

Maria Merimaa

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY SILLANPIELEN
TOIMINTAKESKUKSEN PALVELUISTA

Sosiaalialan koulutusohjelma
2017

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY SILLANPIELEN
TOIMINTAKESKUKSEN PALVELUISTA

Merimaa, Maria
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Joulukuu 2016
Ohjaaja: Alvajärvi, Ari
Sivumäärä: 48
Liitteitä: 3

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, asiakastyö, sosiaalihuolto, päihdehuolto, päihdekuntoutus, ratkaisukeskeisyys ja vaikuttavuus

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia asiakastyytyväisyyttä ja palvelun vaikuttavuutta Sillanpielen toimintakeskuksessa. Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat päihdekuntoutajat. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa hyödyllistä tietoa Sillanpielen asiakastyytyväisyydestä sekä palveluiden vaikuttavuudesta, minkä avulla on mahdollista kehittää palveluita kohtaamaan paremmin asiakkaiden toiveita ja vastaamaan heidän tarpeisiin. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake sisälsi väittämiä palvelun laadusta sekä vaikuttavuudesta. Vastaukset annettiin käyttäen 4-portaista asteikkoa. Kyselytutkimus tehtiin keväällä 2016 ja siihen vastasi 30 Sillanpielen asiakasta. Kyselyyn vastattiin anonymisti. Kysely jaettiin 34 asiakkaalle, joten vastausprosentiksi muodostui 88.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus koostuu kuntouttavan päihdetyön ja asiakastyön keskeisistä käsitteistä, joita ovat esimerkiksi ratkaisukeskeisyys ja dialogisuus. Teoriaosuudessa on omat lukunsa päihdepalveluista ja –työstä sekä asiakkaan kohtaamisesta. Teoriaosuuden jälkeen kerrotaan tutkimuksesta yleisesti ja esitellään asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset sekä johtopäätökset. Tulosten analysoinnissa ja taulukoinnissa käytettiin Excel-tilukkolaskentaohjelmaa.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta asiakkaiden olevan pääosin tyytyväisiä Sillanpielen palveluihin. Eniten hajontaa tuloksissa tuli palvelun vaikuttavuuden kokemisessa. Hajontaa ilmeni tyytyväisyydessä tämänhetkiseen asumisjärjestelyyn sekä siinä, miten positiivisesti asiakkaat kokivat palvelun vaikuttaneen heidän elämäänsä.

CLIENT SATISFACTION SURVEY ON THE SERVICES OF SILLANPIELI'S ACTIVITY CENTRE

Merimaa, Maria

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

December 2016

Supervisor: Alvajärvi, Ari

Number of pages: 48

Appendices: 3

Keywords: client satisfaction, client work, social care, social work with intoxicant abusers, substance abuse rehabilitation, solution orientation and efficacy

The purpose of this thesis was to study client satisfaction and service's efficacy in Sillanpieli's activity centre. In the study substance abuse rehabilitation patients were target group. The goal of this study was to produce helpful facts about Sillanpieli's client satisfaction and service's efficacy. It is possible to develop service to meet with clients' hopes and needs with that information. The study was made by using quantitative method and it was accomplished as a structured questionnaire. The questionnaire included claims about service's quality and its efficacy. The responses were given by using four-degrees scale. The study was made during spring 2016 and 30 clients replied to the study. The questionnaire was given to 34 clients and a response rate was 88.

The theoretical part of this thesis includes central concepts of substance abuse rehabilitation and client work and those are for example solution orientation and dialogicality. In the theoretical part there is own chapters for intoxicant abusers' services and meeting with clients. After the theoretical part the study is generally described and the results of the questionnaire and conclusions are explained. Excel-program was utilized to analyse and arrange the results in tabular form.

According to the results can be noticed that clients are mainly satisfied to the services of Sillanpieli. In the results there was most of dispersion in experiences of service's efficacy. The dispersion appeared in satisfaction towards current living situation and how positively the clients experienced service's affect to their lives.

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | PÄIHDEPALVELUT..... | 7 |
| 2.1 | Lainsäädäntöä | 7 |
| 2.2 | Päihdepalvelujen laatusuositukset | 9 |
| 2.3 | Sosiaalinen kuntoutus | 10 |
| 2.4 | Sillanpielen toimintakeskus | 11 |
| 3 | PÄIHDETYÖ | 11 |
| 3.1 | Kuntouttava päihdetyö | 12 |
| 3.2 | Kuntoutumisprosessi..... | 13 |
| 3.3 | Kuntoutus ja tukeminen muilla elämänalueilla | 14 |
| 3.4 | Ratkaisukeskeinen suuntaus | 15 |
| 4 | ASIAKASTYÖ | 16 |
| 4.1 | Lainsäädäntöä | 16 |
| 4.2 | Laadukas ja hyvä asiakastyö..... | 18 |
| 4.2.1 | Luottamuksellisuus..... | 18 |
| 4.2.2 | Välittäminen | 20 |
| 4.2.3 | Aitous..... | 20 |
| 4.3 | Asiakkaan kohtaaminen päihdepalveluissa | 21 |
| 4.3.1 | Motivaatio ja tavoitteet..... | 21 |
| 4.3.2 | Vuorovaikutuksellinen tukeminen | 22 |
| 4.3.3 | Dialogisuus..... | 23 |
| 5 | TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET | 24 |
| 5.1 | Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset | 24 |
| 5.2 | Tutkimuksen aikataulu..... | 25 |
| 6 | TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS | 25 |
| 6.1 | Kyselylomake | 26 |
| 6.2 | Aineistonkeruu..... | 27 |
| 6.3 | Analyysimenetelmä ja aineiston käsittely..... | 28 |
| 7 | TUTKIMUSTULOKSET..... | 29 |
| 7.1 | Vastaajien tyytyväisyys palveluihin | 30 |
| 7.2 | Palvelun vaikuttavuus | 37 |
| 8 | YHTEENVETO OPINNÄYTETYÖSTÄ JA POHDINTAA..... | 40 |
| 8.1 | Johtopäätökset asiakastyytyväisyyskyselystä | 40 |
| 8.2 | Jatkokehittämissuositukset ja tulosten hyödynnettävyys | 41 |
| 8.3 | Tutkimuksen luotettavuus..... | 43 |

| | |
|------------------|----|
| 8.4 Lopuksi..... | 45 |
| LÄHTEET..... | 47 |
| LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on tutkia asiakastyytyväisyyttä sekä palveluiden vaikuttavuutta Sillanpielen toimintakeskuksessa. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat päihdekuntoutujat. Päihdekuntoutujien tyytyväisyyttä saatuun palveluun on hyvä tutkia, sillä se on hyvin ajankohtainen ja tärkeä aihe, koska päihdetyöhön liittyviä lakikokonaisuuksia ollaan uudistamassa. Hallitus esittää alkoholilain kokonaisuudistusta vuodeksi 2018, mikä lisää alkoholin saatavuutta, mikä taas voi aiheuttaa päihdepalveluiden tarpeen lisääntymistä. Lisäksi sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö valmistele uutta päihde- ja mielenterveyslainsäädäntöä. Myös uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 2014.

Sosiaaliala on asiakaslähtöistä ja se korostuu asiakastyytyväisyyskyselyssä. Asiakkaat pääsevät kertomaan omia mielipiteitään ja vaikuttamaan saamaansa palveluun. Asiakaslähtöisyys on tärkeä peruseriaate sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa ja asiakkaita on hyvä ottaa mukaan palveluiden kehittämiseen. Haluan korostaa asiakkaan kokonaisvaltaista ja yksilöllistä kohtaamista, sillä se on laadukkaan asiakastyön perusta. Tavoitteenani on saada hyvä opinnäytetyö, joka on hyödyllinen Sillanpielen toimintakeskukselle. Toivon Sillanpielen työntekijöiden saavan työn avulla tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin sekä tietoa palvelun vaikuttavuudesta, minkä kautta toimintaa voisi kehittää.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin keväällä 2016 kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja siihen vastasi 30 asiakasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millainen on Sillanpielen toimintakeskuksen asiakkaiden asiakastyytyväisyys. Tutkimuskysymyksinä ovat: 1. Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat palveluun? 2. Ovatko asiakkaat kokeneet saaneensa palvelusta apua elämäänsä?

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu tutkimukseeni liittyvästä keskeisestä teoriasta ja lainsäädännöstä. Opinnäytetyön toinen luku käsittelee päihdepalveluita ja siihen liittyvää lainsäädäntöä. Seuraavaksi on luku kuntouttavasta päihdetyöstä, jota Sillanpielen toimintakeskus toteuttaa. Lisäksi teoriaa on laadukkaasta ja hyvästä asiakas-

työstä sekä asiakkaan kohtaamisesta päihdepalveluissa. Tutkimuksen keskeisimpiä käsitteitä ovat kuntouttava päihdetyö, asiakastyö, ratkaisukeskeisyys ja dialogisuus. Tässä tutkimuksessa käytetään pääasiassa asiakaskäsitettä, mutta joissakin kohtaa käytetään päihdekuntoutujakäsitettä. Luvussa viisi kerron tämän tutkimuksen tarkoituksesta ja aikataulusta ja luvussa kuusi tutkimusmenetelmästä, aineistonkeruusta, kyselylomakkeen suunnittelusta ja tulosten analysoinnista. Tutkimusprosessin kulun jälkeen esittelen tutkimustulokset ja johtopäätökset. Lopuksi pohdin jatkokehittämissuhteita sekä tutkimuksen luotettavuutta.

2 PÄIHDEPALVELUT

Päihdeongelmaisten auttaminen perustuu lainsäädäntöön. Suomen päihdehuolto on kehittynyt ja muuttunut vuosien kuluessa. Nykyään päihdetyö pohjautuu sosiaalihuoltolakiin ja päihdehuoltolakiin (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2003, 50). Päihdehuoltolaki edellyttää kuntien järjestävän päihdepalveluja, joita tulee tuottaa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluina että päihdehuollon erityispalveluina. Hoidon lähtökohtia ovat avohoito ja hoitoon hakeutuminen vapaaehtoisesti. Päihdehuoltolaki painottaa asiakkaan omaa osallisuutta sekä läheisten huomioimista päihdehuollossa. (Havio, Inkinen & Partanen 2008, 99 - 100.) Lakien mukaan asiakas on hoidon ja avun hakija sekä saaja, subjekti, eikä vain palvelujen kohteena olija. Muita tärkeitä periaatteita ovat mahdollisuus saada hoitoa ja apua, itsenäisen suoriutumisen tukeminen, luottamuksellisuus ja hoidon sisällön ja laadun varmistaminen. (Saarelainen ym. 2003, 50.) Päihdehuollon palveluissa on liikuttu leimaavasta sosiaalihuollosta ja kontrolloivasta asiakassuhteesta kohti asiakaslähtöisempää, asiakkaiden oikeuksia ja luottamuksellisuutta korostavaa työtettä (Juhila 2006, 43). Tukeminen ja auttaminen päihdehuollossa ovat työtä sen hyväksi, että ihmisen elämäntilanne pysyy ennallaan tai paranee (Juhila 2006, 178).

2.1 Lainsäädäntöä

Päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siitä aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden käyttäjän

ja hänen läheistensä toimintakykyä (Päihdehuoltolaki 41/1986, 1§). Kunta huolehtii siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laadultaan kunnan tarpeiden mukaan (Päihdehuoltolaki 41/1986, 3§). Yleisissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa pitää pystyä hoitamaan päihteiden ongelmakäyttäjii sekä ohjaamaan heidät tarvittaessa erityisesti päihdehuoltoon tarkoitettujen palveluiden piiriin. Palvelut tulee ensisijaisesti järjestää avohuollossa, ja palveluiden on oltava helposti saatavilla, joustavia ja monipuolisia. Asiakas voi hakeutua palveluihin oma-aloitteisesti ja hänen itsenäistä suoriutumista tuetaan. Hoito perustuu luottamuksellisuuteen. Päihteiden ongelmakäyttäjää autetaan tarvittaessa myös toimeentuloon, asumiseen ja työhön liittyvissä ongelmissa (Päihdehuoltolaki 41/1986, 5§-8§.) Asiakkaan kanssa laaditaan tarvittaessa yhdessä kuntoutussuunnitelma asiakkaan päihdehuollon tarpeen arvioimiseksi ja hoidon saannin turvaamiseksi (Päihdehuoltoasetus 653/1986, 2§).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 11§) mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä päihteiden ongelmakäytöstä aiheutuvaan tuen tarpeeseen. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 24§) päihdetyöllä tarkoitetaan työtä, jolla vähennetään ja poistetaan päihteisiin liittyviä hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä sekä tuetaan päihteettömyyttä. Päihdetyöhön kuuluvat ohjaus ja neuvonta, sosiaalihuollon erityispalvelut päihteiden ongelmakäyttäjille ja heidän läheisilleen suunnattuina sekä muut päihteettömyyttä tukevat tai päihteiden ongelmakäytön takia tarvittavat sosiaalipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 24§).

Sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arvioinnissa asiakkaalle kerrotaan hänen lainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Tarkoituksena on arvioida, onko henkilöllä tuen tarvetta. Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset, asiakkaan mielipiteen palvelutarpeestaan ja arvion omatyöntekijän tarpeesta. Tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviyty-

minen ja tuen tarpeen päätyminen tai tuki on järjestettävä siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus. Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§-39§.)

2.2 Päihdepalvelujen laatusuositukset

Päihdepalvelujen laatusuositukset ovat kuntien päihdepalvelujen suunnittelua, järjestämistä ja kehittämistä varten (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 9). Päihdepalveluilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon yleisiä ja erityisiä palveluita, joissa päihteiden ongelmakäyttäjä ja hänen läheisensä saavat tukea, apua, hoitoa tai kuntoutusta. Päihdepalveluiden lähtökohtana on kuntalaisten oikeus tarpeenmukaiseen ja tasokkaaseen, oikeaan aikaan toteutettuun päihdehoitoon ja -kuntoutukseen. Päihteiden käyttöön liittyviin ongelmiin vastataan mahdollisimman varhain ja tarjotaan aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palveluita järjestettäessä asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet sekä oikeusturva pitää toteutua. Palveluiden periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakas saa myös itse osallistua hoitoaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön. Päihdekuntoutuksessa huomioidaan asiakkaan fyysinen ja psyykinen terveydentila sekä sosiaalinen tilanne ja tuen tarve. Jokaisella kunnalla on päihdestrategia, jossa määritellään, miten kunnassa ehkäistään päihdehaittojen syntymistä, ja miten päihdepalvelut järjestetään. Kunnan on järjestettävä asukkailleen heidän tarvettaan vastaavia monipuolisia päihdepalveluja varhaisvaiheen toteamisesta ja akuuteista päivystyspalveluista alkaen pitkäaikaiskuntoutukseen. Kunnan on järjestettävä myös tarpeenmukainen asunnottomien ja puutteellisesti asuvien päihdeongelmaisten ensihuolto ja asuminen. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 14 - 18.) Sosiaalihuoltoasetuksen (Sosiaalihuoltoasetus 607/1983, 10§) mukaan asumispalveluja järjestetään palveluasunnoissa ja tukiasunnoissa, joissa henkilön itsenäistä asumista tai siirtymistä itsenäiseen asumiseen tuetaan sosiaalityöllä ja -palveluilla.

2.3 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 17§) mukaan kunnan on järjestettävä myös sosiaalipalveluina sosiaalista kuntoutusta, jolla tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluvat sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, kuntoutusneuvonta- ja ohjaus, valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminta sekä tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin.

Sosiaalinen kuntoutus on prosessi, jolla pyritään sosiaalisen toimintakyvyn parantamiseen, mikä tarkoittaa kykyä selviytyä erilaisista sosiaalisista tilanteista sekä monipuolista osallisuutta yhteiskuntaan. Sosiaalinen kuntoutus on toimintaa, jolla yritetään lisätä kuntoutujan mahdollisuuksia selviytyä arkipäivän toimista, vuorovaikutussuhteista sekä oman toimintaympäristönsä rooleista. Kuntoutukseen kuuluvat esimerkiksi asumisen helpottaminen, osallistumisen mahdollisuuksien ja sosiaalisten verkostojen tukeminen sekä taloudellisesta turvasta huolehtiminen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 22.) Sosiaaliseen toimintakykyyn kuuluvat aineelliset, sosiaaliset sekä henkiset resurssit. Toimiva sosiaalisen tuen verkosto sekä halukkuus hakea siltä tukea edesauttavat usein päihdeongelmista selviämistä. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 138, 146.)

Syrjäytymisen vähentäminen ja ehkäiseminen on ollut Suomessa yksi hallitusten painopistealueista. Toimeentulon takaava työ, hyvä elinympäristö, hyvät asumisolot, lähipalvelut sekä sosiaalinen verkosto muodostavat perustan normaalille osallistumiselle ja yhteiskuntaan kuulumiselle, mikä on syrjäytymisen vastaisen toiminnan tavoite. (Juhila 2006, 51 - 52.) Lopullisena tavoitteena on elämänhallinnan lisääminen, mikä tarkoittaa sitä, että elämisen kannalta välttämättömät asiat ovat järjestyksessä ja ihminen kokee elämänsä olevan omassa otteessaan (Juhila 2006, 61). Asiakkaiden elämänhallinnan vahvistaminen eli asiakkaan tukeminen, kannustaminen ja valmentaminen kohti hallitumpaa ja itsenäisempää elämää on yksi sosiaalityön keskeisistä tehtävistä (Juhila 2006, 63).

Psykososiaalisiin ongelmiin, esimerkiksi päihdeongelmiin, liittyy aina psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn heikkenemistä. Mielenterveys- ja päihdeongelmat altistavat syrjäytymiselle ja syrjäytyminen taas mielenterveys- ja päihdeongelmille. Nämä ongelmat vaikuttavat ihmisen toimintakykyyn ja arjessa selviytymiseen hyvin yksilöllisesti. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 79.) Syrjäytymisellä tarkoitetaan kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät esimerkiksi pitkittynyt työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytymisen yhteiskunnan osallisuudesta. Tällaista huono-osaisuutta ja sosiaalisten ongelmien kasaantumista voidaan kutsua moniongelmaisuuksi. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 147 - 149.)

2.4 Sillanpielen toimintakeskus

Sillanpielen toimintakeskus on Rauman sosiaali- ja terveystieteiden kuntouttavan päihdetyön yksikkö, joka tarjoaa raumalaiselle asunnottomalle tai muussa sosiaalisessa kriisitilanteessa olevalle asumispalvelupaikkoja, tukiasumispalveluja, kotiin vietävää päihdetyötä, avokatkaisuhoitoa sekä työtoimintaa. Toiminta on asiakaslähtöistä, tavoitteellista ja joustavaa. Sillanpielen toimintakeskuksen ohjaajat auttavat asiakasta löytämään omat voimavaransa arjesta selviytymiseen sekä tukevat päihdeettömyydessä. Toimintakeskuksen alueella on päihdehuollon tukiasuntoja, minkä lisäksi alueen ulkopuolella on tukiasuntoja, joissa käydään viikoittain. Kotiin vietävä päihdetyö tapahtuu asiakkaan omassa kodissa, ja se on ohjausta, tukea ja neuvontaa päihdeidenkäytön vähentämisessä, jo olemassa olevien päihdehaittojen korjaamista, arjenhallinnan tukemista sekä asumisen jatkumisen turvaamista. (Rauman kaupungin www-sivut 2016.)

3 PÄIHDETYÖ

Päihdetyö edistää terveyttä, ehkäisee päihdeidenkäyttöä ja korjaa sen haittoja (Havio ym. 2008, 11). Päihdetyön kohteena ovat ongelmakäytön ja siitä aiheutuvien sosiaalisten ja terveydellisten haittojen ehkäisy sekä vähentäminen ja päihdeiden ongelma-

käyttäjien ja heidän läheistensä toimintakyvyn ja turvallisuuden edistäminen (Saarelainen ym. 2003, 51). Päihdetyön periaatteita ovat yksilöllisyys, asiakaslähtöisyys, terveyskeskeisyys, itsemääräämisoikeus ja omatoimisuus, hoidon jatkuvuus sekä turvallisuus, perhe- ja verkostokeskeisyys, yhteisöllisyys ja kokonaisvaltaisuus (Havio ym. 2008, 19 - 21). Päihdekierteen katkaisemisessa ja alkaneessa kuntoutumisvaiheessa moni päihdeongelmainen tarvitsee asumis- ja muita tukipalveluja pystyäkseen irrottautumaan päihteiden käyttöä sisältävästä elämäntavastaan (Havio ym. 2008, 101).

3.1 Kuntouttava päihdetyö

Päihdetyö voidaan jakaa terveyttä edistävään ja ennalta ehkäisevään päihdetyöhön, päihdehaittojen ehkäisyyn sekä hoitavaan ja kuntouttavaan päihdetyöhön. Hoitoon haakeuvien asiakkaiden tavoitteet voivat vaihdella täysraittiuteen pyrkimisestä päihteiden käytön lisääntymisen pysähtymiseen tai päihteiden käyttäjien haittojen vähenemiseen. Kuntoutus on laaja-alaisempaa kuin hoito. Se sisältää myös muun, kuten yhteisöllisen ja sosiaalisen tuen sekä asiakkaan sosiaalis-taloudellisen ympäristön, kuten asumisen, työn, koulutuksen ja toimeentulon huomioimisen. Kuntoutuksella ja hoidolla on eri vaiheissa ja tilanteissa erilaiset tavoitteet. (Päihdepalvelujen laatusuosituksia 2002, 50 - 51.) Hoidon ja kuntoutuksen tavoitteet vaihtelevat päihdehoidossa viidellä eri tasolla; ensimmäisellä tasolla lievitetään päihteiden käytöstä aiheutuneita haittoja, toisella estetään tukitoimien avulla asiakkaan tilan ja elinolojen heikentyminen, kolmannella pidetään tukitoimien avulla asiakkaan tila ja elinolot ennallaan, neljännellä korjataan osittain asiakkaan tilaa ja elinoloja ja viidennellä onnistutaan kohentamaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista tilannetta (Päihdepalvelujen laatusuosituksia 2002, 51).

Päihdekuntoutuksen vaikuttavuuden kriteereinä on pidetty muutoksia päihteiden käytössä, asiakkaan tai hänen läheisensä sosiaalisessa selviytymisessä ja hyvinvoinnissa, terveydentilassa, hoidossa pysymisessä ja elämäntavassa. Työntekijän vuorovaikutukselliset ominaisuudet, kuten esimerkiksi empatia, aitous, asiakkaan kunnioittaminen, konkreettisuus sekä vuorovaikutussuhteen laatu vaikuttavat hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuuteen positiivisella tavalla. Päihdehoitotyössä työntekijän on myös osattava

asettaa asiakkaalle rajoja ja samanaikaisesti huomioimaan tämän yksilölliset ja henkilökohtaiset tarpeet. Asiakkaiden lisäksi on huomioitava asiakkaan läheisten tarpeet. Työntekijältä vaaditaan valmiuksia laaja-alaiseen, mutta silti kohdentuvaan ja konkreettiseen työhön. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 52 - 54.) Päihdekuntoutuksessa on erittäin tärkeää huomioida asiakkaan koko sosiaalinen ympäristö, johon kuuluu paljon muutakin kuin sosiaaliset verkostot. Se käsittää työtilanteen, asumisen ja harrastukset eli koko sosiaalisen kontekstin, jossa ihminen elää. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 137.)

Kuntouttava sosiaalityö on lähestymistapa, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa. Työskentelyssä pyritään saamaan aikaan muutos asiakkaan elämässä vahvistamalla hänen toimintakykyään sekä vastuunottoaan. Peruseriaatteena on huomioida asiakkaan subjektiivisuus, osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 23.) Kuntouttava työote tähtää asiakkaan riippumattomuuden tukemiseen lisäämällä asiakkaan voimavaroja ja mahdollisuuksia. Kokonaisvaltaisena tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen. (Kettunen ym. 2009, 23.) Kuntouttavan työotteen ominaispiirteitä ovat tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus, prosessinomaisuus sekä monialaisuus ja -ammattillisuus (Järvikoski & Härkäpää 2011, 33-34). Kuntouttavan päihdetyön pitää olla pitkäjänteistä ja suunnitelmallista, jotta saataisiin hyviä tuloksia. Tämä edellyttää myös eri palvelunjärjestäjien välistä yhteistyötä. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 149.)

3.2 Kuntoutumisprosessi

Kuntoutumisessa on keskeistä asiakkaan asiantuntijuuden kunnioittaminen sekä osallistaminen muutokseen rohkaisemalla. Kuntoutuminen on muutos-, oppimis- ja kasvutapahtuma kuntoutujalle. Kuntoutumisprosessi on hallinnan ja selviytymistaitojen kehittämistä. Kuntoutumisen yleisenä tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa tukemalla tämän aktiivista osallistumista kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Kokonaistavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaan toimintakykyä arjessa. Kuntoutumisessa hyödynnetään asiakkaan voimavaroja, hallintakeinoja, kiinnostuksenkohteita sekä oppimistapoja. Kuntoutuminen perustuu asiak-

kaan omaan määrittelyyn keskeisistä elämän tavoitteista. Suunnittelu, toteutus ja suunnitelman seuranta tapahtuvat yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kuntoutumissuunnitelma perustuu asiakkaan tarpeisiin, voimavaroihin ja elämäntilanteen kartoitukseen. Tavoitteiden on oltava tarkoituksenmukaisia, ymmärrettäviä, konkreettisia, toimintaa kuvaavia ja saavutettavia. Kuntoutuksen vaikuttavuus on parhaimmillaan silloin, kun asiakas kokee, että hänet kohdataan aidosti kunnioittaen, ja että auttaja uskoo hänen selviytymiseensä. (Havio ym. 2008, 136-139.)

3.3 Kuntoutus ja tukeminen muilla elämänalueilla

Uudessa sosiaalihuoltolaissa on säädetty sosiaalisesta kuntoutuksesta, mikä selkeyttää sen asemaa osana palvelukokonaisuutta. Toimintojen yhdistämisellä ja yhteistyöllä pyritään varmistamaan tarkoituksenmukaisten ja toimivien kuntoutussuunnitelmien rakennus ja toteutus. Asiakaslähtöisen tuen ja ohjauksen avulla asiakkaille annetaan mahdollisuus ottaa käyttöön voimavaransa kuntosaa sekä elämänlaatunsa ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Ihmiset tarvitsevat joskus myös asumisohjausta, jolla tuetaan asumisen onnistumista sekä ennaltaehkäistään mahdollisia häättöjä. Ohjauksen toteuttamisessa on tärkeää tietää, millaiset kyvyt ja voimavarat asiakkaalla on. Tuetussa asumismuodossa ihminen tarvitsee tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan itsenäisesti tai tukiasunnossa. (Näkki & Sayed 2015, 36 - 38.)

Neuvonnan ja ohjauksen tarpeessa olevat sosiaalialan asiakkaat eivät välttämättä pysty huonon elämäntilanteensa takia tekemään oman hyvinvointinsa kannalta parhaita valintoja. Silloin työntekijältä tarvitaan paneutumista asiakkaan yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja tarpeiden kanssa yhteensopivien palvelujen ja tuen tarjoamista eli palveluohjausta. (Raunio 2009, 174-175.) Palveluohjauksessa asiakas ja palveluohjaaja etsivät yhteistyössä ratkaisuja asiakkaan elämäntilanteen ongelmiin. Palveluohjaajan tehtävänä on lisätä asiakkaan toiminta- ja osallistumismahdollisuuksia, aktivoida asiakkaan tukiverkostoja sekä auttaa asiakasta arkipäivän ongelmissa. Asiakas saa palveluohjaajan avulla oikeat tuki- ja palvelumuodot. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 148.)

3.4 Ratkaisukeskeinen suuntaus

Sillanpielen toimintakeskuksessa korostetaan ja käytetään ratkaisukeskeistä työtappaa. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa on osa lyhytterapeutista traditiota, joka kuuluu ongelmien ratkaisuun keskittyvien terapioiden joukkoon (Berg & Miller 1994, 11). Ratkaisukeskeisyys ei ole ainoastaan menetelmä tai työote, vaan lisäksi ajattelumalli ja tapa toimia vuorovaikutuksessa. Ongelmien sijaan ajattelussa korostuvat ihmisen voimavarat, mutta ongelmien olemassaoloa eikä niistä puhumista kielletä. Tavoitteena on saada asiakas suhtautumaan valoisasti tulevaisuuteensa. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 118 - 119.) Ratkaisukeskeinen työote keskittyy halutun muutoksen aikaansaamiseen ja toimimattomien ratkaisuyritysten sijaan löytämään vaihtoehtoisia ideoita. Ratkaisuideat eivät vaikuta ainoastaan päihdeongelmaan, vaan lisäävät myös asiakkaan omanarvontunnetta, parantavat ihmissuhteita sekä lisäävät itseluottamusta ratkaista uusia ongelmia. (Ahola & Furman 2014, 118.)

Lähtökohta ratkaisukeskeisyydelle on se, että ei lähdetä selvittämään ongelmien syitä, vaan keskitytään asiakkaan esittämiin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin. Menetelmän mukaan asiakkaalla itsellään on kyvyt kaikkiin tarpeellisiin muutoksiin sekä ratkaisuihin. Lähtökohtana on lisäksi asiakkaan halu muutokseen ja painopiste keskusteluissa on siinä, mikä on mahdollista ja muutettavissa. (Havio ym. 2008, 133 - 134.) Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote on pääasiassa asennoitumistapa. Ratkaisu on kuvaus ja kertomus siitä, miten asioiden pitäisi olla, kun kaikki on hyvin. Keskustelussa tutkitaan poikkeuksia, jolloin ongelmia ei esiinny ja otetaan selvää, mitä silloin on tehty "oikein". Menneisyyteen ei kiinnitetä huomiota. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset ja tavoitteet, sillä kaikilla asiakkailla on ongelmien ratkaisuun tarvittavia voimia ja resursseja. Toiminnassa uskotaan, että asiakas tietää, mikä hänelle on hyväksi ja ajatellaan, että asiakas tekee aina parhaansa. (Saarelainen ym. 2003, 133 - 134.) Työskennellessä ratkaisukeskeisesti asiakas pyritään suuntaamaan pois menneisyydestä ja ongelmasta, nykyhetkeen ja kohti tulevaisuutta sekä ratkaisua (Berg & Miller 1994, 40 - 41).

Lähestymistavassa korostuu ajatus siitä, että ihmisten ongelma ei ole se, että he eivät pysty ratkaisemaan ongelmaansa, vaan se, että he eivät tiedä omaavansa tätä taitoa jo ennestään (Ahola & Furman 2014, 18). Ratkaisukeskeisen lähestymistavan mukaan

ihmisten kaikkiin ongelmiin on sisäänrakennettuna toive muutoksesta. Toimivan yhteistyösuhteen rakentaminen asiakkaan kanssa on tärkeää. Toiveikkuuden synnyttäminen ja vahvistaminen lisäävät asiakkaan kykyä löytää vaihtoehtoisia toimintatapoja. Monet päihteiden käyttöä selittävät näkemykset ovat hyödyttömiä, koska ne määrittelevät ihmiset kyvyttömiksi tekemään mitään tilanteelleen. Erilaiset diagnoosit ja selitysmallit voivat olla esteinä ja rajoittaa ihmisten mahdollisuuksia kehittää ja kokeilla uusia ratkaisuja ongelmiin. (Ahola & Furman 2014, 25 - 26.) Päihdeongelmaisista asiakkaista voidaan sanoa, että he eivät halua ottaa apua vastaan, mutta ratkaisukeskeisen ajattelutavan mukaan ihmiset ovat aina motivoituneita ja yhteistyöhaluisia. Asiakkaat eivät vastusta hoitoa, vaan haluavat ratkaista ongelmansa omalla tavallaan. (Ahola & Furman 2014, 30.)

Ratkaisukeskeisessä työssä pyritään löytämään se, mikä on kunnossa ja hyödyntämään sitä (Berg & Miller 1994, 29). Huomiota kiinnitetään esimerkiksi tilanteisiin, jolloin asiakas ei käytä päihteitä. Hyödyntäminen tarkoittaa sitä, että työntekijä hyväksyy asiakkaan viitekehysten ja työskentelee siinä (Berg & Miller 1994, 33). Työskennellessä suositetaan yksinkertaisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ja ongelman ratkaisuun voi riittää pienikin muutos, sillä asiakas luo sen jälkeen uusia muutoksia (Berg & Miller 1994, 35 - 37). Työskentelyn apuna voidaan käyttää kysymyksiä, jotka ovat esimerkiksi myönteisiä poikkeuksia selvittäviä kysymyksiä, ihmekysymyksiä ja selviytymiskysymyksiä (Mäkinen ym. 2011, 120).

4 ASIAKASTYÖ

4.1 Lainsäädäntöä

Sosiaalihuollon asiakaslain keskeisimpänä tavoitteena on asiakkaan itsemääräämisoikeuden takaaminen ja sen lisääminen (Saarelainen ym. 2003, 52). Potilaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 3§). Asiakkaalla on aina itsemääräämisoikeus ja asiakasta on hoidettava hänen kanssaan yhteisymmärryksessä (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992,

6§). Sosiaalipalveluissa asiakkaan etua arvioitaessa on huomioitava se, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin, asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen, mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan, kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen, toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan, asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava erityisesti myös erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutuminen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4§.)

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§). Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä asiakkaan toivomukset ja mielipiteet on huomioitava ensisijaisesti sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 - 8§.)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015, 1§) edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Sosiaalihuollon ammattihenkilön päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilö on myös velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 4 - 5§.) Päihdepalvelujen laatusuosituksen (2002, 19) mukaan henkilöstön mitoittukseen, jaksamiseen ja osaamiseen on kiinnitettävä huomiota. Päihdepalvelujen työntekijöillä on valmiudet ottaa asiakkaan päihteiden käyttö puheeksi ja he osaavat ohjata jokaista asiakasta yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakastyö toteutetaan asiakaslähtöisesti, asiakkaan omia ja hänen läheistensä voimavaroja vahvistaen. Vuoro-vaikutus perustuu kunnioittavaan, empaattiseen ja asiakasta motivoivaan lähestymis-

tapaan ja asiakassuhde perustuu luottamuksellisuuteen. Asiakkaan läheisten tarvitsema tuen tarve otetaan myös huomioon ja tarvittaessa voidaan järjestää perhetapauksia. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 19 - 21.)

4.2 Laadukas ja hyvä asiakastyö

Sosiaalialan ammattilainen on sitoutunut kunnioittamaan ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, osallistumisoikeutta, oikeutta tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeutta yksityisyyteen. Lisäksi sosiaalialan ammattilaisen pitää edistää työssään yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta. Sosiaalialan ja terveydenhuollon eettisiä periaatteita ovat oikeus hyvään hoitoon, ihmisarvon kunnioitus, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri, yhteistyö ja keskinäinen arvonnanto. (Talentian www-sivut 2016.) Sosiaalialan työntekijä asettuu yhteiskunnalliselta asemaltaan heikoimpien ryhmien puolelle ja yrittää auttaa vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä (Raunio 2009, 91). Työntekijä ei voi myöskään valikoida itselle helpoimpia asiakkaita ja välttää vaikeimpien kanssa työskentelemistä. Sosiaalialan ammattilaisella pitää olla motivaatiota työskennellä erilaisten asiakkaiden kanssa. (Raunio 2009, 101.) Asiakaslähtöinen työ lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista ja tilanteesta sekä kunnioittaa asiakkaan osallisuutta ja tämän omaa asiantuntijuutta (Juhila 2006, 250).

4.2.1 Luottamuksellisuus

Jotta voi auttaa ongelmista kärsivää henkilöä, on saatava luoduksi suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä, ja jossa työntekijä haluaa auttaa asiakastaan (Särkelä 2001, 27). Auttamis- ja asiakassuhteen lähtökohtana on aina ihmisarvo ja ihmisen kunnioittaminen. Ammatillisuutta on muun muassa se, että työntekijä osaa puhutella ja kohdella asiakasta arvostavasti ja perustella tehtävät ratkaisut ja osoittamaan ymmärtämystä. Asiakassuhde edellyttää luottamuksellisuutta, joka syntyy ilmapiiristä, jossa kunnioitus, välittäminen ja kuuntelu ovat keskeisiä asioita. (Saarelainen ym. 2003, 69.) Vaitiolovelvollisuus on vain yksi osa luottamuksellisuutta. Tärkeämpää on luottamus siihen, että työntekijä ja asiakas pyrkivät yhdessä asiakkaan hyvään ja suhteessa ei tehdä mitään osapuolia loukkaavaa. Asiakas voi testailta työskentelyn aikana

työntekijän luotettavuutta, minkä vuoksi asiakkaan luottamus on voitettava yhteistyön aikana. (Särkelä 2001, 34 - 36.) Päihdeongelmainen asiakas haluaa yleensä jonkinlaista muutosta elämäänsä. Työntekijän tehtävänä on ylläpitää toivon ja muutoksen mahdollisuutta, sillä kärsivällisyys, pieniin muutoksiin keskittyminen ja niissä onnistuminen, luovat ja ylläpitävät parhaiten toiveikkuutta ja luottamusta asiakkaassa (Saarelainen ym. 2003, 71).

Luottamuksellinen asiakassuhde rakentuu asiakkaan ainutlaatuisuutta kunnioittavalle asenteelle ja hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaiselle huomiolle. Tällä tavalla päihdekuntoutujan on mahdollista olla oma itsensä, tuntea itsensä hyväksytyksi ja puhua avoimesti. Luottamuksellisuuteen kuuluu asiakkaan tunne siitä, että työntekijä haluaa ja yrittää auttaa ja ymmärtää häntä. Tärkeitä osia luottamuksen rakentumisessa ovat tiedottaminen hoidosta, vastuusta, ammatillisen vuorovaikutussuhteen luonteesta ja siihen liittyvistä toimintatavoista sopiminen sekä tiedonkulusta ja salassapidosta keskusteleminen. Tärkeää on myös arvioida ihmisen elämäntilanteen ja päihteenkäytön kokonaisuutta. Rehellisen, suoran, mutta silti kunnioittavan palautteen antaminen päihdekuntoutujalle lisää tämän luottamusta siihen, että hänestä välitetään. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen päihdekuntoutujan kanssa ei ole helppoa, sillä esimerkiksi häpeän tunteet ovat usein esteenä avautumiselle. (Havio ym. 2008, 25 - 28.) Esteet vuorovaikutussuhteessa voivat johtua myös työntekijästä. Esteitä ovat työntekijän kielteinen asenne, pessimismi, tiedon ja taidon puute, kiire, sekä arkuus ja pelko hoitosuhteen säilymisestä sekä päihdetyölle annetun tuen puute (Havio ym. 2008, 104). Haasteina voivat myös olla työntekijän ja asiakkaan erilaiset arvot sekä työntekijän ennakkoluulot jostain tietystä asiakasryhmästä. Haasteita työntekijän suhtautumiselle voi asettaa asiakkaan toiminta, jos se on esimerkiksi avutonta tai aggressiivista tai asiakkaalla on pyrkimys hyväksikäyttää työntekijää tai rikkoa yhteisiä sopimuksia. (Raunio 2009, 104.)

Sosiaalisessa auttamistyössä tarvitaan ihmissuhdetaitoja, jotta työntekijä kykenee luomaan asiakkaaseen sellaisen suhteen, jonka varassa voidaan käsitellä ongelmia ja lisätä asiakkaan omanarvontuntoa, itseluottamusta sekä elämisen ja yrittämisen halua. Asiakas ei ole muutostyön kohde, vaan sen toteuttaja, ja siksi työntekijän on autettava häntä omaa elämäänsä ohjaavaksi subjektiksi. Työntekijän tehtävä on kuunnella asiakasta ja otettava vastaan ja jaettava asiakkaan näkökulma. Hyvä yhteistyösuhde

edellyttää asiakkaan kokemusta siitä, että työntekijä hyväksyy hänet sellaisena kuin hän on nyt, jotta asiakkaan omanarvontunto ja itseluottamus kasvaisivat ja hän voisi toteuttaa muutoksen. Tämä ei tarkoita asiakkaan tekojen kritiikitöntä hyväksyntää, vaan työntekijän olisi hyvä erottaa ajatuksissaan asiakas ja hänen tekonsa. (Särkelä 2001, 28 - 32.)

4.2.2 Välittäminen

Tutustuessaan asiakkaan tilanteeseen työntekijä joutuu säätelemään sitä, minkä laatuisen yhteistyösuhteen asiakas tarvitsee. Työntekijän välittäminen ilmenee tämän tavassa olla läsnä ja siinä, miten hän jakaa asiakkaan kokemukset. Olennaisinta on se, miten työtä tehdään ja miten asioita sanotaan. Siten ilmenee työntekijän todellinen halu auttaa asiakasta sekä asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen. Tämä kertoo työntekijän motivaatiosta, joka motivoi ja innostaa myös asiakasta. Asiakassuhteen eri tilanteissa tarvitaan erilaisia työotteita, välillä pitää olla empaattisempi ja välillä taas jämää. Vaativuus ja jämääkyys tarvittaessa on asiakkaan arvostamista ja asiakas kokee työntekijän vaativuuden välittämisenä, jos työskentelysuhte on hyvä. Hyvä auttaja ja työntekijä osaa asettua asiakkaan asemaan ja asiakas aistii tässä aitoutta ja yritystä työskennellä asiakkaan hyväksi. Työntekijän on pyrittävä lisäksi selkeyteen ja konkreettisuuteen. (Särkelä 2001, 38-42.)

4.2.3 Aitous

Myönteisen palautteen käyttö vahvistaa yhteistyötä asiakkaan kanssa myös silloin, kun suhde on jo positiivinen ja hyvin toimiva. Jotta asiakas voi luottaa työntekijään, pitää myönteisen palautteen työntekijältä olla rehellistä ja aitoa. (Berg & Miller 1994, 140 - 141.) Sosiaalityötä tehdään omalla persoonallaan. Oman persoonan kautta työskentely vaatii työntekijältä avoimuutta omille tunteille sekä tunteiden tunnistamista (Saarelainen ym. 2003, 74). Hyvä työntekijä osaa tunnistaa ja sivuuttaa omat tunteensa ja vastata asiakkaan tarpeisiin (Saarelainen ym. 2003, 75). Nykyhetken käsittäminen mahdollisuutena sekä toivo antavat voimia muuttaa omaa elämäntilannetta, jolloin työntekijän toivon on tärkeää olla aitoa (Havio ym. 2008, 30).

4.3 Asiakkaan kohtaaminen päihdepalveluissa

Lakisääteinen yhteisvastuu terveydenhuollon kanssa varmistaa päihdeongelmaisten kokonaisvaltaisen kohtaamisen (Saarelainen ym. 2003, 53). Auttamistyön päämääränä on asiakkaan itsenäisyyden, omatoimisuuden ja itsearvostuksen lisääminen (Saarelainen ym. 2003, 72). Asiakkaan oikeudenmukainen kohtelu ja itsemääräämisoikeus on tärkeää turvata tilanteessa, jossa hän on riippuvainen ammatillisesta avusta (Juhila 2006, 165). Asiakkaan autonomian kunnioittaminen ja turvaaminen on tärkeä periaate, vaikka asiakkaat olisivat sellaisia, joiden ei uskota pystyvän huolehtimaan itsestään. Itsemääräämisoikeus on silti läsnä, vaikka ihminen olisi riippuvainen muiden avusta ja tuesta ja oikeuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että ihminen päättää itse avun ja tuen pyytamisestä. (Juhila 2006, 173 - 175.) Työntekijän tulee myös muistaa, että kaikki ihmiset ansaitsevat ihmisarvon pelkän ihmisyytensä vuoksi eli kunnioitettavan ihmisen oikeuksia ei määritellä. Lisäksi ihmisarvo on loukkaamaton ja yhtäläinen, joten jokaista ihmistä pitäisi kohdella ominaisuuksista ja teoista riippumatta tasa-arvoisesti. (Raunio 2009, 104.)

Sosiaalialalla työskennellään usein sellaisten ihmisten kanssa, joiden elämälle on tyypillistä omien tavoitteiden ja voimavarojen vähäisyys sekä näköalattomuus omista mahdollisuuksista. Asiakastyö perustuukin olettamukselle, jonka mukaan lähes jokaisella ihmisellä on mahdollisuuksia etsiä ja löytää ratkaisuja ongelmiinsa. Työn haasteena on saada ihmiset löytämään omat voimavaransa edistääkseen hyvinvointiaan. (Mäkinen ym. 2011, 132.) Voimavarojen ja vahvuuksien tunnistaminen edellyttää aitoa asiakkaan tilanteeseen paneutumista sekä vahvuuksien kehittämistä tavalla, jolla ihmiset lähtevät mukaan oman elämänsä suunnan muuttamiseen sekä suunnitelmien tekemiseen ja toteuttamiseen (Juhila 2006, 122).

4.3.1 Motivaatio ja tavoitteet

Avun vastaanottaminen sekä motivoituminen kuntoutumiseen voivat olla päihdeongelmaiselle vaikeita asioita. Asiakas ei välttämättä tunnista tai myönnä omaa päihdeongelmaansa (Saarelainen ym. 2003, 77). Työskentely heikosti motivoituneen

asiakkaan kanssa tuntuu työntekijästä raskaalta. Kuntoutumisen tavoitteiden saavuttamisen keinot ovat yhteydessä motivaatioon. Työntekijän pitää selvittää asiakkaan motivaatio ja tavoite, minkä jälkeen keskustelu toiveista ja tavoitteista luo hyvän lähtökohdan kuntoutumiselle. Myös arjessa selviytymisen tukeminen ja ohjaus itsenäiseen elämään ovat päihdeongelmista kuntoutumisessa tärkeitä. Lisäksi asiakkaan sosiaalisten verkostojen vahvistaminen on kuntoutumisen kannalta tärkeää, ja sillä voidaan ehkäistä asiakkaan syrjäytymistä. (Saarelainen ym. 2003, 77 - 82.) Keskeinen tavoite päihdetyössä on päihdeidenkäyttäjän saaminen tietoiseksi omasta päihdeidenkäytöstään. Tämä vaatii työntekijältä tietoa ja taitoa. Päihdeidenkäyttäjän motivoitumista auttaa työntekijöiden toiminta, asiakkaan mukaanotto hoidon suunnitteluun, ongelman tiedostaminen sekä jatkumahdollisuuksien turvaaminen. Asiakassuunnitelmaa tehtäessä tavoitteiden tulisi olla kokonaisvaltaisia mutta realistisia, lyhytaikaisia, saavutettavissa olevia ja asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittuja. Tavoitteet voivat myös muuttua ja selkeytyä asiakkuuden aikana. Asiakassuunnitelma sisältää fyysisiä, psyykkisiä sekä sosiaalisia tavoitteita. Erityisesti kuntouttavassa ja korjaavassa päihdetyössä kiinnitetään huomiota päihdeidenkäyttäjän terveydentilaan. (Havio ym. 2008, 36 - 37.) Tavoitteen pitää olla asiakkaalle tärkeä, mutta tarpeeksi pieni sekä saavutettavissa oleva ja asiakkaan pitää kokea tavoitteen saavuttaminen hyödylliseksi itselleen, koska asiakas myös panostaa enemmän tärkeän tavoitteen saavuttamiseen (Berg & Miller 1994, 63 - 65).

4.3.2 Vuorovaikutuksellinen tukeminen

Päihdetyössä tärkeä auttamismenetelmä on tukeminen, johon kuuluvat keskustelu, kuuntelu, sekä konkreettisen että henkisen tuen antaminen, kannustus ja asiakkaan "rinnalla kulkeminen" (Havio ym. 2008, 127). Vuorovaikutus on päihdetyössä keskeisin auttamisen väline. Työntekijän asennoitumiseen kuuluu rohkaiseva, rauhoittava, inhimillinen ja empaattinen suhtautuminen asiakkaaseen. Työntekijällä on tärkeää olla taito luoda ja vahvistaa luottamuksellista ja avointa vuorovaikutusta. (Saarelainen ym. 2003, 83 - 84.) Vuorovaikutussuhteen alussa työntekijä on aktiivisesti yhteistyötä rakentava ja tietoisesti luottamusta herättävä osapuoli. Hoitosuhteen luominen ja ylläpito edellyttävät työntekijältä ennakkoluulotonta asennoitumista, asiakkaan kunnioittamista, empaattista kiinnostusta asiakkaan tarinaan sekä asiakkaan näkemistä oman

elämänsä asiantuntijana. (Havio ym. 2008, 30 - 31.) Työntekijän asennoitumisen on oltava neutraalia, positiivista, vastaanottavaa, hyväksyvää sekä ymmärtävää, mikä edistää luottamuksellisen suhteen syntymistä ja päihdeidenkäytöstä puhumista. Koh- taamisessa on ensisijaisen tärkeää aito ja rehellinen läsnäolo. (Havio ym. 2008, 27 - 28.) Vuorovaikutus asiakkaan kanssa rakentuu kuuntelemiselle, tilanteen vastaanot- tamiselle ja palautteen antamiselle. Keskustelutilanteet ovat aina yksilöllisiä ja ne lähtevät asiakkaan tarpeista. Työntekijän on tärkeää korostaa asiakkaan omia voima- varoja keskusteluissa, jotta asiakas voi tuntea pärjäävänsä. Myönteistä palautetta pitää antaa pienestäkin edistyksestä ja kehityksestä asiakkaan tilanteessa. (Havio ym. 2008, 32 - 34.) Myös ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa asiakkaalle annetaan myönteistä ja rohkaisevaa palautetta. Keskittyminen asiakkaan voimavaroihin ja siihen, mitä tämä tekee jo oikein, edistää yhteistyötä ja luo myönteistä muutosta rohkaisevan ilmapiirin (Ahola & Furman 2014, 61).

Asiakaskohtaamisissa työntekijän käsitys päihdeongelmasta välittyy asiakkaalle hänen suhtautumisensa ja sanavalintojensa kautta. Ulkopuolisesta henkilöstä on päihdekuntoutujalle sitä enemmän hyötyä, mitä yksilöllisemmin hän pystyy paneu- tumaan asiaan. Yksilöllistä paneutumista helpottaa, jos työntekijällä on tietoja siitä, miten päihdeiden käyttö vaikuttaa asiakkaan elämään, ja mitä asiakkaalle luopuminen päihdeistä merkitsee. On tärkeää pystyä keskustelemaan retkahdusilmiön eri vaiheista. Päihderiippuvuus heikentää elämänlaatua muokkaamalla ihmisen luonnekuvaa ja vuo- rovaikutustaitoja. (Saarelainen ym. 2003, 161 - 162.) Työntekijän pitää ymmärtää, mitä riippuvuus kunkin asiakkaan kohdalla tarkoittaa ja merkitsee.

4.3.3 Dialogisuus

Kuntouttavan päihdetyön ydin on dialoginen vuorovaikutus. Työntekijä osoittaa aitoa kiinnostusta ja välittämistä ja antaa asiakkaalle myönteistä ja rakentavaa palautetta sekä välineitä ajattelun ja toiminnan tutkimiseen ja arviointiin. Tähän tarvitaan ajan antamista, yhteistyötä, myötätuntoa, suvaitsevaisuutta ja huomion suuntaamista asiak- kaan voimavaroihin. Asiakkaan käsitys itsestään voi muuttua vain vuorovai- kutuksessa. (Havio ym. 2008, 138.) Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen

ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa kuljettaa vuorovaikutusta siihen suuntaan (Mönkkönen 2007, 86). Dialoginen vuorovaikutus perustuu siihen, että suhteen molemmilla osapuolilla on oma osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisessa. Käsitteet vastavuoroisuus ja molemminpuolinen ymmärrys ovat tärkeitä. (Mäkinen ym. 2011, 138.) Vastavuoroisuus asiakassuhteessa tarkoittaa, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa mennään sekä työntekijän että asiakkaan ehdoilla. Parhaimmillaan dialogisuudessa vuorovaikutussuhteen molemmat osapuolet oppivat ja voivat muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan. (Mönkkönen 2007, 87 - 89.) Asiakassuhteet tulisikin mieltää liikkuviksi ja jatkuvassa muutostilassa oleviksi, riippuen siitä, mitä suhteen osapuolet siihen tuovat (Berg & Miller 1994, 50). Dialogisuuden tärkein idea on, että tieto ja ymmärrys rakentuvat asiakastapaamisessa yhdessä asiakkaan kanssa (Mönkkönen 2007, 93).

5 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksella on aina jokin tarkoitus tai tehtävä ja tutkimus voi olla kartoittava, kuvaileva, selittävä tai ennustava (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 128-129). Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Sillanpielen toimintakeskuksen kanssa. Halusin varmistaa, että tutkimusaihe on ajankohtainen ja tarpeellinen, joten kysyin tutkimusaihetta Sillanpielen toimintakeskuksen työntekijöiltä ja he ehdottivat asiakastyytyväisyyskyselyä. Aiheeksi muodostui tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä Sillanpielen palveluihin sekä palveluiden vaikuttavuutta. Tutkimuksessa korostetaan asiakkaan kokemusta palvelusta eli sitä, miten asiakas koki tapaamisen työntekijän kanssa ja kokeeko asiakas saaneensa apua palvelusta. Kyselyn avulla oli tarkoituksena saada tilastollisesti esitettävää tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä Sillanpielen toimintakeskuksen palveluihin. Tutkimuksen tarkoituksena ja tavoitteena oli selvittää, millainen on Sillanpielen toimintakeskuksen asiakkaiden asiakastyytyväisyys ja miten vaikuttavaa palvelu on. Tutkimuskysymyksinä olivat: 1. Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat palveluun? 2. Ovatko asiakkaat kokeneet saaneensa palvelusta apua elämäänsä?

5.2 Tutkimuksen aikataulu

Otin yhteyttä Sillanpielen toimintakeskuksen kuntouttavan päihdetyön esimieheen Teija Saineeseen syyskuussa 2015 ja kysyin ehdotuksia tutkimusaiheeksi opinnäytetyöhöni. Sovimme asiakastyytyväisyyskyselyn tekemisestä heidän asiakkailleen. Työn tutkimussuunnitelma oli valmis helmikuussa 2016. Ennen kyselyn toteuttamista minun piti anoa tutkimuslupaa Rauman kaupungilta. Tutkimuslupa myönnettiin 15.4.2016. (LIITE 1) Tutkimusaineisto hankittiin kyselylomakkeilla touko- ja kesäkuun aikana. Heinäkuussa tarkastelin palautuneita kyselylomakkeita ja tallensin kyselylomakkeiden vastaukset Excelin tilastointiohjelmaan.

6 TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Kyselylomakkeen suunnittelu vei aikaa, koska se on tarkkaa työtä, jossa on huomioitava monia eri tekijöitä. Kyselylomake (LIITE 2) toimitettiin asiakkaille paperisena versiona, jossa oli mukana saatekirje (LIITE 3). Kyselylomakkeen laadinnassa on tärkeintä muistaa kysymysten tai väittämien selvyys ja ymmärrettävyys, joten pyrinkin laatimaan kysymykset mahdollisimman yksinkertaisiksi ja konkreettisiksi. Kyselylomakkeen avulla pyrittiin selvittämään mahdollisimman monen asiakkaan mielipide. Tavoitteena oli saada mahdollisimman selkeä opinnäytetyö, joka palvelisi Sillanpielen asiakkaita ja henkilökuntaa sekä auttaisi parantamaan ja kehittämään palveluita vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Sillanpielen toimintakeskuksen työntekijät saavat kyselyn avulla tietää asiakkaidensa mielipiteitä palvelun vaikuttavuudesta, jotta palvelujen laatua voidaan kehittää. Tutkimuksesta on myös hyötyä asiakkaille, koska he saivat asiakastyytyväisyyskyselyn avulla kerrottua oman mielipiteensä palvelusta.

Tutkimusjoukko koostui Sillanpielen toimintakeskuksen asiakkaista, joille työntekijät antoivat kyselylomakkeen täytettäväksi. Näin ajateltiin saatavan enemmän vastauksia kyselyyn, sillä vain harvalla asiakkaalla olisi ollut mahdollisuus vastata kyselyyn säh-

köisesti. Työntekijät kirjasivat ylös asiakkaat, joille he olivat antaneet kyselylomakkeen. Asiakkaat palauttivat kyselylomakkeet työntekijöille suljetuissa ja nimettömissä kirjekuorissa. Lähetin ensimmäisen kyselylomakkeen version Sillanpielen työntekijöille arvioitavaksi ja heidän ehdotuksesta lomakkeeseen lisättiin myös yksi kysymys.

6.1 Kyselylomake

Kysymykset on laadittava siten, että jokainen kyselyyn vastaaja ymmärtää kysymysten merkityksen samalla tavalla. Kysymykset tai väitteet kannattaa esittää mahdollisimman lyhyinä, sillä silloin niitä on helpompi ymmärtää. Kysymysten kaksoismerkityksiä on hyvä välttää, sillä kahteen eri kysymykseen on vaikeaa antaa vain yhtä vastausta. Kannattaa siis kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Kysymysten määrää ja järjestystä kyselylomakkeessa tulee myös harkita. Yksittäisillä sananvalinnoilla on myös merkittävä vaikutus, joten ei kannata käyttää esimerkiksi alan ammattisanastoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 191 - 192.) Tutkittavaa asiaa koskevat keskeiset teoreettiset käsitteet muutetaan arkikielen tasolle ja mitattavaan muotoon eli operationalisoidaan. Mittariin valittujen käsitteiden on mitattava sitä, mitä on aiottukin mitata. (Vilka 2007, 36,44.)

Halusin tehdä kyselystä lyhyen ja selkeän, jotta mahdollisimman moni asiakas vastaisi siihen. Kyselylomakkeeseen tuli yhteensä 14 kysymystä. Lopussa oli mahdollisuus antaa vapaata palautetta. Jätin vastausvaihtoehdoista pois vaihtoehdon ”en osaa sanoa”, jotta kohderyhmä pohtisi omia mielipiteitään saamaansa palvelua kohtaan ja ottaisi kantaa jompaankumpaan suuntaan. Vastauksena ”en osaa sanoa” ei antaisi tutkimuksen kannalta olennaista tietoa ja se pitäisi analysoida vastauksena erikseen. Oletuksenani oli, että suurimmalla osalla vastaajista oli tietoa ja kokemuksia palvelusta, ja siksi myöskin selkeä mielipide kysytyihin väittämiin.

Kyselylomakkeen laadinnan aloitin tutkimalla eri asenneasteikkoja ja mietin, miten ne soveltuvat asiakastytyväisyyskyselyyn. Valitsin tutkimukseeni Likertin asteikon, joka on erittäin käytetty mielipideväittämissä. Asteikon keskikohdasta lähtien toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee. (Vilka, 2007, 46.) Likertin asteikko perustuu henkilön kokemukseen ja se mittaa laadullisia ominaisuuksia (Vilka, 2007, 49). Asteikko on tutkimukseni kyselyssä 4-portainen.

Saatekirjeen perusteella tutkittava henkilö päättää tutkimukseen osallistumisesta. Tutkittavan tulee saada saatekirjeestä riittävästi tietoa tutkimuksesta. Kirjeen tarkoituksena on motivoida tutkittavaa vastaamaan kyselyyn. (Vilkkä 2007, 80 - 88.) Tavoitteena oli tehdä saatekirjeestä sekä kyselylomakkeesta selkeitä ja yksinkertaisia, jotta vastaajien olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa vastata tutkimukseeni. Pyrin motivoimaan asiakkaita vastaamiseen painottamalla vastauksien tärkeyttä ja mahdollisuutta vaikuttaa palvelun kehittämiseen tulevaisuudessa. Lisäksi korostin sitä, että kyselyyn vastataan nimettömästi.

6.2 Aineistonkeruu

Tutkimusaineiston keräämistapana käytin vakioitua kyselylomaketta. Vakiointi tarkoittaa, että kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyssä vastaaja itse lukee ja vastaa kysymykseen. (Vilkkä 2007, 28.) Tutkimukseni on kokonaistutkimus, joka tarkoittaa sitä, että koko perusjoukko otetaan mukaan tutkimukseen eikä varsinaista otantamenetelmää käytetä. Kokonaistutkimusta kannattaa käyttää silloin, kun otoskooksi tarvittaisiin yli puolet perusjoukosta. (Vilkkä 2007, 52.) Tutkimuksessani perusjoukko on sen verran pieni, että otantamenetelmän käyttäminen ei ole tarvittavaa eikä sillä välttämättä saataisi tarpeeksi totuudenmukaisia ja yleistettäviä tuloksia. Kohderyhmä ei ole kauhean suuri, joten tuloksia ei voi yleistää suurempaan joukkoon, mutta ne kertovat kuitenkin tarkkaa tietoa tietystä palvelusta. Kohderyhmä on kuitenkin sen kokoinen, että kyselylomaketta voi käyttää ja haastatteluihin olisi kulunut liian paljon aikaa. Kysely jaettiin 34 asiakkaalle, joista 30 vastasi kyselyyn. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 88.

Kyselytutkimuksella on sekä etuja että haittoja. Kyselytutkimuksella voi kerätä laajan aineiston ja menetelmä on tutkijan aikaa ja vaivannäköä säästävä. Hyvin suunnitellusta kyselystä saadun aineiston voi nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida sen tietokoneen avulla. Kyselytutkimuksen haitta voi olla esimerkiksi se, ettei voi tietää, miten vakavasti vastaaja on suhtautunut tutkimukseen ja onko hän vastannut kyselyyn rehellisesti. Myös väärinymmärryksiä vastaajien näkökulmasta on vaikea kontrolloida. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.)

Määrälliselle tutkimukselle ominaispiirteitä ovat tiedon strukturointi, mittaaminen, tiedon esittäminen numeroin, tutkimuksen objektiivisuus ja vastaajien suuri lukumäärä. Objektiivisuus tarkoittaa tutkijan puolueettomuutta, jolloin tutkimustulokset ovat tutkijasta riippumattomia. Tutkimuksen avulla pyritään saamaan vastauksia kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon ja miten usein. Määrällisen tutkimuksen mittareita ovat esimerkiksi kysely-, haastattelu- ja havainnointilomakkeet. (Vilka 2007, 13 - 14.) Kysely sopii aineiston keruutavaksi, kun tutkimuksen kohteena on henkilö ja häntä koskevat asiat esimerkiksi mielipiteet ja asenteet (Vilka 2007, 28). Tässä tutkimuksessa kyselyn tuloksista on laadittu kuvioita, jotka ovat havainnollistamassa ja tukemassa sanallisesti esitettyjä tuloksia. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa mahdollisimman monelta asiakkaalta, koska tavoitteena oli saada yleistettävää tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä Sillanpielen toimintakeskuksen palveluihin. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui tämän vuoksi kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Aineisto kerättiin kyselylomakkeen (LIITE 2) avulla. Lomakkeessa oli kysymyksiä liittyen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli kysymyksiä liittyen asiakkaiden tyytyväisyyteen saamaansa palveluun ja kysymyksiä liittyen palvelun vaikuttavuuteen. Kyselyn lopussa oli yksi avoin kysymys, johon asiakas sai antaa vapaata palautetta Sillanpielen palveluista. Avoimeen kysymykseen annettuja kommentteja en ottanut mukaan analyysiin.

6.3 Analyysimenetelmä ja aineiston käsittely

Tutkimuksessa edetään teoriasta käytäntöön eli kyselyyn, minkä jälkeen palataan käytännöstä teoriaan analyysin, tulosten ja tulkinnan avulla (Vilka 2007, 25). Teoreettisia käsitteitä tässä opinnäytetyössä ovat esimerkiksi asiakastyö ja kuntouttava päihdetyö. Aineiston käsittely tarkoittaa, että lomakkeista saatu aineisto tarkistetaan ja syötetään havaintomatriisiin eli taulukkoon, jolloin tietoja voidaan tutkia numeraalisesti (Vilka 2007, 105 - 106). Aineiston syötön jälkeen pitää tarkistaa, että muuttujien nimet ja arvot vastaavat kyselylomakkeen asioita, jolloin vältetään tulkintavirheitä (Vilka 2007, 114). Tutkimuksen keskeisimmät tulokset on suositeltavaa esittää taulukoin ja kuvioin, mutta muut tulokset voi esittää sanallisesti (Vilka 2007, 135). Tutkimuksen tulokset pitää selittää eli koota yhteen tulosten pääseikat ja olennaiset vastaukset tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. Tulkinnassa tuloksia pohditaan muun

muassa teorioita vasten. Pohdinnan seurauksena muodostetaan johtopäätöksiä, jotka esitetään sanallisesti. Olennaisimpia tuloksia ovat luvut, jotka tuovat esille tutkimuksessa ilmeneviä eroja eli tuovat uutta tietoa. (Vilka 2007, 147 - 148.)

Analysointi tapahtui Excel-taulukointia apuna käyttäen. Taulukoin kyselylomakkeista saamani tulokset, laskin prosenttiarvoja ja tein johtopäätöksiä niitä apuna käyttäen. Kyselyaineiston käsittely tapahtui tarkistamalla lomakkeet yksitellen. Aineiston käsittelyn helpottamiseksi numeroin kaikki lomakkeet ja kirjasin tiedot taulukkoon. Tutkimuksen aineisto koostui kyselylomakkeiden vastauksista. Excel-taulukossa oli kyselylomakkeiden pohjalta tiedot, joista ilmeni vastauksien lukumäärät, jakautumiset ja prosenttiosuudet. Taulukoiden avulla tein kaaviot havainnollistamaan tutkimustuloksia kirjallisen tulosten esittämisen lisäksi. Vastaukset esitettiin kirjallisesti prosentteina. Tärkeimmäksi sijaintiluvuksi valitsin keskiarvon, sillä se soveltuu parhaiten välimatka-asteikkoon. Keskiarvo kuvaa havaintoarvojen keskimääräistä suuruutta. Keskiarvo on herkkä poikkeaville havainnoille, joten sen lisäksi on suositeltavaa käyttää tulkinnassa myös moodia, mediaania sekä hajontalukuja. Välimatka-asteikolla pystyy mittaamaan kaikki hajontaluvut, jotka kuvaavat muuttujan arvon vaihtelua. Mitä pienempi hajonta on, sitä lähempänä arvot ovat keskiarvoa. (Vilka 2007, 122 - 123.) Laskin vastauksista myös moodin ja mediaanin, mutta ne eivät tuoneet tutkimuksen analysointiin merkittävää tietoa. Hajontaluvuksi valitsin keskihajonnan. Se ilmaisee, miten kaukana yksittäisen muuttujan arvot ovat keskimääräisen muuttujan arvosta eli keskihajonta kuvaa muuttujien etäisyyttä suhteessa aritmeettiseen keskiarvoon (Vilka 2007, 124).

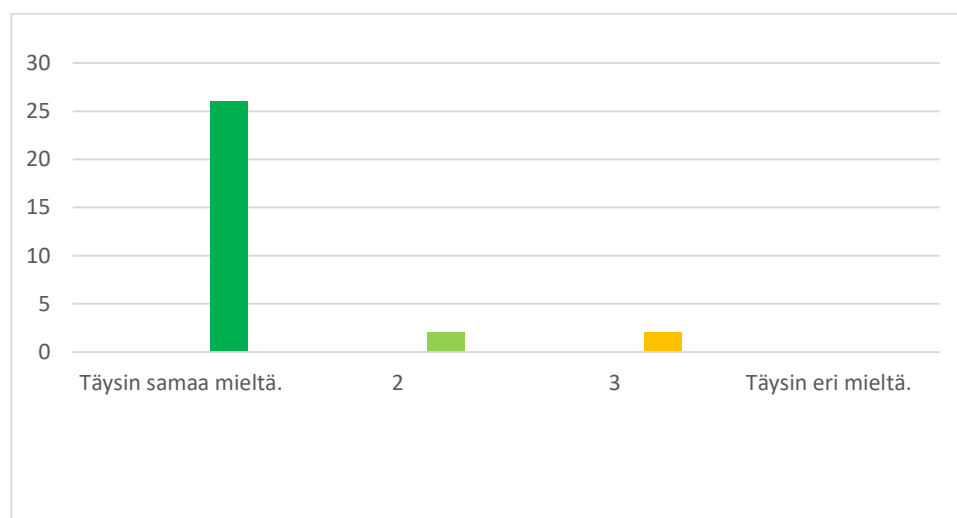
7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia, ovatko asiakkaat tyytyväisiä Sillanpielen toimintakeskuksen palveluihin ja ovatko asiakkaat saaneet palvelusta apua elämäänsä. Tutkimus on toteutettu kyselylomakkeella, jonka avulla on kerätty tietoa Sillanpielen asiakkaiden asiakastyytyväisyydestä ja palvelun mahdollisista kehittämistarpeista. Kyselyyn vastanneita oli 30, jolloin kyselyyn vastasi 88 prosenttia asiakkaista. Kyselylomakkeen vastauksia tutkimalla voi todeta, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä

palvelun laatuun ja sen vaikuttavuuteen. Suurin osa vastaajista oli väittämien kanssa ”täysin samaa mieltä”, mikä kertoo asiakastytyvyyden olevan hyvä. Eriäviä mielipiteitä oli vain muutamia. Kysymyksissä 1 – 10 kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja kysymyksillä 11 – 14 selvitettiin palvelun vaikuttavuutta. Vain yhdessä lomakkeessa oli jätetty vastaamatta tai unohdettu vastata lomakkeen kääntöpuolella oleviin kysymyksiin 11 – 14. Näin ollen kysymyksissä 1 – 10 vastausten kokonaisuusjoukko on 30 ja kysymyksissä 11 – 14 se on 29.

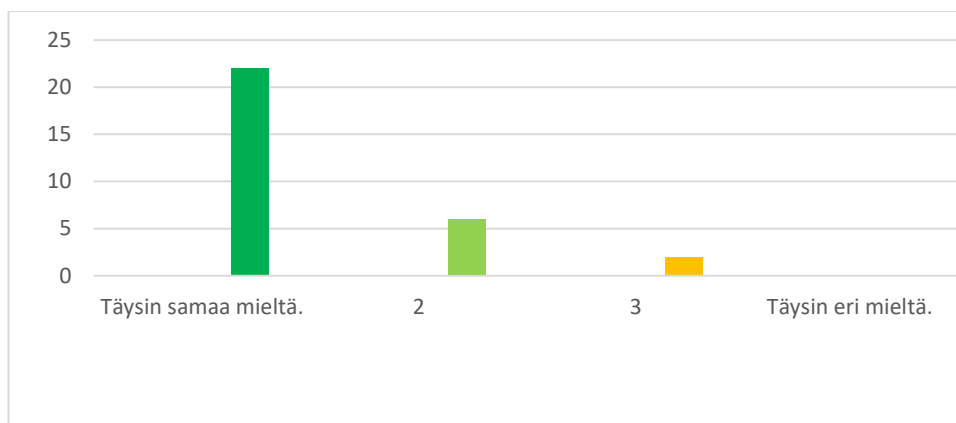
7.1 Vastaajien tyytyväisyys palveluihin

Esitin kyselylomakkeessa kymmenen tyytyväisyyteen liittyvää kysymystä. Kysymykset oli tehty Likertin asteikon suuntaisesti, mutta välimatka-asteikkona, jolloin ilmaistaan havaintojen etäisyyttä toisistaan. Etäisyys on asteikossa jokaisen havainnon välillä täsmälleen saman verran. (Vilka 2008, 49.) Ensimmäisen väitteen ”Työntekijät suhtautuivat minuun ystävällisesti” kanssa oltiin vain vähän eri mieltä (Kuvio 1). 26 vastaajaa (87 %) olivat täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Keskiarvo väitteessä oli 1,2 ja väitteessä oli myös vähiten keskihajontaa sen ollessa 0,54. Ystävällinen suhtautuminen asiakkaaseen heti ensimmäisestä kohtauksesta lähtien on tärkeää hyvän asiakassuhteen syntymisen kannalta ja suurin osa kyselyyn vastanneista asiakkaista on sitä mieltä, että suhtautuminen on ollut ystävällistä. Myös asiakastyötä tekeväille voi joskus tulla huono päivä, jolloin työtä ei jaksa välttämättä tehdä yhtä iloisesti. On hyvä huomata, että Sillanpielen asiakkaille on kuitenkin jäänyt positiivinen kokemus viimeisimmästä kohtauksesta työntekijän kanssa.



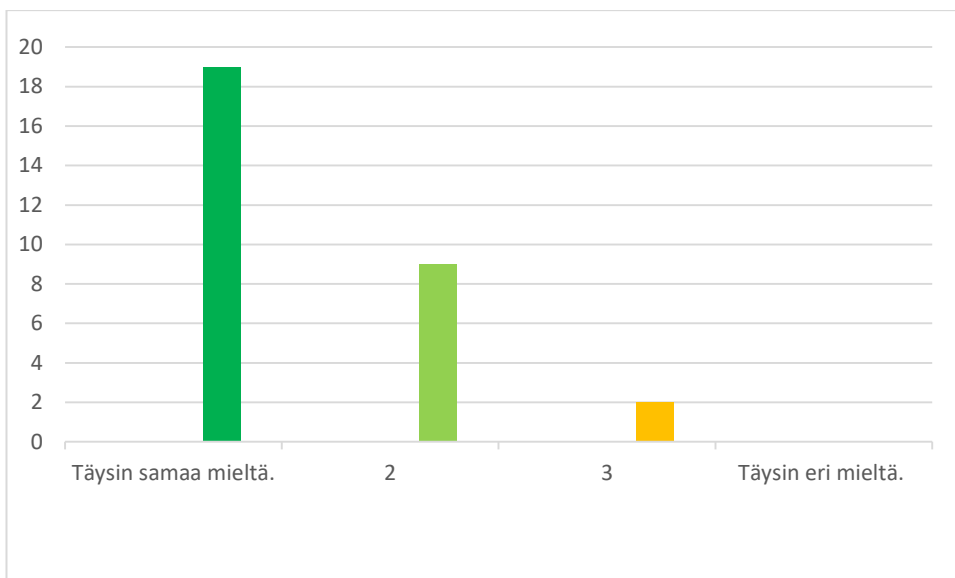
Kuvio 1. ”Työntekijät suhtautuivat minuun ystävällisesti.”

Keskustelun ilmapiirin koki myönteiseksi 22 vastaajaa (73 %) heidän ollessa täysin samaa mieltä väitteen kanssa (Kuvio 2). Kuusi vastaajaa (20 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja kaksi vastaajaa (7 %) arvon kolme. Keskiarvo oli tällöin 1,3 ja keskihajonta 0,60. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väitteen kanssa. Positiivinen ja kannustava ilmapiiri on tärkeää esimerkiksi asiakkaan motivoinnissa muutokseen. Keskustelun ilmapiiriin vaikuttavat myös asiat, joista keskustellaan. Kaikesta ei voi puhua positiivisessa hengessä, vaan välillä työntekijän on osattava asettaa rajojakin. Tämä voi saada jonkun asiakkaan kokemaan keskusteluilmapiirin huonoksi.



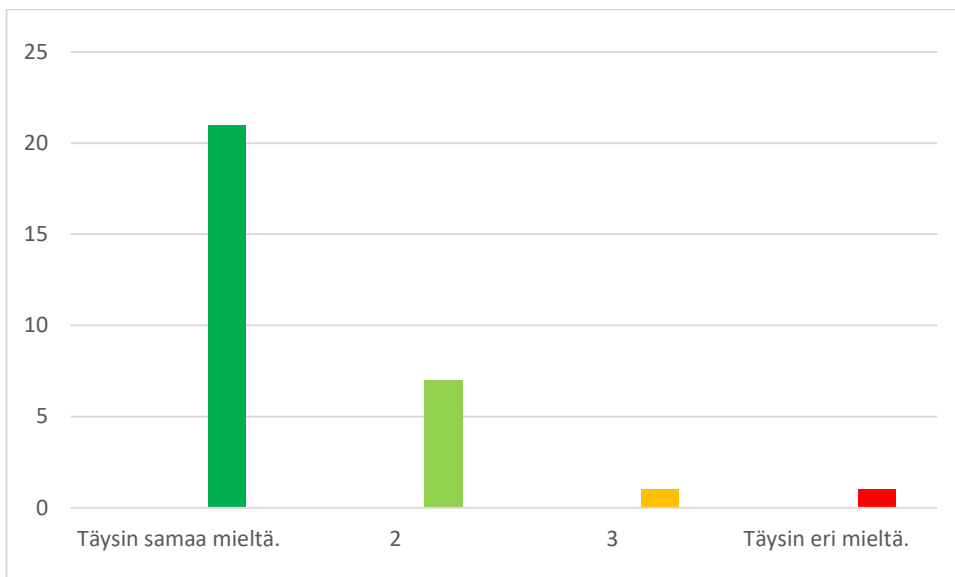
Kuvio 2. ”Keskustelun ilmapiiri oli myönteinen.”

Kolmannen väitteen ”Minut kohdattiin ilman kiirettä” kanssa oli täysin samaa mieltä 19 vastaajaa (63 %) (Kuvio 3). Yhdeksän vastaajaa (30 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja kaksi vastaajaa (7 %) arvon kolme. Hajontaa oli siis vähän enemmän keskihajonnan ollessa 0,62. Vastausten keskiarvo oli 1,4. Jokainen asiakas kaipaa kiireetöntä kohtaamista ja keskustelua. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista, sillä työntekijöillä voi olla paljon muitakin asiakastapaamisia saman päivän aikana. Olisi ihanteellista, jos asiakastapaamiset voitaisiin järjestää täysin asiakkaan ehdoilla, mutta se vaatisi paljon enemmän aikaa. Positiivista on kuitenkin se, että yli puolet kyselyyn vastanneista on kohdattu kiireettömästi.



Kuvio 3. ”Minut kohdattiin ilman kiirettä.”

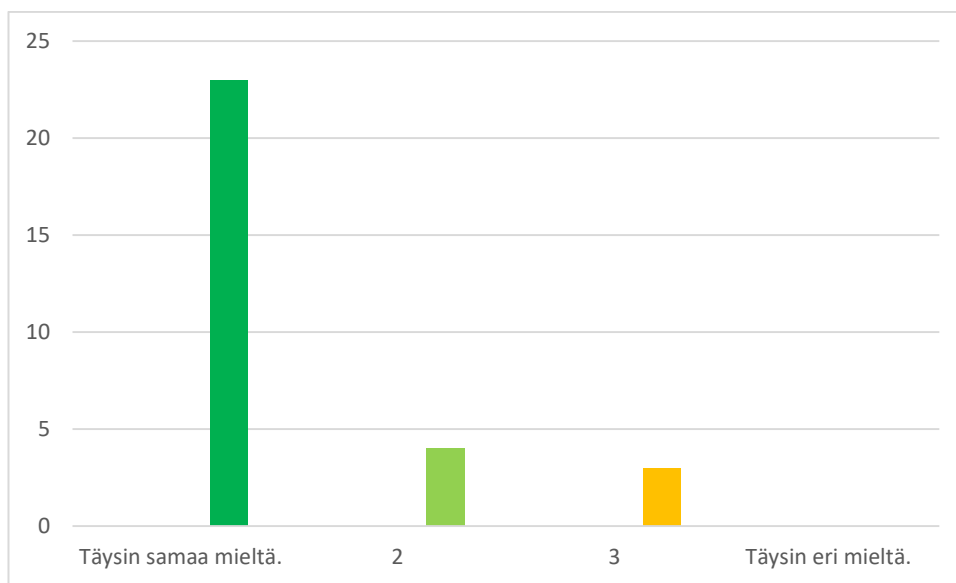
21 vastaajaa (70 %) koki tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi ja he olivat täysin samaa mieltä väitteen kanssa (Kuvio 4). Seitsemän vastaajaa (23 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja yksi vastaaja (3 %) arvon kolme. Lisäksi yksi vastaaja (3 %) oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Vastausten keskiarvo oli 1,4 ja keskihajonta myös vähän suurempi eli 0,71.



Kuvio 4. ”Tulin kuulluksi ja ymmärretyksi.”

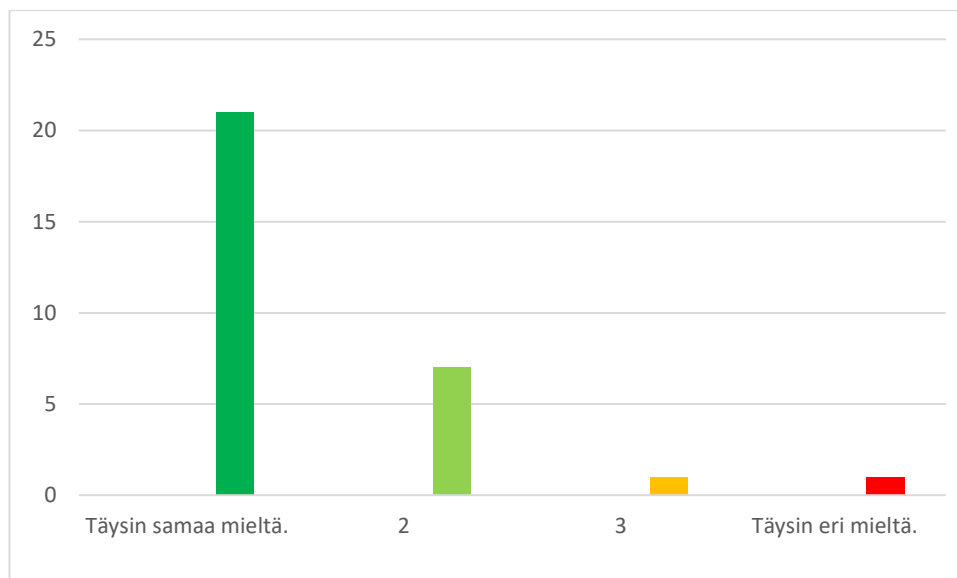
Viidennen väitteen ”Minua kuunneltiin kunnioittavasti” kanssa oli täysin samaa mieltä 23 vastaajaa (77 %) (Kuvio 5). Neljä vastaajaa (13 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja kolme vastaajaa (10 %) arvon kolme. Kukaan vastaajista ei ollut väitteen kanssa täysin

eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 1,3 ja keskihajonta 0,65. Väitteet neljä ja viisi selvittivät kuulluksi tulemistä sekä sitä, kuunteleeko työntekijä asiakasta kunnioittavasti, sillä asiakkaan voi olla välillä vaikeaa saada äänensä kuuluviin. Työntekijän pitää olla valmis kuuntelemaan asiakkaan tarina tuomitsematta asiakasta. Kunnioittava kuuntelu voi olla vaikeaa esimerkiksi silloin, jos asiakas kertoo samoja asioita joka tapaamiskerralla eikä tunnu pääsevän asioissa eteenpäin. Työntekijä saattaa kehottaa asiakasta puhumaan jostain muusta, mikä voi näkyä kielteisinä vastauksina väitteisiin. Tällöin asiakas voi ajatella, ettei häntä ymmärretä eikä kuunnella.



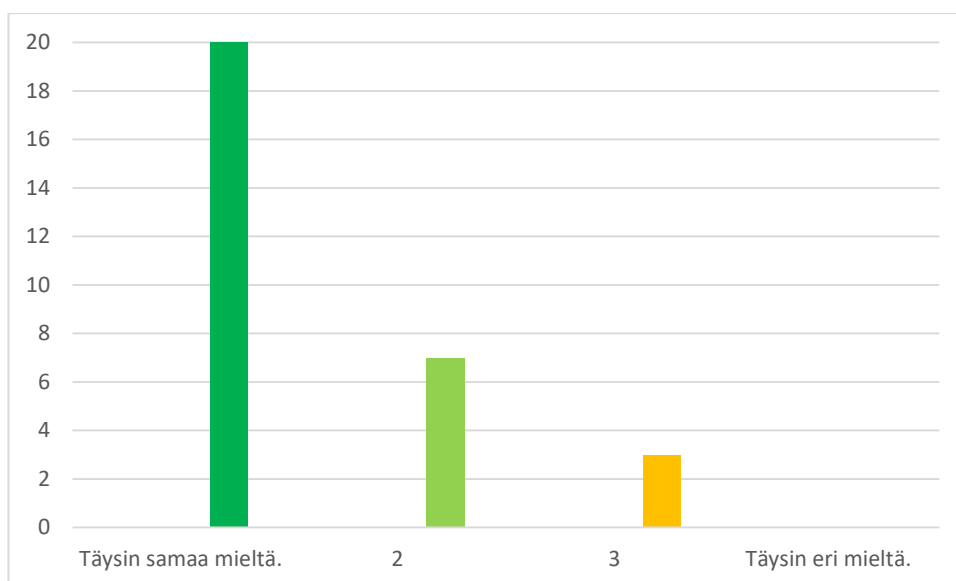
Kuvio 5. ”Minua kuunneltiin kunnioittavasti.”

21 vastaajaa (70 %) koki, että asiat selitettiin heille ymmärrettävästi ja he olivat täysin samaa mieltä väitteen kanssa (Kuvio 6). Seitsemän vastaajaa (23 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja yksi vastaaja (3 %) arvon kolme. Yksi vastaaja (3 %) oli väitteen kanssa täysin eri mieltä. Keskihajonta oli siis vähän suurempi eli 0,71 ja keskiarvo 1,4. Eri-laiset lakeihin liittyvät asiat ovat vaikeaselkoisia, joten niitä voi olla myös vaikea selittää asiakkaalle ymmärrettävästi. Asiakkuuteen liittyy usein myös byrokratiaa, josta asiakkaan voi olla vaikeaa saada selkoa. Työntekijän tehtävänä on kertoa asiat selkeästi asiakkaalle siten, että tämä ymmärtää ne. Muutamalle kyselyyn vastanneelle asiakkaalle on jäänyt jotakin epäselväksi ja olisikin tärkeää, että asiasta voisi ottaa vielä myöhemmin selvää tai työntekijä ymmärtäisi kertoa vielä lisää.



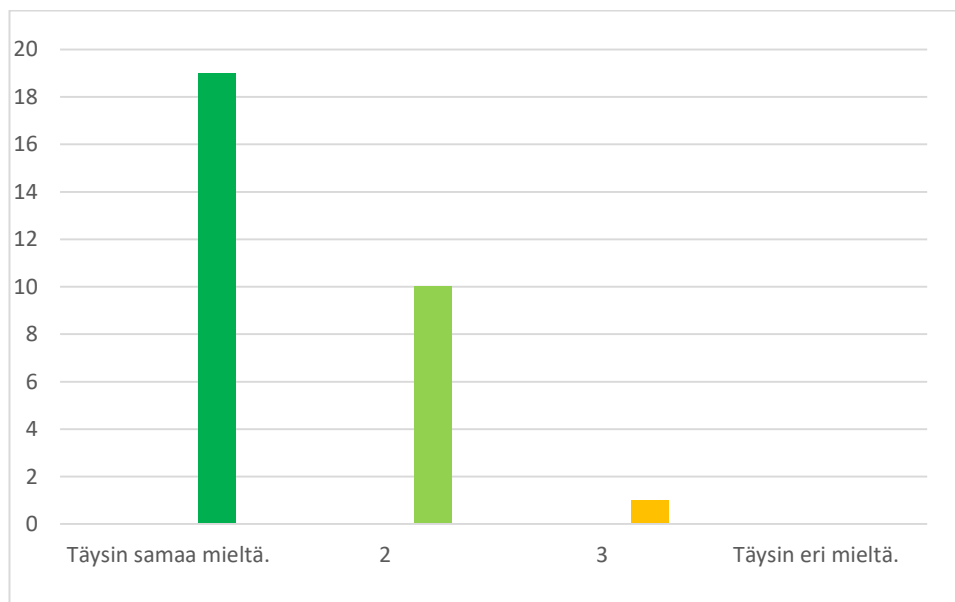
Kuvio 6. ”Minulle selitettiin asiat ymmärrettävästi.”

Väitteen ”Mielipiteeni otettiin hyvin huomioon minua koskevissa asioissa” kanssa vastaajista 20 (67 %) oli täysin samaa mieltä (Kuvio 7). Seitsemän vastaajaa (23 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja kolme vastaajaa (10 %) arvon kolme. Keskihajonta oli 0,67 ja keskiarvo 1,4. Asiakastyössä asiakkaan mielipide on otettava huomioon ja asiakas kertoo ensisijaisesti itse erilaisista ratkaisumahdollisuuksista tilanteeseensa. Kun asiakkaan mielipiteitä kuunnellaan, asiakkaan motivaatio kuntoutukseen on todennäköisesti korkeampi. Työntekijät eivät pysty toteuttamaan kaikkia asiakkaiden toiveita, koska esimerkiksi aikaa on käytettävissä rajallinen määrä, mikä saattaa antaa asiakkaalle tunteen siitä, ettei hänen mielipidettään huomioida.



Kuvio 7. ”Mielipiteeni otettiin hyvin huomioon minua koskevissa asioissa.”

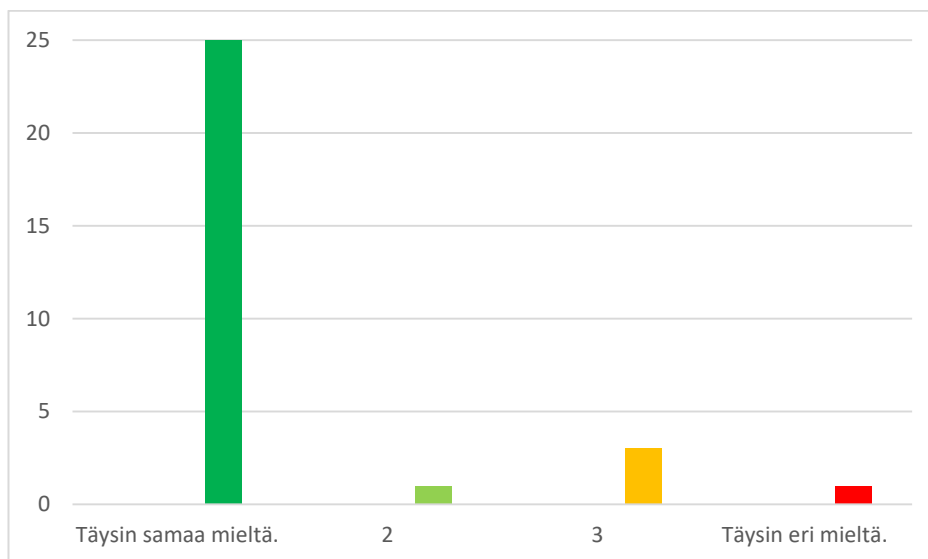
Kahdeksannen väitteen ”Tilannettani tarkasteltiin kokonaisvaltaisesti” kanssa oli täysin samaa mieltä 19 vastaajaa (63 %) (Kuvio 8). Kymmenen vastaajaa (33 %) antoi väitteelle arvoksi kaksi ja yksi vastaaja (3 %) arvon kolme. Kukaan ei ollut väitteestä täysin eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 1,4 ja keskihajonta kyselyn toisiksi pienin 0,55. Asiakkaan tilanne pitää huomioida kokonaisvaltaisesti ja tarkastella esimerkiksi tämän asumis- ja perhetilannetta. Lähes kaikki vastaukset väitteeseen olivat positiivisia, sillä vain yksi vastanneista koki, ettei hänen tilannetta tarkasteltu kovin kokonaisvaltaisesti. Työntekijöiltä on asiakkaan kohdalla jäänyt jotain huomioimatta ja tämä voi liittyä myös aikaisempiin väitteisiin koskien kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista sekä kunnioittavaa kuuntelemista.



Kuvio 8. ”Tilannettani tarkasteltiin kokonaisvaltaisesti.”

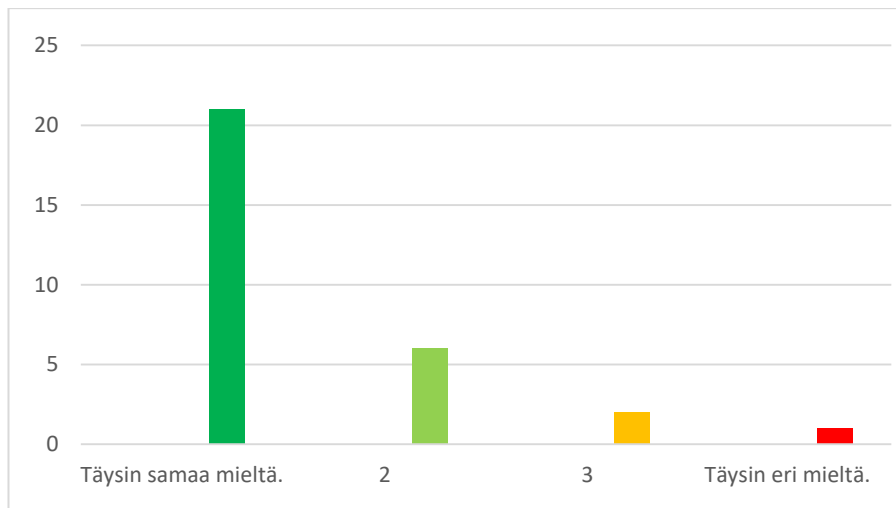
25 vastaajaa (83 %) koki suhteensa työntekijöihin luottamukselliseksi ja he olivat väitteen kanssa täysin samaa mieltä (Kuvio 9). Kolme vastaajaa (10 %) antoi väitteelle arvon kolme. Yksi vastaaja (3 %) antoi arvon kaksi ja yksi vastaaja (3 %) oli väitteen kanssa täysin eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 1,3 ja keskihajonta suurin tyytyväisyyttä palveluun mittaavissa väitteissä sen ollessa 0,79. Luottamuksellisen suhteen muodostaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on tärkeää asiakastyön onnistumisen kannalta. Vastauksissa on paljon hajontaa, koska väite on aika henkilökohtainen. Asiakkaan on helpompi kertoa asioistaan jollekin toiselle työntekijälle kuin toiselle, koska

luottamuksen muodostumiseen vaaditaan kahden ihmisen välillä toimivaa vuorovaikutusta. Suurin osa kyselyyn vastanneista kuitenkin koki suhteensa työntekijöihin luottamukselliseksi.



Kuvio 9. ”Koen suhteeni työntekijöihin luottamukselliseksi.”

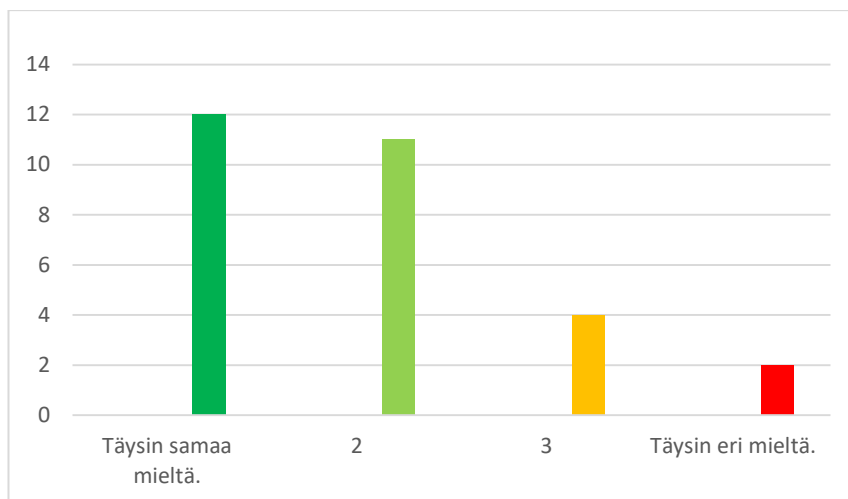
Viimeinen tyytyväisyyttä mittavaa väite oli ”Saan tarvittaessa työntekijöiltä riittävästi tietoa muista tukitoimenpiteistä. Sen kanssa oli täysin samaa mieltä 21 vastaajaa (70 %) (Kuvio 10). Kuusi vastaajaa (20 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja kaksi vastaajaa (7 %) arvon kolme. Yksi vastaaja (3 %) oli väitteen kanssa täysin eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 1,4 ja keskihajonta vähän suurempi eli 0,76. Palveluun tyytyväisyyden kokonaiskeskiarvoksi muodostui 1,35. Suurin osa kyselyyn vastanneista on sitä mieltä, että työntekijät kertovat asiakkaille tarvittaessa tai tämän pyytäessä tietoa muista palvelumahdollisuuksista. Valitettavasti muutamat asiakkaat ovat kokeneet, etteivät he saa riittävästi tietoa, ja ehkä he ovat kysyneet työntekijöiltä muista palveluista, mutta eivät ole saaneet selkeää vastausta. Työntekijöiden pitäisi myös varmistaa, että asiakas ymmärtää saamansa tiedon.



Kuvio 10. ”Saun tarvittaessa työntekijöiltä riittävästi tietoa muista tukitoimenpiteistä.”

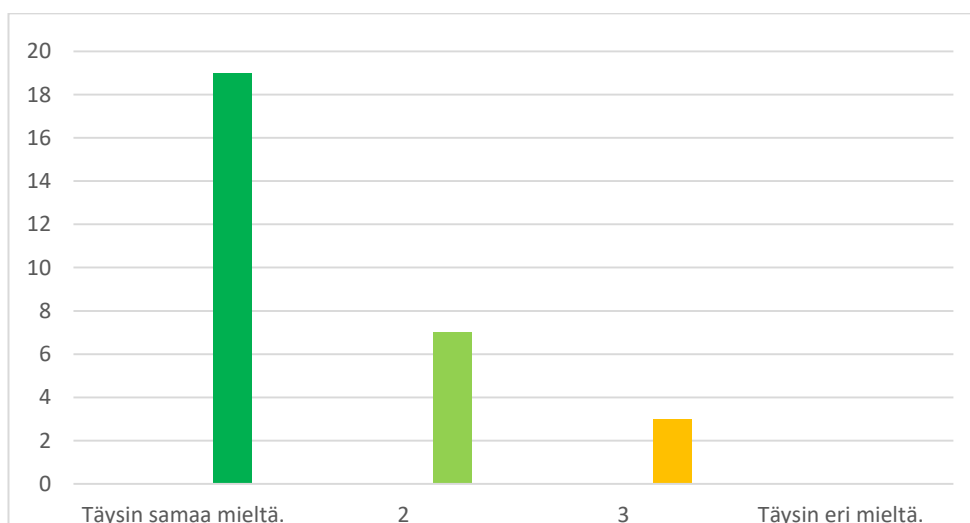
7.2 Palvelun vaikuttavuus

Kyselylomakkeessa oli neljä palvelun vaikuttavuutta mittaavaa väitettä. Ensimmäinen väite vaikuttavuuteen liittyen oli ”Olen saanut vähennettyä päihteiden käyttöä palvelun avulla.” Väitteen kanssa oli täysin samaa mieltä 12 vastaajaa (41 %) ja 11 vastaajaa (38 %) antoi väitteelle arvon kaksi (Kuvio 11). Arvon kolme väitteelle antoi neljä vastaajaa (14 %) ja kaksi vastaajaa (7 %) oli väitteen kanssa täysin eri mieltä. Väite sai kyselyn huonoimman keskiarvon 1,9 ja keskihajonta 0,90 oli myös koko kyselyn suurin. Päihteiden käytön vähentäminen on yksi Sillanpielen toiminnan keskeisimmistä tavoitteista. Asiakkaiden päihteiden käytön määrä vaihtelee, minkä takia keskihajonta on kyselyn suurin. Väitteessä on kyse hyvin henkilökohtaisesta asiasta ja jotkut asiakkaat voivat tarvita vielä enemmän tai erilaista tukea päihteiden käytön vähentämiseen. Vastauksia väitteeseen voi silti pitää positiivisina, sillä kuitenkin moni asiakas on onnistunut vähentämään päihteiden käyttöään.



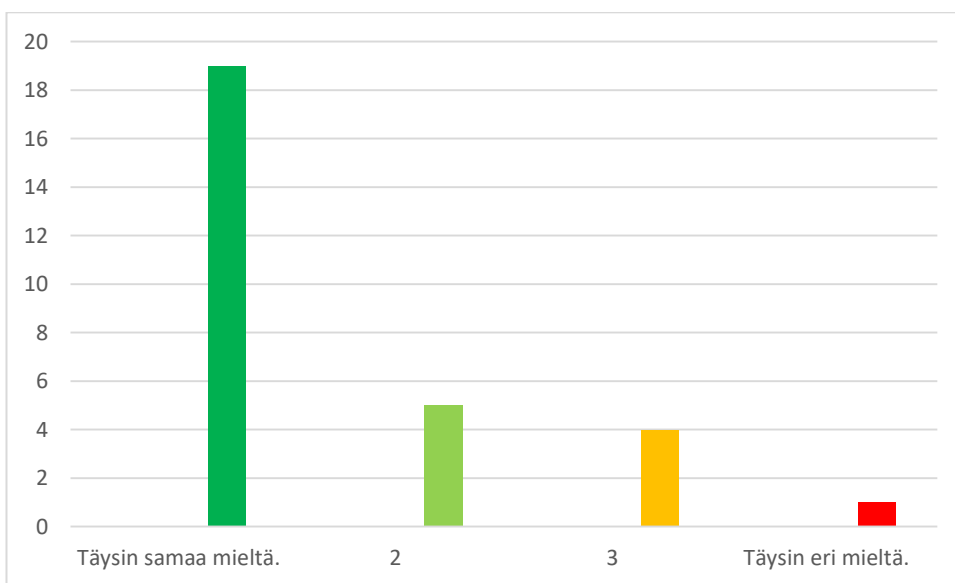
Kuvio 11. ”Olen saanut vähennettyä päihteiden käyttöä palvelun avulla.”

19 vastaajaa (66 %) koki saaneensa palvelusta tukea arjenhallintaan ja he olivat väitteen kanssa täysin samaa mieltä (Kuvio 12). Seitsemän vastaajaa (24 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja kolme vastaajaa (10 %) arvon kolme. Kukaan vastaajista ei ollut väitteen kanssa täysin eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 1,45 ja keskihajonta 0,67. Sillanpielen työntekijät käyvät joidenkin asiakkaiden luona kotikäynneillä säännöllisesti. Lisäksi itse toimintakeskuksen läheisyydessä tukiasunnoissa asuvilla asiakkailla on mahdollisuus esimerkiksi säännöllisiin ruokailuihin. Nämä asiat vaikuttavat positiivisesti ja antavat tukea arjenhallintaan. Kotikäynnit saattavat aiheuttaa asiakkaalle myös stressiä tai jännitystä, mikä selittäisi väitteeseen annettuja negatiivisempia vastauksia.



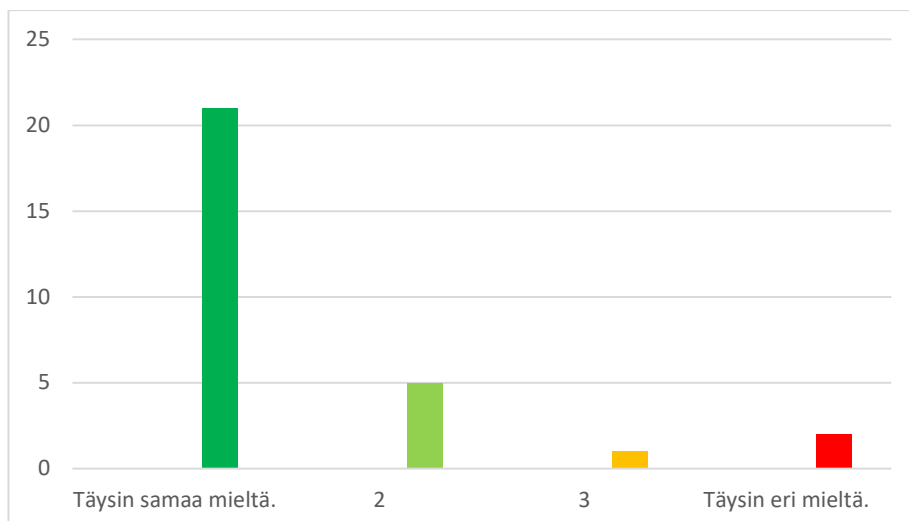
Kuvio 12. ”Olen saanut palvelusta tukea arjenhallintaan.”

19 vastaajaa (66 %) oli täysin samaa mieltä väitteen ”Olen tyytyväinen tämänhetkiseen asumisjärjestelyyni” kanssa. Viisi vastaajaa (17 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja neljä vastaajaa (14 %) arvon kolme (Kuvio 13). Yksi vastaaja (3 %) oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Vastausten keskiarvo 1,6 oli kyselyn toiseksi huonoin ja keskihajonta oli jaetulla sijalla kyselyn toiseksi suurin 0,85. On monia eri syitä, miksi asiakkaat eivät välttämättä ole tyytyväisiä asumisjärjestelyihinsä. Sillanpieli tarjoaa tuettua asumista, josta joku asiakas voi haluta pois kohti itsenäisempää asumista. Osa vastanneista voi olla tyytymättömiä asumismuotoonsa tai asumispaikkaansa. Asiakkaiden asumistilan- teet ja tyytyväisyys niihin vaihtelevat, jolloin myös keskihajonta on suurta. Yli puolet kyselyyn vastanneista on kuitenkin tyytyväisiä asumiseensa, mikä on hyvä asia.



Kuvio 13. ”Olen tyytyväinen tämänhetkiseen asumisjärjestelyyni.”

Viimeinen väite oli ”Palvelu on vaikuttanut positiivisesti elämään”. Sen kanssa täysin samaa mieltä oli 21 vastaajaa (73 %) ja kaksi vastaajaa (7 %) oli väitteen kanssa täysin eri mieltä (Kuvio 14). Viisi vastaajaa (17 %) antoi väitteelle arvon kaksi ja yksi vastaaja (3 %) arvon kolme. Tässä väitteessä oli myös kyselyn toiseksi suurin keskihajonta eli 0,85. Vastausten keskiarvo oli 1,45. Palvelu vaikuttaa eri tavalla jokaisen asiakkaan elämään ja vaikutukset ovat kiinni asiakkaan mielipiteistä, minkä takia keskihajontakin on suurta. 73 % asiakkaista on saanut positiivisia vaikutuksia elämäänsä, jolloin palvelun voi katsoa olevan onnistunutta. Kaksi kyselyyn vastannutta ei koe saaneensa positiivisia vaikutuksia palvelusta. Heille on ilmeisesti sattunut kohdalleen jokin negatiivinen kokemus. Olisi tärkeää, että jatkossa palvelu tarjoaisi heille tukea ja apua, jolloin vaikutukset muuttuisivat positiivisiksi.



Kuvio 14. ”Palvelu on vaikuttanut positiivisesti elämäni.”

Palvelun vaikuttavuuden kokonaiskeskiarvo oli 1,6. Koko asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten keskiarvoksi muodostui 1,42.

8 YHTEENVETO OPINNÄYTETYÖSTÄ JA POHDINTAA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Sillanpielen toimintakeskuksen palveluihin sekä palveluiden vaikuttavuutta. Tutkimuskysymykset olivat 1) Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat palveluun sekä 2) Ovatko asiakkaat kokeneet saaneensa palvelusta apua elämäänsä. Tulosten perusteella asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Eriäviä mielipiteitä oli vähän enemmän palvelun vaikuttavuuteen liittyvissä vastauksissa. Kuitenkin kaikki palautteet, joita asiakkaat olivat kirjoittaneet avoimeen kysymykseen, olivat myönteisiä. Tutkimuksen tulokset kertovat, että Sillanpielen toimintakeskuksen asiakkaiden tyytyväisyys saatuun palveluun ja sen vaikuttavuuteen on hyvää, mutta kyselystä nousi esiin myös kehittämis-kohteita.

8.1 Johtopäätökset asiakastyytyväisyyskyselystä

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisesti vakioidun kyselylomakkeen avulla. Lomakkeessa oli strukturoituja kysymyksiä sekä yksi avoin kysymys. Johtopäätöksissä on

tuotu esille tärkeimpiä asioita tutkimustuloksista. Kysely jaettiin 34 asiakkaalle, joista 30 vastasi kyselyyn. Tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui 88 prosenttia, minkä perusteella tuloksia voi pitää luotettavina. Tarkemmin tuloksia on esitelty aiemmin luvussa seitsemän. Yleisenä johtopäätöksenä voi todeta, että pääosin kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun. Erityisesti positiivisesti esille nousivat työntekijöiden ystävällinen suhtautuminen, keskustelun myönteinen ilmapiiri, kunniottava kuunteleminen sekä luottamuksellinen suhde työntekijöihin. Nämä asiat ovat tärkeitä teoriassa hyvän asiakassuhteen muodostumisen kannalta. Teoriassa korostettiin myös, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hänen mielipiteitään pitää kuunnella. Tämä toteutuu hyvin Sillanpielessä, sillä 67 % asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän mielipiteensä otetaan heitä koskevissa asioissa hyvin huomioon. Mainittavan arvoista on myös se, että 73 % kyselyyn vastanneista koki palvelun vaikuttaneen positiivisesti heidän elämäänsä. Suurimmaksi kehittämiskohteeksi tutkimuksessa nousi päihteiden käytön vähentäminen palvelun avulla eli palvelun vaikuttavuus päihteiden käyttöön. Tulosten mukaan huomiota voisi kiinnittää myös kiireetömämpään kohtaamiseen. Hajontaa koettiin eniten väitteissä ”Koen suhteeni työntekijöihin luottamukselliseksi”, ”Olen saanut vähennettyä päihteiden käyttöä palvelun avulla”, ”Olen tyytyväinen tämänhetkiseen asumisjärjestelyyni” ja ”Palvelu on vaikuttanut positiivisesti elämääni.” Asiakastyytyväisyyskysely selvittää henkilökohtaisia asioita ja ehkä sen takia hajontaa on näissä kysymyksissä, koska ne ovat hyvin henkilökohtaisia asioita ja vastaukset riippuvat täysin vastaajan subjektiivisesta kokemuksesta ja mielipiteestä.

8.2 Jatkokehittämissuhteet ja tulosten hyödynnettävyys

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa Sillanpielen toimintakeskuksen työntekijöille palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta asiakkaiden näkökulmasta, jotta palvelua voidaan tarvittaessa kehittää. Asiakastyytyväisyyskysely toi konkreettista tietoa päihdekuntoutujien mielipiteistä ja kokemuksista palveluun liittyen. Mahdollisissa tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskyselyissä täytyy miettiä tarkasti keinoja, miten mahdollisimman moni asiakas saadaan vastaamaan kyselyyn sekä miten saadaan tarkinta tietoa tutkimuskysymyksiin. Tämän tutkimuksen kyselylomaketta voi myös hyödyntää mah-

dollisissa seuraavissa asiakastyytyväisyyskyselyissä ja lisätä siihen muutamia kysymyksiä, esimerkiksi asiakkaiden taloudellista tilannetta ja tyytyväisyyttä siihen ei käsitelty ollenkaan. Asiakastyytyväisyyskysely olisi hyvä toteuttaa tasaisesti tietyllä aikavälillä, jolloin kyselystä saisi helposti tietoa siitä, mihin suuntaan palvelu on kehittymässä. Tällä tavoin voisi myös olla helppoa puuttua mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn voisi tehdä muutaman vuoden välein, jolloin uusia tuloksia voisi verrata aikaisempiin tuloksiin.

Kyselylomakkeen väitteessä yksitoista ”Olen saanut vähennettyä päihdeiden käyttöä palvelun avulla” oli oletuksena se, että asiakas on käyttänyt tai käyttää päihdeitä. Jatkossa pitäisi ottaa huomioon myös sellaiset asiakkaat, jotka ovat hakeneet palvelusta apua esimerkiksi asunnottomuuteensa eikä päihdeiden käyttöön. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun, joten jatkotutkimusaiheena voisi olla asiakastyön kehittäminen. Asiakkailta voisi kysyä esimerkiksi, mitä asioita olisi hyvä tehdä toisin, jolloin palvelu olisi vielä asiakaslähtöisempää. Tulevaisuudessa kyselyssä voisi selvittää myös, kuinka kauan asiakkaat ovat olleet palvelun piirissä ja verrata asiakassuhteen keston pituutta asiakastyytyväisyyteen. Esimerkiksi ovatko pitkäaikaisasiakkaat tyytyväisempiä kuin uudemmat asiakkaat, sillä vanhemmille asiakkaille on kertynyt palvelusta enemmän kokemuksia. Myös palvelun vaikuttavuutta voisi tutkia tätä kautta. Jatkossa voisi selvittää myös asiakkaiden mielipiteitä siitä, mikä heidän mielestään on tärkeintä palvelussa, ja mistä on eniten apua kuntoutumisessa sekä mikä tekee palvelusta vaikuttavampaa. Voisi myös selvittää tekijöitä, jotka vaikuttavat kokemuksiin palvelusta negatiivisesti. Yksi jatkotutkimusaihe voisi olla myös Sillanpielen työntekijöille suoritettava tutkimus, jonka tavoitteena olisi selvittää, mitä eri tekijöitä työntekijät pitävät tärkeinä päihdetyössä sekä asiakkaan että oman työnsä näkökulmasta.

Sosiaalityön sekä päihdekuntoutujien kanssa tehtävän työn tulokset eivät aina ole selkeästi näkyvissä eivätkä mitattavissa, jolloin palvelun vaikuttavuutta on vaikeaa todistaa, mikä lisää työn haasteellisuutta. Oman työn tulosten näkeminen ja arvostuksen saaminen lisäävät työn merkityksellisyyttä, minkä vuoksi asiakastyytyväisyyskyselyjä on hyvä välillä toteuttaa. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen auttaa tarkastelemaan ja kehittämään toimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden ajatuksia voisi tutkia vielä enemmän, sillä tutkimustulokset eivät anna tarkempia vastauksia siihen, miksi

kyselyyn vastattiin juuri tietyllä tavalla. Uudessa kyselyssä kysymykset voisi muotoilla sellaisiksi, että niiden avulla saisi syvällisempää tietoa. Lisäksi laadulliset tutkimukset, esimerkiksi haastattelut, joissa asiakkaat saisivat itse kertoa ääneen oman mielipiteensä, voisivat tuoda palvelusta tarkempaa tietoa. Jatkossa asiakastyytyväisyyskysely olisi asiakaslähtöisempää toteuttaa esimerkiksi ryhmä- tai yksilöhaastatteluna. Haastattelussa asiakkaiden mieleen voisi tulla kertoa asioista, joista ei lomakkeessa ole valmiiksi kysymystä.

Tutkimuslupaa varten tarvittiin liitteeksi kyselylomake, joten tein kyselylomakkeen ennen teoreettista osuutta. Teoriaan perehtymisen jälkeen esille nousi uusia asioita, joita kyselyssä olisi voinut yrittää selvittää. Esimerkiksi olisi voinut kysyä, millaista on hyvä ja laadukas asiakastyö asiakkaiden mielestä. Pohdin nyt jälkepäin myös, olisivatko vastaukset olleet tarkempia, jos olisin toteuttanut tutkimuksen laadullisella haastattelulla. Kyselylomake oli kuitenkin onnistunut ainakin siinä, että kysymykset olivat ilmeisesti ymmärretty oikein, koska lomakkeet olivat yhtä lukuun ottamatta täytetty kokonaan.

8.3 Tutkimuksen luotettavuus

Vaikka tutkimusta tehdessä pyritään välttämään virheiden syntymistä, tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat siltikin. Tämän takia tutkimuksen luotettavuutta on tärkeää arvioida reliaabelius ja validius -käsitteiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.) Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimus on luotettava ja tarkka, jos eri tutkimuskerralla saadaan sama tulos riippumatta tutkijasta. Tutkimustulokset ovat luotettavia tiettyssä ajassa ja paikassa eikä niitä saa yleistää tutkimuksen ulkopuolelle. (Vilka 2007, 149.) Pyrin reliaabeliuteen tutkimuksessani luomalla kyselylomakkeen kysymykset sellaisiksi, että ne eivät johdattelisi kyselyyn vastaajaa. Myös kokonaistutkimus tukee reliaabeliutta, sillä tutkimuksessa on mukana kaikki perusjoukon jäsenet. Tällöin tulokset ovat yleistettävämpiä, vaikka perusjoukon määrä onkin melko pieni. Kyselylomakkeessa oli valmiit vastausvaihtoehdot, joten tuloksia esitettäessä virheitä tai väärinymmärryksiä ei päässyt muodostumaan. Tämän vuoksi tulokset olisivat ol-

leet samanlaiset, vaikka ne olisi analysoinut joku muu ihminen. Täysin samat tutkimustulokset eivät välttämättä olisi mahdollisia, jos tutkimus toteutettaisiin jonain eri ajankohtana, koska esimerkiksi seuraava kohtaaminen työntekijän kanssa todennäköisesti vaikuttaisi asiakkaan mielipiteeseen palvelusta joko positiivisesti tai negatiivisesti. Vastaus varmasti vaihtelee myös sen mukaan, kuinka kauan on ollut Sillanpielen asiakkaana ja millaisia kokemuksia palvelusta on ehtinyt asiakkaalle tulla.

Tutkimuksen validius eli pätevyys tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Validiutta pitää tarkastella jo tutkimuksen aikana operationalisoidessa käsitteitä sekä mittaria suunnitelmassa. (Vilka 2005, 150 - 151.) Kyselyyn vastaaja voi käsittää kyselylomakkeen kysymykset eri tavalla kuin tutkija itse on ajatellut. Jos tutkija analysoi tuloksia edelleen alkuperäisen ajattelumallinsa mukaan, tuloksia ei voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2004, 216 - 217.) Pyrin tutkimuksen validiuteen sillä, että tein kyselylomakkeesta mahdollisimman selkeän ja yksinkertaisen. Tyytyväisyyttä mitattiin erilaisten väittämien avulla ja asiakkaat arvioivat niiden paikkansapitävyyttä omalla kohdallaan. Väittämät yritin tehdä sellaisiksi, että jokainen asiakas ymmärtäisi ne samalla tavalla. Tällä tavoin tulokset eivät vääristyisi erilaisten tulkintojen takia. Asiakkaiden henkilöllisyys ei paljastunut tutkimuksen missään vaiheessa minulle, koska asiakkaat vastasivat kyselyyn nimettömästi. Lomakkeen täytön jälkeen asiakas sulki lomakkeen kirjekuoreen eikä täytettyjä lomakkeita nähnyt kukaan muu kuin minä. Tutkimuksen lopuksi hävitin kyselylomakkeet asianmukaisesti. Tutkimuksen tarkoituksesta kerroin saatekirjeessä, jolloin jokainen asiakas oli tietoinen siitä, minkä vuoksi kyseisiä tietoja heiltä kysyn. Vastaaminen oli myös asiakkaalle täysin vapaaehtoista, jolloin jokaisella oli mahdollisuus valita, haluaako vastata kyselyyn ja osallistua tutkimukseen.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuuden muodostavat reliaabelius ja validius yhdessä. Kokonaisluotettavuus on hyvä, jos otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä. (Vilka 2007, 152.) Pyrin välttämään satunnaisvirheitä kirjaamalla tulokset huolellisesti Excel-ohjelmaan. Kuvasin tutkimuksen toteutuksen ja aineiston analysoinnin eri vaiheet ja kerroin, mitä opinnäytetyön eri vaiheissa tehtiin ja mitä johtopäätöksiä saatiin. Asiakkaat eivät kertoneet kyselyn olleen vaikea, joten siitä voi päätellä, että kysymykset ymmärrettiin hyvin. Suurin osa asiakkaista oli osannut vastata oikein. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa täytyy ottaa

huomioon se, että tutkimukseen on vastannut asiakkaista 88 prosenttia. Vastaamatta jättämiseen voi olla monia eri syitä. Esimerkiksi kiire tai välinpitämättömyys asiaa kohtaan saattoivat vaikuttaa siihen.

8.4 Lopuksi

Opinnäytetyön aloittaminen oli hidasta, koska minulla ei ollut aihetta valmiina. Aiheen sain syksyllä 2015 ja vasta helmikuussa 2016 tutkimussuunnitelmani oli valmis. Jouduin tekemään kyselylomakkeen nopeutetulla aikataululla, koska Rauman kaupunki edellytti valmista kyselylomaketta tutkimusluvan saamiseen. Aloin tutkia vastauksia saatuaani kyselylomakkeet takaisin. Tulosten analysointi vei aikaa, mutta koen, että eniten aikaa kului teoriatiedon keräämiseen ja sen kokoamiseen. Teoriatietoa piti rajata aika paljon. Kirjallisuuden lukeminen vei paljon aikaa, mutta se oli mielenkiintoista. Mietin pitkään erilaisia käsitteitä ja mitä niistä otan työhön mukaan. Kuntouttava päihdetyö, sosiaalinen kuntoutus, asiakastyö, ratkaisukeskeisyys ja dialogisuus olivat mielestäni tärkeitä käsitteitä. Opinnäytetyöni teoriaosuus koostuu mielestäni tutkimusaiheelleni keskeisistä aiheista. Teoriassa on otettu huomioon lisäksi uusi sosiaalihuoltolaki, joka velvoittaa sosiaaliseen kuntoutukseen, jota Sillanpielikin tarjoaa.

Kyselylomakkeiden tietojen tallennus ja erilaisten taulukoiden ja kuvioden tekeminen Excelillä vaati myös aikaa. Opinnäytetyön tekemisessä tarvitsi enemmän tietoteknisiä taitoja, kuin etukäteen olin ajatellutkaan. Taulukkolaskentaa ja esimerkiksi prosenttilaskuja jouduin opettelemaan opinnäytetyötä varten, koska niitä tarvitaan määrällisessä tutkimuksessa tuloksien analysoinnissa ja hahmottamisessa. Mietin alussa, että tutkimuksen olisi voinut suorittaa haastattelunakin, mutta haastattelut olisivat vaatineet paljon enemmän aikaa. Niillä voisi kuitenkin saada vielä tarkempaa tietoa ja enemmän kehitysehdotuksia. Olen kuitenkin tyytyväinen opinnäytetyöhöni, sillä alussa hyvän työskentelytavan löytäminen vaati minulta paljon miettimistä. Opinnäytetyön tekeminen koulun, työharjoitteluiden sekä työn ohessa oli ajoittain erittäin haastavaa. Aikataulutusta helpotti se, että tein opinnäytetyön yksin ja sain järjestää itse aikaa opinnäytetyön tekemiselle. Aikataulun suhteen jouduin kuitenkin lopussa joustamaan eikä työ valmistunut suunnitellusti lokakuun aikana, jotta olisin voinut valmistua vuonna 2016.

Opinnäytetyön tekeminen on itsenäistä ja vastuullista työtä ja se on vaatinut muun muassa erilaista yhteistyötä. Tutkimuksen teko oli kasvattavaa ja haastavaa, ja koska tämä oli ensimmäinen tutkimukseni, kaikki oli uutta. Tarkoitukseni oli saada opinnäytetyö valmiiksi vuoden sisällä sen aloittamisesta, mutta töiden takia valmistuminen pitkittyi hieman. Opinnäytetyö ei käytännössä edistynyt lainkaan kesällä parin kuu-kauden aikana. En kuitenkaan näe tätä täysin huonona asiana. Pieni tauko opinnäyte-työn parista antoi minulle aikaa ajatella tutkimusta, siihen liittyvää teoriaa ja muita siihen liittyviä asioita. Tämän ansiosta työn jatkaminen sujui aina vähän helpommin, koska olin ehtinyt pohtia etukäteen tiettyjä asioita. Myös työnteko oli hyvää vastapai-noa opinnäytetyön tekemiselle. Vaikka kyselyn toteuttamisen ajankohdasta on kulunut aikaa tulosten julkaisemiseen, se ei vaikuta tutkimuksen luotettavuuteen. Vastaukset ovat totuudenmukaisia pohjautuen vastanneiden kokemuksiin juuri kyselyn suoritta-misen hetkellä. Jos samat henkilöt vastaisivat kyselyyn myöhemmin, voisivat tulokset muuttua.

Tutkimusprosessin aikana opin uutta ja sain hyödyllistä tietoa tulevaisuutta varten. Tutkimuksen tekeminen oli aikaa vievää, mutta palkitsevaa. Tutkimus vahvisti omaa ammatillisuuttani ja koen hyötyväni tutkimuksen teosta tulevana sosiaalialan ammat-tilaisena sekä myös muilla elämän osa-alueilla. Kyselylomakkeen teosta sain hyvää kokemusta mahdollisten uusien kyselyjen tekemistä varten. Tutkijana olen tyytyväi-nen siihen, että sain toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyn ja sain sillä tavalla tuottaa merkittävää tietoa Sillanpielen toimintakeskukselle palvelen sekä asiakkaita että työn-tekijöitä. Haluan kiittää erityisesti Sillanpielen työntekijöitä ajasta ja luottamuksesta, joita minulle on annettu. Kiitos myös kyselyyn vastanneille asiakkaille tärkeästä pa-lautteesta sekä avusta opinnäytetyössäni. Työn kehittäminen sosiaalialalla vaatii aina mielipidettä heiltä, jotka palvelua hakevat ja saavat, joten haluan kiittää asiakkaita, joita ilman tätä työtä ei olisi voinut tehdä. Asiakkaiden mielipiteet ovat tässä työssä tärkeitä ja toivon saaneeni heidän äänensä kuuluviin.

LÄHTEET

- Ahola, T. & Furman, B. 2014. Juonia juupoille – Lyhytterapeuttinen lähestymistapa päihdeongelmiin. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.
- Berg, I. K. & Miller, S. D. 1994. Ihmeitä tapahtuu – Alkoholi-ongelmien ratkaisukeskeinen hoito. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.
- Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. 2008. Päihdehoitotyö. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. 2004. Kuntoutus kanssamme – Ihmisen toimijuuden tukeminen. Helsinki: Gummerus.
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. 2015. L 26.6.2015/817 muutoksineen.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 1992. L 17.8.1992/785 muutoksineen.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000. L 22.9.2000/812 muutoksineen.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus – Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.
- Päihdehuoltoasetus. 1986. A29.8.1986/653.
- Päihdehuoltolaki. 1986. L 17.1.1986/41 muutoksineen.
- Päihdepalvelujen laatusuositukset. 2002. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön op-paita 2002:3.
- Rauman kaupungin www-sivut. 2016. Viitattu 19.9.2016. <http://www.rauma.fi/>
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. 2003. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. 3. uud. p. Helsinki: WSOY.
- Sosiaalihuoltoasetus. 1983. A29.6.1983.

Sosiaalihuoltolaki. 2014. L 30.12.2014/1301 muutoksineen.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Talentian www-sivut. 2016. Viitattu 10.9.2016. <http://www.talentia.fi/>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi

Muut asiat
/0//0

Opinnäyte-/tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:

- tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä
- tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla
- tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
- mahdollisesti tarvittaessa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessa.

Opinnäytetyö/tutkimus:

Asiakastyytyväisyyskysely Sillanpielen toimintakeskuksen asiakkaille

Hakija:

Maria Merimaa

Päätös Hyväksyn tutkimuslupa-anomuksen.

Liitteet Hakemus

Päätöksen allekirjoitus



Marja-Leena Alho
Vs. sosiaali- ja terveysjohtaja

Pöytäkirja nähtävillä 20.4.2016

Tiedoksi Hakija, yhteyshenkilö

Tiedoksianto asianosaiselle

Tämä päätös on
[x] lähetetty tiedoksi mainituille
sähköpostitse

Tämä päätös on
[] annettu tiedoksi mainituille Päiväys 15.4.2016

Tiedoksiantaja

Terttu Grönvall

Otto-oikeus Päätös voidaan panna täytäntöön, ellei siihen käytetä kuntalain mukaista otto-oikeutta.

Oikaisuvaatimus-ohjeet

Oikaisuvaatimusviranomaisen
Sosiaali- ja terveyslautakunta
PL 283
26101 Rauma

Muut asiat
/0//0

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä päätöksen postituspäivän jälkeen. Kunnan jäsenen, joka ei ole asianosainen, katsotaan saaneen tiedon silloin, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Vaatimuksen voi toimittaa oikaisuvaatimusviranomaiselle postitse, henkilökohtaisesti tai lähetin välityksellä. Toimitustavasta riippumatta vaatimuksen on oltava oikaisuvaatimusviranomaisella ennen aukioloajan päättymistä viimeistään neljäntenätoista (14) päivänä päätöksen tiedoksaantipäivästä mainittua päivää lukuunottamatta.

LIITE 2

Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1 = Täysin samaa mieltä

4 = Täysin eri mieltä

| Palvelun laatu | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 1. Työntekijät suhtautuivat minuun ystävällisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Keskustelun ilmapiiri oli myönteinen. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Minut kohdattiin ilman kiirettä. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Tulin kuulluksi ja ymmärretyksi. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Minua kuunneltiin kunnioittavasti. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Minulle selitettiin asiat ymmärrettävästi. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Mielipiteeni otettiin hyvin huomioon minua koskevissa asioissa. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Tilannettani tarkasteltiin kokonaisvaltaisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Koen suhteeni työntekijöihin luottamukselliseksi. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Saan tarvittaessa työntekijöiltä riittävästi tietoa muista tukitoimenpiteistä. | 1 | 2 | 3 | 4 |

| Palvelun vaikuttavuus | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11. Olen saanut vähennettyä päihteiden käyttöä palvelun avulla. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Olen saanut palvelusta tukea arjenhallintaan. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Olen tyytyväinen tämänhetkiseen asumisjärjestelyyni. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Palvelu on vaikuttanut positiivisesti elämään. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?

Kiitos vastauksistasi ja hyvää kesää! ☺

Asiakastyytyväisyyskysely Sillanpielen toimintakeskuksen asiakkaille

Hei! Olen Maria Merimaa ja opiskelen sosionomiksi (AMK) Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Opintoihini kuuluu opinnäytetyö, jossa tutkin asiakkaiden tyytyväisyyttä Sillanpielen toimintakeskuksen palveluihin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia palvelusta. Tavoitteena on, että kyselystä saatua tietoa voidaan myöhemmin hyödyntää palvelun kehittämisessä.

Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Toivoisin, että sinulla olisi aikaa vastata kyselyyn, jotta saisin selville mahdollisimman monen asiakkaan mielipiteen palveluista. Vastaaminen tapahtuu täysin nimettömästi eikä tutkijalle tai Sillanpielen henkilökunnalle paljastu missään vaiheessa vastaajan henkilöllisyys. Kerätyn aineiston hävitän asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua. Voit palauttaa nimettömänä täytetyn kyselylomakkeen suljetussa kirjekuoressa Sillanpielen ohjaajille.

Vastauksistasi olisi minulle suuri apu!

Maria Merimaa
Sosionomiopiskelija
Satakunnan ammattikorkeakoulu