

Julia Skarp

MIELIPIDETUTKIMUS RAUMAN VINKIN ASIAKKAILLE

Sosiaalialan koulutusohjelma
Aikuissosiaalityön suuntautumisvaihtoehto
2018



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

MIELIPIDETUTKIMUS RAUMAN VINKIN ASIAKKAILLE

Skarp, Julia
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaali-alan koulutusohjelma
Toukokuu 2018
Ohjaaja: Alvajärvi, Ari
Sivumäärä: 40
Liitteitä: 1

Asiasanat: terveysneuvonta, Rauma Vinkki, huumeiden käyttö, mielipidetutkimus

Haittoja vähentävään työhön on alettu kiinnittää paremmin huomiota ja terveysneuvontapisteiden määrä Suomessa on noussut jo kiitettäviin lukemiin. Terveysneuvontapisteiden toiminnassa on kuitenkin suuria paikkakuntaakohtaisia eroja.

Työn fokus kohdistuu Rauman terveysneuvontapiste Vinkkiin ja heidän asiakaskunnan tyytyväisyyteen palvelun suhteen. Rauman Vinkki on Toivontalolla vuodesta 2009 asti toiminut terveysneuvontapiste, jonka palvelut ovat suunnattu ensisijaisesti suonenensisäisesti huumeita käyttäville henkilöille.

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää Rauman Vinkin asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Vastausten perusteella löytyi mahdollisia parannuskohteita palvelusta. Parannuksien myötä palvelusta on mahdollista saada enemmän asiakkaita tyydyttävä, ja näin on mahdollista saada enemmän asiakkaita palvelun piiriin.

Työn tutkimusongelmaa lähdettiin tarkastelemaan suorittamalla Vinkin asiakkaille teemahaastattelu. Haastattelun kysymykset koostuivat teemoista, joiden kautta haastateltujen tyytyväisyyttä palveluun arvioitiin. Yhteensä haastatteluun vastasi kuusi henkilöä. Heidän vastaukset ovat käsitelty jakamalla ne kolmeen isompaan teemaan. Teemojen kautta työssä on purettu haastateltujen vastaukset ja sitä kautta päästy tiettyihin lopputuloksiin siitä, kuinka tyytyväisiä Rauman Vinkin asiakkaat palveluun ovat.

Haastatteluiden aikana esiin nousi asiakkaiden mielteitä tilojen toimivuudesta ja henkilökunnan saatavuudesta. Lopputulos asiakkaiden tyytyväisyydestä on, että asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun ja he arvostavat suuresti jo sitä, että palvelua ylipäättäen on Raumalla tarjolla. Haastatteluista nousee esiin se, kuinka tärkeää kyseinen työ asiakkaille on ja miksi siihen kannattaa panostaa.

OPINION POLL FOR CUSTOMERS ON RAUMAS VINKKI

Skarp, Julia

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in social services

May 2018

Supervisor: Alvajärvi, Ari

Number of pages: 40

Appendices: 1

Key words: Needle exchange programme, syringe-exchange programme, harm reduction, opinion poll, Rauma, Substance abuse

Harm reduction has started to get more attention in Finland and more and more needle and syringe-exchange programmes start their work all around Finland. Without strict laws, needle and syringe-exchange programmes aren't being organised the same way in every city. So there are huge differences between cities.

Raumas Vinkki is an needle and syringe-exchange programme in Rauma. Vinkki is located in the center of Rauma and it is in a same estate as Raumas Toivontalo. Toivontalo is a low threshold service for everyone in need. Objective of this work was to perceive how Rauma Vinkkis customers sees and feels the service. This information can help Vinkkis management to improve Vinkkis services and help Vinkkis staff to better understand their customers needs.

To find out Vinkkis customers opinion about the service, an opinion poll was arranged. This opinion poll was executed in a form of an interview. This interview was an "teemahaastattelu". Teemahaastattelu is an form of interviewing people by asking them questions about certain themes. This means that all the interviewed people are not being asked the same exact question. There aren't any explicit term for teemahaastattelu in english language because it is an finnish term for this sort of interviewing technique. The closest term in english language would be an focused interview.

Six customers answerd to this opinion poll. I organized their answers in three big themes. By analyzing these themes I was able to find out what the customers of Vinkki liked about the service and what they felt that needed some changes. All together the customers of Vinkki seem to be very grateful of the service and feel that their needs are being met. There were some concern about the number of staff and about the premises of Vinkki.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KÄSITTEET	6
3 HAITTOJA VÄHENTÄVÄ TYÖ	7
3.1 Huumeet ja haittojen vähennys	7
3.2 Onnistunut haittoja vähentävä työ.....	8
3.2.1 Luottamus.....	8
3.2.2 Käytännönläheisyys ja joustavuus	9
3.2.3 Helppo saatavuus	10
3.2.4 Kunnioittava kohtaaminen	11
3.2.5 Motivoitunut ammattilainen.....	11
4 TERVEYSNEUVONTAPISTEET SUOMESSA.....	12
4.1 Terveysneuvonta ja laki	13
4.2 Terveysneuvontatyö Rauman Vinkissä.....	14
4.3 Vaihtomäärät Raumalla.....	15
4.4 Rauman Vinkki suhteessa muihin Suomen terveysneuvontapisteisiin	15
5 TUTKIMUS JA TOTEUTUS	17
5.1 Teemat.....	19
5.2 Haastattelut.....	20
6 HAASTATTELUIDEN TULOKSET.....	20
6.1 Välineet	21
6.2 Henkilökunta ja kanssakäynti	24
6.2.1 Terveysneuvonta	25
6.2.2 Testit ja rokotteet.....	27
6.3 Vinkin tilat	28
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	30
7.1 Välineet	30
7.2 Henkilökunta.....	31
7.3 Tilat	35
8 LOPPUPÄÄTELMÄT JA JATKO.....	38
LÄHTEET	40
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe syntyi hiljalleen opintojen edetessä. Opiskellessani huomasin, ettei koulutuksessamme puhuttu haittoja vähentävästä työstä. Opiskelu päihdepalveluista keskittyi ehkäisevään ja kuntouttavaan työhön. Tämän takia aloin itse aktiivisesti tutkia haittoja vähentävää työtä. Huomasin kuitenkin pian, että suomenkielinen aineisto aiheesta on huomattavasti vähäisempää, kuin esimerkiksi englanninkielinen aineisto. Oman kiinnostuksen kautta päädyin ottamaan yhteyttä Rauman terveysneuvontapisteeseen aikomuksena perehtyä siihen, kekevatko Rauman Vinkin asiakkaat työn toimivaksi ja tärkeäksi.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus siitä, kuinka tyytyväisiä Rauman Vinkin asiakkaat ovat palveluun. Opinnäytetyö sisältää tiivistelmän siitä, mitä haittoja vähentävä työ on, pienen historiaosion siitä, kuinka haittoja vähentävä työ on kehittynyt Suomessa ja teoriaa siitä kuinka toimivaa ja laadukasta haittoja vähentävää työtä tehdään. Näiden lisäksi työssä perehdytään syvemmin terveysneuvontapisteiden toimintaan, eroihin ja Rauman Vinkin toimintaan ja sen kehittymiseen. Näiden lisäksi työtäni varten suoritin teemahaastattelun kuudelle Rauman Vinkin asiakkaalle. Olen laatinut haastatteluja varten avoimia kysymyksiä teemoittain. Avoimet kysymykset valitsin siksi, että haluan saada asiakailta vastauksia, joista kuulee aidosti heidän mielipiteensä ja ajatuksensa. Mielestäni standardoitu kysely ei tätä tietoa minulle pystyisi antamaan yhtä tehokkaasti. Työni lopussa on johtopäätöksiä osio, jonne olen kerännyt yhteenvedon siitä, kuinka Vinkin asiakkaat palvelun kokevat, löytykö palvelusta kehitettävää ja mikä voisi olla seuraava askel palvelun laadun kehittämisessä niin, että asiakkaat saisivat entistä parempaa, heidän tarpeita, vastaavaa palvelua.

Työssä haastavaa oli palveluiden erottaminen toisistaan. Rauman Vinkillä ei ole omia tiloja, vaan Vinkki toimii Raumalla Toivontalon yhteydessä, jossa asioi moniin muihin asiakasryhmiin kuuluvia asiakkaita. Tämän takia mielipidetutkimuksen kysymyksistä on jätetty pois esimerkiksi sosiaalineuvonnan puoli, sillä tätä palvelua käyttävät monet muut ja saamani tiedon mukaan vain muutamat Vinkin asiakkaat. Yhteyshenkilön mukaan Vinkin asiakkaat hoitavat esimerkiksi tukihakemukset hyvin itsenäisesti, eivätkä siis tarvitse niin suuresti sosiaalineuvonnan palveluita.

2 KÄSITTEET

Jotkin käsitteet, kuten haittoja vähentävä työ ja terveysneuvontapiste ovat avattu myöhemmin tekstissä. Muita työn kannalta tärkeitä käsitteitä ovat muun muassa:

Huumeiden käyttäjä termillä viitataan työssäni henkilöön, joka käyttää keskushermostoon vaikuttavia huumeaineiksi luokiteltuja aineita joko polttamalla, suun kautta tai suoneen piikittämällä.

Tutkimuksessa termi asiakas viittaa vain Rauman Vinkin palveluita käyttävään henkilöön. Muut Toivontalon asiakkaat ovat rajattu ulos tästä käsitteestä ja heihin viitatessa mainitaan erikseen heidän olevan Toivontalon asiakkaita.

Välineistä puhuttaessa tutkimuksessani viitataan terveysneuvontapisteistä saataviin välineisiin, joilla huumeita käytetään suonensisäisesti. Näitä välineitä ovat muun muassa neulat, pumput, filtrit ja puhdistuslaput.

Terveysneuvonta on huumeiden käyttäjille tarjottava palvelu, jonka yhteydessä huumeiden käyttäjät saavat terveyteen, pistämiseen ja muihin elämään vaikuttaviin asioihin neuvoja ja keskustelua apua asiantuntevalta, koulutetulta ja vaitiolovelvolliselta henkilöltä. Terveysneuvonnaksi luetaan esimerkiksi valistus tarttuvista taudeista, opastusta oikeasta pistotaktiikasta ja pistokohtien kierrätyksestä, palveluohjaus ja muu neuvonta ja apu.

Tilat termi tutkimuksessa käsittää koko Toivontalon ja sen tilat mukaan lukien Vinkin ja Toivontalon yhteiset tilat.

Henkilökunta terminä on tutkimuksessa jaettu kahteen osaan. On Vinkin henkilökunta, joka sisältää vain yhden henkilön ja on Toivontalon henkilökunta, joka sisältää kaikki Toivontalolla työskentelevät ohjaajat. Jako on tehty talon sisäisesti ja tehtävät on jaettu niin, että Vinkissä vakituisesti on töissä vain yksi henkilö. Muu Toivontalon henkilökunta osallistuu myös välineiden vaihtoon.

Testeistä puhuttaessa tarkoitetaan terveysneuvontapisteissä mahdollisesti tarjolla olevia testejä kuten klamydia, tippuri ja C-hepatiitti testit. Haastateltujen kanssa mukana keskustelussa oli myös pika HIV.

Rokotteista puhuttaessa käsitellään lähinnä A- ja B-hepatiitti rokotteita, joita monissa terveysneuvontapisteissä on tarjolla asiakkaille.

3 HAITTOJA VÄHENTÄVÄ TYÖ

Päihteiden käyttäjille suunnatut palvelut ovat painottuneet ennaltaehkäisevään ja kuntouttavaan työhön, joissa päihteiden käyttöä pyritään ehkäisemään ja vähentämään. Tämän takia monet käyttäjät eivät näiden palveluiden piiriin hakeudu, jos omat tavoitteet eivät ole päihteiden käytön lopettamisessa.

Haittoja vähentävän työn päällimmäinen tavoite ei ole saada asiakasta lopettamaan päihteiden käyttöä. Haittoja vähentävän työn tarkoitus on tukea ihmistä siinä, että hän aiheuttaisi päihteiden käytöllä mahdollisimman vähän haittaa omalle terveydellensä ja yhteiskunnalle. (Partanen, Holmberg, Inkinen, Kurki & Salo-Chydenius 2015, 273.)

Haittoja vähentävää työtä tehdään niin alkoholistien ja huumeiden käyttäjien parissa. Työni aiheen takia keskityn pääosin huumeiden käyttäjien parissa tehtävään haittoja vähentävään työhön.

3.1 Huumeet ja haittojen vähennys

Huumeiden käyttö aiheuttaa käyttäjälle useita terveysriskejä. Alun perin haittoja vähentävän työn tarkoitus on ollut vähentää veren välityksellä tarttuvia tauteja, kuten HIV-virus ja C-hepatiittia. Ajatuksena on myös ollut, että tiedottamisen ja valistuksen avulla saadaan vähennettyä tautien leviämistä ja pistämisestä aiheutuvia haittoja. (Partanen ym 2015, 273.) Näihin haittoihin kuuluu esimerkiksi huonokuntoisilla neuloilla pistäminen, pistokohdan tulehtuminen väärän pistotekniikan tai huonojen välineiden takia ja ympäristöstä löytyvät likaiset neulat, jotka aiheuttavat vaaraa muille. Näitä haittoja vähentämällä yhteiskunta säästää rahaa terveydenhuollon kuluista ja saa minimoitua vaarat, joita huumeiden käyttäjät aiheuttavat itselle ja muille.

Nykyään haittoja vähentävä työ tähtää tarttuvien tautien leviämisen ehkäisyn lisäksi siihen, että asiakkaita saadaan aktivoitua ja lähtemään mukaan palveluihin. Asiakasta aktivoimalla voidaan vaikuttaa myös asiakkaan syrjäytymiseen. Haittoja vähentävän työn erot muihin

työotteisiin verrattuna edesauttavat asiakkaita saavuttamaan omia pieniä tavoitteita ilman pelkoa kovista sanktioista. (Koskela & Ovaska 2017, 12.)

Haittoja vähentävään työhön huumeiden käyttäjien parissa kuuluu muun muassa terveysneuvonta ja neulojen vaihto, lääkkeellinen haittojen vähentämiseen tähtäävä korvaus- ja ylläpitohoito, kentälle vietävät palvelut, opioidien yliannostus kuolemien ehkäisy ja pistoshuoneet (Partanen ym 2015, 273). Nämä ovat kaikki palveluita, jotka ovat järjestetty matalalla kynnyksellä, jolloin asiakkaiden on helppo hakeutua niiden piiriin. Edellä mainituista tavoista Suomessa ovat käytössä kaikki muut paitsi opioidien yliannostuskuolemien ehkäisy nalokso- nin avulla ja pistoshuone toiminta.

Haittoja vähentävä työ tarjoaa aineellisen avun lisäksi asiakkaille mahdollisuuden käsitellä riippuvuuttaan ympäristössä, jossa häntä ei tuomita. Saadessaan kohdata riippuvuutensa ilman, että hänen täytyy puolustella itseään jää enemmän tilaa oivalluksille ja syvemmälle pohdinnalle (Partanen ym 2015, 195). Tämä yhdessä muiden toimien kanssa edesauttaa haittojen vähenemistä ja niiden vähentyessä asiakkaan elämänlaatu kohenee, haitat yhteiskunnalle pienenee ja asiakas pääsee kiinni edes jonkin palvelun piiriin.

3.2 Onnistunut haittoja vähentävä työ

Onnistunut haittoja vähentävä työ muodostuu luottamuksesta, käytännön läheisestä ja joustavasta toiminnasta, helposta saatavuudesta, kunnioittavasta kohtaamisesta ja työntekijän motivoituneesta toiminnasta (Koskela & Ovaska 2017, 11). Kriteerit löytyvät A-klinikan teettämästä haittoja vähentävän työn oppaasta. Nämä kaikki ovat tärkeitä työtä ohjaavia käytänteitä myös terveysneuvontapisteiden työssä.

3.2.1 Luottamus

Luottamus on haittoja vähentävän työn kulmakivi. Luottamuksen saavuttamiseksi työssä painotetaan vahvasti asiakkaan mahdollisuutta toimia anonymyminä ja työntekijöiden vaihtolovelvollisuutta. Huumeiden käyttäjien arkeen kuuluu vahvasti pelko kiinni jäämisestä. Usein mukana on myös kokemuksia hylkäämisestä ja yksin jäämisestä. (Koskela & Ovaska 2017, 17.) Poliisin pelko ja muiden tuomitsevat kommentit ja katseet ovat heille arkipäivää. Tämän takia anonymiteetti ja tieto työntekijöiden vaihtolovelvollisuudesta ovat työssä tärkei-

tä. Tällöin asiakkaat uskaltavat palvelun piiriin paremmin ja se luo pohjaa luottamuksen syntymiselle (Koskela & Ovaska 2017, 17).

Asiakkaan luottaessa palveluun ja työntekijöihin, hakeutuu hän todennäköisemmin palvelun piiriin, kertoo omasta tilanteestaan avoimemmin ja myös osallistuu varmemmin toimintaan, kuin silloin, jos luottamusta ei ole. Luottamus takaa sen, että asiakkaat puhuvat työntekijöille totuudenmukaisesti huolistaan ja voinnistaan, jolloin työntekijät kykenevät tekemään työtään paremmin antaen myös asiakkaalle enemmän. Luottamuksen synnyttyä työntekijät voivat puhua asiakkaiden kanssa kiertelemättä, jolloin työn tekeminen saattaa helpottua (Koskela & Ovaska 2017, 18). Kun asiakas kokee tunteen luottamuksesta, alkaa uskoa omaan arvoon ja alkaa luottaa työntekijöiltä saamaansa tietoon on muutosta saatu asiakkaan uskomuksiin ja asenteisiin. Tämän tyyppiset muutokset ovat haittoja vähentävän työn oppaassa nimetty henkilökohtaisiksi käyttäytymisen muutokseen vaikuttaviksi tekijöiksi. (Koskela & Ovaska 2017, 14.)

Luottamuksellinen ilmapiiri luo turvaa asiakkaan muuten turvattomaan elämään ja osaltaan näin parantaa henkistä hyvinvointia. Myös terveydellisiä huolia on helpompi hoitaa, kun asiakkaan ei tarvitse valehdella siitä miten vammat ovat syntyneet. On myös mahdollista, että uusi luottava ilmapiiri saa asiakkaassa aikaan halun raitistua. Kaikki tämä mahdollistuu, kun asiakkaalle tarjotaan palvelua, jossa hän voi asioida anonymina luovuttamatta henkilötietojaan tai edes oikeaa nimeään. Tämä syntynyt luottamus palvelun luvattuun tietosuojaan nimetään haittoja vähentävän työn oppaassa yhdeksi rakenteelliseksi tai yhteiskunnalliseksi tekijäksi, joka tukee ihmisen käyttäytymisen muutosta (Koskela & Ovaska 2017, 14).

3.2.2 Käytännönläheisyys ja joustavuus

Haittoja vähentävän työn tulee olla käytännön läheistä toimintaa, joka tukee asiakkaiden muuten mahdollisesti sekavaa arkea. Tärkeää on haittojen vähentämisen lisäksi voimaannuttaa asiakasta ja saada hänet mukaan toimintaan. Näin voidaan tukea asiakkaan elämönhallintaa.

Suomessa päivätoiminta vain huumeiden käyttäjille ei ole vielä kovin pitkälle levinnyttä, mutta oikeaan suuntaan on jo otettu askeleita muun muassa Völjy-hankkeen ja Helsingissä toimivien Sympisten kautta. Tällä hetkellä huumeiden käyttäjien elämönhallinnan tukeminen näyttää Suomessa parhaiten terveysneuvontapisteiden toiminnan kautta. Asiakkaan arkeen pyritään vaikuttamaan terveysneuvonnalla, jossa jaetaan tietoa huumeiden turvalli-

seen suonensisäiseen käyttöön liittyen, opetetaan pistämään turvallisesti, kannustetaan käyttämään puhtaita välineitä ja mahdollisesti pienempiä neuloja ja opastetaan asiakasta muiden palveluiden piiriin, kuten vaikka vertaisryhmiin (Koskela & Ovaska 2017, 12).

Työn täytyy olla joustavaa. Asiakaskunta luo työlle tiettyjä haasteita, jonka takia sitä ei voida suorittaa jäykällä ja muuttumattomilla käytänteillä. Esimerkiksi liian tiukat ja sääntilliset tapaamiset eivät useimmilta onnistu. Työn täytyy siis elää ja kyetä muuntautumaan niin, että se pystyy tarjoamaan parhaan hoidon asiakkaalle. Asiakkaan kanssa voidaan myös suunnitella tulevaa pienin askelin, mutta tärkeää on se, että jos asiakas epäonnistuu, niin hänelle ei aseteta sanktioita. Työ on hyvin asiakaslähtöistä ja työotteen takia myös muuta päihdetyötä joustavampaa (Koskela & Ovaska 2017, 11). Työtä tehdään niin kiinteässä työpaikassa, kuin kentällä. Työt päivien välillä muotoutuvat vahvasti asiakkaiden tarpeiden mukaan. Välillä päivä vietetään tehden terveysterveystoimipisteessä ja joskus saatetaan lähteä asiakkaan kanssa esimerkiksi Kelaan tai sairaala käynnille.

3.2.3 Helppo saatavuus

Onnistuneen haittoja vähentävän työn takana on ajatus siitä, että palveluun on helppo hakeutua matalalla kynnyksellä. Tästä syystä haittoja vähentävää työtä pyritään tekemään tiloissa, jotka sijaitsevat keskustassa tai ainakin sen tuntumassa niin, että sinne pääsee suhteellisen huomaamattomasti ja käyttäen julkista liikennettä. Usein asiakaskunnan liikkumismahdollisuudet esimerkiksi autolla voivat olla huonot, jolloin sijainnin merkitys korostuu.

Aukioloaikojen tulisi olla laajat. Yksi asiakaskunnan asettamista haasteista on se, että heillä ajantaju ei aina ole kunnossa, jolloin liian tiukkojen ja lyhyiden aukioloaikojen kanssa tulee ongelmia. Haittoja vähentävää työtä tulisi tämän takia olla tarjolla useana päivänä viikossa ja päivässä useamman tunnin. Tärkeää on myös se, että aukioloajat ovat suunniteltu asiakaskunnan tarpeiden mukaan. Monilla huumeiden käyttäjillä päivärytmi saattaa olla kääntynyt pääläelleen ja hyvin aikaiset aamuheräämiset eivät ota onnistuakseen. Aikataulujen täytyy siis olla suunniteltu niin, että asiakaskunta hyötyy niistä (Koskela & Ovaska 2017, 15). Näin asiakkaat pääsisivät suuremmalla varmuudella palvelun pariin.

3.2.4 Kunnioittava kohtaaminen

Kuten sosiaalialalla yleensä myös onnistuneen haittoja vähentävän työn taustalla on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen. Huumeiden käyttäjät kohtaavat arjessaan paljon vähättelyä, haukkumista, halveksuntaa ja monia muita negatiivisia kommentteja ja tunteita. Tämän takia on ensiarvoisen tärkeää, että asiakas kohdataan palvelussa ihmisenä, jolla on sama arvo ja oikeudet kuin muillakin.

Kunnioittava kohtaaminen auttaa luottamuksen luomisessa. Oli kohtaaminen kuinka lyhyt tahansa on tärkeää, että asiakkaalle tulee olo, että häntä kunnioitetaan ja kuunnellaan. (Koskela & Ovaska 2017, 12.) Ihminen on laumaeläin, jonka perustarpeisiin kuuluu yhteisöllisyyden tunteminen. Tästä eivät huumeiden käyttäjät eroa, vaikka monesti ihmiset näin helposti ajattelevat. Kunnioittava kohtaaminen voi parantaa asiakkaan oloa, nopeuttaa luottamuksen syntymistä ja syventää ymmärrystä toisia kohtaan.

Kunnioittava kohtaaminen haittoja vähentävässä työssä tarkoittaa sitä, että työntekijät aidosti kuulevat asiakasta. Jos asiakas ei halua raitistua, ei työntekijän tehtävä ole alkaa tuputtaa hänelle erilaisia hoitokeinoja ja palveluita. Asioista voidaan puhua, mutta tärkeää on se, että asiakkaalle jää kohtaamisesta tunne, että hänet on hyväksytty juuri sinä mitä hän sillä hetkellä on. Asiakas on paljon muutakin kuin pelkkä huumeiden käyttäjä ja tämän täytyisi näkyä myös työssä.

3.2.5 Motivoitunut ammattilainen

Asiakaskunta on yleensä hyvin intuitiivista ja he huomaavat helposti, jos työ on työntekijälle pakkopullaa tai jos hän ei tunne oloaan kotoisaksi kyseisen asiakaskunnan seurassa. Tästä syystä luottamuksen syntymisen kannalta on tärkeää, että työntekijät ovat motivoituneita, ymmärtävät työn hyödyt ja ennen kaikkea he ovat sisäistäneet haittoja vähentävän työtteen perimmäisen ajatuksen (Koskela & Ovaska 2017, 11). Siis toisin sanoen, että työntekijät haluavat tehdä juuri kyseistä työtä, tietävät mihin sillä tähdätään ja mitä sillä voidaan saavuttaa. Työntekijän motivaatio lisää myös sitä todennäköisyyttä, että asiakas tulee kohdattua kokonaisvaltaisesti, eikä pelkkänä huumeiden käyttäjänä.

Motivoitunut työntekijä takaa sen, että työ tulee tehtyä hyvin. Työntekijän täytyy kyetä toimimaan asiakkaiden kanssa myös silloin, kun asiakas on päihtynyt. Tällöin kommunikaatio voi olla haastavaa. Kommunikaation tärkeys korostuu myös terveysneuvonta työssä, joka

kuuluu suuresti haittoja vähentävän työn ideologiaan. Työntekijän täytyy kyetä ohjeistamaan ja tiedottamaan asiakasta niin, että asiakas ymmärtää asian tuntematta oloaan kuitenkaan pikku lapseksi (Koskela & Ovaska 2017, 11).

Motivaation lisäksi olisi tärkeää, että asiakaskunta olisi työntekijälle jo hieman ennestään tuttua. Tietäessä asiakaskunnan tarpeista, toiveista ja ajatuksista osaa työntekijä luontevammin ja onnistuneemmin toimimaan heidän seurassa ja täten saadaan aikaan parempia tuloksia. (Koskela & Ovaska 2017, 13.)

4 TERVEYSNEUVONTAPISTEET SUOMESSA

1980- ja 90-luvuilla lisääntynyt huumeiden käyttö toi Suomeen tarvetta uudentlaisille päihdepalveluille. Vuonna 1997 Helsingissä avattiin kokeiluluontoisesti Suomen ensimmäinen terveysneuvontapiste. (Partanen 2017, 2) Vuonna 2017 juhlittiinkin Suomessa tehdyn terveysneuvontatyön 20-vuotis juhlia. Tällä hetkellä Suomessa on Vinkki.info sivuston mukaan yhteensä 51 terveysneuvontapistettä, joissa voi vaihtaa likaisia pistovälineitä puhtaisiin. Toimipisteitä on ympäri Suomea, mutta parhaiten on katettu Etelä-Suomen alue. Kiinteiden toimipisteiden lisäksi Suomessa on myös liikkuvaa terveysneuvontaa Jyväskylän, Vantaan ja Tampereen seuduilla.

Haittoja vähentävän työn uskotaan vaikuttaneen suuresti 1990-luvun lopulla alkaneen HIV-epidemian hallintaan. Päihdehoitotyö kirjassa kerrotaan A- ja B-hepatiitti tartuntojen vähentyneen huumeiden käyttäjien keskuudessa terveysneuvontatyön ansiosta. Terveysneuvontapisteissä voidaan tarjota yhdistelmärokotteita ja osaltaan tämän ansioista tartunnat ovat vähentyneet. (Partanen ym 2015, 278.) Tällä hetkellä suonensisäisesti huumeita käyttävien parissa leviää vahvasti C-hepatiitti. C-hepatiittia vastaan ei ole rokotetta, joten tehokas valistus taudin tarttumisesta on yhä tehokkain keino hillitä taudin leviämistä.

Toimipisteiden toiminnassa ja palveluissa on suuria eroja. Joissain toimipisteissä tarjolla on vain neulojen ja ruiskujen vaihtoa, terveysneuvontaa ja kondomien jakoa, kun taas joissain on mahdollista tehdä neulojen vaihdon lisäksi testejä kuten klamydia tai pika HIV, annetaan rokotetta ja hoidetaan pieniä lääketieteellisiä operaatioita, kuten esimerkiksi tikkienpoisto. Palveluiden laajuus toimipisteessä riippuu vahvasti siitä, kuinka paljon palvelulla on käyttäjiä ja kuinka toimipisteellä on käytössään resursseja.

Pistämiseen liittyvien riskien lisäksi Suomessa terveysneuvontapisteissä panostetaan seksuaaliterveysneuvontaan. Pistämisen lisäksi myös seksin välityksellä leviää tauteja. Huumeiden käyttäjien keskuudessa seksuaaliterveysneuvonta on äärettömän tärkeää, sillä seksiä saataan käyttää esimerkiksi huumeidenkäytön rahoittamiseen tai huumeiden käyttö itsessään saattaa altistaa tilanteille, joissa taudit pääsevät tarttumaan. Suomessa terveysneuvontapisteissä onkin jaossa ilmaisia kondomeja, henkilökunta tarjoaa neuvontaa seksuaaliterveyteen liittyvissä asioissa ja joissain terveysneuvontapisteissä on tarjolla jopa ehkäisykapselin asennusta ja kättilön palveluita. Näitä pisteitä ovat muun muassa Turun Milli ja Oulun Vinkki.

4.1 Terveysneuvonta ja laki

Suomessa huumeidenkäyttäjien parissa tehtävästä terveysneuvontatyöstä on säädetty Valtioneuvoston asetuksessa tartuntataudeista 146/2017. Pykälässä 6 todetaan, että on kunnan tehtävä vastata tartuntatautien ehkäisemiseen liittyvästä terveysneuvonnasta ja huolehdittava siitä, että suonensisäisesti huumeita käyttävillä on mahdollisuus vaihtaa pistovälineitä. (Valtioneuvoston asetus tartuntataudeista 146/2017, 6 §.)

Tartuntatautilain asetuksen lisäksi terveysneuvontapisteissä tehtävään työhön vaikuttaa päihdehuoltolaki. Kuitenkaan terveysneuvontatyön järjestämisestä ei ole laadittu erillistä lakia, joka tarkkaan ilmaisisi kuinka laajasti terveysneuvontatyötä kuuluisi järjestää kussakin kaupungissa.

Päihdehuoltolaissa sanotaan, että kunnan tulee järjestää palvelut kunnassa esiintyvän tarpeen mukaan niin, että ne ovat sisällöltään ja laajuudeltaan riittäviä (Päihdehuoltolaki 41/1986, 1 luku § 3). Tämä pätee myös terveysneuvontatyöhön ja siksi Etelä-Suomessa onkin enemmän terveysneuvontapisteitä, kuin aivan pohjoisessa. Kaupungin koko ja asukasmäärä vaikuttavat siihen, paljonko pisteitä on tarjolla ja kuinka laajat palvelut niissä on.

Lain väljyyden ja vähäisten vähimmäisvaatimusten takia Suomessa ei ole määritelty sitä, mikä taho saa terveysneuvonta työtä huumeiden käyttäjille järjestää. Kunta voi joko järjestää palvelun itse tai ulkoistaa palvelun tuotannon ulkopuoliselle taholle. Terveysneuvontapisteitä tutkiessa voi huomata, että järjestäviä tahoja on useita. Terveysneuvontapisteitä ylläpitää Suomessa muun muassa A-klinikka, Diakonissalaitokset tai erilaiset säätiöt tai yhdistykset kuten esimerkiksi Jyväskylän alueella toimiva SOVATEK-säätiö ja tietenkin kunnat itse.

4.2 Terveysneuvontatyö Rauman Vinkissä

Rauman Seudun Katulähetys ry on vuonna 1985 perustettu yhdistys, jonka tarkoitus on lisätä alueellista hyvinvointia ja auttaa apua tarvitsevia palveluiden piiriin. Terveysneuvontatyö siirtyi Rauman Seudun Katulähetys ry:lle vuonna 2009. Ennen tätä Vinkki toimi samassa rakennuksessa Rauman päihdeklinikan kanssa. Toiminnan siirryttyä Toivontalon tiloihin alkoi asiakasmäärät nousta ja välineiden vaihto on lisääntynyt näihin päiviin asti.

Toimintaa rahoittaa Rauman kaupunki. Uudet pistovälineet ja vanhojen pois kuljettaminen menee Rauman kaupungin budjetista. Työntekijöiden palkat ja tilojen maksut kuuluvat Rauman Seudun Katulähetys ry:lle.

Rauman Vinkin toiminta toteutetaan Raumalla Toivontalon tiloissa. Toivontalossa järjestetään päivätoimintaa muillekin asiakasryhmille. Tilat eivät siis ole pelkästään terveysneuvontatyölle pyhitettyjä. Tämä muokkaa työstä erilaista verrattuna terveysneuvontapisteisiin, joilla on omat tilat.

Toivontalossa kulkee monen eri asiakasryhmän edustajia ja palvelut ovat kaikille suunnattuja. Esimerkiksi sosiaalineuvontaa saavat kaikki, eikä tämä ole pelkästään suonensisäisiä huumeita käyttävien palvelu. Ennen haastatteluja käytyjen keskusteluiden mukaan Toivontalon henkilökunta pitää asiakaskunnan moninaisuutta hyvänä asiana. He uskovat, että näin suonensisäisten huumeiden käyttäjän uskaltavat palvelun piiriin paremmin, kun ei leimaudu johonkin tiettyyn asiakasryhmään.

Toivontalossa on tällä hetkellä useita työntekijöitä mutta heistä yksi, sairaanhoitaja Teresa Raita, on nimetty selkeästi vastuuseen Vinkki toiminnan pyörittämisestä ja hän yksinään muodostaa Vinkin vakituisen henkilökunnan. Kuitenkin kaikki Toivontalon työntekijät osallistuvat myös Vinkin toimintaan, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla tai vapaana.

Vinkin vastuuhenkilö Teresa Raita on tällä hetkellä ainoa toivontalolla työskentelevä sairaanhoitaja. Hänellä on sairaanhoitajan vastaanotto Toivontalon tiloissa joka tiistai. Tällöin kaikki Toivontalon asiakkaat voivat käydä hänen luona mittauttamassa esimerkiksi verenpaineensa. Vuoteen 2011 asti Toivontalolla oli töissä sairaanhoitajan lisäksi myös terveydenhoitaja.

Toivontalon terveyden- ja sairaanhoitajapulan takia erilaisten testien kuten klamydia, hiv tai raskaustestien teko ei enää onnistu. Aikaisemmin Toivontalolla pystyttiin suorittamaan teste-

jä ja antamaan esimerkiksi hepatiitti a- ja b yhdistelmä rokotteita. Tämä muuttui, kun Toivontalolla työskennellyt terveydenhoitaja lopetti. Nykyään asiakkaan pyytäessä testejä, varataan hänelle aika terveystieteiden keskukselle.

4.3 Vaihtomäärät Raumalla

Ennen vuotta 2009 Rauman Vinkkiä pyöritti eri toimija. Tältä ajalta ei ole käytettävissä tilastoja välineiden vaihtomääristä. Silloin toiminta oli Teresa Raidan mukaan vielä pientä ja asiakkaat eivät olleet kunnolla löytäneet palvelun piiriin. Samaa kertoo myös Rauman Seudun Katulähetys ry:n keräämät tiedot, jotka näyttävät selkeästi kuinka pientä toiminta oli vielä vuonna 2009.

Toiminnan alkaessa Toivontalolla 2009 Vinkissä asioi yhteensä vain kuusi henkilöä ja käyntejä on kirjattu 28 koko vuodelle. Vuonna 2009 annettuja ruiskuja ja neuloja oli molempia 1382 kappaletta. Vuoteen 2011 asti asiakasmäärä on ollut kasvava. 2012 asiakasmäärässä tuli pudotus 32 asiakkaasta 22 asiakkaaseen. Suoranaista syytä pudotukselle on vaikea sanoa, mutta esimerkiksi työntekijöissä tapahtuneet vaihdokset saattavat olla vaikuttava tekijä. Vuosien 2011 ja 2012 välillä Vinkissä toiminut terveydenhoitaja vaihtoi työpaikkaa. Vuodesta 2013 asti asiakasmäärät ovat nousseet viime vuoteen asti, jolloin asiakkaita oli yhteensä 90. Käyntejä kirjattiin 837, annettuja ruiskuja kirjattiin 52070 kappaletta ja neuloja 54817 kappaletta. Vaikka asiakasmäärä tippui vuonna 2012, niin kirjatut käyntikerrat ja annettujen ruiskujen ja neulojen määrä ovat nousseet vuodesta 2009 tähän päivään asti. (liite 1.)

Viime vuoden puolella asiakkaista yli 70% oli miehiä. Naisten määrä on kasvanut vuodesta 2009 ja suurin kasvu on vuosien 2014 ja 2015 välillä, jolloin naisten määrä kaksinkertaistui 6 asiakkaasta 12 asiakkaaseen. Tämän jälkeen naiset ovat tilastojen perusteella löytäneet entistä paremmin palvelun piiriin. (liite 1.)

4.4 Rauman Vinkki suhteessa muihin Suomen terveysneuvontapisteisiin

Suomessa on tällä hetkellä 51 terveysneuvontapistettä (Vinkki.info terveysneuvontapisteet 2018). Niiden palveluissa on suuria eroja. Eroavaisuuksien taustalta löytyy useita tekijöitä. Ainoa Suomen laissa määrätty palvelu on se, että suonensisäisten huumeiden käyttäjille täytyy tarjota terveysneuvontaa ja mahdollisuus vaihtaa likaiset välineet puhtaisiin. Tämä jättää palvelun tuottajalle vapauksia päättää itse kuinka laajasti palveluita tuotetaan.

Useissa kaupungeissa palvelutarjontaan on otettu välineiden vaihdon lisäksi mukaan myös muita terveyttä edistäviä toimia. Vaihto mahdollisuuden ja neuvonnan lisäksi joissain toimipisteissä on tarjolla rokotuksia, mahdollisuus testata joitain tarttuvia tauteja kuten klamydia ja HIV, saada neuvontaa ja tukea ehkäisyyn järjestämiseen tai erilaisia koulutuksia kuten A-klinikan lumipallo koulutus.

Verratessa Rauman Vinkin palveluita muiden Suomessa toimivien pisteiden palveluihin huomasin Rauman toiminnan olevan suhteellisen samalla tasolla, kuin muiden samaa kokoa olevien kaupunkien. Huomattavin ero Rauman (39 636asukasta, 12/2017) ja muiden samaa kokoa olevien kaupunkien välillä ilmenee aukioloajoissa. Monien muiden kaupunkien terveysneuvontapiste on auki vain parina päivänä viikossa. Raumalla sen sijaa terveysneuvontapiste on avoinna joka päivä Toivontalon aukioloaikoina. Tämän näkisin suurena etuna, sillä laajat aukioloajat lisäävät todennäköisyyttä, että asiakkaat löytävät palvelun piiriin.

Kaupungeissa, joiden väkiluku on 10 000-15 000 asukasta suurempi kuin Rauman oli jo joillain paikkakunnilla tarjolla rokotukset A- ja B-hepatiittiin. Rauman väkilukua 10 000-15 000 asukkaalla pienemmissä kaupungeissa taas oli useimmissa tarjolla vain välineiden vaihtoa ja neuvontaa. Joillain paikkakunnilla oli käytössä rokotuksien ja testien suhteen sama käytäntö kuin Raumalla. Näiden havaintojen suhteen toteaisin Raumalla tehtävän terveysneuvontatyön olevan hyvin samalla tasolla, kuin muissa saman kokoluokan kaupungeissa.

Kaupungin koko ei kuitenkaan ole suorassa suhteessa palveluiden laajuuteen. Forssassa, jonka väkiluku on Wikipedian mukaan ollut vuoden 2017 elokuussa 17 201 asukasta, on tarjolla laajat palvelut. Terveysneuvontapisteiden palveluihin kuuluu välineiden vaihdon ja neuvonnan lisäksi mahdollisuus myös A- ja B-hepatiitti rokotuksiin, tartunta- ja sukupuolitauti testeihin, hoitotoimenpiteisiin ja palveluohjaukseen. Tämän lisäksi Forssan terveysneuvontapiste on avoinna viitenä päivänä viikossa. Kotkassa, jonka väkiluku on vuoden 2017 elokuussa Wikipedian mukaan ollut 53 730, on tarjolla vain välineiden vaihto, neuvonta ja palveluohjaus. Kotkan Vinkki on avoinna kahtena päivänä viikossa.

Eroavaisuuksia henkilöstössä ja välineissä, kuten filttäreissä tai särmäisjäteastioissa löytyy toimipisteiden väliltä. Näihin tekijöihin vaikuttaa vahvasti taloudelliset seikat. Henkilöstön määrään ja koulutuksen tasoon olisi hyvä panostaa taloudellisesti. Useimmissa pisteissä työskentelee sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Tämän lisäksi pisteissä saattaa työskennellä sosiaalihojaaja ja lääkäreitä. Turun Millissä henkilökuntaan kuuluu Turun kaupungin sivujen mukaan lääkäri, terveydenhoitaja ja kättilö. Kun kyetään palkkaamaan eri alan osaajia,

saadaan samalla myös tuotettua laajempia palveluita eli henkilöstön määrä ja koulutus vaikuttaa vääjäämättä tarjottaviin palveluihin.

Välineiden erot ja niiden vaikutus asiakkaiden tyytyväisyyteen on yleensä suuresti kiinni asiakkaasta itsestä ja hänen mielipiteistä. Kaikissa toimipisteissä on tarjolla perusvälineet. Suuremman budjetin terveysneuvontapisteissä voi olla esimerkiksi tarjolla erilaisia maksullisia filttereitä.

Palveluihin vaikuttaa vahvasti palveluntarve. Pienemmissä kaupungeissa, joissa asiakaskunta on pieni, tai joiden lähellä on suurempia terveysneuvontapisteitä, ei yksinkertaisesti ole tarvetta niin suurelle toiminnalle. Kaupungeissa, joissa palveluntarve on suurempaa, on tärkeää, että palveluita tarjotaan laajasti. Suurempien kaupunkien terveysneuvontapisteissä on hyödyllistä olla mahdollisuus erilaisiin testeihin ja rokotteisiin. Tällöin asiakkaat saavat palvelun ilman, että mukaan täytyy ottaa terveyskeskuksia. Näin asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun ja terveyskeskuksien työtaakka helpottuu. Suuremmissa kaupungeissa, kuten Helsinki, Tampere ja Turku, tarjotaan rokotteita ja testejä. Pienemmissä kaupungeissa yhteistyö terveyskeskuksien kanssa näyttäisi olevan suhteellisen yleistä.

Raumalla tarjottaviin palveluihin vaikuttaa sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien puute. Tämän takia palveluissa ei Rauman Seudun Katulähetys ry:n Teresa Raidan mukaan ole tarjolla erilaisia testejä, kuten klamydia tai hiv, eikä myöskään rokotuksia. A-klinikan ja sosiaali- ja terveysministeriön ylläpitämän vinkki.info sivuston mukaan terveysneuvontapisteiden tyyppillisiin palveluihin kuuluu testit ja rokotukset. Useissa toimipisteissä näitä palveluita onkin tarjolla, mutta nämä pisteet sijaitsevat monet Raumaa suuremmissa kaupungeissa. Suuremmissa kaupungeissa, joissa budjetti on suurempi ja tarvetta esiintyy enemmän saattaa terveysneuvontapisteessä olla töissä useita sairaanhoitajia ja lisäksi vielä muita terveydenhuollon ammattilaisia. Tällöin palveluita kyetään tarjoamaan laajemmalla rintamalla.

5 TUTKIMUS JA TOTEUTUS

Rauman Vinkin asiakkaiden mielipidettä lähdin tutkimaan suorittamalla heille teemahaastattelun, joka on lähellä puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidusta haastattelusta teemahaastattelu eroaa kuitenkin siinä, että teemahaastattelusta puuttuu kaikille samat kysymykset. Teemahaastattelussa kysymysten muodot voivat erota toisistaan, mutta jokaiselta

kysytään kysymyksiä samoista teemoista. Näiden teemojen avulla haastattelija ja haastateltava käyvät dialogia aiheista. Dialogin suunnan määrää haastateltava. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47-48.)

Sirkka Hirsjärven ja Helena Hurmeen kirjassa Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö todetaan teemahaastattelun olevan joustava menetelmä, jonka avulla voidaan saada syvällistä tietoa tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelun vahvuus syntyy siitä, että haastattelun kulkiessa tiettyjen teemojen varassa, eikä haastattelijan laatimien tarkkojen kysymysten varassa, pääsee tutkittavien ääni kuuluviin ilman, että haastattelijan näkökulmat ohjaavat haastattelua liikaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.) Tämän takia päädyin teemahaastatteluun menetelmänä, sillä halusin saada kokonaisen kuvan siitä kuinka haastatellut Rauman Vinkin asiakkaat palvelun kokevat.

Hirsjärvi ja Hurme ovat kirjassaan avanneet teemahaastattelun ideaa Mertonin, Fiskin ja Kendallin kirjan *The Focused Interview* pohjalta. Kirjassa kohdennetun haastattelun ominaispiirteiksi määritellään neljä kohtaa. Ensimmäiseksi tehdään olettaus, että haastateltavat ovat kaikki kokeneet jonkin tilanteen, seuraavana haastattelija itse tutustuu tutkittavaan ilmiöön, tämän jälkeen haastattelija päätyy tiettyihin oletuksiin, joiden pohjalta hän luo haastattelun kysymykset ja lopuksi haastattelu suoritetaan haastateltavien kanssa niin, että haastattelun suunnan määrittää haastateltava, eikä haastattelija. Teemahaastattelu itsessään eroaa *The Focused Interview* kirjan kohdennetun haastattelun ominaispiirteistä hieman, mutta noudattaa kuitenkin suurin piirtein samoja linjoja. Terminä teemahaastattelu on vain Suomessa käytössä oleva. (Hirsjärvi & Hurme 2010. 47–48.)

Pohtiessani sitä, kuinka asiakkaiden tyytyväisyyttä saataisiin selville päädyin laatimaan haastatteluun teemoja, joiden kautta asiakkaiden tyytyväisyyttä voitaisiin saada selville. Haastattelussa ei voi kysyä vain oletko tyytyväinen, sillä kysymys itsessään ei tarjoaisi paljoakaan tietoa. Tämän sijaa mietin mistä terveysneuvontapisteiden asiakkaiden tyytyväisyys palveluun kumpuaa ja mitkä seikat palvelussa vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Näiden eri tekijöiden kautta laadin teemat ja niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä, joiden tarkoitus on avata paremmin sitä, kuinka tyytyväisiä Rauman Vinkin asiakkaat ovat palveluun.

Teemoja pohdin kirjallisuuden ja omien kokemuksieni kautta päätyen siihen lopputulokseen, että valitsemani teemat koskevat jokaista Vinkissä asioivaa ja vaikuttavat myös vahvasti heidän tyytyväisyyteensä. Näitä teemoja lähdin tarkentamaan luoden seitsemän suuntaa antavaa kysymystä, joiden tarkoitus on herättää ajatuksia haastattelussa ja viedä keskustelua eteenpäin. Lopulta haastattelutilanteessa kävimme haastateltujen kanssa läpi näitä teemoja

laatimieni kysymysten ja hetkessä heränneiden kysymysten ja ajatusten pohjalta. Näistä alustavista kysymyksistä huolimatta jokainen haastateltu päätti itse mitä teemaa ja aihetta he halusivat korostaa ja käydä enemmän läpi.

Teemoja oli kolme. Teemat olivat välineet, henkilökunta ja tilat. Teemat syntyivät pohjatietojen perusteella siitä, mitkä kaikki tekijät vaikuttavat asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen juuri tämän työn kohdalla. Tutustuttuani aineistoihin ja miettiessäni omia kokemuksiani tulin siihen johtopäätökseen, että nämä kolme teemaa sisältävät hyvin juuri niitä tärkeitä tekijöitä, joiden perusteella asiakkaiden kokema tyytyväisyys tai tyytymättömyys muodostuu. Näiden teemojen avulla myös aineiston luokittelu helpottui ja eri tekijöiden vaikutus näyttäytyi selkeämmin.

5.1 Teemat

Välineet teema sisältää kysymyksiä siitä kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat välineiden laatuun ja siihen mitä on saatavilla. Välineiden laatu on kiinnostuksen kohteena siksi, että asiakkaat lähtökohtaisesti odottavat terveysneuvontapisteiltä juurikin välineiden vaihtoa. Jos välineet ovat huonolaatuisia, näyttäytyy se väistämättä asiakkaiden tyytymättömyytenä palveluun. Toimivat välineet ovat siis yksi asiakkaiden perustarve palvelun suhteen. Myös omien kokemusten perusteella toimivien välineiden saatavuus lisää suuresti asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Asiakkaat tuntuvat olevan valmiita matkustamaan pidempiäkin matkoja hyvien välineiden perässä, jos tämä vaan on sen hetkessä elämäntilanteessa mahdollista.

Henkilökunta teemaan sisältyy useampi kysymys, jotka liittyvät henkilökunnan luotettavuuteen, heidän tapansa kohdata asiakkaat ja siihen, kuinka he toteuttavat työtänsä esimerkiksi terveysneuvontaa. Tämä teema on asiakkaiden tyytyväisyyteen vahvasti vaikuttava, joten olen tietoisesti painottanut tätä enemmän, kuin teemaa välineet tai tilat. Oletettavaa onkin, että suurin aika haastattelusta menee juuri tämän teeman parissa. Esimerkiksi A-klinikan laatimassa haittoja vähentävän työn oppaassa onnistuneen kohtaamisen kriteereissä mainitaan luottamus ja motivoitunut ammattilainen (Koskela & Ovaska 2017, 12). Tästä syystä juuri se miten asiakkaat kokevat henkilökunnan, on yksi suuri mielenkiinnonkohde työssäni. Kunnioittava kohtaaminen voidaan myös nähdä yhtenä asiakkaiden tarpeena, sillä jokainen ihminen tarvitsee kunnioittavaa ja inhimillistä kontaktia muihin. Kyseisen asiakaskunnan kohdalla tämän tyyppinen kohtaaminen saattaa olla harvinaista, jolloin terveysneuvontatyössä sen merkitys on erityisen suuri.

Tilat teema sisältää kysymyksiä tilojen sopivuudesta ja sijainnista. Mukana on myös kysymys siitä olisiko omat tilat asiakkaiden mieleen. A-Klinikan haittoja vähentävä työn oppaassa helppo saatavuus mainitaan yhtenä onnistuneen haittoja vähentävän työn pilarina (Koskela & Ovaska 2017, 12). Raumalla terveystyöjärjestetään Toivontalolla muun toiminnan yhteydessä mikä vaikuttaa suuresti siihen, millaisena asiakkaat palvelun kokee. Haastattelun idea oli selvittää vaikuttavatko yhteiset tilat positiivisesti vai negatiivisesti asiakkaiden tyytyväisyyteen. Asiakkaiden tarpeet tilojen suhteen suuntautuvat siihen, että tilojen tulisi olla helposti saatavilla ja niihin pääsyn tulisi olla vaivatonta ja huomaamatonta.

5.2 Haastattelut

Haastattelut suoritettiin Raumalla Toivontalon tiloissa. Ensimmäisen haastattelun suoritin sivummallalla työntekijöiden tiloissa, loput suoritettiin Vinkin tiloissa. Alkuun yritimme sopia erikseen haastatteluun aikoja, mutta tämä ei odotetusti toiminut. Silloin haastateltavat eivät saapuneet paikalle. Lopulta vietin Toivontalolla yhteensä 4 päivää, joiden aikana onnistuin keräämään tarvittavan aineiston. Tällöin tavoitin myös heitä, kenen kanssa oli aikaisemmin sovittu haastatteluajasta, mutta he eivät olleet saapuneet paikalle. Yhteensä haastatteluja sain lopulta 6 kappaletta. Haastatteluiden minimimääräksi olin asettanut 5 haastattelua. Kaikki haastatellut antoivat luvan haastatteluiden äänittämiseen.

Haastattelutilannetta pyrin helpottamaan sillä, että teemat eivät itsessään sisältäneet arkaluonteisia kysymyksiä. Jos haastateltu itse halusi sivuta arkaluonteisia aiheita, oli sekin hyväksyttävää. Samalla tämä tuki haastateltujen tunnetta haastattelun anonymiteetista, sillä en kysellyt heidän ikää, sukupuolta, siviilisäätyä tai muuta tietoa mikä edesauttaisi heidän tunnistamista.

6 HAASTATTELUIDEN TULOKSET

Useimmat haastattelut olivat suhteellisen tiiviitä pakkauksia, mutta teemoihin sain haastateltavilta vastauksia kiitettävästi. Haastattelu tyylin ansiosta jokainen haastattelu oli erilainen ja niistä on huomattavissa, kuinka eritavalla eri haastateltavat painot-

tavat asioita. Seuraavaksi avaan haastatteluiden tuloksia ja käyn läpi, mitä haastateltavat ovat kustakin teemasta sanoneet ja pohtineet.

6.1 Välineet

Teemana välineet saivat asiakkailta paljon painotusta. Suurin osa haastatelluista näki Vinkin pääasiallisena työnä juurikin välineiden vaihdon. Sen sijaa terveysneuvontatyö ei heiltä saanut painotusta. Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä välineiden tämän hetkiseen laatuun.

Useampi haastateltu kuitenkin totesi että välineiden laadussa on havaittavissa paljon vaihtelua. Haastateltu D totesi että ” Hyvin vaihteleva, se siis se on ihan oikeesti välillä tulee neuloja paketista niin ne on tylsiä”. Myös kaksi muuta haastateltua mainitsivat neulojen olevan välillä selkeästi tylsiä jo uutena. Kuitenkin kysyttäessä muista neulamerkeistä haastatellut totesivat, etteivät muut ole sen parempia. Verrattuna vaikka apteekista hankittaviin neuloihin, ei eroa ollut havaittavissa. Tämän seikan ei siksi koettu vaikuttavan omaan tyytyväisyyteen, sillä yksikään merkki ei tarjoa neuloja, jotka olisivat takuuvarmasti aina teräviä. Lisäksi Vinkin neulat ovat asiakkaille ilmaisia toisin kuin esimerkiksi apteekista haetut.

Toinen välineisiin liittyvä ongelma ilmeni pumpuissa. Useampi haastateltava sanoi, että pumput ovat liian jäykkiä, mikä hankaloittaa pistämistä huomattavasti. Etenkin huonojen verisuonien kanssa jäykkä pumppu tekee pistämisestä välillä jopa mahdotonta. Pumpuista puuttui kahden haastatellun mukaan välillä myös kuminen osa ja tämä hankaloitti pumpun käyttöä. Haastateltu B totesi huonojen pumppujen käytöstä kysyttäessä, että huonot pumput valskaavat ja ovat jäykkiä käyttää. Haastateltu B sanoi myös, että kyseessä on jokin eri pumppu merkki kuin mikä Vinkissä tällä hetkellä on käytössä. Hän kertoi, että aina aika ajoin huonoja pumppuja tulee, mutta tällä hetkellä edellisestä huonojen pumppujen sarjasta on jo aikaa. Huonojen pumppujen merkkiä haastateltu B ei osannut sanoa.

Välineiden saatavuudessa oli haastateltujen mukaan ollut välillä katkoja. Haastateltu E totesi, että välillä on ollut etenkin oranssien neulojen saatavuudessa katkoja, mutta

viime aikoina katkoilta on välttytty. Muut haastatellut olivat samaa mieltä, että aikaisemmin katkoja on ollut, mutta viime aikoina välineitä on aina ollut saatavilla. Muiden haastateltujen mielestä myös ruskeiden neulojen saatavuudessa oli ilmennyt katkoja.

Välineissä ilmeneviä puutteita ei suurin osa haastatelluista osannut nimetä ollenkaan. Haastateltu A sanoi kaipaavansa pidempiä ruskeita neuloja, mitä on ollut jaossa toisessa Vinkissä, jonka palveluita hän oli käyttänyt. Haastateltu D taas sanoi, että etenkin juuri käyttämisen aloittaneille kiristin olisi mukava lisä. Tämä ei normaaliin Vinkki välineistöön kuulu, mutta haastatellun mielestä monet hyötyisivät siitä. Puutteista puhuttaessa haastateltu C nosti esille pohdintansa siitä, kuinka puhdistuslappuja käsitellään paljain käsin, jolloin niiden hygieenisuus häviää. Haastateltu sanoi, ettei asia häntä haittaa, mutta tätä hän oli useampaan otteeseen pohtinut.

Kun kysyi haastatelluilta puuttuvista särmäisjäteastioista, heistä neljä kuudesta piti niitä hyvänä ajatuksena. Kahden mielestä särmäisjäteastioita ei tarvita, sillä välineet saa kuljetettua Vinkkiin muutenkin. Sen sijaa neljä haastatelluista piti niitä tarpeellisena muun muassa turvallisuuden ja yleisen siisteyden takia. Haastateltu A totesi ” et se on vähän huono ku tääl ei oo mittään mihin saa laitettuu, joutuu itte kattoo kotoo aina et mihin niit laittelee” ja haastateltu E totesi lyhyesti ja ytimekkäästi ” Semmonen ois hyvä olla”. Kuitenkin särmäisjäteastiat olivat neljän haastatellun mielestä hyvä lisä vasta sitten, kun niiden puuttuminen tuotiin heidän tietoisuuteen. Itse yksikään haastatelluista ei siis astioita kaivannut. Siksi suoranaisesti tyytyväisyyteen vaikuttavaksi puutteeksi tätä ei voi sanoa.

Kaikkien haastatteluiden perusteella Vinkin asiakaskunta on siis tyytyväinen tuotteiden tämän hetkiseen laatuun ja saatavuuteen. Yksi iso soraääni haastatteluissa kuului. Rauman Vinkki siirtyi vuoden 2017 lopulla järjestelmään, jossa neuloja ja pumppuja saa molempia yhdellä käyntikerralla korkeintaan 60 kappaletta. Tämä aiheuttaa suurta ärsytystä yhdessä haastatellussa ja myös muut haastatellut siihen kiinnittivät huomiota. Kahta haastateltua tämä rajoitus ei haitannut ollenkaan. Haastateltu D toi esille sen, että huumeidenkäyttäjia on monella eri tasolla. Osa käyttää aktiivisesti, osa yrittää päästä huumeista eroon ja niin edelleen. Kun pyrkii päihteistä eroon, jatkuva Vinkissä käyminen voi vain vaikeuttaa asioita. Haastateltu D sanoi ymmärtävänsä

sen, että halutaan pitää ihmiset palvelun piirissä ja sitä kautta hieman seurannassa etteivät ihmiset syrjäydy, mutta että rajoitusten täytyisi olla hieman joustavampia ja enemmän tapauskohtaisia. Hän totesi myös ” aina tulee se kimmoke ku sä kättelet täs et joku on vaikka piriä vetäny, nii sit se rupee itellä takoo tuolla takaraivos”. Haastateltu D toi siis esille hyvän pointin siitä, kuinka tämän kaltainen rajoitus voi olla joillekin asiakkaille myös haitallinen, eikä missään mielessä toipumista edistävä.

Rajoitukseen kiinnitti erityisesti huomiota myös haastateltu B, jonka mielestä Rauman Vinkin ainoa miinus on uusi 60 rajoitus. Hän ihmetteli suuresti sitä, mistä juuri kyseinen luku on keksitty. Haastateltu B:n mielestä parempi olisi, jos luku olisi edes tasan 100, jolloin myös Vinkin työntekijöillä olisi helpompaa. Hän sanoi myös, että neulat eivät riitä edes viikoksi, jos kaksi ihmistä niitä käyttää. Tästä syystä haastateltu B:n mielestä rajoitus pitäisi purkaa.

Haastateltu C otti asiaan erilaisen kannan. Häntä 60 rajoitus ei häirinnyt. Hän totesi että ”vähän siitä on jotku kärissy, mut ku se oli joskus 40, ja sit se otettiin se 40 pois et sit sillon sai ihan niin mont ku toi, mut se ei sekään toimi”. Hänen mielestä nykyinen 60 on ihan hyvä tai että myös 80 voisi toimia. Haastateltu C:n puheista voi kuitenkin päätellä, että myös muita Vinkin asiakkaita kyseinen rajoitus häiritsee ainakin joissain määrin.

Rajoitus jakaa siis Vinkin asiakkaiden mielipiteet rankasti. Toivontalolla usein asioivia kyseinen rajoitus ei häiritse, sillä he kykenevät vaihtamaan neuloja aktiivisemmin. Sen sijaa niitä asiakkaita, jotka yrittävän minimoida Toivontalolla asioinnin kyseinen rajoitus häiritsee suunnattomasti. Tällöin kontaktit vanhoihin tuttuihin ja vanhaan elämään, josta yrittää mahdollisesti päästä irti, säilyy pakolla, jos haluaa vaihtaa neuloja. Kyseinen rajoitus on monimutkainen ja palvelee osaa Vinkin asiakkaista. Sen aiheuttamat negatiiviset tunteet tuotiin kuitenkin hyvin vahvasti esille, joten sillä on selkeä vaikutus asiakkaiden tyytyväisyyteen.

6.2 Henkilökunta ja kanssakäynti

Useimmat haastatelluista totesivat Vinkin henkilökunnan olevan asiantuntevaa ja luottamuksen arvoista. Monet totesivat, että kaikkea ei tule kerrottua, mutta suurelta osin he ajattelivat voivansa puhua mieltä painavista asioista Vinkin henkilökunnan kanssa. Monet haastatellut ajattelivat Vinkin henkilökunnan olevan melkein kaikki Toivontalon työntekijät ja muutama taas mielsi Vinkin työntekijäksi vain Teresa Raidan.

Vinkin ja Toivontalon henkilökunta sai paljon positiivista kommenttia siitä, kuinka kaikkia huomioidaan, eikä ketään jätetä ulkopuolelle. Haastateltu C totesi henkilökunnan olevan hauskaa ja, että hän ei ikinä tunne olevansa ulkopuolinen. Haastateltu B totesi, että heidän kanssa pystyy juttelemaan mistä milloinkin ja se ei ole ahdistavaa.

Teresa Raita, joka on ainoa varsinainen Vinkin työntekijä, sai haastatelluilta paljon kiitosta työstä mitä hän tekee heidän puolesta. Haastatellut kokivat Teresan aidosti luotettavaksi. Monet myös sanoivat Teresan tekevän työtä aidosti heille ja esimerkiksi haastateltu D totesi ”jos on joku kysymys ja kysyy Teresalta, niin jos ei Teresa tiedä, niin se yrittää katkoa, että sitä tietoa et kyl se niinku tekee ihan suurella sydämellä tota hommaa”. Kiitosta jaettiin myös siitä, että Teresa tuntuu aidosti kuuntelevan heitä ja näkevän heidät ihmisinä sen sijaa että hän näkisi heidät pelkkinä käyttäjinä.

Henkilökohtaisella tasolla Vinkin henkilökuntaan oltiin siis todella tyytyväisiä. Henkilökunnan tavoitettavuuteen kiinnitettiin kuitenkin huomiota. Haastateltu F kertoi, että Vinkissä on huonosti henkilökuntaa paikalla. Hän kertoi käyneensä Vinkissä haastattelu päivänä ja silloinkaan paikalla ei ollut henkilökuntaa. Hän myös totesi, että Vinkissä asiointi on monesti hyvin nopea toimitus, jossa vain vaihdetaan neulat ja lähdetään. Hän kuitenkin totesi, että enempää hän ei kaipaakaan, sillä jos tulee jotain asiaa, niin voi aina itse käydä kysymässä. Kukaan muu haastatelluista ei tuonut esille, että Vinkissä toiminta olisi välineiden vaihto ja ulos mentaliteetilla toimivaa. Haastateltu C totesi ”Joo et ei se oo vaan käynti ja pois. Et siin niinku käydään kaikkia muita asioita läpi”. Joten henkilökunnan kanssa vietettävä aika on hyvin vahvasti

ihmiskohtaista. Muiden haastatteluiden perusteella sai kuvan, että myös juttelulle ja kohtaamiselle annetaan aikaa välineiden vaihdon yhteydessä. Kuitenkin myös muut kuin haastateltu F mainitsivat sen, että henkilökunta on vähäistä. Eräs haastatelluista kaipasi myös Rauman Vinkille mahdollisuutta lääkärin vastaanottoon. Haastateltu on käyttänyt suuremman kaupungin Vinkki palvelua ja nosti erityisesti esille sen, kuinka siellä oli mahdollisuus myös päästä lääkärin luokse. Lopuksi tämä haastateltu totesi, että jos lääkäreitä ei ole mahdollista saada, niin ainakin toinen sairaanhoitaja Vinkkiin tarvittaisiin.

6.2.1 Terveysneuvonta

Terveysneuvontaan liittyvä kysymys aiheutti haastateltaville vaikeuksia. Kuunneltaessa vastauksia sai kuvan, että vaikka terveysneuvontaa Raumalla tarjotaan, eivät asiakkaat useinkaan tiedä, mitä kaikkea terveysneuvonta pitää sisällään. Kysyttäessä haastatelluilta olivatko he pyytäneet tai saaneet terveysneuvontaa, vastasivat kaikki ensin ei. Kun asiasta juteltiin enemmän, alkoi löytyä useita esimerkkejä tilanteista, joissa terveysneuvontaa oli annettu. Vain yhden haastatellun kanssa oli joskus käyty läpi sitä, mitä kaikkea terveysneuvonta voi pitää sisällään, mutta tämäkin oli tapahtunut toisessa kaupungissa.

Kaikki haastatelluista uskoivat saavansa laadukasta terveysneuvontaa Vinkistä. Useimmilla haastatelluilla oli kokemusta lähinnä tikkien poistosta ja pistokohtien kunnon arvioinnista. Haastateltu D puhui kunnioittavaan sävyyn siitä, kuinka paljon hän luottaa Vinkin henkilökunnan osaamiseen juuri pistokohtien kunnon arvioinnissa. Hän kertoi soittavansa monesti Teresa Raidalle ennemmin kuin menevänsä terveyskeskukseen, jos pistokohtien kanssa tulee ongelmia. Tähän syyksi haastateltu D totesi sen, että Teresa Raita tietää mitä tekee ja hän kohtaa asiakkaat ihmisinä, mikä on Rauman terveyskeskuksessa hänen mukaan täysi mahdottomuus.

Vain yhdellä haastatelluista oli kokemuksia toisen kaupungin Vinkistä. Siis vertailuun eri paikkakuntien terveysneuvonnan välillä haastatelluista eivät kyenneet muut kuin yksi. Haastateltu A, jolla on kokemusta myös muista Vinkeistä totesi, että Rauman Vinkissä terveysneuvonta on laadukasta erityisesti siksi, että työntekijä näkee

asioiden suhteen vaivaa. Tämän lisäksi Raumalla on välineiden vaihdon lisäksi tarjolla henkistä apua.

Useiden haastatteluiden yhteydessä kävi ilmi myös se, että useat haastatellut olivat saaneet palveluohjausta Vinkistä. Tätä ei yksikään haastateltu ollut suoraan itse pyytänyt, vaan sitä on Raumalla annettu keskusteluiden yhteydessä. Kysyttäessä terveysneuvonnan saatavuudesta haastateltu C totesi uskovansa siihen, että neuvontaa saa tai jos ei saa niin, että ainakin ohjataan eteenpäin oikean palvelun pariin. Monet haastatellut myös kehuivat sitä, kuinka Vinkissä ymmärretään myös asiakkaan näkökulma ja näin ollen kyetään antamaan oikeanlaista tukea.

Muutama haastateltu kiinnitti huomiota siihen, että seksuaaliterveys ja tautien leviäminen seksiteitse voisi saada hieman enemmän huomiota osakseen Raumalla tehtävässä terveysneuvonta työssä. Haastateltu D totesi terveysneuvonnasta ja tarttuvista taudeista, että ”se on ehkä semmonen mitä tohon terveysneuvontan niinku kannattas toitottaa, et se ei oikeesti oo pelkät ne välineet”. Myös haastateltu A koki seksuaaliterveyden olevan kovin pienessä roolissa Raumalla ja kehui omien kokemusten perusteella erään toisen kaupungin Vinkkiä ja heidän suhtautumista seksuaaliterveyden vaalimiseen.

Laadusta haastatelluilla oli enimmäkseen positiivista sanottavaa. Saatavuuden suhteen ilmeni kuitenkin joitain kriittisiä mielipiteitä. Haastateltu F totesi, että Vinkistä olisi hyvä saada terveysneuvontaa, jos sille on tarvetta mutta henkilökunnan vähäisyyden takia hän ei suhtautunut asiaan täysin positiivisesti. Myös haastateltu A sanoi, että olisi hyvä asia, että olisi myös toinen sairaanhoitaja Teresa Raidan lisäksi. Haastateltu E taas sanoi, että hän on kyennyt hoitamaan Teresa Raidan kanssa kaiken tarpeellisen, eikä kokenut että asioiden jutteleminen ja hoitamisen esteenä olisi ollut henkilökunnan vähäisyys.

Terveysneuvonnasta keskusteltaessa haastatellut puhuivat melkein täysin Teresa Raidasta ja muiden Toivontalon työntekijöiden rooli jäi hyvin minimaaliseksi.

6.2.2 Testit ja rokotteet

Testien ja rokotteiden suhteen haastateltujen mielipiteet jakautui huomattavasti. Noin puolet haastatelluista oli sitä mieltä, että olisi ehdottomasti hyvä, jos Vinkkiin saatavaksi mahdollisuus testeihin ja rokotuksiin. Haastateltu B totesi, että olisi hyvä, jos testit ja rokotteet olisi Vinkistä saatavilla. Mielipidettään hän perusteli sillä, että moni käy Toivontalolla muutenkin ja harva lähtee erikseen terveyskeskukseen, vaikka lähete tehdään. Myös haastateltu A oli testien ja rokotteiden tuomisesta Vinkkiin sitä mieltä että ”mun mielestä se ois helvetin hyvä juttu”. Haastateltu A:n mielipide pohjautuu siihen, että Vinkissä asioiminen on mukavampaa, kuin esimerkiksi päihdekliniikalla tai terveyskeskuksessa, jolloin useammat saattaisivat hankkia rokotteet tai pyytää päästä testeihin.

Haastateltu D:n mielestä etenkin sukupuolitauti testit voisivat olla hyvä saada Vinkin palveluihin, sillä Raumalla on aika ajoin haastatellun mukaan ollut havaittavissa tartunta aaltoja, jolloin klamydia leviää huumeidenkäyttäjien parissa vahvasti. Haastateltu D:n mukaan myös kynnyks lähteä terveyskeskukseen testeihin on monilla korkea, sillä monet käyttäjät kokevat terveyskeskuksen henkilökunnan toiminnan loukkaavana ja alentavana. Haastateltu D myös totesi, että etenkin sinkut tuntuvat välttelevän terveyskeskusta siellä vallitsevien asenteiden ja suhtautumisen takia.

Toisaalta haastateltu C totesi, ettei rokotteille ja testeille välttämättä ole tarvetta, sillä matka terveyskeskukseen ei ole kuin muutamia satoja metrejä. Tällöin, jos tulee Vinkkiin, niin matka terveyskeskuksellekaan ei enää ole pitkä. Haastateltu C uskoi myös testien olevan kallis lisä, jolloin hänen mielestä ne eivät ole tarpeellinen lisä. Haastateltu C ei rokotteita ja testejä suoranaisesti vastustanut, mutta ei myöskään nähnyt niille tarvetta. Hän oli täysin tyytyväinen nykyiseen järjestelmään.

Melkein kaikki haastatellut kertoivat saaneensa esimerkiksi A- ja B-hepatiitti rokotteet päihdeklinikan kautta. Tämä alensi osaltaan heidän mielestä tarvetta sille, että myös Vinkistä saisi rokotteita. Yhdellä haastatelluista oli ollut haasteita saada rokotukset kuntoon päihdeklinikan kautta, joten hän oli vahvasti sitä mieltä, että rokotteiden mahdollisuus täytyisi saada myös Vinkkiin.

6.3 Vinkin tilat

Tiloista haastatelluilla oli paljon mielipiteitä. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että Vinkin sijainti Toivontalon yhteydessä on ehdottomasti hyvä asia. Paljon kiitosta saise, että Toivontalolla käydessä pystyy hoitamaan useita asioita yhdellä kertaa. Monet haastatelluista totesivat käyvänsä Toivontalolla muutenkin, välillä kahvilla tai ruokailemassa tai ruokajaossa, jolloin on helppo hoitaa myös välineiden vaihdot ja muut Vinkissä hoidettavat asiat yhdellä käynnillä. Kiitosta tuli myös siitä, ettei tarvitse matkata ympäri kaupunkia hoitamassa askareita.

Muutamaa haastatelluista kuitenkin häiritsi se, että Vinkin tiloihin täytyy kulkea Toivontalon aulan ja pääsisäänkäynnin kautta. Haastateltu D sanoi, että kaikki tietävät mistä syystä yläkertaan mennään ja tämä kuulema karkottaa useita potentiaalisia Vinkin asiakkaita. Tästä syystä monet haastatellun tuttavat välttävät Vinkissä käymistä, sillä he pelkäävät, että tieto heidän käytöstä leviää. Myös haastateltu B totesi, että ne käyttäjät, jotka haluavat salata oman käyttönsä mahdollisimman hyvin varmasti tykkäisivät erillisistä tiloista. Haastatellun D mukaan aulan ja pääsisäänkäynnin kautta kulku on liian näkyvää ja erottelee Vinkin asiakkaat vahvasti muista Toivontalon asiakkaista. Tästä syystä haastatellun D mukaan olisi parempi, että Vinkin tilat sijaitsisivat muualla Toivontalon yhteydessä, kuten esimerkiksi asukaspuolella yhdessä asunnoista. Tällöin Vinkin tiloihin meno ei olisi niin helposti arvattavissa, ei tarvitsisi kulkea aulan kautta ja täten aremmatkin asiakkaat uskaltautuisivat Vinkkiin. Haastateltu C yhtyi haastatellun D sanoihin siinä, että olisi parempi, jos Vinkkiin olisi oma erillinen sisäänkäynti.

Haastateltu C pohti sitä, että jotkut Toivontalon asiakkaista, jotka eivät huumeita käytä, voisivat arvostaa sitä, että Vinkkiin ei kuljettaisi aulan läpi. Tätä hän perusteli sillä, että monet Toivontalon asiakkaista saattavat pelätä huumeiden käyttäjiä eivätkä siksi tykkäisi siitä, että Vinkkiin kuljetaan aulan läpi. Haastateltu C totesi myös, että portaat voivat aiheuttaa joillekin Vinkin asiakkaille haasteita, sillä he eivät välttämättä ole aina parhaassa mahdollisessa kunnossa. Haastatelluista osa oli sitä mieltä, että portaat eivät ole ongelma, vaan jos välineitä haluaa vaihtaa, niin portaat mennään ylös tavalla tai toisella.

Haastatelluista haastateltu A ja F olivat sitä mieltä että Vinkin sijainti on talossa hyvä, eikä yhteinen pääsisäänkäynti ja aulan läpi kulku ole esteitä. Molemmat haastatellut olivat sitä mieltä, että aulasta pääsee halutessaan livahtamaan Vinkin tiloihin niin, etteivät muut siihen huomiota kiinnitä.

Melkein kaikki haastatellut olivat siitä yhtä mieltä, että Vinkin tilat ovat hyvin pienet ja rajalliset. Tätä monet pohtivat sen yhteydessä, kun kysyttiin rokotuksista ja testeistä. Haastateltu A oli sitä mieltä, että jos rokotukset ja testit Vinkkiin hankittaisiin, olisi hyvin tärkeää saada myös uudet isommat tilat. Jos rokotukset ja testit Vinkissä aloitettaisiin, eivät nykyiset tilat haastateltu A:n mielestä soveltuisi enää työhön. Haastateltu D totesi nykyisistä tiloista että ” tää on tämmönen pien koppa”. Hän kuitenkin antoi Vinkille suurta ylistystä siitä, että tilat ovat eläinystävälliset.

Haastatelluista kolme eli puolet myönsi vaihtavansa välineitä myös tuttavilleen, kun he eivät Vinkkiin uskalla itse tulla. Haastateltu C sanoi, että useat jotka eivät ole ikänä vinkissä käyneet eivät osaa hahmottaa missä tilat sijaitsevat. Tästä syystä haastateltu C on useampaan otteeseen joutunut neuvomaan tuttavillensa, kuinka Vinkkiin mennään tai vaihtanut välineitä heidän puolesta. Syiksi miksi ihmiset eivät Vinkkiin uskaltanu mainittiin muun muassa pelko tiedon leviämisestä ja leimautumisesta, ennakkoluulot Toivontaloo kohtaan ja yleinen välinpitämättömyys välineiden vaihtoa ja turvallista hävittämistä kohtaan. Kysyttäessä lisää ennakkoluuloista Toivontaloo kohtaan haastatellut eivät osanneet selittää kunnolla mitä hakivat takaa, tai mitä heidän tuttavansa olivat kommentteillaan tarkoittaneet. Haastateltu E totesi aiheesta ”semmosii ihmisii juu jotka ei mielellään sit tuu tähän kun pitää tätä paikka vähän sellasena...”. Kommentilla saatettiin hakea takaa sitä, että Vinkkiä ylläpitää Rauman Seudun Katulähetys Ry, jonka toimintaa leimaa vahvasti uskonnollisuus. Kommentti voi viitata myös siihen, että henkilö ei halua tulla yhdistetyksi Toivontaloon siksi, että Toivontalolla käyvä asiakaskunta koostuu vähäosaisista. Nämä ovat kuitenkin vain spekulatiota, eikä kommenttien alkuperäisestä ajatuksesta ole tietoa.

Nykyisten tilojen puutteista huolimatta yksikään haastatelluista ei innostunut ajatuksesta, että Vinkki siirrettäisiin täysin irralleen Toivontalosta. Useimmat haastatelluista innostui ajatuksesta, että Vinkkiin olisi oma erillinen sisäänkäynti, mutta silti tilojen toivottiin pysyvän Toivontalon yhteydessä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastattelujen avulla sain hyvän käsityksen siitä, kuinka nämä kuusi henkilöä kokevat Rauman Vinkin palvelut. Samalla he kertoivat paljon myös tuttavapiireissään liikkuvista käsitteistä ja peloista. Haastatelluista viisi tuntuivat olevan haastattelutilanteessa rentoja ja he itse ottivat aktiivisesti osaa. Yksi haastatelluista suhtautui tilanteeseen selkeästi varauksellisesti ja haastattelun eteenpäin vieminen oli täysin haastattelijan vastuulla.

7.1 Välineet

Välineisiin Rauman Vinkin asiakkaat tuntuivat olevan kaikin puolin tyytyväisiä. Raumalla en saanut haastatelluilta yhtäkään kommenttia siitä, kuinka he haluaisivat eri merkkisiä neuloja tai, että välineissä olisi havaittavissa jatkuvia puutteita. Ainoat puutteet mitä löytyi tuli haastattelijalta itseltä ja vaikka useimmat haastatellut sanoivat särmäisjäteastioiden olevan hyvä lisä, ei niiden puute ole asiakkaiden tyytymättömyyttä palveluun lisännyt. Useimmat haastatelluista olivat äärettömän kiitollisia siitä, että Raumalla edes on mahdollisuus vaihtaa välineitä.

Suuria tunteita haastatteluissa aiheutti Raumalla vuonna 2017 käyttöönotettu käytäntö, että välineitä saa mukaansa vain 60 kappaletta per käynti. Kertoessaan kyseisestä käytänteestä heidän äänenpaino muuttui huomattavasti ja kehonkielestä oli huomattavissa, että aihe on heille tärkeä. Useampi haastatelluista ryhdistäytyi ja otti selvästi enemmän kontaktia puhuessaan uudistetusta vaihtomäärästä. Tätä uutta käytäntöä onkin tästä syystä hyvä pohtia tarkkaan Rauman kaupungin kanssa yhteistyössä. Haastatteluiden otanta on pieni Vinkin kävijämäärään nähden, mutta haastateltujen kertomusten mukaan myös monet muut Vinkin asiakkaat pitävät käytäntöä huonona. Paremmasta käytänteestä tuli muutama ehdotus. Joko, että maksimimäärät olisivat asiakaskohtaisia tai, että määrä nostettaisiin esimerkiksi tasan 100/käynti. Asiakaskohtaiset vaihtomäärät eivät tue palvelun houkuttelevuutta asiakkaiden silmissä. Jos palvelu alkaa erotella asiakkaitaan, kiirii sana Rauman pienessä käyttäjä piirissä varmasti nopeasti. Tämä taas aiheuttaisi varmasti asiakkaissa hyvin ristiriitaisia tunteita. Vaihtomäärän rajoittaminen esimerkiksi 100 välineeseen per käynti taas ei tyy-

dytä heitä, jotka haluaisivat vaihtaa yhdellä kertaa useita satoja välineitä. Tähän on haastatteluiden perusteella vaikea löytää ratkaisua, johon kaikki olisivat edes jotenkin tyytyväisiä. Haastatellut toivat esille hyviä pointteja siitä, miksi vaihtomäärää ei tulisi rajoittaa. Vapaa vaihtaminen olisi varmasti asiakkaiden tyytyväisyyttä lisäävä tekijä, mutta ajatus asiakkaan tiheämmästä tapaamisesta häviäisi.

Rauman kaupungin ja Vinkin tehtävä on päättää yhdessä haluavatko he jatkaa nykyisellä välineiden vaihtoa rajoittavilla säännöillä vai kokeilevatko he vielä esimerkiksi vapaata vaihtoa.

Välineistä puhuttaessa haastatellut olivat huomattavasti rennompia kuin esimerkiksi henkilökunnasta puhuttaessa. Haastattelijan näkökulmasta tilanne vaikutti siltä, että haastatellut pystyivät keskustelemaan aiheesta suuremmalla itseluottamuksella, sillä he kokivat aidosti tietävänsä aiheesta. Tämän teeman kohdalla haastattelut sujuivat jouhevasti. Huomiota herätti myös se, että tyytyväisyys Vinkkiin nähtiin alustavasti vain välineiden kautta. Suurin osa haastatelluista mittasi aluksi omaa tyytyväisyyttään vain välineiden vaihdon kautta. Kysyttäessä tyytyväisyyttä ylipäätään aloitettiin mielipiteen kertominen poikkeuksetta välineistä ja niiden saamisesta.

7.2 Henkilökunta

Haastatteluiden aineiston käsittelyn jälkeen oli helppo huomata, että eniten haastateltujen tyytyväisyyteen vaikuttivat henkilökunta, heidän käytös ja tapa kuinka he kohtaavat asiakkaansa. Useat haastatelluista puhuivat Vinkin ja Toivontalon henkilökunnasta hyvin lämpimään sävyyn. Useassa kohtaa Vinkin ja Toivontalon henkilökuntaa verrattiin myös muiden Raumalla tarjottavien palveluiden henkilökuntaan ja joka kerta Vinkin ja Toivontalon henkilökunta nostettiin jalustalle.

Haastatelluille Vinkin ja Toivontalon henkilökunta oli yksi ja sama. He eivät nähneet näitä kahta erillisenä toimijana. Silti Vinkin henkilökunnasta kysyttäessä monet haastatellut keskittyivät vahvasti Teresa Raitaan. Tämä merkitsee sitä, että Teresa on yhä eniten Vinkkiin yhdistetty työntekijä, vaikka myös muu Toivontalon henkilökunta

voi osallistua välineiden vaihtoon. Tämän vaikutusta asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen on vaikea arvioida.

Vinkin henkilökuntaan oltiin poikkeuksetta tyytyväisiä. Muutama soraääni tuli esille Toivontalon henkilökunnan luotettavuudesta, mutta tätä ei kyseiset haastatellut kokeneet ongelmana vaan ennemmin hieman puheita rajoittavana asiana. Tarkemmin mietittynä tämä on kuitenkin aihe, jonka korjaaminen voisi olla asiakkaiden tyytyväisyyttä edistävää. Haastatellut totesivat että henkilökunnan keskustellessa toistensa kanssa saattaa puheissa käydä ilmi myös asiakkaiden asioita ja kun näitä keskustelujäädänsä avoimesti saa ne kuulla myös muut Toivontalon asiakkaat. Tästä syystä haastatellut totesivat voivansa puhua melkein kaikesta, mutta ei kuitenkaan kaikesta avoimesti ja luottamuksellisesti. Ongelmasta kertoessaan haastatellut rajasivat itse Teresa Raidan pois kommenteista, eli vaikka heille Vinkin ja Toivontalon henkilökunta oli muuten yksi ja sama, niin tässä kohtaa he tekivät eroa Raidan ja muun henkilöstön välille. Yksilön hyvinvointia edistää se, kun saa jakaa mieltä kuormittavat harmit ja ongelmat toisen ihmisen kanssa. Tästä syystä olisi hyvä, että Vinkin asiakkaat uskaltaisivat vielä nykyistä avoimemmin keskustella Toivontalon henkilökunnan kanssa. Luottamus on haittoja vähentävässä työssä erityisen tärkeä ominaisuus, jonka lisääminen kannattaa aina.

Henkilökuntaa koskevien kysymysten kohdalla haastatellut tuntuivat harkitsevan kauemmin sanomisiaan. Oli selvää, että yhdestäkään tietystä työntekijästä ei haluttu sanoa mitään negatiivista. Negatiivisemmat kommentit lausuttiin yleisesti työntekijöistä. Vinkin asiakkaat sanoivat arvostavansa Vinkissä tehtävää työtä suuresti ja tämä on hyvinkin voinut vaikuttaa siihen, kuinka rehellisesti haastatellut uskalsivat kertoa aitoja mielipiteitään työntekijöistä.

Terveysneuvonnasta haastattelut paljastivat sen, ettei Vinkin haastateltujen asiakkaiden parissa ollut selvyyttä siitä, mitä terveysneuvonta itsessään on ja pitää sisällään. Useat haastatelluista hämmentyivät luettuaan kysymyksen terveysneuvonnan laadusta ja yrittivät kiertää sen. Tämä kiertely loppui, kun termi avattiin ja mietittiin yhdessä mitä terveysneuvonta sanalla haettiin takaa. Tästä syystä olisi hyödyllistä, että aihetta käytäisiin edes pintapuolisesti läpi asiakkaiden, etenkin uusien, kanssa. Näin ollen Vinkin asiakkaat tietäisivät mitä kaikkea Vinkki tarjoaa ja heidän olisi helpom-

pi hakea apua mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Haastatellut itse eivät aluksi terveysneuvontaa kokeneet tärkeäksi juuri tämän takia, että se oli heille vain hieno sana. Kun aihe konkretisoitiin, heidän mielipide muuttui. Haastattelut toivot esille sen, että seksuaaliterveyteen olisi syytä kiinnittää enemmän huomiota. Terveysneuvonnan ideana on alun perin ollut tarttuvien tautien leviämisen ehkäisy ja haastatteluiden perusteella Rauman Vinkissä tämä työ keskittyy vahvasti vain välineiden kautta tapahtuvaan tartuntaan osittain unohtaen seksuaaliterveyden puolen. Seinällä olevien julisteiden lisäksi keskusteluihin voisi siis yrittää tuoda lisää infoa siitä, kuinka taudit voivat tarttua myös seksiteitse. Terveysneuvonnan laatuun haastatellut olivat muuten tyytyväisiä. He olivat saaneet apua ongelmiinsa ja heidän luotto Vinkin henkilökunnan osaamiseen on korkealla.

Palveluohjauksesta ei suoranaisesti ollut teemaa tai edes suuntaa antavia kysymyksiä. Vastauksista kuitenkin ilmeni, että asiakkaat kokevat saavansa Vinkistä tehokasta palveluneuvontaa. Useat haastatellut kertoivat siitä, kuinka heitä oli Vinkistä ohjattu muiden palveluiden pariin, kuinka heitä oli autettu tilaamaan aikaa jonkin muihin palveluihin tai kuinka heidän kanssa oli käsitelty joitain haastavia elämäntilanteita. Usein palveluohjaustilanteet olivat syntyneet muun keskustelun lomassa eli haastatellut eivät olleet itse sitä pyytäneet. Kaikissa tapauksissa haastatellut puhuivat Teresa Raidasta. Pimentoon jäi se, kuinka suurta roolia Toivontalon henkilökunta on ottanut palveluohjauksen suhteen Vinkissä. Suoranaista palveluohjausta Vinkistä oli saanut vain yksi haastateltu, muiden kohdalla on kyse enemmän palveluneuvonnasta. Rajoitetulla henkilöstömäärällä intensiivistä palveluohjausta on haastava antaa. Osa syy Vinkin palveluohjauksen vähäiseen määrään saattaa löytyä myös siitä, että Toivontalolla on erikseen järjestettynä sosiaaliohjausta, jota voivat käyttää kaikki Toivontalon ja Vinkin asiakkaat. Tätä kautta hoidetaan myös suuri osa palveluohjauksesta, jolloin Vinkissä tapahtuva palveluohjaus vähenee. Tästä syystä Vinkissä tapahtuva palveluohjaus on enemmän spontaania keskusteluista heräävää ohjausta. Uskoin nykyisen järjestelmän olevan toimiva sillä Toivontalolla palveluohjaukseen on nimetty yksi tietty työntekijä joka keskittyy vain ohjaukseen. Täten hän ehtii tutustua asiakkaisiin ja heidän tarpeisiin ja kykenee tarjoamaan laadukasta ohjausta. Samalla Vinkissä tarjotaan palveluohjausta tukevaa palveluneuvontaa. Nämä kaksi yhdessä tuntuvat luovan verkoston joka tukee asiakkaiden hyvinvointia. Haastatellut eivät myöskään itse kaivanneet sitä, että Vinkissä erikseen täytyisi käydä tämän tyyppisiä

asioita läpi. Heidän mielestä oli hyvä, että asioista pystyi kysymään, jos tarvetta ilmeni.

Haastatteluista selvisi, että haastateltujen mielestä Vinkissä henkilökuntaa on liian vähän. Jokainen haastateltu oli tyytyväinen Vinkin henkilökunnan toimintaan, mutta useamman haastatellun vastauksista ilmeni se, että Vinkkiin kaivattaisiin lisää henkilökuntaa. Nykyisillä henkilökunta määrillä asiakkaiden usko palveluiden saatavuuteen tuntui olevan heikohkoa. Useat totesivat, että ainakin toinen sairaanhoitaja olisi hyödyllinen. Eräs haastateltu jopa sanoi suoraan, että palvelun saatavuus mietityttään häntä paljon. Siis vastauksien perusteella yksi ”vakituinen” työntekijä ei ole riittävä. Asiakkaiden ja työntekijöiden välisen luottamuksen kehittymisen kannalta olisi myös suotavaa, että Vinkissä olisi kiinteämmin sidottuna samat työntekijät, niin ettei jokaisella Vinkki käynnillä ole välineitä vaihtamassa eri työntekijä. Tässä kohtaa selkeämpi rajaus Vinkin ja Toivontalon henkilökunnan välillä voisi myös olla tyytyväisyyttä tukeva tekijä. Rauman Vinkki sai paljon kehuja siitä, että välineitä on mahdollista vaihtaa aina, kun Toivontalo on auki, kuitenkin tähän lisättiin melkein poikkeuksetta, että henkilökunta täytyy ensin vain löytää jostain Toivontalon tiloista. Asiakkaiden usko siihen, että Vinkissä on henkilökuntaa silloin kuin pitäisi vaikuttaa suuresti siihen, kuinka palvelu koetaan. Asiakasryhmän mahdollisesti heikon arjen hallinnan takia on erityisen tärkeää, että Vinkissä kykenisi asioimaan silloin, kun on luvattu ja että asiakkaat voisivat suhtautua tähän luottavaisin mielin. Tämä voisi lisätä asiakkaiden luottamusta palveluun ja saattaisi jopa toimia motivoivana ominaisuutena, kun voisi olla varma, ettei tule lähdettyä Vinkkiin turhaan.

Luottamusta palveluun lisäisi myös se, että Toivontalon henkilökunta kiinnittäisi enemmän huomiota siihen kuinka avoimesti he keskustelevat asiakkaidensa asioista. Vaikka jokin aihe ei Toivontalon henkilökunnalle tunnu suurelta, saattaa se asiakkaalle olla. Tällöin aiheen leviäminen Toivontalon asiakkaiden tietoisuuteen ei ole toivottavaa. Siis asiakkaiden elämään liittyvistä asioista keskustelu olisi suotavaa käydä suljettujen ovien takana.

Myös mahdollisten lisäpalveluiden kannalta työntekijöiden palkkaaminen olisi suotavaa. Yksi sairaanhoitaja, joka työskentelee myös Vinkin ulkopuolella, ei kykene yksinään järjestämään Vinkin asiakkaille esimerkiksi rokotteita tai erilaisten testien

mahdollisuutta. Jos siis Rauman Vinkkiin haluttaisiin ottaa palveluihin mukaan esimerkiksi A- ja B-hepatiitti rokotukset, olisi tarvetta palkata lisää henkilökuntaa, jolla on tarvittavat pätevyudet.

Palveluiden laajuuteen haastatellut olivat tyytyväisiä. Suurin osa haastatelluista ei ollut osannut edes ajatella, että rokotteita tai testejä voitaisiin tarjota Vinkissä. Haastatelluista kävi kuitenkin ilmi, että esimerkiksi sukupuolitautilien testaus, vaikkapa pelkän klamydian ja tippurin, olisi Raumallakin etenkin nuorempien asiakkaiden terveyttä tukevaa. Useat haastatellut kertoivat omia ja tuttavien kokemuksia siitä, kuinka terveyskeskuksessa annettu palvelu on ollut kaikkea muuta kuin hyvää. Monet myös sanoivat suoraan, etteivät halua terveyskeskuksessa edes käydä. Ilmi tuli myös se, että esimerkiksi klamydia on Raumalla etenkin nuorten käyttäjien keskuudessa yleinen tauti, joka leviää vauhdilla, kun omaa kehoa käytetään kauppatavarana. Seksuaaliterveyden korostaminen ja testien mahdollisuus tukisi asiakkaiden terveyttä ja näkisin sen hyödyllisenä osana Vinkin palveluita Raumalla. Alkuun testien suosio saattaisi olla vähäistä. Kokeilu mielessä testien tuominen palveluihin voisi olla kannattavaa.

Rokotteita ei haastatteluiden perusteella Rauman Vinkin palveluihin ole tarvetta lisätä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastatelluista olivat saaneet rokotteet päihdekliniikan kautta. Päihdekliniikalla tapahtuvan rokottamisen ansiosta rokotteiden lisäys Vinkin palveluihin olisi siis suhteellisen pieni hyöty asiakkaille. Rokotteiden lisääminen ei saanut myöskään haastatelluilta niin suurta kannatusta, kuin testien tuominen palveluihin.

7.3 Tilat

Toinen haastatelluista huomattava tyytyväisyyttä tukeva tekijä oli Vinkin sijainti. Haastatellut kaikki olivat sitä mieltä, että Vinkki on keskeisellä hyvällä sijainnilla ja, että Toivontalolle on helppo päästä. A-klinikan haittoja vähentävän työn oppaassa palvelun saatavuus nähdään tärkeänä osana laadukasta palvelua. Raumalla tämä tuntuu täyttyvän ja palvelun pariin on helppo hakeutua.

Tyytyväisyyttä tuki myös se, että Toivontalon yhteydessä ollessaan Vinkki käynnillä pystyi hoitamaan myös muita askareita, eikä Vinkin takia tarvinnut lähteä matkamaan pidemmälle. Tästä syystä haastatellut eivät toivoneet tilojen siirtyvän täysin eri paikkaan. Myöskään vain Vinkin omat tilat eivät saaneet kannatusta. Joten esimerkiksi Tampereen Jeesin kaltainen terveysneuvontapiste ei ole Rauman Vinkin asiakkaiden mielestä toimiva idea Rauman kokoisessa kaupungissa. Vinkin työntekijöiden lähtöoletus sijainnin toimivuudesta on siis suurilta osin yhtenevä Vinkin haastateltujen asiakkaiden näkemysten kanssa. Vinkin sijaitessa Toivontalon yhteydessä on myös mahdollista saada asiakkaita palvelun piiriin Toivontalon puolelta.

Haastateltujen kertomuksista paistoi kuitenkin se fakta, että Vinkin nykyiset tilat Toivontalon sisällä voivat pahimmillaan karkottaa mahdollisia asiakkaita. Tilat eivät ole niin helposti löydettävissä kuin voisi olla toivottavaa ja kulku tiloihin on näkyvää. Paljon huolta aiheuttaa se, että asiakkaiden keskuudessa tuntui olevan paljon ajatusta, että Vinkissä käynti voi olla suurikin uhka henkilön muulle elämälle kuten työpaikalle ja sosiaalisille suhteille. Useat haastatelluista kertoi saman tarinan siitä, kuinka useammat tuttavat eivät Vinkissä käy, sillä tuttujen näkeminen Toivontalossa voisi tarkoittaa sitä, että tieto heidän päihteiden käytöstä leviää ja päättyy esimerkiksi henkilön työpaikalle aiheuttaen hänelle ongelmia. Tämän tyyppiset pelot ovat vahvasti läsnä kaupungeissa, joiden asukasmäärä ei ole hirveän suuri.

Asiakaskunnan ja yhteiskunnan hyvinvointia tukee se että huumeidenkäyttö olisi yksilölle ja muille niin turvallista kuin se vain voi olla. Puhtaat, uudet välineet tukevat huumeiden käyttäjän terveyttä ja jokainen Vinkkiin palautettu väline on turvallisesti hävitetty. Näistä syistä olisi tärkeää, että kaikki potentiaaliset asiakkaat uskaltautuisivat palvelun piiriin. Rauman Vinkin tilojen suhteen olisi hyvä käydä keskustelua ja miettiä toimivampaa ratkaisua, jonka avulla saataisiin Vinkissä käynti näyttämään asiakkaille turvallisempana. Tämän avulla palvelun piiriin voitaisiin saada uusia asiakkaita ja saataisiin tuettua heidänkin elämää, jotka tällä hetkellä jäävät tuen ulkopuolelle pelkojensa takia.

Asiakkaiden turvallisuuden tunteen ylläpitämisen suhteen on myös tärkeää kiinnittää huomiota palautusten ja annettujen välineiden kirjaamiseen. Monet haastatellut toivot esille, että Raumalla käyttäjien piiri on sen verran pieni, että monet heistä tuntevat

toisensa ja tietävät yleisiä kutsuma- tai lempinimiä. Näissä tilanteissa, jos asiakas näkee kirjaukset vaihdetuista välineistä voivat he helposti tunnistaa Vinkin muita asiakkaita, vaikka oikeita nimiä ei käytetäkään. Tällöin anonymiteetti kärsii ja tieto asiakkuudesta ei ole enää salaista. Siis kirjattaessa välineiden palautuksia on hyvä pitää huolta siitä, että asiakkaat eivät kykene näkemään tietoja palautuksista. Näin ollen asiakkaan halutessa pitää asiakkuutensa salaisena on se mahdollista. Tämä on tärkeä seikka, sillä Rauman Vinkin tilat ovat hyvin pienet ja rajoitetut. Vaihdetujen välineiden kirjauksessa käytetty kansio on huoneessa hyvin näkyvällä paikalla eli edellä mainittu riski on vahvasti olemassa. Tähän voisi olla hyödyllistä kehittää toimivampi järjestelmä, joka takaisi sen, etteivät Vinkin asiakkaat näe kansiota ja sen sisältämiä tietoja. Ainakin Vinkin ja Toivontalon henkilökunnan tulee olla tarkkana kirjatessaan vaihtoja.

Monet haastatelluista totesivat, ettei Raumalle tarvita enempää vaihtopisteitä. Tämä ei ollut alustavasti laadittujen kysymysten joukossa, vaan haastatellut toivat aiheen itse esille. Useimmat perusteli tätä sillä, että Rauman huumeidenkäyttäjien piiri on niin pieni, ettei useammalle vaihtopisteelle ole tarvetta. Huomiota kiinnitti myös se että rokotteista ja testeistä kysellessä useat haastatelluista ottivat esille taloudellisen puolen. Haastattelut jättivät tunteen haastateltujen epävarmuudesta toiminnan jatkuvuuden kannalta. Syntyi ajatus siitä, pelkäävätkö asiakkaat sitä saako toiminta rahoitusta ja jatkuuko toiminta. Tämä voisi olla yksi syy sille, miksi haastatellut itse kiinnittivät huomiota automaattisesti rahalliseen puoleen ja painottivat sitä, että yksi Vinkki riittää, eikä rokotteita ja testejä välttämättä tarvitse, jos ne maksavat liikaa.

Tiloista kysellessä haastatellut käyttivät selkeästi enemmän aikaa vastauksien kanssa kuin muiden teemojen kohdalla. Oletettavasti he eivät olleet kiinnittäneet aikaisemmin kovinkaan paljoa huomiota tilojen toimivuuteen ja tästä syystä vastaukset eivät tulleet niin jouhevasti. Tilojen toimivuus ei myöskään luonnostaan herätä niin helposti suuria tunteita, kuin esimerkiksi henkilökuntaan liittyvät kysymykset.

Loppupäätelmänä tilat, soraäänistä huolimatta, tuntuivat lisäävän asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun enemmän kuin vähentävän sitä.

8 LOPPUPÄÄTELMÄT JA JATKO

Kaiken kaikkiaan haastatteluiden perusteella toteaisin Rauman Vinkin asiakkaiden olevan palveluun tyytyväisiä. Heidän silmissä Vinkki on enimmäkseen välineiden vaihtoa varten ja Vinkin muu haittoja vähentävä ja terveyttä edistävä työ jää pimentoon. Asiakaskunta tuntuu luottavan Vinkin henkilöstöön suhteellisen hyvin. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin paikallaan kiinnittää huomiota siihen, kuinka avoimesti keskustellaan asiakkaiden asioista niin, että Toivontalon asiakkaita on paikalla. Vaihtoja kirjatessa huomiota kannattaa kiinnittää siihen, että kirjaukset tehdään niin, etteivät nimimerkit ja vaihtomäärät näy asiakkaille. Näiden toimien kautta asiakkaiden luottoa henkilökuntaan voidaan saada lisättyä. Muuten henkilökunnan kannattaa jatkaa samalla linjalla niin, että asiakkaat kohdataan kaikki ihmisinä ja heitä kohdellaan tasavertaisesti. Tilojen suhteen ilmenneet suurimmat puutteet koettiin häiritsevinä, mutta ne saivat myös osakseen ymmärrystä.

Henkilöstön mitoitukseen olisi syytä kiinnittää huomiota. Yksi sairaanhoitaja koko talossa tuntuu liian vähäiseltä. Myös Vinkin oman henkilökunnan lisääminen voisi olla paikallaan, jos budjetti sen sallii. Epävarmuus henkilöstön tavoittamisesta ja usein vaihtuvat työntekijät Vinkissä eivät lisää asiakkaiden luottamusta palveluun. Henkilökunnan puute nousi haastatteluissa sen verran esille, että siihen on syytä kiinnittää huomiota.

Suuria paljon huomiota saaneita epäkohtia haastatteluiden avulla ei ilmennyt.

Jatkossa haittoja vähentävän työn ja terveysneuvonnan näkyväksi tekeminen voisi olla paikallaan, vaikka tätä asiakkaat eivät itse koe suureksi puutteeksi. Tiedottaminen edesauttaisi sitä, että Vinkin tehtäväkuva laajentuisi myös asiakkaiden ajatusmaailmassa. Asiakkaiden tiedon lisääntyessä myös avun pyytäminen ja hakeminen Vinkistä helpottuisi, kun tiedettäisiin tarkemmin mihin kaikkeen apua voi pyytää.

Haastatteluiden otanta oli suhteellisen pieni. Laajemman tutkimuksen suorittaminen on paikallaan, jos halutaan toteuttaa enemmän yleistettävää tutkimustulosta. Tutki-

mukseni tuloksissa mainitaan haastateltujen kertomuksia omien tuttavien kokemuksista. Nämä ovat kuitenkin aina yksilön näkemyksiä siitä, kuinka joku toinen asian kokee. Näiden lausuntojen luotettavuus ei siis ole riittävä sitä varten, että näistä voitaisiin varmoja päätelmiä tehdä.

Tilojen suhteen voisi olla paikallaan kartoittaa enemmän asiakkaiden mielipiteitä siitä, ovatko Vinkin nykyiset tilat sijoitettu Toivontalolla parhaalla mahdollisella tavalla. Tutkimukseen annetut vastaukset erosivat toisistaan vahvasti. Osa oli tiloihin tyytyväisiä, osa ei. Tilojen sijainti ja helppo löydettävyys on asiakkaiden tavoittamisen suhteen suuressa roolissa. Tämän takia suurempi kartoitus olisi paikallaan.

LÄHTEET

Ovaska. Anne & Koskela. Virpi 2017, Haittoja vähentävän työn opas, A-Klinikkasäätiö

Huumeiden käyttäjien terveysterveystyö - 20 vuotta!, Partanen. A 2017, THL,
https://www.vinkki.info/sites/default/files/terveysneuvontapaivat_2017_051017_final.pdf .
 Viitattu 3.1.2018

Partanen. Airi, Holmberg. Jan, Inkinen. Maria, Kurki. Marjo & Salo-Chydenius. Sisko 2015, Päihdehoitotyö, Sanoma Pro, Helsinki
 Päihdehuoltolaki, Finlex 2018, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041> .
 Viitattu 30.04.2018.

Rauman kaupunki 2018, Avaintiedot, <https://www.rauma.fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-raumasta/avaintiedot/> . Viitattu 30.4.2018.

Turun kaupunki, Terveysterveystapiste Milli, <http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut> .
 Viitattu 30.4.2018.

Hirsjärvi. Sirkka & Hurme. Helena 2010, Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö, Gaudeamus Helsinki University Press, Helsinki

Vinkki.info-sivusto, A-Klinikka. Sosiaali- ja terveysministeriö 2018,
<https://www.vinkki.info/terveyden-edistaminen/terveysneuvonta/terveysneuvontapisteeet> . Viitattu 30.04.2018

Valtioneuvoston asetus tartuntataudeista, Finlex 2018,
<http://finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170146> , Viitattu 3.1.2018

Wikipedia 2018, Forssa, <https://fi.wikipedia.org/wiki/Forssa> . Viitattu 30.04.2018

Wikipedia 2018, Kotka (kaupunki), [https://fi.wikipedia.org/wiki/Kotka_\(kaupunki\)](https://fi.wikipedia.org/wiki/Kotka_(kaupunki)) .
 Viitattu 30.4.2018

Liite 1

Terveysneuvontapiste Vinkk' -tilastoja							
Vuosi	kävijät yht	miehiä	naisia	Käyntejä yht.	annetut ruiskut	annetut neulat	Muuta
2009	6	5	1	28	1382	1382	
2010	26	24	2	104	5400	5726	
2011	32	?	?	173	10380	10244	
2012	22	17	5	176	10761	10952	
2013	30	22	8	305	16871	16726	
2014	39	33	6	327	18437	19044	
2015	51	39	12	444	29047	29791	
2016	71	50	21	624	35339	37069	
2017	90	65	25	837	52070	54817	