Yhteenveto

NAISILLE APUA NETISSÄ -HANKE (NETTA 2018-2020)

NAISTENKARTANO

NETTA-projektin taustaa

Naistenkartanon verkkoauttamisen kokonaisuudella, Nettikartanolla, on pitkät juuret yhdistyksen toiminnassa. Naistenkartanolla on tehty auttamistyötä verkossa jo 2000-luvun alkupuoliskolta lähtien, ja Nettikartano-toimintaa on ylläpidetty vuodesta 2009 lähtien. Verkkoauttamistoiminnan kehittämis- ja uudistamistarpeet oltiin tunnistettu jo pidemmän aikaa, mutta niihin pystyttiin vastaamaan vasta STEA rahoitteisen NETTA -hankkeen (2018-2020) myötä. Toiminnan uudistamisen lisäksi hankkeen tavoitteena oli laajentaa toiminnan kohderyhmää ja tehdä toiminnasta valtakunnallista.

Naistenkartanon verkkoauttamistoiminnan uudelleenarviointi ja kehittäminen

Toimintaa uudelleenarvioitaessa erillisestä Nettikartano-konseptista päätettiin luopua, jotta verkkotoiminta saatiin nivellettyä kiinteäksi osaksi yhdistyksen toimintakokonasuutta niin sisällöllisesti kuin viestinnällisesti. Olemassa olevat verkkokurssi- ja yksilötukikonsepti todettiin toimiviksi, mutta niitä päätettiin uudistaa niin teknisten alustojen, toimintamuotojen rajauksen, sisältöjen kuin asiakastyön ohjauskäytäntöjenkin osalta. Uudet asiakastyön prosessit ja käytännöt koostettiin verkkotyötä tekevän ohjaajan oppaaksi ja viestipalvelun vastaajan oppaaksi. Toimintakokonaisuutta arvioitaessa päätettiin luopua avoimesta keskustelupalstasta, koska se ei enää vastannut asiakkaiden nykytarpeisiin.

Yhdistyksen verkkotarjontaa täydennettiin asiakkaiden toiveet huomioon ottaen (mm. verkkopalveluita koskeva asiakaskysely 2018) säännöllisesti julkaistavalla blogilla, verkkoon striima-

tuilla yleisöluennoilla, NOVAT-jatkokurssilla Itsetunto-teemasta sekä samaan teemaan liittyvällä oma-apumateriaalilla. NOVAT-naisille perustettiin myös suljettu Facebook-ryhmä vertaiskeskusteluun. Projektissa pilotoitiin lisäksi yksilö-chat-toimintaa.

Toiminnan kohderyhmä

Tiedottamisen ja toiminnan näkyvyyden lisääntymisen myötä kohderyhmään kuuluvia naisia alettiin tavoittaa aiempaa laajemmin, myös pieniltä paikkakunnilta ja maan pohjoisosista. Kirjoittaville NOVAT-kursseille hakeneet naiset olivat iältään 18-69-vuotiaita ja eri kursseille osallistuneiden keski-ikä vaihteli 41-54 vuoden välillä. Valtaosa hakijoista oli työssä käyviä (kokopäivä- tai osa-aikatyössä tai yrittäjänä). Työkyvyttömyyseläkkeellä olevien hakijoiden määrä lisääntyi jonkin verran projektin aikana. Merkittävä osa naisista oli kärsinyt jossain vaiheessa elämäänsä mielenterveyden haasteista ja hakenut ongelmiinsa apua. Monet olivat kuitenkin kokeneet saamansa avun riittämättömäksi. Päihdepalveluita käyttäneitä oli vähemmän, mutta heidän määränsä lisääntyi projektin kuluessa.

Viestipalvelun asiakkaiden mediaani-ikä oli n. 38 -vuotta. Valtaosa asiakkaista oli työssäkäyviä ja parisuhdestatukselta joko naimattomia tai eronneita. Merkittävä osa palvelua käyttäneiden haasteista liittyi joko ihmissuhteisiin tai mielenterveyteen. Usea kertoi kärsivänsä myös toiminnallisista riippuvuuksista, kuten läheisriippuvuudesta. Viestipalveluun kirjoittaneita asiakkaita oli yhdeksästä eri maakunnasta.

Keskeisiä tunnuslukuja 2018-2021 (*Raportoidut tiedot ulottuvat kevätkauteen 2021)

Apua ja tukea ryhmä- ja yksilötasolla

Kirjoittaen NOVAT -kurssilla naiset ovat päässeet pohtimaan suhdetta omaan itseen ja muihin ihmisiin mm. vaikeita tunteita ja kielteisiä ajattelu- ja toimintamalleja työstämällä sekä opettelemaan niistä irtautumista mm. itsemyötätunnon, itsehyväksynnän ja tietoisen läsnäolon keinoilla. Oman kasvun prosessia on päässyt syventämään Itsetunto -NOVAT -jatkokurssilla, jossa on pohdittu itsetunnon muotoutumista, tunnistettu omia vahvuuksia ja kasvukohteita, vahvistettu itsemyötätuntoa ja itsearvostusta sekä pyritty löytämään välineitä, joilla hyvää itsetuntoa voi ylläpitää.

Yksilötuen viestipalveluna asiakkaat ovat saaneet tukea ja uutta näkökulmaa mm. ihmissuhteisiin, mielenterveyteen, riippuvuuksiin ja kuormittaviin elämäntapahtumiin liittyviin haasteisiinsa, välineitä mm. masennuksen ja ahdistuksen omahoitoon sekä pohdittavakseen erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja omaan tilanteeseen. Asiakkaita on jatko-ohjattu kohdennetusti yksilöllisten tarpeiden mukaan joko omiin NOVAT-vertaisryhmiin ja/tai muiden toimijoiden palveluiden piiriin.

Projektin tuloksia ja asiakaspalautetta

Verkkoauttamistoiminnalla on onnistuttu tavoittamaan kohderyhmään kuuluvia naisia valtakunnallisesti ympäri Suomea. Myös uudet verkkosisällöt ovat herättäneet lukuisten naisten kiinnostuksen.

Verkkoauttamispalveluiden uudelleen konseptointi, palveluiden selkiyttäminen sekä uudet tekniset alustat ovat lisänneet **palveluiden käytettävyyttä ja matalakynnyksisyyttä**. NOVAT-ryhmätyömenetelmän tarjoama struktuuri sekä kirjoittavien kurssien anonyymi toteutustapa ovat lisänneet kursseille osallistuvien naisten uskallusta käsitellä omia haasteita yhdessä muiden kanssa. Saadun palautteen ja itsearviointikyselyn vastausten pohjalta **osallistujien henkilökohtaisessa hyvinvoinnin kokemuksessa havaittiin muutos positiivisempaan suuntaan.** Ryhmissä on voimaannuttu, saatu vertaistukea ja kannustusta sekä kokemuksia siitä, **ettei olekaan yksin omien haasteidensa kanssa.** Kurssin sisältöön tehdyt uudistukset (tavoitteenasettelu, itsearviointi, pohdintatehtäviä täydentävät harjoitustehtävät) ovat tukeneet tätä prosessia.

Lainauksia kurssipalautteesta:

"Sain kannustusta, joka antoi minulle mahdollisuuden avautua tuomitsematta. Kurssi antoi työkalut, jotta voin käsitellä omia tunteita, ahdistusta, arjen haasteita."

"Positiivisuus itseäni ja elämääni kohtaan on kasvanut valtavasti."

"Sain tutustua itsessäni puoliin, jotka olivat piilossa. Ja usko itseeni naisena kohentui."

"Kurssi laittoi pohtimaan omaa elämää syvällisemmin. Koen kurssin laittaneen liikkeelle asioita, jonka vaikutukset eivät näy heti, vaan käynnistivät asioita prosessinomaisesti."

Yksilötuen viestipalvelu on ollut monelle naiselle ensimmäinen yhteydenotto auttajatahoon. Useat naiset kokevat tutkitusti häpeää omista haasteistaan ja riippuvuuskäyttäytymisestään. Kynnys avun hakemiselle voi olla suuri. Tämä on tullut esiin myös palveluun kirjoittaneiden naisten osalta. Viestipalvelussa naisia on kohdattu yksilöllisesti ja arvostaen. Tärkeä viesti, jota asiakkaille on haluttu kertoa, on että apua on tarjolla eikä omien haasteiden kanssa pidä jäädä yksin.Viestipalvelusta saatu **palaute on ollut erittäin positiivista**. Vastausprosentti (30 %) jäi tosin alhaiseksi, koska palautteen antaminen on vapaaehtoista. Osa asiakkaista on antanut palautetta myös suoraan viestipalvelun kautta. He ovat kertoneet saaneensa tarvitsemaansa apua ja tukea sekä päässeensä eteenpäin asioidensa työstämisessä.

Päivystysluonteisen chatin asiakasmäärät jäivät vähäiseksi ja palvelun ylläpito vaati siihen nähden liikaa henkilöstöresursseja, joten palvelusta luovuttiin syksyllä 2020. Chatissa pystyttiin antamaan vähäisten henkilöresurssien vuoksi ainoastaan kevyttä palveluohjausta. Tästä syystä pidempiaikaista tukea tai kriisiapua tarvitsevat hakeutuivat todennäköisesti muihin palveluihin.

Verkkoauttamistoiminnan sisällön kehittäminen on tukenut myös yhdistyksen NOVAT-toiminnan kehittämistä kokonaisuutena. Uudistetun Kirjoittaen-NOVAT -kurssin materiaalia ja konseptia on voitu hyödyntää uusia NOVAT-ryhmätyömuotoja luotaessa. Verkko-ohjaajan opasta (luotu mm. prosessikuvaus asiakaspolusta ja ohjaajan tehtävistä) on hyödynnetty kasvokkaisten ryhmien ohjauskäytäntöjä kehitettäessä. NOVAT-toiminnan ohjauskäytäntöjen ja prosessien yhtenäistäminen lisää myös asiakastyön laadukkuutta.

Pysyvä toiminta ja johtopäätöksiä

Naistenkartanon verkkoauttamistoiminnan jatkamiseen ei saatu hankkeen jälkeistä lisärahoitusta, joten verkossa tehtävää asiakastyötä ei pystytä jatkamaan samassa laajuudessa kuin projektin aikana. Kirjoittaen-NOVAT kursseja tullaan järjestämään vähäisten henkilöresurssien vuoksi jatkossa pienimuotoisesti osana muuta NOVAT-toiminta. Yksilötukea ylläpidetään niin ikään pienimuotoisesti muun perustyön ohella. Projektissa kehitetty verkkotyön ohjemateriaali tukee asiakastyötä jatkavien työntekijöiden työtä.

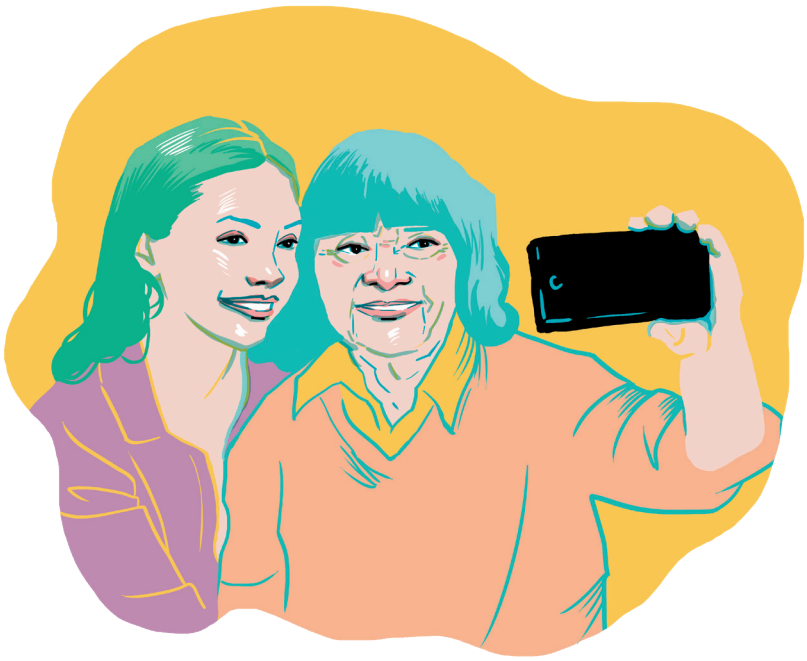
Vaikka NOVAT-ryhmät toimivat pääasiassa itsenäisesti ilman ohjaajaa, kirjoittavat vertaiskurs-

sit edellyttävät kuitenkin toimintaympäristönsä ja toteutustapansa (kurssin suorittamista ei ole sidottu tiettyyn viikoittaiseen tapaamisaikaan) vuoksi muita NOVAT-ryhmämuotoja enemmän ohjaajan säännöllistä läsnäoloa, ryhmäläisten motivointia ja keskustelun kannattelua. Osa osallistujista tarvitsee myös enemmän tietoteknistä tukea, joka työllistää ohjaajaa etenkin kurssien käynnistämisvaiheessa. Yksilötuen viestipalvelun asiakastyö edellyttää puolestaan syvällistä paneutumista asiakkaan tilanteeseen ja yksilöllisten näkökulmien ja ratkaisuvaihtoehtojen pohtimista. Toiveissa onkin, että verkossa toteutettavaan asiakastyöhön saataisiin tulevaisuudessa lisää resursseja. Matalakynnyksiselle, ajasta ja paikasta riippumattomalle ja naiserityiselle verkkoauttamistyölle on jatkuva tarve ja yhä lisääntyvä kysyntä.

Katri Takala

Projektipäällikkö,

NETTA-hanke



Netta-projekti 2018-2020

NAISTENKARTANO