkilöstö on osaavaa ja toimintatavat ovat selkeitä, organisaation on helpompi selviytyä nykyisistä työelämän nopeista muutoksista. (Holma ym. 2001: 57; Komulainen 2005: 10–11.)

Valtakunnallisissa laatusuosituksissa kuvataan peruseriaatteet laadun toteutumiselle. On kuitenkin hyvä laatia oma laatukäsikirja, jossa määritellään yksilöllisesti kuinka palveluyksikkö toimii ja miten laatusuositukset otetaan huomioon arjen työssä. Laadun toteutumista voidaan seurata esimerkiksi asiakaspalautteen avulla, jolloin saadaan tietoa miten laatu on toteutunut ja miten toimintoja voidaan kehittää jatkossa. Laatutyö on syytä kohdistaa kaikkeen toimintaan asiakaspalvelusta johtamiseen ja yrityksen imagoon ja työssä viihtymiseen. (Kainlauri 2007: 71.)

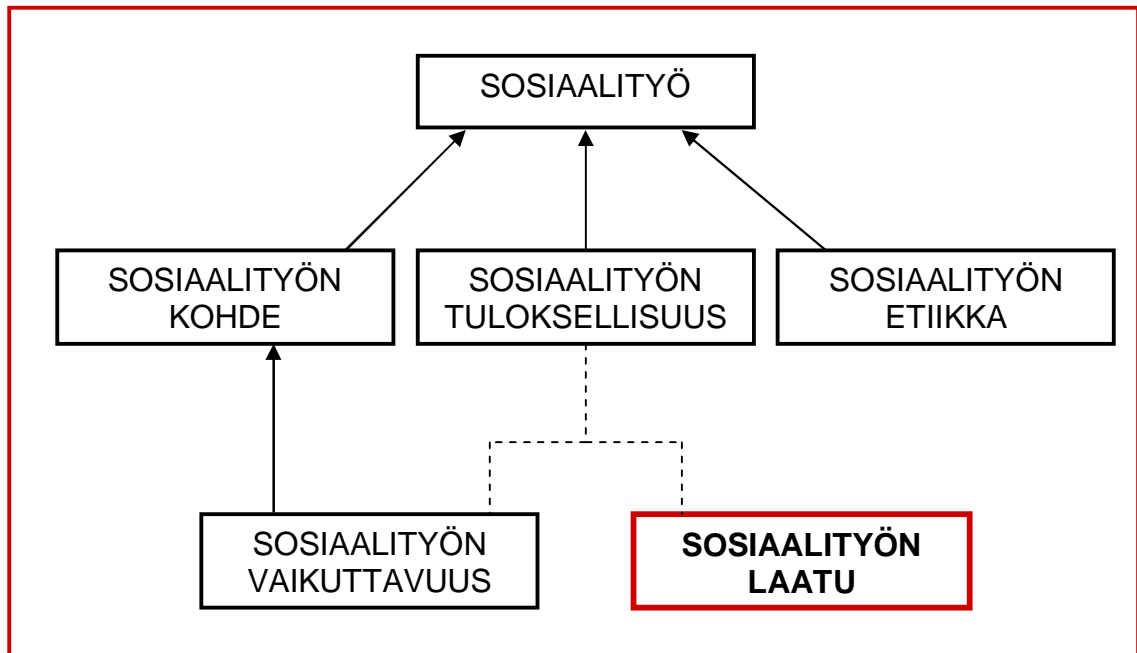
Laatukäsikirjan myötä toiminnan seuranta ja arviointi tulevat osaksi arkipäivän työtä. Se vaatii totuttelua sekä johdolta että työntekijöiltä. Pitkäjänteinen ja hyvin suunniteltu toiminta tuo tuloksia. Arvioinnin myötä yhdessä valitut konkreettiset kehittämiskohteet ovat hyvä lähtökohta organisaation kehittämistyölle. Laatukäsikirjan laatiminen vaatii organisaatiolta avoimuutta ja halua keskustella yhteisistä asioista. Kun työyhteisö keskustelee avoimesti, työtapojen kehittäminen tulee helpommaksi. Työntekijöillä on tunne, että he saavat vaikuttaa omaan työhön ja se on tärkeää työmotivaation ylläpitämisessä. Laatukäsikirjan laadintaprosessi vie voimavaroja ja aikaa, mutta samalla se tuo selkeyttä ja tukea työn tekoon. Tärkeää on, että koko työyhteisö kehittää laatua yhdessä. (Komulainen 2005: 10–11.)

4.4 Laatu sosiaalialalla

Sosiaalityö on ammatillista toimintaa, jolla pyritään yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointiin sekä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen, vähentämiseen ja poistamiseen. Sosiaalityöllä pyritään parantamaan asiakkaiden selviytymisen edellytyksiä ja elämänlaatua ohjaamalla ja neuvomalla. Yksilötasolla sosiaalityöllä pyritään tukemaan asiakkaan myönteistä elämänmuutosta. Yhteisön ja yhteiskunnan tasolla sosiaalityöllä vaikutetaan hyvinvointia koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalityötä tehdään julkisen sektorin lisäksi yksityisellä sektorilla muun muassa sosiaali- ja terveysalan järjestöissä. (Lehmuskoski – Kuusto-Niemi 2008: 37.)

Sosiaalityöllä on erilaisia kohteita ja tavoitteita (kuvio 3), joista laatuun voidaan läheisesti liittää tuloksellisuus ja vaikuttavuus. Sosiaalityön tuloksellisuus on ominaisuus, joka ilmentää tehokkuutta, taloudellisuutta ja laatua. Sosiaalityön kohteen näkökulmasta tuloksellisuudessa korostuvat sosiaalityön vaikuttavuus ja laatu. Sosiaalialan tuloksellisuuden osa-alueita ovat vaikuttavuus ja laatu. Vaikuttavuus on sosiaalityön menetelmän kyky saada aikaan haluttuja muutoksia kohteessa ja yksilön tai yhteisön tarpeisiin vastaamista. Sosiaalityön laatu on ominaisuus, johon perustuu kyky täyttää työhön kohdistuvat odotukset. Sosiaalityön laatu voidaan jakaa toiminnalliseen ja tekniseen

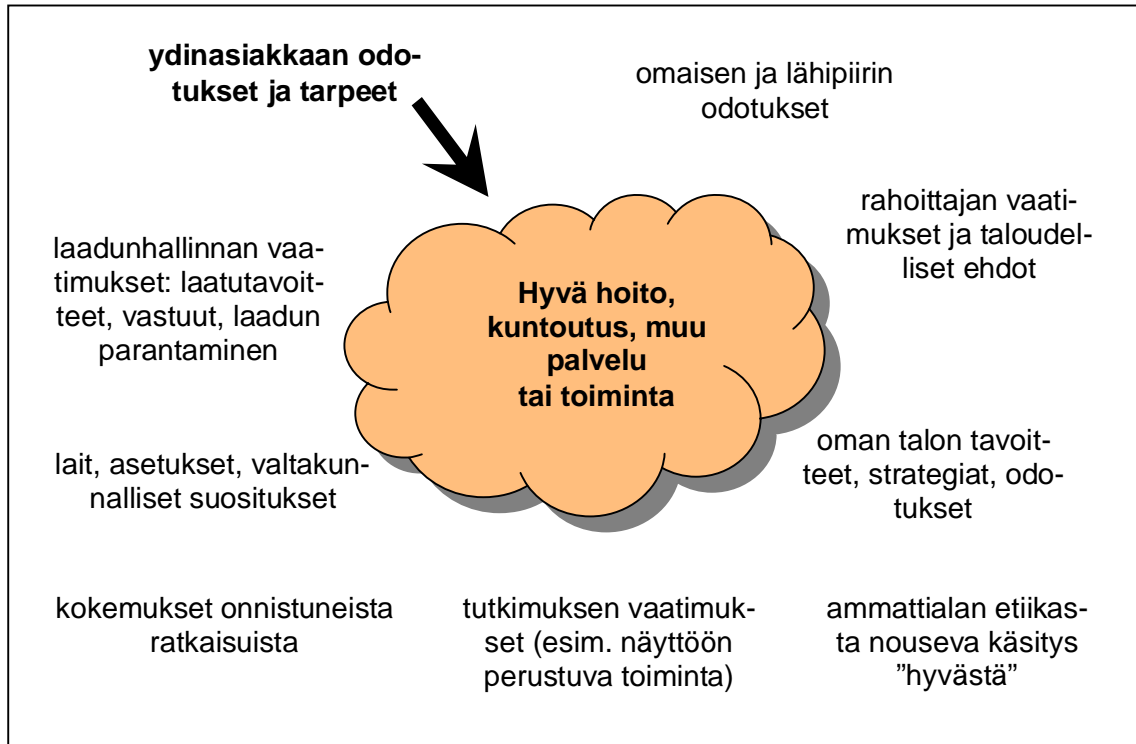
laatuun. Toiminnallinen laatu sisältää ammattihenkilön etiikan lisäksi ihmiskuvan, vuorovaikutustaidot sekä tavan kohdella asiakasta. Tekninen laatu sisältää ammattitaidon. (Lehmuskoski – Kuusto-Niemi 2008: 60–61.)



KUVIO 3. Sosiaalityön laadun suhde sosiaalityöhön (Lehmuskoski ym. 2008: 60)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan vuonna 2000. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Tämä laki on lähtökohta laadun määrittelemiselle sosiaalialalla. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen varmistavat asiakaslähtöisen toiminnan toteutumista. Asiakaspalautetta voidaan kerätä järjestelmällisesti esimerkiksi lomakkeen avulla, mutta palautetta saadaan yleensä myös arjen keskusteluissa asiakkaan ja työntekijän välillä. Monet laadusta kertovat käsitteet, kuten asiakaslähtöisyys ja kodinomaisuus, ovat itsestäänselvyksiä, mutta samalla ne ovat käsitteitä joiden sisältö perustuu yksilöllisiin kokemuksiin. Tämä on sosiaalialan toimijoiden yksi haaste. Miten eri toimintayksiköiden toimintaa voidaan verrata keskenään? Laatukäsikirjan eräs tavoite on juuri mahdollistaa vertailtavuus. Hyvä laatu ei tarkoita samaa kaikissa sosiaalialan organisaatioissa, laadun sisältö ja tavoitteet on jokaisen yrityksen määriteltävä oman asiakaskunnan tarpeista ja omasta toimintaympäristöstä käsin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on pyritty yhdenmukaistamaan laadunhallintaan liittyvien käsitteiden käyttöä 1990-luvun puolivälistä saakka. Laatuun liittyvien käsitteiden, kuten laatukriteerien ja laadunhallinnan, merkitykset vaihtelevat kuitenkin toimialojen välillä ja sisällä. (Holma ym. 2001: 5; Mäki 2004: 75; Kainlauri 2007: 68–69.)

Pystyäkseen tuottamaan hyvää laatua sosiaalialalla, on organisaation selvitettävä eri tahojen tarpeet ja otettava ne myös huomioon. Lisäksi palveluihin kohdistuvat vaatimukset ja odotukset on otettava huomioon (kuvio 4). Nykyään ostopalvelusopimuksiin liitetään usein oma kohtansa laatukriteereille. Eri tahojen tarpeet ja odotukset voivat olla ristiriidassa keskenään, niiden tasapainottaminen keskenään vaatii organisaatiolta paljon taitoa ja näkemystä. (Holma 2003: 7.)



KUVIO 4. Vaateet hyvälle hoidolle tai palvelulle. (Holma 2003: 7.)

Stakesin vuonna 2007 tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalialan organisaatiot ovat edistyneet laadunhallinnassa. Erityisesti edistymistä on tapahtunut järjestelmällisyydessä, dokumentoinnissa ja toimintaohjeiden laatimisessa. Laatu ei enää ole erillään toiminnasta. Laadun kehittäminen on johdon vastuulla, kuten kehittäminen yleensäkin. Palvelujen kilpailutus on yhtenä tekijänä organisaatioiden laadunhallinnan kehittämisessä. Erityisesti yksityiset palveluntuottajat ovat joutuneet määrittelemään tarkastikin oman toimintajärjestelmänsä. Julkinen sektori on laadunhallinnassa jäljessä, mutta suunta on selvä, ollaan menossa kohti järjestelmällistä toimintaa, jota myös arvioidaan jatkuvasti. Tutkimuksen mukaan asiakkaan osallisuus ja rooli laadunhallinnassa jää edelleen pieneksi. Tämä tulee tulevaisuudessa varmasti muuttumaan. Sosiaalialan asiakkaan ääni kuuluu yhä voimakkaammin niin palvelujen suunnittelussa kuin laadun arvioinnissakin. (Outinen – Räikkönen – Holma – Voipio-Pulkki 2007: 85.)

5 PROSESSIN KUVAUS; HYVIEN TUULIEN LAATUKÄSIKIRJAN SYNTY

5.1 Suunnittelu

Oma toiveeni oli tehdä opinnäytetyö työelämän tarpeeseen, motivaatio tekemiseen on suurempi kun työlle on todellinen tarve. Kysyin helmikuussa 2009 työharjoittelupaikkani ohjaajalta Minna Pelkoselta olisiko heillä Vantaan mielenterveysyhdistyksessä tarvetta jollekin työlle. Hän toivoi laatukäsikirjaa yhdistykselle, sen tekemiselle oli tarve, mutta resursseja tekemiseen ei ollut. Laatukäsikirja oli käsitteenä minulle vieras, mutta pohdittuani asiaa muutaman päivän aihe tuntui mielenkiintoiselta ja päätin tehdä opinnäytetyönäni laatukäsikirjan.

Ennen opinnäytetyösuunnitelman tekemistä tutustuin laatuun käsitteenä ja jo tehtyihin laatukäsikirjoihin. Suunnitelman kirjoittamisen aloitin maaliskuussa 2009. Suunnitelman tekeminen oli haasteellista, koska järjestötyö oli minulle vierasta, ja teoriatietoa laatukäsikirjasta ja sosiaalialan laadusta on vähän. Suunnitelma oli valmiina huhtikuussa 2009. Suunnitelma sisälsi laadun teoriaa ja alustavan sisällysluettelon laatukäsikirjalle.

Tavoitteena oli kirjoittaa raporttia yhtä aikaa laatukäsikirjan tekemisen kanssa, näin teoria ja käytäntö kulkisivat käsi kädessä. Suunnittelin aikataulun joustavaksi, mutta tavoitteena oli saada laatukäsikirja valmiiksi viimeistään kesäkuussa, jotta raportin kirjoittamiselle olisi aikaa. Tarkoitukseni oli tehdä työtä myös kesällä ja opinnäytetyön toivoin olevan valmis syyskuussa 2009.

5.2 Toteutus

Laatukäsikirjan toteutuksen aloitin huhtikuussa 2009. Pohjan laatukäsikirjalle sain yhdistyksessä jo olemassa olevasta perehdytyskansiosta. Aloitin laatukäsikirjan hahmottelun luomalla sisällysluettelon, jota muokkasin useaan otteeseen. Etukäteen sovittuja tapaamisia toiminnanohjaajan kanssa oli 7.4. ja 24.4.2009. Tapaamisissa kävimme läpi sisällysluetteloa ja sain tietoa rahoituksesta, yhteistyökumppaneista sekä järjestötoiminnasta. Tietoa ja vastauksia kysymyksiini sain myös sähköpostitse.

Laatukäsikirjan sisältö muodostuu seuraavista pääotsikoista: johdanto, Hyvät Tuulet ry, toiminta-ajatus ja arvot, järjestötoiminta, vertaistuki ja vertaistuen pelisäännöt, turvallisuus, toiminnan arviointi ja parantaminen, laatukäsikirjan päivittäminen. Laatukäsikirjan alussa kerron Hyvien Tuulien toimintaympäristöstä ja yhdistyksen toiminta-ajatuksista

sekä arvoista. Järjestötoiminta oli itselleni vierasta, joten osittain omasta toiveestani se otettiin mukaan laatukäsikirjaan omana kappaleena. Hyvien Tuulien toiminta perustuu vertaistukeen ja vapaaehtoisuuteen, siksi niistä on kerrottu laatukäsikirjassa. Turvallisuus on tärkeää ottaa huomioon erityisesti sosiaalialan yrityksissä. Laatukäsikirjaan kirjoitin miten toimitaan väkivaltilanteissa; ongelmatilanteet on hyvä ennakoida ja henkilöstön on tiedettävä miten toimia kohdatessa väkivaltaa. Laatukäsikirjan lopussa kerron miten toimintaa arvioidaan jäsenpalautteen avulla ja miten sitä kautta toimintaa parannetaan. Liitteinä laatukäsikirjaan sisältyvät perehdyttämislomake, jäsenpalautelomake, toimenpideohjeet onnettomuustilanteissa ja yhdistyksen säännöt. Liitteistä kaksi viimeksi mainittua olivat jo valmiina olemassa olevassa perehdytyskansiossa.

Laatukäsikirjan liitteeksi tein perehdyttämislomakkeen ja jäsenpalautelomakkeen. Sain eräältä yhdistyksen hallituksen jäseneltä Työturvallisuuskeskuksen 'Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle' -lomakkeen, jota käytin mallina Hyvien Tuulien perehdyttämislomakkeen tekemisessä. Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, omat työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Muokkasin listaa siten, että se vastasi Hyvien Tuulien tarpeita. Listaa on helppo kopioida ja sitä voidaan täydentää tarvittaessa. Jäsenpalautelomakkeesta tein useita versioita. Yhdistyksen hallituksen kokouksessa 18.4.2009 sain toiminnanohjaajalta ja hallituksen jäseniltä arvokkaita kommentteja palautelomaketta koskien. Muokkasin sitä toiminnanohjaajan ja hallituksen jäsenten toiveiden mukaisesti. Jäsenpalautelomake on yhdistyksen laadun mittari, palautteen kerääminen on tärkeässä osassa kun toimintaa pyritään määrittelemään, arvioimaan ja kehittämään. Yhdistyksen tavoitteena on järjestää toimintaa, joka nousee jäsenten tarpeista ja toiveista. Palautetta tullaan keräämään puolivuositain järjestettävien syys- ja kevätkokouksien yhteydessä. Hallitus kirjaa tulokset ylös, analysoi ne ja vetää johtopäätökset, joiden avulla toimintaa pyritään parantamaan. Yhdistyksen hallitus on myös vastuussa, että palautteen mukaisiin toimenpiteisiin ryhdytään.

Järjestötoiminnasta ja vertaistuesta sain tietoa Hyvien Tuulien toiminnanohjaajan lisäksi Mielenterveyden keskusliiton Helsingin alueen aluejohtaja Henri Rinkiseltä. Toukuussa sain häneltä sähköpostitse paljon materiaalia, jota käytin hyväkseni laatukäsikirjaa kirjoittaessani.

Sain laatukäsikirjan ensimmäisen version valmiiksi kesäkuussa 2009. Yhdistyksen toiminnanohjaajan ja hallituksen kanssa tehtävä yhteistyö oli olennaista laatukäsikirjaa laatiessa. Kaikki tieto tuli periaatteessa heiltä. Tekemistä helpotti se, että yhdistys ja

sen toiminta tuli minulle tutuksi kevään työharjoittelun aikana. Harjoittelun aikana sain myös jatkuvasti pieniä vinkkejä mitä laatukäsikirja voisi pitää sisällään.

Laatukäsikirjaa säilytetään sähköisessä muodossa, näin sitä on helppo tarvittaessa muokata. Tulostettuja versioita on kolme; molemmissa toimipisteissä omansa ja yksi toiminnanohjaajan käytettävissä. Tulostetut versiot ovat kansiomuodossa, näin niitä on helppo käsitellä ja sivuja voidaan vaihtaa, kun muutoksia tulee. Tarkoitus on, että laatukäsikirja elää yhdistyksen mukana, sitä täydennetään ja muokataan tarvittaessa.

5.3 Laatukäsikirjan arviointi

5.3.1 Toiminnanohjaajan ja hallituksen arviointi

Vantaan mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry:n toiminnanohjaaja Minna Pelkonen ja yhdistyksen hallituksen jäsenet arvioivat laatukäsikirjaa ja tekoprosessia seuraavanlaisesti:

Asiasisältö: Laatukäsikirja käsittelee tavoitteen mukaisesti yhdistyksen laatutekijöitä ja toimintatapoja, joilla laatuun pyritään. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet tulevat hyvin esille ja selitetyiksi tekstissä.

Laatukäsikirjaa voidaan hyödyntää myös esitellessä yhdistystä yhteistyökumppaneille, uusille yhteistyötahoille, sekä palvelun arvioinnissa.

Laatukäsikirja yhtenäistää yhdistyksen henkilökunnan ja hallituksen toimintatapoja.

Loogisuus ja selkeys: Sisällysluettelo antaa selkeän kuvan laatukäsikirjan sisällöstä. Teksti on ymmärrettävää ja etenee loogisesti. Johdannossa kuvataan hyvin laatukäsikirjan lähtökohdat ja tavoitteet.

Laatukäsikirja avaa hyvin yhdistyksen koko toiminnan.

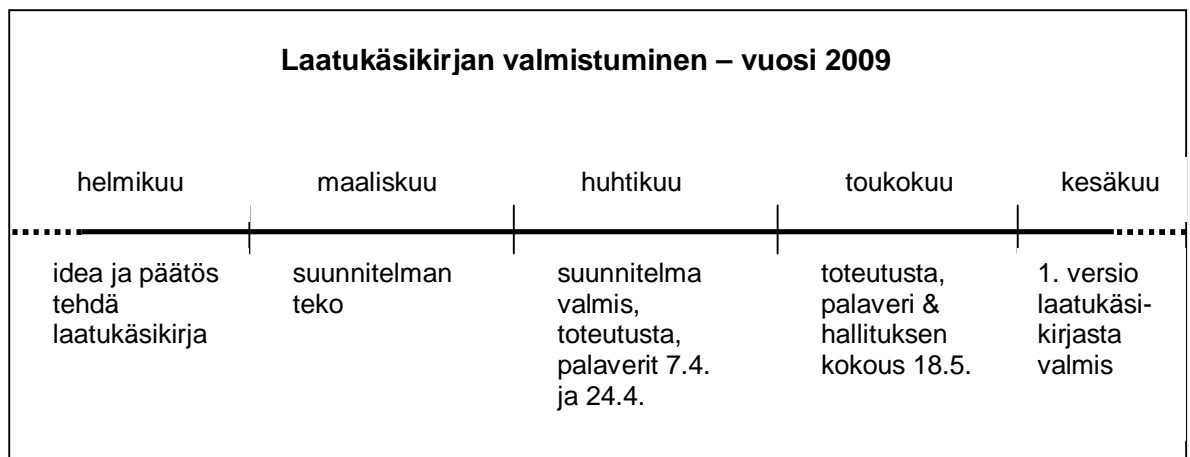
Yhteistyö ja aikataulutus: Yhteistyö on sujunut hyvin tuottajan ja tilaajan välillä. Aikataulusta sovittiin, ja siinä oli kiitettävästi joustavuutta. Laatukäsikirjan ”raakaversioita” on saatu lukea ja kommentoida kiitettävästi.

5.3.2 Oma arviointi

Olen tyytyväinen ensimmäiseen valmiiseen laatukäsikirjan versioon. Tein laatukäsikirjan yhdistyksen toiminnanohjaajan pyynnöstä ja pyrin noudattamaan annettuja ohjeita. Prosessia helpotti suuresti se, että sain hyviä vinkkejä ja ohjeita yhdistyksen toiminnanohjaajalta ja hallituksen jäseniltä. Laatukäsikirjan laatimista helpotti myös se, että yhdistyksen toiminta tuli kevään 2009 työharjoittelujakson aikana minulle tutuksi.

Materiaalia ja tietoa sain suoraan yhdistykseltä, mutta myös Mielenterveyden keskusliiton Helsingin aluekeskuksen aluejohtajalta. Haasteellisinta oli valita keskeisin tieto suuresta materiaalmäärästä. Mielestäni laatukäsikirja on nyt kattava ja perusteellinen, mutta ei liian laaja. Laatukäsikirja on selkeä, helppolukuinen ja sisältää keskeisen tiedon Hyvät Tuulet ry:stä.

Minulla oli mielestäni riittävästi aikaa laatukäsikirjan tekemiseen (kuvio 5). Tavoitteena oli saada laatukäsikirja valmiiksi viimeistään kesäkuussa ja tämä toteutui. Pieniä muutoksia tekstiin tein kuitenkin vielä loppukesän ja syksyn aikana, mutta laajempaa muokkausta ei ollut tarvetta tehdä.



KUVIO 5. Laatukäsikirjan valmistumisprosessi

Mielestäni laatukäsikirja vastaa sille asetettuja tavoitteita ja tarkoitusta. Yhteistyökumppanit, rahoittajat, uudet työntekijät ja opiskelijaharjoittelijat saavat helposti tietoa yhdistyksestä tutustumalla laatukäsikirjaan. Perehdyttämislomake on hyvä lisä uuden työntekijän perehdytyksessä; kun tärkeät asiat käydään läpi järjestelmällisesti, ei mitään oleellista jää kertomatta. Yhdistyksen henkilökunnan ja jäsenten turvallisuus on nyt myös otettu huomioon. Pidän tärkeänä sitä, että toimintaohjeet väkivaltatilanteessa on kirjattu ylös, eikä ole unohdettu myöskään toimintaohjeita uhka- tai väkivaltatilanteen jälkeen. Laadun mittarina käytettävä jäsenpalautelomake on valmis ja odottaa käyttöä.

Kaikki keskeinen tieto on nyt samassa paikassa ja helposti muokattavissa. Yhdistys on valmistautunut määrittelemään, arvioimaan ja kehittämään toimintaa, joka nousee jäsenten tarpeista ja toiveista.

6 POHDINTA

Laatukäsikirjan tekeminen oli pitkä ja haastava prosessi. Laadun käsitteistö on laaja eikä laatua sosiaalialalla ole paljon tutkittu. Uskon, että laatukäsikirjan tekemisestä on tulevaisuudessa hyötyä, koska laatu on ajankohtainen aihe sosiaalialallakin. Laadun teorian lisäksi opinnäytetyön tekeminen on opettanut minulle projektin hallintaa, ongelmanratkaisukykyä ja paineensietokykyä. Näitä taitoja tulen tarvitsemaan varmasti myös tulevassa sosionomin työssäni. Laatukäsikirjaa tehdessä pohdin paljon vertaistukea ja vapaaehtoistyötä. Olen oppinut ymmärtämään vertaistuen merkityksen mielenterveyskuntoutujan näkökulmasta ja osaan tulevaisuudessa hyödyntää keräämääni vertaistuki-tietoutta. Mielenterveyskuntoutujien tilanne huolestuttaa minua, opinnäytetyöprosessin aikana olen seurannut kuntoutujien arkea, lisäksi olen seurannut tilannetta omassa lähipiirissäni. Avohoidon tukitoimet eivät ole riittäviä, apua on vaikea saada. Tästä johdettua koen, että mielenterveysyhdistysten tarjoama laadukas toiminta on äärimmäisen tärkeää.

Opinnäytetyöprosessin aikana kohtasin suunnitelmien muutoksia, yksintekemisen stressaavuutta, kiirettä ja valintojen tekemistä, mutta myös onnistumisia ja oivalluksia. Opinnäytetyöni aihe vaihtui täydellisesti vuoden 2009 alussa, onnekseni Vantaan mielenterveysyhdistyksen toiminnanohjaajalla Minna Pelkosella oli tarjota tilalle kiinnostava aihe. Päätin tehdä opinnäytetyön yksin, vaikka tiedostin, että yksin tekemiseen liittyy haasteita. Jouduin suunnittelemaan aikataulut yksin, ja aikataulussa pysyminen oli myös täysin omalla vastuulla. Toisaalta minun ei tarvinnut sovitella aikatauluja kenenkään kanssa, vaan sain tehdä työtä juuri silloin kuin itselleni parhaiten sopi. Teorian ja raportin sisällön suhteen mietin valintoja yksin ja oli hetkiä, jolloin olisin kaivannut ajatustenvaihtoa jonkun kanssa. Myös näkökulmia olisi ollut ehkä helpompi laajentaa, jos minulla olisi ollut työpari. Teoriaa ja tekemiäni valintoja pohdin opiskelukaverini kanssa, joka teki opinnäytetyötä samaan aikaan, tosin täysin eri aiheesta. Tämä oli mielestäni hyödyllistä, sain uutta puhtia ja motivaatiota aina keskustelujemme jälkeen. Vertaistuen hyödyllisyys tuli siis todistetuksi tässäkin asiassa.

Tavoite oli tehdä laatukäsikirjasta selkeä ja helposti luettava, tämä mielestäni toteutui hyvin. Yhdistys sai laatukäsikirjan, jota voi hyödyntää arjen työssä. Lisäksi yhdistykses-

tä saa luotettavan kuvan, koska laatu on otettu toiminnassa huomioon. Tosin laatukäsikirja ei yksin tee yhdistyksestä laadukasta ja asiakaslähtöistä, on myös toimittava laatukäsikirjan mukaisesti. Ulkoasun suhteen laatukäsikirjaa voisi vielä kehittää, koska laatukäsikirjan ei tarvitse olla asiakirjamainen. Jäsenpalautelomakkeen toimivuuden voi arvioida vasta sitten, kun sitä käytännössä täytetään ja tuloksia kootaan. Koska jäsenpalautetta kerätään vain syys- ja kevätkokouksien aikana, voi olla vaarana, että palautetta antavat vain ne, jotka ovat toiminnassa innokkaimmin mukana. Jäseniä on muistutettava ja kannustettava antamaan palautetta myös suoraan arjen toiminnan yhteydessä.

Laatutyö ei tule koskaan valmiiksi, yhdistyksen laatutyö on siis jatkuvaa. Laatukäsikirjaa ja laadun mittareita voidaan, ja pitää kehittää tarpeiden mukaan. Laadun arvioiminen mielenterveysyhdistyksessä on haastavaa, miten toimintaa voidaan ylipäätään mitata? Mitataanko jäsenten käyntimääriä? Mitataanko jäsenten kuntoutumista; kuinka moni palaa työelämään tai onko elämänhallinta parantunut? Tosiasia kuitenkin on, ettei monikaan vakavasti sairastunut koskaan palaa työelämään. Myös parantunutta elämänhallintaa on vaikea mitata, mitkä ovat sen kriteerit? Ihmisen elämään vaikuttavat niin monet asiat, että olisi vaikea määritellä onko yhdistyksen jäsenen elämänhallinta parantunut yksinomaan yhdistyksen toiminnan ansiosta, vai onko siihen vaikuttanut esimerkiksi parantuneet perhesuhteet. Mielestäni riittävä laatu yhdistykselle on se, että jäsenet ovat tyytyväisiä tarjottuun toimintaan ja osallistuvat suunnitteluun. Tuloksen ja tehokkuuden sijasta on mielestäni hyvä puhua vaikuttavuudesta.

Opinnäytetyöraporttia aloin kirjoittaa teorian osalta jo ennen laatukäsikirjan valmistamista. Olin suunnitellut, että kesän aikana kirjoitan raportin valmiiksi, mutta tämä ei toteutunut. Minulle tarjottiin mahdollisuus kirjoittaa laatukäsikirjaa ja raporttia yhdistyksen tiloissa, mutta se ei ollut toimiva ratkaisu. Vaikka tein kirjoitustyötä erillisessä huoneessa, en pystynyt keskittymään siellä. Teinkin opinnäytetyön pääosin kotona omassa rauhassa. Pidin päiväkirjaa laatukäsikirjan tekemisen ajalta, se helpotti raportin kirjoittamista. Mutta huomasin, että minun olisi pitänyt kirjoittaa tarkemmin muistiin mitä olin keskustellut ja miksi olin tehnyt joitakin valintoja. Aikarajan lähestyessä huomasin, että työtä voisi muokata loputtomiin. Olen kuitenkin hyväksynyt sen, että prosessilla on alku ja loppu, eikä työstä saa täydellistä loputtomalla puurtamisella. Kaikkea voi aina kehittää ja jalostaa eteenpäin.

Työelämästä saatu aihe oli tehokas tapa yhdistää teoriaa ja käytäntöä. Laadun ja vertaistuen lisäksi opin paljon järjestötoiminnasta, ja olen huomannut, että järjestö voi olla kiinnostava ja haastava työpaikka sosionomille. Vantaan mielenterveysyhdistyksen

toiminnanohjaaja on koulutukseltaan sosionomi, ja olen hämmästellen seurannut hänen työnsä laaja-alaisuutta. Asiantuntijuutta pitää löytyä esimerkiksi taloushallinnosta, työlainsäädännöstä, mielenterveystyöstä, töiden koordinoinnista ja verkostoitumisesta. Kaikkien lankojen käsissä pitäminen on varmasti haastavaa. Kunnioitusta herättää myös kaikkien jäsenten arvokas vapaaehtoistyö.

Luotettavuutta työlleni tuo työelämälähtöisyys ja yhdistyksen tarve laatukäsikirjalle. Olen myös saanut palautetta työlleni. Onnistuin luomaan laatukäsikirjan, joka vastaa sekä yhdistyksen tarpeita että minun odotuksiani. Opinnäytetyöprosessi on opettanut minua, ja antanut taitoja, jotka ovat kasvattaneet luottamusta itseeni ja omaan ammattitaitoon.

LÄHTEET

- Eskola, Jarkko 2007: Mielenterveystyö ja yhteiskunnan muutos. Teoksessa Eskola, Jarkko – Karila, Antti (toim.): Mielekäs Suomi, Näkökulmia mielenterveystyöhön. Helsinki: Edita Prima Oy. 14–44.
- Holma, Tupu 2003: ITE 2 – opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Holma, Tupu – Outinen, Maarit – Idänpää-Heikkilä, Ulla – Sainio, Salla 2001: Kirkasta ja uudista laadunhallinta – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Suomen Kuntaliitto ja Stakes. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Hulkari, Kirsti 2006: Työssäoppimisen laadun käsite, itsearviointi ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalan ammatillisessa peruskoulutuksessa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Hyvät Tuulet ry. Vantaan mielenterveysyhdistys 2009. Verkkodokumentti. <<http://www.hyvattuulet.fi>>. Luettu 1.4.2009.
- Immonen, Tuula – Kiikkala, Irma – Ahonen, Juha (toim.) 2003: Mielekäs Elämä! – ohjelman toimenpidesuosituksset. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2009:3. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kainlauri, Anne 2007: Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kauppinen, Sari – Niskanen, Tapani 2005: Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 288. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kiikkala, Irma – Immonen, Tuula (toim.) 2003: Rakenteista sisältöön, sanoista tekoihin! Mielenterveyttä peruspalveluissa – Pääsky -ohjelman loppuraportti ja toimenpide-ehdotukset. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:23. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Komulainen, Anne 2005: Laatu-käsikirjasta tukea työhön. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatuverkoston tiedotuslehti. LaatuPala 4. 10-11.
- Koskisuus, Jari 2004: Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.
- Laamanen, Sirpa 2004: Mielenterveyskuntoutus – tarvearviointista uusiin toimintamalleihin. Etelä-Savon sairaanhoitopiirin julkaisuja nro 40.
- Lavikainen, Juha – Lahtinen, Eero – Lehtinen, Ville (toim.) 2004: Mielenterveystyö Euroopassa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:17. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lehmuskoski, Antero – Kuusto-Niemi, Sirpa 2008: Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Stakesin raportteja 2008:30. Helsinki: Valopaino Oy.
- Mielenterveyden keskusliitto 2009. Verkkodokumentti. <<http://www.mtkl.fi/tietopankki/kuntoutuminen/vertaistuki>>. Luettu 20.3.2009.

- Mäki, Tiina 2004: Laadun informaatio-ohjauksen haasteet. Hoitohenkilökunnan ja laatusuosituksen laadulle antamien merkitysten harmonisuus ja ristiriitaisuus. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Outinen, Maarit – Lindqvist, Tuija (toim.) 1999: Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: valtakunnallinen suositus. Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes, Kuntaliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Outinen, Maarit – Räikkönen, Outi – Holma, Tupu – Voipio-Pulkki, Liisa-Maria 2007: Laadunhallinta sosiaali- ja terveyspalveluorganisaatioissa vuonna 2004 ja vertailu vuoteen 1999. Stakesin raportteja 10/2007. Helsinki: Valopaino Oy,
- Pelkonen, Minna 2009. Toiminnanohjaaja. Vantaan mielenterveysyhdistys. Vantaa. Haastattelu. 7.4., 24.4. ja 18.5.
- Peltosalmi, Juha – Vuorinen, Marja – Särkelä, Riitta 2008: Järjestöbarometri 2008. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle. 2000. Työturvallisuuskeskus. Innocorp Oy/Nykypaino.
- Pesonen, Herkko 2007: Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.
- Raha-automaattiyhdistys RAY 2009. Tiedote. RAY tarkistaa avustuslinjauksiaan. Päivitetty 20.3.2009. Verkkodokumentti. <<http://www.ray.fi>>. Luettu 1.8.2009.
- Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2005. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki: Painotalo Auranen Oy.
- Tukea elämän arkeen. 2006. Suomen Mielenterveysseuran vuosikirja. Hämeen kirjapaino Oy.
- Vehkaoja, Marjatta 2009: Mielenterveyspalveluista ei ole enää varaa säästää. Mielenterveyden keskusliitto. Uutiset 12.9.2009. Verkkodokumentti. <<http://www.mtkl.fi>>. Luettu 12.9.2009.

Vantaan Mielenterveysyhdistys
– Hyvät Tuulet ry

LAATUKÄSIKIRJA



LAATUKÄSIKIRJAN SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 HYVÄT TUULET RY.....	2
2.1 Toimintaympäristö.....	2
2.2 Jäsenet	2
2.3 Henkilöstö	3
2.4 Hallinto	4
2.5 Talous	5
2.6 Yhteistyökumppanit ja opiskelijat.....	5
2 TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT	6
2.1 Toiminta-ajatus ja tavoitteet.....	6
2.2 Toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet.....	6
2.3 Oikeudet ja säännöt	7
3 JÄRJESTÖTOIMINTA.....	7
3.1 Yhdistyksen johtaminen.....	7
3.2 Talouden hoito	9
4 VERTAISTUKI JA VERTAISTUEN PELISÄÄNNÖT	9
5 TURVALLISUUS	10
5.1 Toimenpiteet väkivaltatilanteessa.....	10
5.2 Toimenpiteet onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa	12
6 TOIMINNAN ARVIOINTI JA PARANTAMINEN	12
7 LAATUKÄSIKIRJAN PÄIVITTÄMINEN.....	13

LIITTEET	Perehdyttämislomake
	Jäsenpalautelomake
	Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
	Yhdistyksen säännöt

1 Johdanto

Tämä on Vantaan Mielenterveysyhdistys Hyvien Tuulien laatukäsikirja. Laatukäsikirjan tekeminen tuli ajankohtaiseksi, koska laadunhallintaan ja laadun kehittämiseen haluttiin yhdistyksessä kiinnittää huomiota. Laatukäsikirja on yhdistyksen laatujärjestelmän kuvaus, johon on koottu erilaiset toimintakäytännöt ja ohjeet. Yhdistämällä dokumentaatio on kokonaisuudesta saatu hallittavissa oleva. Laatujärjestelmän kehittäminen korostaa toiminnan tulosten arviointia, joten myös asiakaslähtöisyyteen on kiinnitettävä huomiota. Laatukäsikirjan tärkeä osa on jäsenpalautejärjestelmä.

Laatukäsikirja on hyvä apuväline perehdytyksessä. Se jää uuden työntekijän tai opiskelijaharjoittelijan tueksi perehdytystapahtuman jälkeen. Laatukäsikirja antaa käsityksen yhdistyksen rakenteesta, johtamisesta ja toimintakäytännöistä. Lisäksi löytyvät ohjeet eri tilanteisiin tai viittaukset siitä, mistä kyseinen tieto löytyy.

Laatukäsikirja parantaa toiminnan läpinäkyvyyttä ja sen avulla voidaan lisätä avoimuutta. Laatukäsikirjan perusajatuksena on kuvata sekä ulkopuolisille että omalle organisaatiolle miten meidän organisaatiossamme toimitaan. Laatukäsikirja auttaa hahmottamaan organisaation kokonaisuutena, joten siitä on hyötyä esimerkiksi esiteltäessä toimintaa yhteistyökumppaneille. Sen pohjalta voidaan käydä keskustelua tulevista kehittämistarpeista ja -kohteista. Toimintakäytäntöjen ja -ohjeiden päivittäminen tulee helpommaksi laatukäsikirjan myötä.

Valtakunnallisissa laatusuosituksissa kuvataan peruseriaatteet laadun toteutumiselle. On kuitenkin hyvä laatia oma laatukäsikirja, jossa määritellään yksilöllisesti kuinka yhdistys toimii ja miten laatusuositukset otetaan huomioon arjen työssä. Laadun toteutumista voidaan seurata esimerkiksi jäsenpalautteen avulla, jolloin saadaan tietoa miten laatu on toteutunut ja miten toimintoja voidaan kehittää jatkossa. Laatutyö on syytä kohdistaa kaikkeen toimintaan asiakaspalvelusta johtamiseen ja yrityksen imagoon ja työssä viihtymiseen.

2 Hyvät Tuulet ry

2.1 Toimintaympäristö

Vantaan Mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry on perustettu vuonna 1984 ja rekisteröity vuonna 1986. Yhdistys on kolmannen sektorin yhteisö, joka kuuluu Mielenterveyden keskusliittoon. Yhdistys tarjoaa jäsenilleen toimintaa, virikkeitä, mielekästä tekemistä ja vertais-tukea, yksilöllisyyttä kunnioittaen.

Yhdistyksellä on kaksi kahvilatyypistä toimipistettä: Lauhatuuli Hiekkaharjussa ja Myöhä-tuuli Pähkinärinteessä. Toimitilat ovat jäsenten yhteinen olohuone ja kohtaamispaikka. Ti-loissa toimivat yhdistyksen kerhot ja arkipäivinä on mahdollisuus edulliseen lounasruokai-luun. Vantaan yhdyskuntarakenne ja pitkät välimatkat edellyttävät kahden toimipisteen yllä-pitämistä. Toimipisteet ovat pääsääntöisesti auki maanantaista perjantaihin klo 9 – 15.

2.2 Jäsenet

Yhdistyksen jäsenyydet ovat varsinaiset jäsenet ja kannatusjäsenet. Varsinaiseksi jäseneksi voi päästä asiasta kiinnostunut yksityinen henkilö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen ja toiminnan, ja jonka hallitus hyväksyy. Kannatusjäseneksi voi päästä yhdistyksen toiminnan tukemisesta kiinnostunut yksityinen henkilö, oikeuskelpoinen yhteisö tai rekisteröity säätiö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen ja toiminnan ja jonka hallitus hyväksyy. Jäsenyys perustuu vapaaehtoisuuteen, ketään ei voi pakottaa liittymään yhdistykseen. Jäseniltä perit-tävän vuotuisen jäsenmaksun päätetään syyskokouksessa.

Jäsenillä on oikeuksia ja velvollisuuksia.

Velvollisuudet:

- Jäsenmaksun maksaminen
- Lojaalisuus yhdistystä kohtaan
- Toimia yhdistyksen päämäärien hyväksi ja siten edesauttaa sitä saavuttamaan tar-koitustaan
- Noudattaa yhdistyksen sääntöjä ja sen tekemiä päätöksiä
- Olla huolellinen vastaanottamissaan luottamustehtävissä
- Moraaliset velvollisuudet

Oikeudet:

- Käyttää päätäntävaltaa yhdistyksen kokouksissa ja asettua ehdolle luottamustehtä-viin
- Moittia yhdistyksen päätöksiä tuomioistuimessa
- Tutustua yhdistyksen asiakirjoihin mm. tilinpäätös, tase
- Olla yhdenvertainen
- Säilyttää erityiset edut
- Pysyä jäsenenä tai erota yhdistyksestä omalla ilmoituksellaan
- Tehdä aloitteita

Uudet jäsenet ja muut toiminnasta kiinnostuneet huomioidaan järjestämällä heille mahdollisuus tutustua toimintaan ja tiloihin. Jäsenet voivat osallistua toimintaan voimavarojensa ja kiinnostuksen mukaan. Jäsenet voivat tulla kuulluiksi keskustelemalla toiminnanohjaajan kanssa tai jäsenkahveilla, joka tarjotaan joka kuukauden ensimmäisenä maanantaina.

2.3 Henkilöstö

Yhdistyksellä on yksi toiminnanohjaaja ja kaksi tukityöllistettyä keittiötyöntekijää, sekä yksi tukityöllistetty siistijä.

- § Esimiehenä toimii toiminnanohjaaja
- § Avaimet kuitataan esimieheltä
- § Sopimus vaitiolovelvollisuudesta tulee allekirjoittaa työsuhteen alussa
- § Työnantaja ja työntekijä sitoutuvat noudattamaan työsopimusta
- § Työntekijän on tutustuttava yhdistyksen sääntöihin
- § Sairaspoissaolosta tulee ilmoittaa välittömästi toiminnanohjaajalle. Poissaolosta ilmoitettava ennen työpäivän alkua
- § Henkilökunnan palaveri pidetään kerran kuukaudessa

Yhdistyksen työntekijöiden työnkuvaukset

Toiminnanohjaajan työtehtäviin kuuluu:

- toiminnansuunnittelu ja kehittäminen
- työntekijöiden perehdyttäminen ja esimiehenä toimiminen
- vaihtelevat toimistotyöt mm. posti ja puhelinliikenne
- jäsenpalvelu, toiminnan esittely, neuvonta
- retkien järjestäminen ja ohjaaminen
- jäsenrekisterin hoitaminen
- yleinen tiedottaminen
- avustaminen jäsenlehden teossa
- opintokerhojen koordinointi
- vapaaehtoistyön ohjaus ja koordinointi
- yhdistelmätukihakemukset ja tilitykset
- päivystyksestä ja järjestyksestä vastaaminen
- hallituksen sihteerinä toimiminen
- yhteistyö sidosryhmien kanssa
- opiskelijaharjoittelijoiden ohjaus
- avustushakemusten ja –selvitysten tekeminen

=> vastaa yhdistyksen toiminnasta kokonaisuutena

Keittiötyöntekijän työtehtäviin kuuluu:

- kahvilan toiminnan ylläpitäminen: huolehtia että kahvia, mehua ja pullaa on koko ajan jäsenten ostettavissa
- ruuan valmistus ja tarjoilu
- leipominen
- huolehtia keittiön siivouksesta ja hyvästä hygieniasta ruuan valmistuksen aikana

- huolehtia keittiökaappien siivouksesta ja hyvästä järjestyksestä (keittiön kaapit tulee siivota parittomalla kuukaudella)
- elintarvikkeiden osto; huolehtien tuoreudesta ja siitä, että kahvilan tuotto kattaa menot ja ylijäämä tilitetään viikoittain
- huolehtia hyvästä omasta henkilökohtaisesta hygieniasta

Kaikilla keittiössä työskentelevillä tulee olla hygieniapassi!

Siistijän työtehtäviin kuuluu:

Joka päivä:

- imurointi, kaikki huoneet
 - myös sohvut ja sohvun takaa
 - tarvittaessa siirtää tai nostaa tavaroita esim. toimiston pöydän alla olevia jokoja
- pestä lattiat
- pyyhkiä pöydät ja ikkunalaudat
- pestä vessat ja pyyhkiä vessan peili
- tarvittaessa tyhjentää lehtiroskikset
- viedä roskat

Kerran viikossa:

- pyyhkiä hyllyt, kaikista tiloista
- pyyhkiä ovet ja ovenpielet
- pyyhkiä keittiökaappien ovet
- kastella kukat
- pyyhkiä muut peilit

Tarvittaessa:

- ikkunoiden pesu
- keittiökaappien siivous
- keittiötyöntekijöiden tuuraus

JOKA PÄIVÄN –muistilista

- § Lauhantuulen ja Myöhätuulen ovet aukaistaan klo 9:00 ja suljetaan klo 15:00
- § Nouda päivän posti
- § Huolehdi että kahvia ja pullaa on tarjolla heti kun ovet aukaistaan
- § Vie roskat päivän päättyessä
- § Pese päivän päätteeksi keittiön lattia ja pyyhi pöydät tarvittaessa
- § Tarkista, että ikkunat ovat kiinni ja tietokoneet sammutettu
- § Muista laittaa oven turvalukko päälle, jos olet viimeinen lähtijä

2.4 Hallinto

Yhdistyksen asioita hoitaa hallitus, johon kuuluu syyskokouksessa valitut puheenjohtaja, kahdesta kuuteen (2-6) varsinaista jäsentä ja yhdestä kolmeen (1-3) varajäsentä. Hallituksen puheenjohtajan ja jäsenten toimikausi on kaksi vuotta. Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan sekä ottaa keskuudestaan tai ulkopuolelta sihteerin, rahastonhoitajan ja

muut tarvittavat toimihenkilöt. Hallitus kokoontuu puheenjohtajan tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtajan kutsusta, kun hän katsoo siihen olevan aihetta tai kun vähintään puolet hallituksen jäsenistä sitä vaatii. Hallitus vaihtuu niin, että puolet hallituksesta on kerralla erovuorossa.

Kaikki jäsenet voivat osallistua yhdistyksen kokouksiin. Syyskokouksessa hallituksen valinnan lisäksi käsitellään sääntömääräiset asiat sekä hyväksytään seuraavan kauden toimintasuunnitelma ja talousarvio. Kevätkokouksessa puolestaan käsitellään edellisen vuoden toimintaa. Toimintakertomus hyväksytään, tilinpäätös vahvistetaan ja hallitukselle myönnetään vastuuvapaus.

Yhdistyksen toiminnassa toiminnanohjaaja vastaa kaikesta yhdessä hallituksen kanssa, lukuun ottamatta taloudellista vastuuta, joka on hallituksella.

2.5 Talous

Yhdistyksen toiminnan rahoittavat Raha-automaattiyhdistys RAY ja Vantaan kaupunki. Budjettia seurataan kuukausittain. Omavaraisrahoitusta hankitaan jäsenmaksuilla, kahvilatoiminnalla, opiskelijoiden ohjauksella sekä retkien ja ryhmien omavastuuosuuksilla. Tukea saadaan myös erilaisilta yrityksiltä.

2.6 Yhteistyökumppanit ja opiskelijat

Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat Vantaan kaupunki, Vantaan kaupungin liikuntatoimi, Mielenterveyden Keskusliitto, Vantaan kaupungin vapaaehtoistoiminnan tukiyksikkö, Omaiset mielenterveystyön tukena ry, Vantaan vammaisneuvosto, Hämeenkylässä, Vantaankosken, Tikkurilan ja Hakunilan seurakunnat, Vantaan seurakuntayhtymä, Suomen Mielenterveysseura, Vantaan seudun mielenterveysseura, Hakunilan mielenterveysseura, sosiaali- ja terveysalan oppilaitokset ja Avomieli eli pääkaupunkiseudun mielenterveysyhdistykset (Espoon Mielenterveysyhdistys EMY ry, Tukiyhdistys Karvinen ry, Tukiyhdistys Majakka ry, Kirkkonummen Seudun Mielenterveysyhdistys Kisu ry).

Yhdistys tarjoaa työharjoittelumahdollisuuden opiskelijoille, jotka opiskelevat sosiaali- tai terveysalaa.

2 Toiminta-ajatus ja arvot

2.1 Toiminta-ajatus ja tavoitteet

Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja vertaistukeen. Yhdistys tarjoaa kodinomaisen yhteisön, jossa jäsenet voivat kartuttaa ja ylläpitää sosiaalisia kontakteja sekä kokea kuuluvansa ryhmään. Toimintaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja tapahtuu jäsenten omilla ehdoilla ja voimavarojen mukaan. Yhdistyksen toiminnassa kaikki toiminnot joko suoraan tai epäsuoraan tähtäävät jäsenten parhaaksi.

Yhdistyksen tarkoituksena on edistää henkistä hyvinvointia, yhdistää ja aktivoida vantaalaisia mielenterveyskuntoutujia sekä pyrkimään saattamaan yhteistoimintaan omaisia, ystäviä, viranomaisia ja muita osallisia, edistää jäsentensä mielenterveyttä, kehittää mielenterveyspalvelujen saatavuutta, laatua ja tasoa sekä tehdä ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä. Yhdistys tarjoaa jäsenilleen vertaistukea, keskustelu- ja valistustilaisuuksia, eri harrastusalojen kerhoja, opintotoimintaa sekä retkiä ja matkoja.

Vapaaehtoistyöhön osallistumisen motiivina voi olla saamisen ja antamisen välillä. Ihminen tarvitsee sosiaalisia kontakteja, ajatusten vaihtoa ja yhdessä tekemistä. Jäsenten kesken tunne yhteisöllisyydestä, yhteenkuuluvuudesta ja vastavuoroisuudesta on keskeinen elementti yhdistyksen toiminnassa. Tämä tunne laittaa ihmiset liikkeelle.

2.2 Toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet

Yhdistyksen toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

- § tasa-arvoisuus
- § vastavuoroisuus
- § luotettavuus ja sitoutuminen
- § suvaitsevaisuus
- § puolueettomuus
- § yhteistyö
- § yhteisöllisyys
- § toimimisen ilo
- § oikeus tukeen ja ohjaukseen
- § mahdollisuus omaan kasvuun

Noudatetaan sosiaalialan ammattihenkilöitä sitovia eettisiä periaatteita.

Toiminta perustuu ihmisarvon kunnioittamiseen.

Arvostamme hyviä käytöstapoja ja toimimme niiden mukaisesti.

Kunnioitamme jäsenten arvoja ja vakaumusta.

Kohtelemme ja puhuttelemme jäseniä ja toisiamme kunnioittavasti.

Jäsenet osallistuvat yhdistyksen toiminnan suunnitteluun.

Jokainen jäsen on yksilö. Hänet nähdään itsenäisenä, vastuullisena ja yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin osallistuvana toimijana.

Samat arvot ja periaatteet, joita noudatetaan jäsenten kanssa, koskevat myös työntekijöiden, opiskelijaharjoittelijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa tapahtuvaa yhteistyötä.

Noudatamme työssämme vaitiolovelvollisuutta ja näin luomme jäseniin luottamuksellisen suhteen. Luottamusta lisää, kun teemme asiat sovitulla tavalla avoimesti, rehellisesti ja ajallaan. Hyvä vuorovaikutussuhde alkaa siitä, että kuunnellaan ja kuullaan, mitkä ovat jäsenten odotukset ja idea yhdistyksen toiminnasta.

Yhdistystoiminnasta kerrotaan avoimesti ja tasapuolisesti kaikille jäsenille ja yhteistyökumppaneille. Asioiden salaaminen tai niistä valikoivasti tiedottaminen synnyttää epäluuloa ja tyytymättömyyttä.

2.3 Oikeudet ja säännöt

Kohtaamispaikka Myöhätulessa ja Lauhatulessa käyvien henkilöiden oikeudet ja säännöt ovat seuraavanlaiset:

- Oikeus olla oma itsensä
- Oikeus ilmaista mielipiteensä
- Oikeus yhteisten asioiden hoitoon
- Henkilökunnalla ja vastuuhenkilöllä oikeus poistaa häirikkö

- Kohtele toisia niin kuin toivot itseäsi kohdeltavan
- Ei saa ilman lupaa puida henkilökohtaisia asioita
- Ei saa mennä henkilökohtaisuuksiin
- Älä puhu pahaa henkilöstä, joka ei ole paikalla
- Kunnioita toista ja toisen mielipidettä
- Kunnioita itseäsi ja muita
- Ei humalassa Myöhätuuleen eikä Lauhatuuleen
- Aukioloaika on ma-pe klo 9-15 (ja Myöhätulessa joka toinen la klo 12-15)

3 Järjestötoiminta

3.1 Yhdistyksen johtaminen

Yhdistyksellä on oltava hallitus, johon kuuluu vähintään kolme jäsentä. Hallituksen on lain ja sääntöjen sekä yhdistyksen päätösten mukaan huolellisesti hoidettava yhdistyksen asioita. Hallituksen ensisijainen tehtävä on mahdollistaa päätöksenteko yhdistyksessä.

Hallituksen jäsenillä on paljon vastuuta yhdessä ja erikseen. Hallituksen keskeinen vastuu on yhdistyksen toiminnan pyörittämisessä. Hallituksen on toimittava yhdistyksen kannalta tarkoituksenmukaisesti ja nautittava yhdistyksen luottamusta. Yhdistyksen kokous voi erottaa hallituksen tai osan siitä myös kesken kauden luottamuspuolan vuoksi. Erottamiseen ei välttämättä vaadita mitään konkreettista syytä. Riittää, että luottamusta ei enää ole. Luottamuksen tulee olla molemminpuolista. Hallitus voi samoin erota yhdistyksen kokouksen tekemien päätösten vuoksi.

Yhdistyslaissa sanotaan, että hallituksen tehtävänä on hoitaa huolellisesti yhdistyksen asioita lain, yhdistyksen sääntöjen sekä yhdistyksen päätösten mukaan. Hallituksen tehtävä on siis huolehtia siitä, että yhdistyksen kokouksessa päätetyt asiat tulevat tehdyiksi. Hallitus myös edustaa yhdistystä.

Puheenjohtaja

Hallituksen puheenjohtajaa kutsutaan tavallisesti yhdistyksen puheenjohtajaksi. Hänen täytyy olla 18 vuotta eikä hän saa olla holhouksenalainen eikä konkurssissa. Jos puheenjohtaja ei pääse osallistumaan kokoukseen, hänen tehtäviään hoitaa varapuheenjohtaja. Varapuheenjohtajaa koskevat samat määräykset kuin puheenjohtajaa. Varapuheenjohtajan pitää olla hallituksen varsinainen jäsen.

Puheenjohtaja allekirjoittaa yhdistyksen viralliset asiakirjat. Hän johtaa hallituksen ja usein myös yhdistyksen kokouksia. Hän edustaa yhdistystä ja osallistuu asioiden valmisteluun sekä hallitukselle kuuluviin käytännön töihin. Puheenjohtajalla ei ole paljon suurempaa päätösvaltaa kuin muilla hallituksen jäsenillä. Puheenjohtaja ei voi yksin päättää tärkeistä asioista. Niistä päätetään aina demokraattisesti joko hallituksen tai yhdistyksen kokouksessa.

Johtaminen yhdistyksissä on aina sosiaalinen ilmiö. Ei voi johtaa, jos johdettavat eivät hyväksy johtajaa, mikäli johtajalla ole tehokkaita pakotteita käytössään. Siksi on äärimmäisen tärkeitä, että puheenjohtaja aidosti nauttii hallituksen ja muiden toimihenkilöiden luottamusta.

Sihteeri

Sihteeri vastaa yhdistyksessä monista käytännön toimista. Tämän vuoksi olisi toivottavaa, ettei mielenterveysyhdistyksen sihteerikään olisi holhouksen alainen eikä konkurssissa. Suuremmissa yhdistyksissä sihteerin tehtäviä kannattaa jakaa, etteivät kaikki työt kasaudu yhdelle ihmiselle. Tyypillisiä sihteerin tehtäviä ovat pöytäkirjan pitäminen kokouksissa, toimintakertomuksen ja toimintasuunnitelman kirjoittaminen hallituksen ja yhdistyksen kokouksen päätösten pohjalta, kokousten käytännön järjestelyt ja yhdistyksen jäsenluettelon ja arkiston hoitaminen.

Rahastonhoitaja

Rahastonhoitajaksi valitaan usein hallituksen jäsen. Koska rahastonhoitaja vastaa yhdistyksen raha-asioista, olisi toivottavaa, ettei hän olisi holhouksen alla eikä konkurssissa. Rahastonhoitaja osallistuu taloudellisiin päätöksiin yhdessä hallituksen kanssa eikä pelkästään hoida käytännön raha-asioita. Rahastonhoitaja voi olla myös hallituksen ulkopuolinen yhdistyksen jäsen. Rahastonhoitaja hoitaa yhdistyksen raha-asiat käytännössä. Hän huolehtii käteisrahoista, kuiteista, pankkiasioista ja laskujen maksamisesta. Rahastonhoitaja hoitaa myös kirjanpidon ja tekee tilinpäätöksen. Rahastonhoitajalta vaaditaan huolellisuutta ja tarkkuutta.

Tilintarkastajat

Tilintarkastajien lukumäärä on ilmoitettava säännöissä, esimerkiksi ”kaksi varsinaista ja kaksi varatilintarkastajaa”. Yhdistyksellä on lain mukaan oltava vähintään yksi tilintarkastaja ja yksi varatilintarkastaja. Hallituksen jäsen ei voi olla tilintarkastaja, koska tilintarkastajat valvovat juuri sitä, miten hallitus hoitaa taloutta. Hallituksen jäsenet ja yhdistyksen toimihenkilöt eivät saa edes osallistua tilintarkastajien valintaan yhdistyksen kokouksessa. Tilintarkastaja voi olla yhdistyksen jäsen. Tilintarkastajat tarkastavat tilikauden lopuksi yhdistyksen kirjanpidon ja tilinpäätöksen.

Nimenkirjoittajat

Kuka tahansa ei voi toimia yhdistyksen edustajana virallisissa asioissa. Niitä, joilla on oikeus edustaa yhdistystä virallisissa asiakirjoissa, sanotaan nimenkirjoittajiksi. He varmistavat nimikirjoituksellaan esimerkiksi yhdistyksen taloudelliset sopimukset ja avustushakemukset. Tavallisesti säännöissä mainitaan, ketkä ovat yhdistyksen nimenkirjoittajia. Puheenjohtaja on aina nimenkirjoittaja. Muita voivat olla esimerkiksi sihteeri, taloudenhoitaja tai joku muu hallituksen jäsen. Nimenkirjoittajien oikeuksia voidaan rajoittaa sanomalla säännöissä, että yhdistyksen nimen kirjoittamiseen tarvitaan aina kahden tai useamman nimenkirjoittajan allekirjoitus. Jos säännöissä ei mainita nimenkirjoittajista mitään, yhdistyksen nimen kirjoittaa yhdistyslain mukaan hallituksen puheenjohtaja yksin.

3.2 Talouden hoito

Yhdistyksen talous on pidettävä kunnossa. Rahat ovat yhdistyksen varoja, ja vastuu niistä on hallituksella. Kaikki yhdistyksen tulot ja menot on merkittävä kirjanpitoon. Siitä pystytään tarkastamaan, ettei kukaan käytä yhdistyksen rahoja omiin tarkoituksiinsa. Yhdistyksen hallitus päättää ja kantaa vastuun yhdistyksen talousasioissa. Yhdistyslain mukaan hallituksen tulee lain ja yhdistyksen sääntöjen sekä yhdistyksen päätösten mukaan huolellisesti hoitaa yhdistyksen asioita.

Talous on kunnossa, kun...

- § on omatoimista varainhankintaa
- § menoista päätetään hallituksessa
- § on selvät laskut ja hyvät tositteet
- § kukaan ei hyväksy omia laskujaan
- § hyväksytään vain yhdistyksen kuluja
- § budjetti sekä toiminta- ja taloussuunnitelma on laadittu huolella
- § hyvä toimintakertomus on laadittu raha-anomusten liitteeksi
- § kirjanpito ja siihen liittyvä arkistointi on kunnossa

4 Vertaistuki ja vertaistuen pelisäännöt

Vertaistuki on tukea ja ymmärtämystä, jota samankaltaisia kokemuksia omaavat ihmiset voivat toisilleen antaa. Vertaistuki voi syntyä asioita, tunteita ja kokemuksia jakamalla. Vertaistuki ei rajoitu vain ongelmiin tai sairauksiin, kuten alkoholismi tai mielenterveysongelmat. Vertaisuus sisältää ajatuksen ihmisten välisestä tasa-arvosta ja herättää yleensä ajatuksen jostain positiivisesta ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Sen uskotaan toimivan keskinäisenä ja yhteisöllisenä voimaannuttajana samaa kokeneiden kesken. Vertaistuki ei synny

automaattisesti, se vaatii vuorovaikutukselta luottamuksellista ja empaattista ilmapiiriä. Vertaistukea ei myöskään ole vaikeiden kokemusten vertailu, niillä kehuskelu tai elämänohjeiden antaminen toiselle omien kokemusten pohjalta.

Vertaistuen periaatteita ovat:

- § toisen ihmisen kunnioittaminen
- § luottamuksellisuus
- § tasavertaisuus
- § osallisuus
- § vapaaehtoisuus
- § vapaamuotoisuus

5 Turvallisuus

5.1 Toimenpiteet väkivaltilanteessa

Työ- ja asiakasväkivalta voi olla fyysistä, kuten tönimistä, lyömistä ja potkimista. Se voi olla myös henkistä, kuten solvaamista tai sanallista uhkailua. Työpaikkaväkivalta voi tarkoittaa jäsenten, heidän omaistensa, muiden läheisten tai ystävien harjoittamaa väkivaltaa ja sillä uhkailua. Myös yhdistyksen tiloihin luvatta tunkeutuvan ulkopuolisen aggressiivinen käyttäytyminen on työpaikkaväkivaltaa.

Väkivallan riski kasvaa, jos työskennellään yksin tai kohteessa, jonka henkilöstömäärä on pieni. Riskiä lisää työskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla sekä se, että työssä joutuu kohtaamaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä. Työtehtävät ja työympäristö tulee suunnitella siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet havaitaan ennakolta sekä ehkäistään näiden tilanteiden syntyminen. Työssä esiintyvän väkivallan ennakointi alkaa riskien kartoituksesta. Kokonaistilanteen selvittäminen työpaikalla vaatii tilanne- ja olosuhdekartoituksia. Kartoituksen pitää aina johtaa toimenpiteisiin havaittujen riskien vähentämiseksi. Tilanteiden ennakointi alkaa työtilojen suunnittelusta ja sisustamisesta. Suunnitteluvaiheessa luodaan perusta työsuojeluongelmien rakenteelliselle torjunnalle sekä yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmille.

Suunnittelussa on väkivaltariskin kannalta otettava huomioon erityisesti huoneiston muoto, sisäänkäyntijärjestelyt ja kaluston sijoitus sekä asiakkaiden opastuksen ja vastaanoton järjestäminen. Rahan käsittely tulee järjestää jäsenten ulottumattomiin. Työtiloissa ei tulisi olla paikkoja, jonne työntekijä voi jäädä loukkuun. Riskityötiloista tulisi järjestää pako- tai peräännyttämismahdollisuus. Työtilojen sisääntulo- ja poistumisreittien tulee olla riittävästi valaistuja.

Ennaltaehkäisevä toiminta auttaa yhdistystä kohtaamaan mahdolliset uhka- ja väkivaltatilanteet. Perusturvallisuuden lisäksi yhteisten pelisääntöjen luominen on ennaltaehkäisevää toimintaa. Väkivaltatilanteen sattuessa, yhdistyksellä tulisi olla mahdollisimman selkeä kuva toimintamenetelmistä. Työnantajan on myös huolehdittava työntekijöiden riittävästä perehdytyksestä ja koulutuksista, jotta taidot ohjeistuksen käyttöön vaaratilanteen uhatessa säilyvät. Yhteiset toimintaohjeet ovat apuna turvallisen työyhteisön luomisessa. Toimintatapojen, esimerkiksi rahojen käsittelyssä tai ovien sulkemisessa noudatettavien käytäntöjen, on oltava turvallisia.

Uhka- tai väkivaltatilanteen sattuessa ovat hyvät vuorovaikutustaidot, sekä valmiiksi mietityt toimintatavat tärkeitä. Lisäksi kunnossa olevat työpaikan tilat ja hälytyslaitteet luovat turvallisen työympäristön toimia tällaisissa tilanteissa. Työtilojen järjestelyillä tulee edesauttaa uhkatilanteiden laukeamista. Väkivallalla uhkaajan pitää päästä peräytymään ja väkivaltaisen uhkan kohteeksi joutuvan pakenemaan.

Toimintaohjeet tilanteen sattuessa

Kun henkilö uhkaa väkivallalla:

Pidä puhuteltaessa riittävä etäisyys.

Ole sivuttain uhkaajaan nähden seisoessasi.

Pidä kädet koko ajan näkyvillä ja rauhallisina.

Pidä huoli, että myös takanasi on tilaa.

Tarkkaile uhkaajan yleistä olemusta: käsiä, ilmeitä, silmiä, kasvojen väriä jne.

Myötäile puheessa.

Puhu ystävällisesti, säilytä katsekontakti, hengitä rauhallisesti.

Pyri saamaan henkilö istumaan.

Älä käännä selkääsi.

Älä tee äkkinäisiä liikkeitä.

Älä yritä kiinniotta, vaikka siihen tarjoutuisi mahdollisuus.

Pyri pois tilanteesta.

Hälytä apua, jos arvioit tilanteen vaaralliseksi. **Hätänumero 112.**

Älä suojele omaisuutta kuten lääkkeet, tavarat, raha jne. oman tai muiden terveyden tai hengen kustannuksella.

Toimintaohjeet tilanteen jälkeen

Seuraavista asioista tulee huolehtia välittömästi uhka- tai väkivaltatilanteen jälkeen:

Huolehdi tarvittavasta fyysisestä ensiavusta.

Huolehdi heti sen jälkeen välittömästä henkisestä ensiavusta.

Huolehdi siitä, että väkivallan uhri ei lähde kotiin ennen tilanteen läpikäymistä.

Tarvittaessa tee rikosilmoitus poliisille.

Ennen kotiin lähtöä varmista, onko uhrilla saattajaa tai onko kotona ketään seurana.

Kun väkivalta kohdistuu kiinteistöön tai irtaimistoon, tulee välittömästi tehdä rikosilmoitus ja soittaa poliisi paikalle. Jos irtaimiston kohdistuvan väkivallan tekijä on jäsen, häneltä peritään kohtuullinen korvaus aiheutetusta vahingosta. Rikosilmoituksen tekoa tulee harkita tapauskohtaisesti.

Väkivallan tai väkivallalla uhkaamisen kohteeksi joutuminen järkyttää aina ihmistä. Se on traumaattinen kokemus, joka voi hoitamattomana jättää pitkäaikaiset henkiset vammat. Jokainen ihminen tarvitsee jonkin verran ulkopuolista apua vakavan väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen. Tämän vuoksi uhreille on järjestettävä mahdollisuus tapahtumasta puhumiseen ja jälkihoitoon.

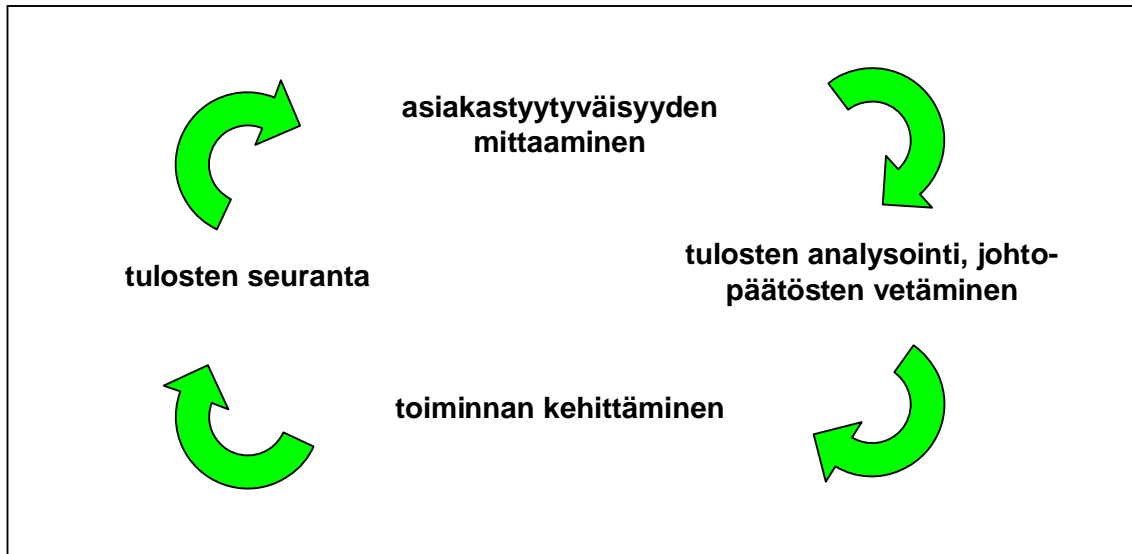
5.2 Toimenpiteet onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa

Toimenpiteet onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa on kerrottu turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa (liitteenä). On huomioitava, että jokainen onnettomuus- ja vaaratilanne on yksilöllinen, joten ohjeiden käytössä tulee käyttää tervettä järkeä ja arvioida jokainen tilanne erikseen. Ohjeiden käytössä on huomioitava, että monet asiat oletetaan tapahtuvan lähes samanaikaisesti. Ohjeet on pyritty laatimaan niin, että ne edistävät onnettomuudesta selviämistä ja vahinkojen minimoimista.

6 Toiminnan arviointi ja parantaminen

Yhdistyksen laatua kehitetään jatkuvasti. Laadun kehittämisen mittarina käytetään jäsenpalautetta (liitteenä). Palautteen kerääminen on tärkeässä osassa, kun yhdistyksen toimintaa pyritään määrittelemään, arvioimaan ja kehittämään. Tavoitteena on järjestää jäsenten tarpeista nousevaa toimintaa.

Toiminnan laatua tullaan seuraamaan säännöllisesti tehtävillä jäsenkyselyillä. Puolivuositain järjestettävien syys- ja kevätkokouksien yhteydessä tullaan keräämään palautetta jäseniltä jäsenpalautelomakkeen avulla. Tulokset kirjataan ylös, analysoidaan ja niistä vedetään johtopäätökset, joiden avulla toimintaa pyritään parantamaan. Puolen vuoden kuluttua käydään läpi, onko tavoitteisiin päästy. On hallituksen vastuulla, että palautteen mukaisiin toimenpiteisiin ryhdytään.



KUVA 1. Laadun jatkuva kehittäminen

Yhdistyksen voimavarana on joustavan ja osaavan henkilöstön ja hallituksen lisäksi kyky ja halu reagoida toimintaympäristöstä nouseviin haasteisiin ja kysyntään. Yhdistys pyrkii tiedostamaan ympäristössään tapahtuvat muutokset ja muuttamaan omaa toimintaansa muutosten edellyttämällä tavalla. Suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat myös jäsenet. Näin toiminta muotoutuu siinä mukana olevien ihmisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Uusia toimintamuotoja kehitetään ja vanhoja ajanmukaistetaan ja parannetaan. Tarkoituksenmukaista koulutusta saanut henkilöstö on osaavaa ja jaksaa työssään, ammatillisuus luo laatua yhdistykseen. Toimintoja kehittäessä otetaan huomioon henkilöstön koulutus ja jäsenten osaaminen, jäsenkyselyjen tulokset ja toimintaympäristöstä nouseva kysyntä sekä toiminnan sopivuus yhdistyksen arvomaailmaan.

7 Laatukäsikirjan päivittäminen

Laatukäsikirjaa päivitetään tarvittaessa ja tarkistus suoritetaan kerran vuodessa. Laatukäsikirja tallennetaan sähköisenä. Kummassakin toimipisteessä on tulostettu versio, lisäksi toiminnanohjaajalla on yksi versio esittelyjä varten.

Liitteet

perehdyttämislomake
jäsenpalautelomake
turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
yhdistyksen säännöt

Vantaan Mielensterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry



JÄSENPALAUTE

Keneltä/miten saitte tietää Hyvistä Tuulista:			
	kyllä	ei	en osaa sanoa
Vastaako toiminta tarvettanne			
Onko toiminta sellaista, mitä muualta ei saa			
Onko yhdistyksen ilmapiiri ollut ystävällinen			
Koetteko, että olette tulleet kuulluksi			
Oletteko ollut tyytyväinen toimintaan			
Voitteko suositella yhdistyksen toimintaa muille			
Mitä muuta haluaisitte sanoa (risuja, ruusuja, toiveita):			

Vantaan Mielensterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry



PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA

Perehdytettävä: _____

Perehdyttäjä: _____

Merkitse rasti tai päivämäärä ruutuun, kun vastaava asia on opastettu. Täydennä luetteloa tarpeen mukaan.

	opastettu
1. Yhdistys, sen toiminta, organisaatio ja asiakkaat	
• toiminta-ajatus	
• toimipisteet	
• organisaatio (työntekijät, hallitus, heidän tehtävät)	
• yhteistyökumppanit, sidosryhmät	
• asiakkaat ja heidän odotukset	
• yhdistyksen toimintaan liittyvän aineiston esittely	
•	
2. Toimintatavat yhdistyksessä	
• mitkä asiat ovat tärkeitä (arvot, vaitiolovelvollisuus, täsmällisyys)	
• mitä henkilöstöltä odotetaan (ulkoinen olemus, käytös)	
• asiakaspalvelu	
•	
3. Yhdistyksen tilat	
• toimipisteiden sijainti	
• tilojen esittely	
• varastot, ympäristöasiat, jätehuolto	
• siisteys, järjestys, hygienia	
•	
4. Työaika ja työvuorot	
• työajat	
• ruoka- ja kahvitauot	
• lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot	
•	
5. Palkka-asiat	
• palkka ja palkanmaksu	
• sairaus- ja loma-ajan palkka, lomarahat ja -korvaukset	
• verokortti	
• lait, ohjeet, TES, vakuutukset, eläkkeet	

Työturvallisuuskeskuksen 'Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle' – lomaketta mukaillen

•	
6. Turvallisuusasiat, terveyshuolto	
• hygieniapassi, elintarviketodistus (?)	
• turvallisuussuunnitelma (?)	
• ensiapuohjeet, ensiapukaappi	
• toiminta tapaturman tai sairauskohtauksen sattuessa	
• paloturvallisuusohjeet	
• menettelytavat häiriö- ja poikkeustilanteissa (väkivalta, sähkö, LVI-järjestelmät)	
•	
7. Oma tehtävä	
• omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet	
• oman työn tavoitteet ja laatu	
• oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö	
• koneet, laitteet, välineet (käyttöohjeet, häiriötilanteet)	
• oman tehtävän riskitekijät	
• mistä lisää tietoa ja apua	
• avaimet	
•	
8. Muut asiat	
• palaute- ja arviointikeskustelut	
• puhelimen ja tietotekniikan käyttö (työasiat, yksityisasiat, tietoturvallisuus)	
•	
•	
•	
•	

TOIMENPIDEOHJEET ONNETTOMUUS-, VAARA- JA VAHINKOTILANTEISSA

TOIMINTA SAIRAUSKOHTAUKSESSA

1. Selvitä mitä on tapahtunut

- Onko potilas kaatunut, pyörtynyt, kouristellut?
- Onko silminnäkijöitä?
- Jaa seuraavat tehtävät, jos auttajia on enemmän.

2. Tarkista potilaan tila

- Tarkista onko potilas heräteltävissä puhuttelemalla tai ravistamalla?

3. Tarkista hengitys

- Jos potilas ei herää, tarkista hengitys: aseta kämmenselkä potilaan suun eteen ja koeta tuntuuko ilmavirtausta. Potilaan kasvojen sinerrys on merkki hengityksen estymisestä tai loppumisesta.

4. Siirrä oikeaan asentoon

- Käänä tajuton potilas kylkiasentoon.
- Ojenna päätä taakse, jotta hengitys pääsee kulkemaan esteettä.

5. Tee hätäilmoitus

- Heti kun olet selvittänyt potilaan tilan ja havainnut, että kyseessä on hätätilanne, soita numeroon 112 ja kerro:
 - mitä on tapahtunut
 - mitä potilas valittaa
 - mitä hän juuri sillä hetkellä tekee.

6. Tarkkaile

- Jos havaitset potilaan tilassa muutoksia ennen pelastuslaitoksen yksikön saapumista, soita uudelleen numeroon 112.

7. Opasta

- Järjestä opastus ja esteetön kulku potilaan luokse.

8. Kerro

- Kerro pelastuslaitoksen henkilöstölle mitä on tapahtunut, miten potilaan tila on kehittynyt ja onko potilaalle annettu ensiapua.

TOIMINTA VESIVAHINKOTILANTEESSA

Selvitä etukäteen veden pääsulun / huoneistosi sulun sijainti

1. Katkaise vuotokohteesta tai sen läheisyydestä sähkö.

2. Tyrehdytä vuoto esimerkiksi sulkemalla veden pääsulku, joka sijaitsee:

ja minimoi vahingot.

3. Ilmoita asiasta:

- huoltomiehelle puh.
- suojelujohtajalle puh.
- tai isännöitsijälle puh.

4. Tarvittaessa ota yhteys yleiseen hätänumeroon 112.

Mikäli vesivaara uhkaa rakennuksen ulkopuolelta

1. Selvitä vesivaaran aiheuttaja.

2. Jos kyseessä on vuoto, pyri tyrehdyttämään se.

3. Pyri estämään veden pääsy rakennukseen

- säkityksin
- muovipeitettä käyttämällä
- johtamalla vesi pois päin

4. Hälytä tarvittaessa lisäapua

TOIMINTA SÄHKÖKATKOSTILANTEESSA

1. Varmista, ettei hisseihin ole jäänyt ihmisiä.

2. Tarkista sähkökatkoksen syy ja mahdollisuus palata normaaliin sähkön saantiin.

3. Tiedota tilanteesta ihmisille ja kehoita varovaisuuteen, mikäli kynttilöitä käytetään.

Poikkeusoloissa erityisesti

1. Vältä kynttilöiden käyttöä.

TOIMENPIDEOHJEET ONNETTOMUUS-, VAARA- JA VAHINKOTILANTEISSA

Sähköpääkeskus sijaitsee:

TOIMINTA TULIPALOTILANTEESSA

Jos tulipalo syttyy tilassa, jossa itse olet, toimi seuraavasti tai jaa seuraavat tehtävät auttajia ollessa useita.

- 1. Pelasta** välittömässä vaarassa olevat.
- 2. Sulje** ovet estääksesi savun ja palon leviämistä.
- 3. Hälytä** palokunta soittamalla turvallisesta paikasta numeroon **112**.
- 4. Sammuta**, jos palo on pieni eikä savua vielä ole.
- 5. Varoita** niitä, jotka eivät ole välittömässä vaarassa.
- 6. Opasta** tai järjestä opastus ja esteetön pääsy pelastusyksikölle kohteeseen sekä kerro välittömästi paloviranomaisille onko ihmisiä vaarassa ja jo suoritettavat toimenpiteet.
- 7. Varmista**, että kaikki ovat päässeet kokoontumispaikalle, joka on: _____

Poistumaan kehotetut (eivät välittömässä vaarassa olevat) sulkevat koneet ja laitteet, ikkunat sekä kaikki ovet ja poistuvat ennalta määrätylle kokoontumispaikalle.

Kerrostalopalossa savu- ja palokaasut pääsevät usein leviämään porraskäytävään täyttäen sen kokonaan näkyväisyyden jäädessä vain muutamaan kymmeneen senttimetriin. Savu on lisäksi erittäin myrkyllistä, sen hengittäminen aiheuttaa menehtymisen erittäin nopeasti.

Jos palo on muualla ja porraskäytävässä on savua, toimi seuraavasti.

1. Jää asuntoon ja ole rauhallinen

- Kerrostaloissa jokainen asunto on tehty omaksi palo-osastokseen ("palolokero"), josta palon nopea leviäminen toiseen asuntoon on estetty rakenteellisin toimenpitein.

- Hyppääminen korkealta johtaa kohtalokkaihin seurauksiin, asuntoon jääminen ei.

2. Mene parvekkeelle tai ikkunan luo ja herätä huomiota

- huutamalla
- vilkuttamalla valoja
- heiluttamalla jotain näkyvää
- voit myös soittaa numeroon 112 ja kertoa tarkan osoitteen missä olet.

3. Laske varmuuden vuoksi vettä ammeeseen tai lavuaareihin.

4. Jos asuntoon alkaa tulla savua ovien raoista, postiluukusta tai ilmanvaihtoviikenteistä, tuuleta ja tiivistä vuotokohtat kosteilla tekstiileillä.

5. Jos asunnon ovi alkaa kuumeta, jäähdytä sitä vedellä.

6. Jos liekit lyövät asunnon ikkunoihin, siirrä helposti syttyvät tavarat pois niiden läheisyydestä.

7. Noudata palomiesten antamia ohjeita.

TOIMINTA YLEISEN VAARAMERKIN YHTEYDESSÄ

1. Suojaudu sisätiloihin, poikkeusoloissa välittömästi suojatiloihin.

2. Pysäytä ilmanvaihto.

3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot ja tiivistä ne.

4. Kuuntele ja noudata radiosta viranomaisten antamia tiedotuksia ja ohjeita.

5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.

TOIMENPIDEOHJEET ONNETTOMUUS-, VAARA- JA VAHINKOTILANTEISSA

TOIMINTA KAASUVAARATILANTEESSA

Kaasuvaarasta ilmoitetaan yleisellä vaaramerkillä sekä lisäohjeita annetaan radion ja TV:n välityksellä.

Kaasuvaaratilanteessa toimitaan kuten aina yleisen vaaramerkin jälkeen.

1. Suojaudu sisätiloihin talon ylempiin kerroksiin.

- Kellariin ja normaaliolojen käytössä olevaan väestönsuojaan ei pidä mennä, koska se ei ole tiivis (sulkutilassa).

2. Pysäytä ilmastointi.

3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot ja tiivistä ne.

4. Kuuntele ja noudata radiosta viranomaisten antamia tiedotuksia ja ohjeita.

5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.

6. Pysy sisällä.

Ulkona kuullessasi yleisen vaaramerkin

1. Pyri sisätiloihin.

2. Jos et pääse sisälle

kulje sivutuuleen pois päin arvioidusta onnettomuuspaikasta ja pyri korkeampaan maastonkohtaan.
hengitä monikerroksisen kostutetun kankaan, hatun tai sammaleen läpi.

TOIMINTA SÄTEILYVAARATILANTEESSA

Säteilyvaarasta ilmoitetaan yleisellä vaaramerkillä sekä lisäohjeita annetaan radion ja TV:n välityksellä.

Säteilyvaaratilanteessa

1. Suojaudu sisätiloihin.

2. Pysäytä ilmastointi.

3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot ja tiivistä ne.

- Rakennuksesta on pyrittävä tekemään mahdollisimman tiivis, ettei radioaktiivisia hiukkasia tai kaasuja tunkeutuisi sisälle. Tiivistämisessä tulee huomioida myös postiluukun, ilmastointi- ja savuhormien sekä kaikkien muiden rakojen ja aukkojen tukkiminen. Tiivistämiseen voi käyttää muovipusseja tai -kalvoja, teippiä ja tiivistemassoja.

4. Kuuntele ja noudata radiosta viranomaisten antamia tiedotuksia ja ohjeita.

5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.

6. Nauti joditabletit ainoastaan viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti.

7. Jos on pakko mennä ulos, käytä hengityssuojainta ja tiivistä pukua.

Vantaan Mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry
Hiekkaharjuntie 13 A
01300 Vantaa
p. 09-8734386
lauhatuuli@hyvattuulet.fi
www.hyvattuulet.fi



YHDISTYKSEN SÄÄNNÖT

1§ YHDISTYKSEN NIMI JA KOTIPAIKKA

Vantaan Mielenterveysyhdistys Hyvät Tuulet ry
Vantaa

2§ YHDISTYKSEN TARKOITUS

Yhdistyksen tarkoituksena on edistää henkistä hyvinvointia, yhdistää ja aktivoida yhdistyksen kotipaikalla ja sen lähikuntien alueen asuvia mielenterveyskuntoutuja ja heidän läheisiään, edistää jäsentensä mielenterveyttä, kehittää mielenterveyspalvelujen saatavuutta, laatua ja tasoa sekä tehdä ennalta ehkäisevää mielenterveystyötä. Yhdistys vaikuttaa siihen, että mielenterveyspalveluja tarvitsevien erityistarpeet otetaan kunnissa huomioon palveluista päätettäessä.

3§ YHDISTYKSEN TOIMINTAMUODOT

Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys järjestää voittoa tavoittelematta vertaistukea, pajatoimintaa, keskustelu- ja valistustilaisuuksia, eri harrastusalojen kerhoja, opintotoimintaa sekä retkiä ja matkoja jäsenilleen.

Toimintansa rahoittamiseksi yhdistys kerää jäsenmaksua, hakee erilaisia avustuksia, ottaa vastaan lahjoituksia ja testamentteja ja järjestää asianomaisella luvalla rahankeräyksiä ja arpajaisia. Lisäksi yhdistys voi harjoittaa sellaista ansiotoimintaa, joka liittyy välittömästi yhdistyksen tarkoituksen toteuttamiseen ja jota on pidettävä taloudellisesti vähäarvoisena.

4§ JÄSENET

Yhdistyksen jäsenyydit ovat varsinaiset jäsenet sekä kannatusjäsenet.

Varsinaiset jäsenet

Yhdistyksen varsinaiseksi jäseneksi voi päästä asiasta kiinnostunut yksityinen henkilö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen ja toiminnan ja jonka hallitus hyväksyy.

Kannatusjäsenet

Kannatusjäseneksi voi päästä yhdistyksen toiminnan tukemisesta kiinnostunut yksityinen henkilö, oikeuskelpoinen yhteisö tai rekisteröity säätiö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen ja toiminnan ja jonka hallitus hyväksyy.

Jäsenmaksu

Jäseniltä perittävien vuotuisten jäsenmaksujen, kannatusjäsenmaksun suuruudesta päättää syyskokous.

Hallitus voi evätä mahdollisia jäsenetuja niiltä jäseniltä, jotka eivät ole maksaneet kuluvan vuoden jäsenmaksua toukokuun loppuun mennessä, kunnes jäsenmaksu on maksettu.

Toukokuun loppuun mennessä jäsenmaksun laiminlyönyt jäsen ei saa käyttää äänioikeuttaan yhdistyksen syyskokouksessa.

Jäsenen eroaminen

Jäsenellä on oikeus erota yhdistyksestä ilmoittamalla siitä kirjallisesti yhdistyksen hallitukselle tai sen puheenjohtajalle taikka ilmoittamalla siitä yhdistyksen kokouksessa pöytäkirjaan merkittäväksi.

Jäsenen eronneeksi katsominen

Hallitus voi katsoa eronneeksi jäsenen, joka on jättänyt jäsenmaksunsa maksamatta vähintään yhden (1) kalenterivuoden ajan.

Jäsenen erottaminen

Yhdistys voi erottaa jäsenen, jos hän on menettelyllään yhdistyksessä tai sen ulkopuolella huomattavasti vahingoittanut yhdistystä.

5§ JÄSENTEN PÄÄTÖSVALLAN KÄYTTÖ

Yhdistyksen jäsenet käyttävät päätösvaltaansa yhdistyksen kokouksissa.

6§ YHDISTYKSEN KOKOUKSET

Sääntömääräiset kokoukset

Yhdistyksen on pidettävä joka vuosi kaksi (2) sääntömääräistä kokousta. Yhdistyksen syyskokous pidetään vuosittain hallituksen määräämänä päivänä syksyllä ennen syyskuun loppua. Yhdistyksen kevätkokous pidetään hallituksen määräämänä päivänä ennen huhtikuun loppua.

Ylimääräinen kokous

Yhdistyksen ylimääräinen kokous pidetään, kun hallitus katsoo siihen olevan aihetta tai kun vähintään kymmenesosa (1/10) yhdistyksen äänioikeutetuista jäsenistä sitä hallitukselta ilmoittamaansa asiaa varten kirjallisesti vaatii, jolloin kokous on pidettävä kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa vaatimuksen esittämisestä, tai kun yhdistyksen kokous niin päättää.

Yhdistyksen kokousten asiat

Yhdistyksen kokouksissa käsitellään ne asiat, jotka on kokouskutsussa mainittu ja ne hallituksen esittämät asiat, jotka kokous päättää ottaa käsiteltäviksi, kuitenkin huomioon ottaen yhdistyslaissa mainitut kokouskutsua koskevat määräykset. Yhdistyksen syyskokouksen ja yhdistyksen kevätkokouksen sääntömääräiset asiat on eritelty tarkemmin edempänä.

Yhdistyksen kokousten koolle kutsuminen

Yhdistyksen kokoukset kutsuu koolle hallitus. Kokouskutsu on joko lähetettävä kirjallisena kullekin jäsenelle tai julkaistava yhdistyksen kotipaikalla ilmestyvässä sanomalehdessä aikaisintaan kaksi (2) kuukautta ja viimeistään yhtä (1) viikkoa ennen kokousta.

Äänioikeus ja vaalit

Yhdistyksen kokouksessa on jokaisella paikalla olevalla yhdistyksen varsinaisella jäsenellä yksi (1) ääni. Yhdistyksen kokouksen päätökseksi tulee se mielipide, jota on kannattanut yli puolet annetuista äänistä, paitsi jos asia on sen tyyppinen, että se yhdistyslain mukaan vaatii hyväksytyksi tullakseen säännöissä määrätyn määräenemmistön. Äänten mennessä tasan ratkaisee puheenjohtajan ääni, vaaleissa kuitenkin arpa. Vaaleissa äänestys on suoritettava umpilipuun, jos yksikin (1) äänivaltainen jäsen niin vaatii.

Aloiteoikeus

Mikäli yhdistyksen jäsen haluaa saada asian yhdistyksen kokouksen päätettäväksi, hänen on ilmoitettava siitä kirjallisesti hallitukselle niin ajoissa, että asia voidaan sisällyttää kokoukseen.

7§ YHDISTYKSEN SYYSKOKOUS

Yhdistyksen syyskokouksessa käsitellään seuraavat asiat:

1. Kokouksen avaus
2. Valitaan kokouksen puheenjohtaja, sihteeri, kaksi pöytäkirjantarkastajaa ja kaksi ääntenlaskijaa
3. Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus
4. Hyväksytään kokouksen työjärjestys
5. Vahvistetaan toimintasuunnitelma ja talousarvio sekä jäsenmaksujen suuruudet kullekin jäsenyydelle seuraavalle kalenterivuodelle
6. Päätetään hallituksen jäsenille ja tilintarkastajille maksettavista palkkioista
7. Valitaan hallituksen puheenjohtaja joka toinen vuosi ja muut hallituksen jäsenet sekä varajäsenet erovuoroisten tilalle.
8. Valitaan 1-2 tilintarkastajaa ja heille varatilintarkastajat seuraavaksi kalenterivuodeksi
9. Käsitellään muut kokouksessa mainitut asiat
10. Kokouksen päättäminen

8§ YHDISTYKSEN KEVÄTKOKOUS

Yhdistyksen kevätkokouksessa käsitellään seuraavat asiat:

1. Kokouksen avaus
2. Valitaan kokoukselle puheenjohtaja, sihteeri, kaksi (2) pöytäkirjantarkastajaa ja tarvittaessa kaksi (2) ääntenlaskijaa
3. Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus
4. Hyväksytään kokouksen työjärjestys
5. Esitetään tilinpäätös, toimintakertomus ja tilintarkastajien lausunto
6. Päätetään tilinpäätöksen vahvistamisesta ja vastuuvapauden myöntämisestä hallitukselle ja muille vastuuvollisille
7. Käsitellään muut kokouksessa mainitut asiat
8. Kokouksen päättäminen

9§ HALLITUS

Yhdistyksen asioita hoitaa hallitus, johon kuuluu syyskokouksessa valitut puheenjohtaja ja kahdesta kuuteen (2-6) varsinaista jäsentä sekä yhdestä kolmeen (1-3) varajäsentä. Hallituksen jäsenten ja puheenjohtajan toimikausi on kaksi vuotta, kuitenkin siten että hallituksen jäsenistä puolet on vuosittain erovuorossa. Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan sekä ottaa keskuudestaan tai ulkopuolelta sihteerin, rahastonhoitajan ja muut tarvittavat toimihenkilöt. Hallitus kokoontuu puheenjohtajan tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtajan kutsusta, kun hän katsoo siihen olevan aihetta tai kun vähintään puolet hallituksen jäsenistä sitä vaatii. Hallitus on päätösvaltainen, kun vähintään puolet sen jäsenistä on läsnä. Hallituksen päätökseksi tulee se mielipide, jota on kannattanut yli puolet läsnä olevista hallituksen jäsenistä. Puheenjohtajan mielipide ratkaisee äänten mennessä tasan, vaaleissa kuitenkin arpa. Toiminnanohjaajalla on läsnäolo- ja puheoikeus hallituksen kokouksissa sekä oikeus tarvittaessa saada erivä mielipiteensä kirjatuksi hallituksen kokouksenpöytäkirjaan.

10§ YHDISTYKSEN NIMEN KIRJOITTAMINEN

Yhdistyksen nimen kirjoittavat puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja, jompikumpi yhdessä toiminnanohjaajan, sihteerin tai taloudenhoitajan kanssa.

11§ TILIT JA TILINTARKASTUS

Yhdistyksen tilikausi on kalenterivuosi. Tilinpäätös asiakirjoineen on annettava tilintarkastajille viimeistään kolme (3) viikkoa ennen yhdistyksen kevätkokousta. Tilintarkastajien on annettava kirjallinen lausunto hallitukselle viimeistään kahta(2) viikkoa ennen kokousta.

Yhdistyksen tilintarkastajan/jien ja varatilintarkastajan/jien toimikausi on kalenterivuosi.

12§ SÄÄNTÖJEN MUUTTAMINEN JA YHDISTYKSEN PURKAMINEN

Päätös sääntöjen muuttamisesta ja yhdistyksen purkamisesta on tehtävä yhdistyksen kokouksessa vähintään kolmen neljäosan (3/4) enemmistöllä annetuista äänistä. Kokouskutsussa on mainittava sääntöjen muuttamisesta tai yhdistyksen purkamisesta. Yhdistyksen purkautuessa yhdistyksen varat käytetään yhdistyksen tarkoituksen edistämiseen yhdistyksen kokouksessa määrättävällä tavalla. Yhdistyksen tullessa lakkautetuksi käytetään sen varat samaan tarkoitukseen.