

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalian koulutusohjelma

2020

Idaliina Helminen ja Nelli Jokinen

PÄIHDEKUNTOUTUJIIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS HERVANNAN ALFAKUNTOUTUKSESSA



Nelli Jokinen ja Idaliina Helminen

PÄIHDEKUNTOUTUJIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS HERVANNAN ALFAKUNTOUTUKSESSA

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimii AlfaKuntoutus Hervanta Oy. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa asiakastyytyväisyydestä, palvelun laadusta ja sen kehittämistarpeista haastattelemalla AlfaKuntoutuksen asiakkaita. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tiedonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Toteutimme haastattelut yksilöllisesti asiakkaille tutussa ympäristössä.

Jaoin kysymykset kolmeen eri teemaan, joiden alle lisäsimme tarkentavia lisäkysymyksiä liittyen teemoihin. Tavoitteena oli myös, että haastattelujen tulokset vastaisivat mahdollisimman hyvin aikaisemmin asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimusta varten saimme vastaukset seitsemältä asiakkaalta, joista kuusi äänitettiin ja yksi kirjoitettiin käsin. Analysoimme vastaukset teemoittelun avulla pelkistämällä alkuperäiset ilmaukset sekä valitsemalla tutkimuskysymyksiimme vastanneet tulokset.

Tutkimuksen tulosten perusteella asiakkaat kokivat palvelun toimivaksi ja olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kehittämistarpeita nousi vastauksista kuitenkin esille jonkin verran liittyen ryhmätoimintaan ja asumiseen. Vuorovaikutus ja keskustelujen merkitys liittyy vahvasti asiakkaiden tuen tarpeeseen ja tarve ryhmiin osallistumisesta koettiin myös merkityksellisenä.

Johtopäätöksissä koemme, että tulokset ovat luotettavia ja rehellisiä, koska tulkinnassa ei tullut esille merkittäviä ristiriitoja. Henkilökunnan tarjoamaa apua ja tukea painotettiin sekä toiminta koettiin monipuoliseksi ja hyväksi. Pienet asiat ja edistymisaskalet vaikuttivat oleellisesti asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen.

ASIASANAT:

Asiakastyytyväisyys, päihdekuntoutajat, kehittäminen, teemahaastattelu, palvelun laatu

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social services

2020 | 52 pages, 5 pages in appendices

Nelli Jokinen and Idaliina Helminen

CUSTOMER SATISFACTION OF SUBSTANCE ABUSE REHABILITATORS IN HERVANTA ALFAKUNTOUTUS

The client of this thesis was AlfaKuntoutus Hervanta Oy. The goal of the study was to collect information on customer satisfaction, the quality of service and any improvements that need to be made based on interviews done on customers of AlfaKuntoutus. The thesis was carried out as a qualitative study and as means of information gathering, we used thematic interviews. The interviews were carried out individually in a familiar environment.

We divided the questions into three different themes, under which we added defining sub-questions based on the themes. One of the goals was also to have the results of the interviews match the questions we had prepared beforehand for the study. For this study, we got the responses from seven customers, six of which were audiotaped and one was written down. We analyzed the responses using theming simplifying the original expressions and picking the results that match the questions of the study.

Based on the results of the study, we customers felt that the service was functional and were satisfied with the service they were given. Some needs for improvement were however found when it came to group activities and general housing. Interaction and the meaning of conversation is closely related to the customers need for support and the need for group activities was also found to be meaningful.

In the conclusion we feel that the results are trustworthy and honest, because there were no apparent contradictions in the study. The care and support given by the employees was emphasized and the service was to be found both varied and good. It's the little things and points of progress that affect the happiness felt by the customers.

KEYWORDS:

Customer satisfaction, drug rehabilitation, progress, thematic interview, the quality of service

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 PÄIHDEPALVELUT	9
2.1 AlfaKuntoutus Oy	9
2.2 Tampereen matalan kynnyksen palvelut	10
2.3 Asumispalvelut Tampereella	12
3 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET	13
3.1 Päihderiippuvuus	13
3.2 Mielenterveyshäiriöt osana päihdeongelmaa	15
3.3 Palvelun laatu	16
3.4. Asiakastyytyväisyys	17
3.5 Aikaisemmat tutkimukset asiakastyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluissa	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
4.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	22
4.2 Prosessin vaiheet	23
4.3 Laadullinen tutkimus	25
5 TEEMAHAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ	27
5.1 Haastatteluteemat ja kysymykset	27
5.2 Haastattelujen toteuttaminen	29
5.3 Haastattelujen analyysi	30
5.5 Aineiston teemoittelu	31
6. TUTKIMUKSEN TULOKSET	33
6.1 Tutkimuksen taustatietoa	33
6.2 Ilmapiiri ja siihen vaikuttavat tekijät	33
6.3 Asiakkaan motivoituminen ja motivointi	34
6.4 Toiminta ja ryhmät	35
6.5 Henkilökunnan tuki	37
6.6 Asiakkaiden kehittämisehdotukset	38
6.7 Tulosten vertailua tutkimuskysymyksiin	40
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	41

7.1 Tutkimustulosten tarkastelua	41
7.2 Tutkimustulosten luotettavuus	43
7.3 Tutkimustulosten eettisyys	44
7.4 Ajatuksia asiakasryhmästä ja asiakkaiden taustoista	45
7.5 Ammatillinen kasvu ja kehitys opinnäytetyöprosessin aikana	45
7.6 Työn hyöty ja hyödyntäminen tulevaisuudessa	46
LÄHTEET	48

LIITTEET

- Liite 1. Haastattelu
- Liite 2. Vaitiolosopimukset

KUVIOT

Kuvio 1. Koululaistutkimus 2015	14
Kuvio 2. Tutkimusprosessin vaiheet	24
Kuvio 3. Teemoittelutaulukko	32

1 JOHDANTO

Opinnäytetyönä toteutimme teemahaastattelun päihdekuntoutujille Hervannan AlfaKuntoutuksen yksikössä. Asiakkaita oli haastatteluajankohtana yksikössä yhteensä 18, joista seitsemän osallistui haastatteluun. Asiakasmäärät saattavat vaihdella jopa viikoittain, jonka takia haastateltavien määrää oli etukäteen vaikea arvioida. Haastattelu oli kaikille asiakkaille vapaaehtoinen ja se varmasti vaikutti jonkin verran vastaajien osallistumiseen.

Tampereella on kaksi AlfaKuntoutus-yksikköä. Toinen on Pispalassa ja toinen yksikkö Hervannassa. Keskityimme opinnäytetyössämme vain Hervannan yksikköön ja sen asiakkaisiin.

Tutkimuksemme tavoitteena on saada selville asiakkaiden näkemyksiä palvelun kehittämistarpeista sekä asiakastyytyväisyydestä. Tutkimuksemme on laadullinen, jonka pyrkimyksenä on saada aiheesta selville mahdollisimman syvällistä tietoa. Mielestämme on tärkeää saada asiakkaiden mielipiteet kuuluviin palvelun käyttäjinä sekä selvittää heidän ajatuksiaan tukiasumispalvelusta.

Teemahaastattelun ensimmäiset kysymykset ovat aluksi kevyempiä, mutta syvenevät haastattelun sekä teemojen edetessä. Yksilöimme kysymyksiä haastattelun aikana sekä teimme tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, jotta asiakkaiden olisi helpompaa vastata niihin. Opinnäytetyömme aihe on lähtöisin toimeksiantajalta ja olemme saaneet vaikuttaa tutkimuksen toteutukseen.

Luottamus ja hyvä vuorovaikutus luovat edellytykset onnistuneelle haastattelulle. Jotta haastateltava haluaa kertoa omista henkilökohtaisista asioistaan haastattelijalle, hänellä täytyy olla luottamussuhde haastattelijaan. Tarkoituksenamme oli luottamussuhteen luominen asiakkaisiin tutustumiskäyntiemme aikana sekä ennen haastattelua, jotta he tulisivat kuulluksi, nähdyksi ja hyväksytyksi omana itsenään.

Asiakkaan asioiden salassa pitäminen, asiakkaan kunnioitus ja arvostaminen kuuluvat luottamuksen rakentamiseen ja ylläpitämiseen (Raatikainen 2015, 144). Painotimme asiakkaille vaitiolovelvollisuutta ja asioiden yksityisyyttä. Kerroimme asiakkaille ennen haastattelua ja sen aikana, että heidän henkilöllisyytensä ei ole tunnistettavissa vastausten perusteella ja haastattelun sisältö käsiteltäisiin luottamuksellisesti.

Tutkimuksemme asiakasryhmä on pääosin päihteidenkäyttäjiä, mutta asiakkaiden taustalla voi olla myös muita ongelmia tai haasteita. Suomalaisen päihteidenkäyttöä on tutkittu paljon. Päihdepalvelut ovat kattavia ja monipuolisia Suomessa. Palveluja on saatavilla matalalla kynnyksellä niin ennaltaehkäisevässä kuin kuntouttavassa toiminnassa.

Suurin osa palveluista kohdistuu asumista tukevaan toimintaan. Paljon on puhuttu myös suomalaisten asenteista. Suomalaiset suhtautuvat yhä vapaamielisemmin päihteiden käyttöön.

Lisääntyneellä päihteidenkäytöllä voi olla vaikutusta myönteiseen suhtautumiseen varsinkin kannabiksen kohdalla. Myös palvelujen tarve tulee tulevaisuudessa lisääntymään entisestään erilaisten sosiaalisten ongelmien kasvun vuoksi.

Tämänhetkisen tilanteen mukaan alkoholin käyttö on kääntynyt laskuun, kun taas huumeiden käyttö on vastaavasti lisääntynyt suomalaisilla (Pirkanmaa 2019, 29). Terveystieteiden tutkimuskeskus on toteuttanut aikuisväestölle suunnattua päihdetutkimusta vuodesta 1992 lähtien ja tekee tutkimuksen neljän vuoden välein (Thl / päihdetutkimus 2019).

Tuoreimmassa vuoden 2018 tilastoraportissa mainitaan, että huumeiden käyttö on yleistynyt suomalaisilla 1990-luvulta lähtien. Kannabis on yleisimmin käytetty huume ja kannabiskokeilut ovatkin nelinkertaistuneet suomalaisessa väestössä vuodesta 1992 vuoteen 2018 mennessä. Vähän alle puolet suomalaisista on sitä mieltä, että kannabiksen käytöstä ei pitäisi rangaista ja lääkekannabiksen hyväksyykin suurin osa väestöstä. Muiden aineiden käyttö on myös yleistynyt, esimerkiksi amfetamiinin, ekstaasin sekä kokaiinin kokeilut. Näitä huumeita kokeilleiden osuus väestöstä on jäänyt alle viiteen prosenttiin vuonna 2018. (Karjalainen ym. 2019, 1.)

Tampereella nuorten kannabiskokeilut ovat hälyttävästi yleistyneet ja muita huumeita kannabiksen lisäksi on helposti saatavilla (Tampereen kaupunki 2018,12). Myös sosiaalialan ammattilaiset ovat olleet huolestuneita Tampereen huumeilanteesta. Asiantuntijoiden mukaan huumeikäyttäjiä on kaupungissa noin 1000-1500. Tarkkaa määrää on kuitenkin hyvin vaikea arvioida eikä lukuun sisälly kannabiksenkäyttäjiä. (Tampereen kaupunki 2018,3.)

Pirkanmaan sosiaali- ja terveystieteiden Asiantuntija-arvion 2018 mukaan päihdeongelmaisia on hoidettu Pirkanmaan alueella muuta maata vähemmän päihdehuollon avopalveluissa. Toisaalta asiakkaita oli keskimäärin enemmän

päihdehuollon laitoksissa, katkaisuhoidossa ja kuntoutuksessa. Hieman korkeampi määrä asiakkaita oli myös päihdehuollon asumispalvelujen yksiköissä kuin keskimääräisesti koko maassa. (Partanen 2018, 26.)

Mielenterveyshäiriöillä, sosiaalisilla ongelmilla ja somaattisilla sairauksilla on yhteys päihdeongelmiin. Kaikki palvelua tarvitsevat tulisi saada avun piiriin, sillä osa päihteidenkäyttäjistä on palvelujen ulkopuolella eivätkä saa tarvitsemaansa apua tai tukea. (Partanen ym. 2016, 1.)

Järjestelmän ulkopuolella olevien päihteidenkäyttäjien määrä on moninkertainen verrattuna niihin, jotka ovat palveluiden käyttäjinä. Palveluiden ulkopuolella olevat päihteidenkäyttäjät kuitenkin hyötyisivät nykyisistä palveluista, mutta eivät välttämättä ole tietoisia palveluntarjonnasta. (Partanen ym. 2016,3.) Palveluihin tulisi päästä matalalla kynnyksellä ja mahdollisimman helposti ja vaivattomasti. Kynnys hakeutua palveluiden piiriin voi kuitenkin olla suurempi kuin muilla asiakasryhmillä, johtuen häpeän ja syyllisyyden tunteesta.

2 PÄIHDEPALVELUT

2.1 AlfaKuntoutus Oy

AlfaKuntoutus on tukiasumisyksikkö, joka on tarkoitettu päihde- ja mielenterveyskuntoutujille sekä asunnottomille henkilöille.

Asumisajan pituus vaihtelee hyvin paljon. Lyhyimmät asumisajat ovat alle kuukauden mittaisia ja pisimmillään asuminen voi kestää jopa pari vuotta. Asumisen pituuteen voi vaikuttaa sitoutumattomuus yhteisön sääntöihin tai asunnon saaminen muualta.

Asumisyksikössä on kaikenikäisiä asiakkaita ja tutkimuksen aikana ikäjakauma oli 27:stä ikävuodesta 67:een ikävuoteen saakka. Henkilökunta on paikalla tukiasumisyksikössä arkipäivisin klo 8-20 sekä lauantaisin klo 9-16. AlfaKuntoutuksessa järjestetään arkisin erilaisia ryhmiä, kuten esimerkiksi asukaskokouksia, ruokaryhmiä, toiminnallisia ryhmiä, peliryhmiä sekä keskusteluryhmiä. Lauantaisin järjestetään vaihtelevasti bingoa, tietovisailua sekä teemapäiviä eri teemojen tai juhlien mukaan. Asukaskokouksiin osallistumien on tärkeää siksi, että asiakkaat voivat tuoda esiin omia mielipiteitään ja vaikuttaa yksikön asioihin. Se myös lisää lisäksi yhteisöllisyyttä, kuten myös muu ryhmätöiminta.

AlfaKuntoutus tarjoaa asiakkailleen tuettua asumista ja palvelu järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaan. Tukiasumisen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan valmiuksia itsenäiseen asumiseen, arjessa selviytymiseen sekä elämänhallintaan (AlfaKuntoutus Hervanta Oy). Asiakkaan asumisaika katsotaan aina tilanteen mukaan sekä asiakkaan oman toimintakyvyn sekä kuntoutuksen mukaisesti. Kuntoutuksen tarvetta seurataan aina yhteistyössä asiakasta kuntouttavien yksikköjen kanssa sekä yksilöllisesti. Asiakkaan kuntoutuspolku rakennetaan asiakkaan toiveiden sekä tavoitteiden mukaisesti. (AlfaKuntoutus Hervanta Oy.)

AlfaKuntoutuksen asiakkaaksi ohjaututaan Tampereen kaupungin asiakasohjauksen kautta. Asiakkaiden taustalla voi olla erilaisia syitä, jotka ovat johtaneet tuen tarpeeseen. Taustalla voi olla esimerkiksi haasteita mielenterveydessä, päihteiden käytössä tai muissa riippuvuuksissa. Lisäksi heillä saattaa olla tuen tarvetta lääkityksen hoitamisessa tai asumistaidoissa. Vuokravelat ja asumishistoria vaikeuttavat asunnon saamista. Esimerkiksi, jos asiakas on juuri vapautunut vankilasta.

Alfakuntoutuksen pääyhteistyökumppani on Kuntoutuspolku Ry. Kehityssopimus on solmittu Tampereen kaupungin kanssa. Verkostoyhteistyökumppani Alfapajalla on sosiaalista kuntoutusta ja työtoimintaa.

Asiakkaita pyritään ohjaamaan itsenäiseen selviytymiseen ja asumiseen. Tavoitteena on vähentää tuen tarvetta. Jokaisella asiakkaalla on oma elämänsä ja polkunsä, jonka takia ohjausprosessikin vaihtelee yksilöittäin.

2.2 Tampereen matalan kynnyksen palvelut

Päihteiden käyttäjillä sekä kuntoutujilla on oikeus saada hoitoa, tietoa sekä tukea aina tarvittaessa. Päihdepalveluita ohjaa lainsäädäntö ja päihdehuoltolain mukaan kuntien tehtävänä on järjestää päihdepalvelut itse tai ostaa palvelut ostopalveluna muualta esimerkiksi järjestöiltä tai yhdistyksiltä. (Kivistö ym.2006,27.)

Palveluiden täytyy olla asiakkaan saatavilla sekä esteettömiä eikä palveluiden käyttöön saa vaikuttaa se, mitä päihdettä asiakas käyttää (Kivistö ym. 2006, 27). Sosiaali – ja tukipalvelut on myös järjestettävä raskaana olevalle päihteidenkäyttäjälle välittömästi (Stm). Asiakkaalla on myös oikeus vaikuttaa palveluihin, joita hän käyttää.

Tampereen kaupungin matalan kynnyksen palveluihin voi mennä päihtyneenä ilman ajanvarausta tai lähetettä. Palvelu on lisäksi asiakkaalle maksutonta ja hän voi keskustella elämäntilanteestaan sekä mahdollisesta hoidon tarpeesta eri asiantuntijoiden kanssa. Neuvontaa ja tukea tarjotaan myös päihteiden käyttäjien läheisille. Matalan kynnyksen palveluita tarjoavat Huoltso, Päiväperhon kohtaamispaikka, Konsti, Nuppo, Ensiohjaus Ensio sekä Breikki ja A-klinikka (Tampereen kaupunki/matalan kynnyksen paikat).

Nuppo palvelee 16-25 vuotiaita henkilöitä, joilla on päihteistä johtuvia ongelmia elämässään. Lisäksi Nuppo tukee myös asiakkaidensa läheisiä kokonaisvaltaisesti heidät huomioiden. Nupossa voi tavata työntekijöitä nimettömästi sekä asiakkaan päihdehoito ja tarvittavat tukitoimet rakennetaan ja suunnitellaan aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Palvelun tarkoituksena on saada asiakkaan elämä hallintaan, löytää oikeanlaiset tukitoimet, selviytyä arjessa sekä asiakkaan tarkoitus löytää omat voimavaransa selviytyäkseen. (Tampereen kaupunki/nuppo).

Ensiohjaus Ensiossa tehdään hoidon tarpeen arviointia 13 – 64 -vuotiaille asiakkaille ja ohjataan tarvittavien palveluiden piiriin. Ensiohjaus Ension arvioinnin perusteella tai lääkärin läheteellä asiakas voi hakeutua hoitoon päihdekeskukseen. (Tampereen kaupunki/ensio). Siellä toteutetaan eripituisia hoitojaksoja alkoholi-, kannabis- lääke- sekä esimerkiksi peliriippuvaisille asiakkaille. (Tampereen kaupunki/psykiatria ja päihdekeskus).

Ensiohjaus Ensioon hakeudutaan ensisijaisesti ensimmäisenä, jos asiakkaalla ei ole aiemmin taustalla minkäänlaista asiakassuhdetta muuhun vastaavaan palveluun (Tampereen kaupunki/ensio).

Päivätoimintakeskus Huoltsussa asiakkaat voivat olla päihtyneinä, mutta päihteen käyttö on siellä kielletty. Huoltsun päivätoimintakeskuksessa voi muun muassa hoitaa päivittäisiä toimia, kuten ruokailla tai peseytyä. Päivätoimintakeskus järjestää erilaista ryhmätoimintaa eri yhteistyökumppaneiden kanssa monipuolisesti ja keskus on muutenkin aktiivinen toiminnassaan. (Tampereen kaupunki/huoltsu).

Huoltsu tekee aktiivisesti yhteistyötä erilaisten päihde- ja mielenterveysjärjestöjen sekä poliisin kanssa ohjatakseen asiakkaat toimintaan mukaan. Asiakkaita ohjataan myös suoraan kadulta päivätoimintakeskukseen, koska toiminta on hyödyllistä sekä monipuolista. (Tampereen kaupunki/huoltsu).

Päiväperho tarjoaa päihdeongelmalliselle lapsiperheelle tai raskaana olevalle mahdollisuuden saavuttaa hyvä elämänlaatu ja mahdollisuus kohtaamispaikkaan, josta saa tukea monella eri tavalla (Tampereen kaupunki/päiväperho). Elämänlaatua ja arjen hallintaa tuetaan myös Konstissa, joka tarjoaa palveluitaan yli 18- vuotiaille tamperelaisille päihde- ja mielenterveys asiakkaille kotikäynneillään. Asunnottomuuden sekä laitos/sairaalajaksojen ennaltaehkäiseminen on Konstin tavoitteena, kuten myös asiakkaiden tukeminen hoidon jälkeen. (Tampereen kaupunki/konsti).

Moniammatillista sekä asiantuntevaa tukea ja apua päihteen käyttäjille että heidän läheisilleen tarjoavat A-klinikka sekä Breikki, jotka koostuvat huumehoidon avopalveluista. Palveluihin kuuluu suonensisäisten huumeiden käyttäjien terveysneuvonta, avohoito sekä asiakkaiden yhteisöllinen toiminta. (Tampereen kaupunki/matalan kynnyksen palvelut). Tampereella erilaiset yhdistykset, järjestöt ja liitot järjestävät erilaisia vertaistukiryhmiä päihdeongelmallisille sekä heidän läheisilleen (Tampereen kaupunki/ järjestöt ja vertaistuki). Suurin osa toiminnasta on maksutonta sekä vapaaehtoista asiakkaille.

2.3 Asumispalvelut Tampereella

Kriisimajoitusta sekä erilaisia kuntouttavia asumispalveluita järjestään Tampereella päihdeongelmallisille sekä asunnottomille ihmisille monipuolisesti. Tukiasumispalvelujen tukimuotojen vaihtoehtoja ovat kotiin tarjottava tuki asiakkaan tarpeiden mukaan, tuettu asuminen, tukiasuminen, palveluasuminen tai tehostettu palveluasuminen. Tampereen kaupunki ostaa erilaisia asumispalveluja yksityisiltä palveluntuottajilta sekä järjestöiltä sekä tuottaa palveluja Tampereen asumispäivystyksessä sekä asumisyksiköissä. (Tampereen kaupunki/asumisen tukipalvelut.)

Asumispäivystys tarjoaa lyhytaikaista, tilapäistä matalan kynnyksen asumispalvelua, joka on tarkoitettu asunnottomille tamperelaisille. Kuntoutuville asiakkaille on tarjolla tukiasumista ja palveluasumista. Tehostetussa palveluasumisessa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden ja tavoitteena on asiakkaan yksilöllinen kuntoutuminen kevyempään asumispalveluun ja että asiakkaan elämänlaatu ja toimintakyky säilyisi mahdollisimman hyvänä. (Tampereen kaupunki/ Tampereen asumispäivystys).

Tuettu asuminen on asiakkaan omaan asuntoon järjestettyä suunnitelmallista, tiivistä jatkaviikkoista tai lähes päivittäin tapahtuvaa tukea. Asiakkaan tavoitteena on jatkaa asumista itsenäisesti. Tukiasuminen on määräaikaista ja tapahtuu palveluntuottajan tarjoamassa asunnossa. Tavoitteena on siirtyminen itsenäiseen asumiseen. Palveluasumisyksikössä asiakkaat saavat päivittäistä henkilökohtaista henkilökunnan apua, ohjausta, valvontaa ja tukea. Palvelu perustuu asiakkaan henkilökohtaiseen palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. (Tampereen kaupunki/asumisen tukipalvelut).

3 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET

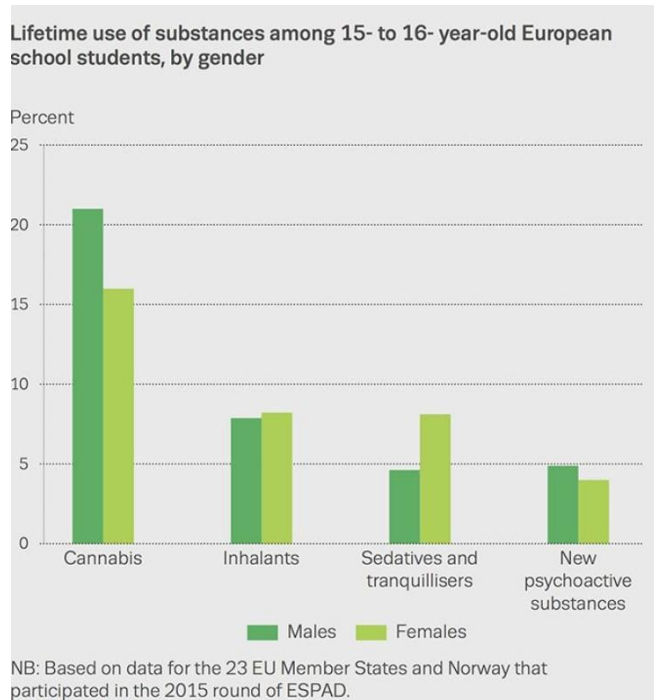
3.1 Päihderiippuvuus

Riippuvuuden syntyyn voivat vaikuttaa monet tekijät ja jokaisella yksilöllä on oma tarinansa riippuvuuden alkamiseen. Syntyminen taloudellisesti ja sosiaalisesti huono-osaiseen perheeseen tai jääminen yhden vanhemman kasvatettavaksi ovat myöhemmälle päihteidenkäytölle altistavia tekijöitä. Äidin tupakoiminen tai päihteiden käyttö raskauden aikana saattaa haitata sikiön kehitystä ja muodostua myöhemmin yhdeksi riskitekijäksi. (Kivistö ym. 2006,31.) Riski päihteiden käyttöön liittyy siis jo hyvin varhaiseen elämäntapaan ja äidin terveyteen odotusaikana. Riskitekijöiden lisäksi on myös päihteidenkäytöltä suojaavia tekijöitä, mitkä ennaltaehkäisevät päihdeongelman tai riippuvuuden alkamista.

Suojaavia tekijöitä taas puolestaan ovat keskustelu, neuvonta ja tiedotus sekä tuki mahdolliselle päihteiden käytön lopettamiselle. Vanhemmuuden vahvuus, selkeät säännöt ja odotukset sekä vaikutusvalta luokitellaan myös suojaaviin tekijöihin päihteidenkäytöltä. (Kivistö ym. 2006,31.) Varhainen avun saaminen ja vanhempien rooli lapsen elämässä ovat merkittäviä asioita, mitkä suojaavat päihteidenkäytöltä.

Yhteisöön liittyy sekä riskitekijöitä, että suojaavia tekijöitä. Riskitekijöihin liittyy käyttöä suosiva ilmapiiri, helppo saatavuus sekä kulttuuri (Kivistö ym.2006,29). Toisaalta mahdollisuus yhteisiin aktiviteetteihin, lasten yhdessäolo aikuisten kanssa sekä sitoutuminen aktiivisiin yhteisöihin suojaavat päihteidenkäytöltä (Kivistö ym.2006,30). Yhteisöllä ja kaveripiirillä on suuri vaikutus siihen, miten päihteisiin ja päihteidenkäyttöön itse suhtautuu. Väärässä kaveriporukassa riski käytölle kasvaa, kun taas turvallinen perhe ja ystäväpiiri voivat vähentää päihteiden käytön riskiä.

AlfaKuntoutuksen asiakkailta on omat lähtötilanteensa, jotka vaikuttavat heidän tarvitsemaansa tukeen sekä tarpeisiinsa palvelussa. Päihderiippuvuus ei ole aina omasta halusta kiinni, vaan se voi olla monien asioiden summa. AlfaKuntoutuksella tarkastellaan asiakkaiden päihteiden käytön syitä yksilöllisesti ja sitä kautta tuetaan heidän kuntoutumistaan. Ihmisen kulttuurista, elinympäristöstä, elämäntavasta ja oppimisesta käsin voidaan tarkastella riippuvuuden syntymistä ja siihen liittyviä riskejä (Sulkko, 22).



Kuvio 1. Koululaistutkimus 2015. (Eurooppalainen huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskus 2018).

Kuviossa 1. nähdään Euroopan laajuinen tutkimus, joka perustuu 23 jäsenvaltion tietoihin. Tutkimus on kohdennettu 15 - ja 16 - vuotiaille nuorille liittyen erilaisten huumeaineiden käyttöön vapaa ajalla. Kuvioista pystyy hahmottamaan myös sukupuolien väliset erot, jotka eivät suuresti vaihtele kuvion perusteella. Miehet käyttävät tulosten mukaan jonkin verran enemmän kannabista, kun taas naiset käyttävät enemmän rauhoittavia aineita, kuin miehet. Hengitettäviä huumeita ja psykoaktiivisia aineita sekä miehet että naiset käyttävät saman verran. (Eurooppalainen huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskus 2018.)

Kannabiksen räjähtänyt käyttö nähdään konkreettisesti kuvioista 1. ja kannabiksen käyttö on lähtenyt suureen nousuun monella nuorella. Kannabiksen käyttöä nuorilla on moninkertaisesti enemmän kuin muiden aineiden käyttöä. Tämä voi johtua ihmisten asenteista, aineen mielihyvää tuottavista vaikutuksista tai päihteen saatavuudesta. (Eurooppalainen huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskus 2018.)

Päihderiippuvuuden moniulotteisuus ja ristiriitaisuus tekee tavoitteisiin pääsemisen tavallisesti monivaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluu edistystä ja onnistumisen kokemuksia, mutta myös pettymyksiä ja alamäkiä (Lappalainen- Lehto ym. 2008, 24). Riippuvuuden voittaminen sisältää sekä pieniä että isoja muutoksia elämässä. Käyttäytymisen

sekä omien ajatusmallien muuttaminen vie usein aikaa, eikä muutos tapahdu hetkessä. (Rosenqvist ym. 2004, 62-63.) Muutosta edistää oikeanlaisen tuen ja avun saaminen sekä sellaisiin palveluihin pääseminen, mikä edistää yksilön kuntoutumista ja elämäntapamuutosta.

Päihdetyössä tarvitaan moniammatillista yhteistyötä yksilöiden, perheiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan kesken (Lappalainen- Lehto ym. 2008, 25). Yksittäisen ihmisen päihteiden käyttö vaikuttaa aina lähiympäristöön ja perheeseen jollain tavalla. Päihderiippuvaisen perheen sekä lähiympäristön mahdollinen päihteiden käyttö voi olla yksi syy siihen, että asiakas itse on alkanut käyttämään päihteitä.

Päihderiippuvuudesta toipuminen on yksilöllinen prosessi, joka kestää noin 2-5 vuotta. Päihteisiin retkahtaminen kyseisenä aikana on mahdollista henkisesti, psykologisesti, fyysisillä sekä sosiaalisilla tasoilla. (Vuori-Kemilä ym. 2010, 36.) Tasoja on monia, jonka takia riippuvuudesta on vaikea päästä eroon kaikilla tasoilla samanaikaisesti. Päihderiippuvainen tarvitsee paljon tukea lähiympäristöltään päihteiden lopettamiseen ja toisaalta lähiympäristön päihteidenkäyttö voi vaikeuttaa lopettamista.

3.2 Mielenterveyshäiriöt osana päihdeongelmaa

Mielenterveydellä on yhteys päihteidenkäyttöön, sillä ne ovat sidoksissa toisiinsa. Kun ihminen lopettaa tai vähentää päihteiden käyttöä, niin psyykkiset oireet usein loppuvat. Päihde- ja mielenterveyden häiriö voi olla myös samaan aikaan ja silloin puhutaan kaksoisdiagnoosista. Päihteet voivat siis laukaista jonkun mielenterveyden häiriön, kuten esimerkiksi mielialahäiriön, ahdistuneisuushäiriön, persoonallisuushäiriön tai psykoottisen häiriön. Psyykkiset oireet eivät välttämättä häviä pitkänkään raittiuden jälkeen, koska parantuminen vaatii aikaa ja sitoutumista. Päihteet voivat pitää yllä psyykkistä oireilua tai jopa pahentaa sitä ja siksi hoidossa asiakkaan päihdeongelmaan keskitytään ensisijaisesti. (Aalto 2017.) Kuntoutumisessa kiinnitetään huomiota sekä päihteidenkäyttöön että mielenterveysongelmiin.

Suomalaista noin joka neljäs sairastuu elämänsä aikana johonkin mielenterveyden häiriöön ja jopa puolet on sairastanut jotain mielenterveyden häiriötä elämässään (Heikkinen - Peltonen ym. 2014, 106).

Joillakin AlfaKuntoutuksen asiakkailta oli haasteita päihteidenkäytössä sekä mielenterveysongelmissa samanaikaisesti. Näiden asiakkaiden kuntoutumisessa on tärkeää

keskittyä ensisijaisesti päihdeongelmaan, jolloin positiiviset vaikutukset ovat yhteydessä mielenterveysongelmista toipumiseen. Nämä asiat vaikuttavat toinen toisiinsa, jolloin asiakas on huomioitava kokonaisvaltaisesti. Kaksoisdiagnoosit eivät ole harvinaisia ja noin 30 prosentilla mielenterveyden asiakkaita on jossain vaiheessa elämässään myös päihdeongelma. Lukuun vaikuttaa myös se, mikä mielenterveydenhäiriö on kyseessä. Esimerkiksi kaksisuuntaisesta mielialahäiriöstä ja skitsofreniaa sairastavilla on suurempi riski saada päihdeongelma. (Aalto 2017.) Myös pähteet voivat aiheuttaa psykoottisia oireita.

3.3 Palvelun laatu

Kun mitataan palvelun laatua, otetaan huomioon asiakkaiden näkemykset ja mielipiteet palvelusta. Palvelun käyttäjät voivat kokea palvelun eri tavoilla, mutta myös palvelun tarjoajan näkemys palvelusta voi olla hyvin erilainen kuin palvelun käyttäjien. (Rissanen 2005, 18 -19.)

Monet ja aivan pienetkin asiat voivat vaikuttaa palvelun käyttäjän kokemaan palveluun, mikä voi vaikuttaa myös tutkimuksemme vastauksiin sekä tuloksiin. Asiakkaiden palvelun tarve on yksilöllistä, joten laatu koetaan myös yksilöllisesti ja eri näkökulmasta.

Tutkimuksemme asiakkailta on erityyppisiä tarpeita palvelun suhteen, kuten esimerkiksi joku kaipaa paljon ryhmätoimintaa ja osa taas arvostaa rauhaa ja omaa tilaa. Tämä liittyy siihen, mitä asiakkaat palvelulta odottavat.

Hyvällä sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla tarkoitetaan sitä, että asiakas saa palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa tarpeidensa mukaisesti. Palvelun laadulla tarkoitetaan palvelua, joka pyrkii hyvinvoinnin ja terveyden maksimointiin ja riskien minimointiin sekä tuottamaan asiakkaalle hyvinvointia. (Thl/laatu 2019.) Eri palveluntarjoajat mittaavat laatua tietyin väliajoin ja seuraavat toteutuvatko kriteerit eri palveluiden kohdalla. Palveluiden käyttäjien positiiviset kokemukset sekä laadukas palvelu on kaikkien etu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadussa keskeisiä asioita ovat muun muassa potilasturvallisuus, valinnanvapaus, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, asiakaskeskeisyys, oikeudenmukaisuus, korkeatasoinen osaaminen sekä vaikuttavuus (Thl/ laatu 2019). Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas saisi palvelun mahdollisimman vaivattomasti ja yksilöllisesti huomioiden. Asiakkaalla on valinnanvapaus eli hänellä on

mahdollisuus vaikuttaa häntä koskeviin asioihin ja päätöksiin. Turvallisuuden huomioiminen sekä asiakaskeskeisyys ovat myös tärkeitä asioita liittyen palvelun laatuun. Palvelun tarjoajan tulisi huomioida nämä keskeiset asiat organisaatioiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asiakkaan tarpeet ovat keskiössä ja jokaisen kokemukseen vaikuttaa oma henkilökohtainen tausta ja aikaisemmat odotukset. Asiakas voi kokea palvelun hyväksi silloin kuin kokemukset vastaavat odotuksiin, mutta hän voi kokea sen jopa erinomaiseksi, kun odotukset ylitetään. Palvelukokemus voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Toiminnalliseen laatuun liittyy vuorovaikutus, käyttäytyminen, työntekijöiden oman ammattitaidon kunnioittaminen sekä muiden asiakkaiden käyttäytyminen. (Pakkanen ym.2009,47.)

Tekniseen laatuun taas kuuluu työntekijöiden asiantuntemus ja osaaminen, koneet ja laitteet sekä toimintaympäristö (Pakkanen ym. 2009,47). Tutkimuksessamme nousi esille sekä toiminnalliseen ja tekniseen laatuun liittyviä asioita, joista korostui muiden asiakkaiden käyttäytyminen ja sen vaikutus omaan kokemukseen. Myös vuorovaikutuksella on suuri merkitys asiakkaan palvelukokemukseen liittyen.

3.4. Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan kokemus omien tarpeiden ja odotusten täyttymisestä. Asiakaspalautetta voidaan kerätä erilaisilla kyselyillä tai suullisesti sekä asiakas voi ilmaista näkemyksiään myös oma-aloitteisesti. (Kohti laatua 2017.)

Asiakastyytyväisyyskysely on työväline, jonka avulla voidaan tarkastella asiakasnäkökulmaa ja asiakaslähtöisyyttä (Pohjola ym. 2012,122). Asiakastyytyväisyyden selvittämisen tarkoitus on kehittää ja parantaa palveluita sekä saada asiakkaiden palautetta saamastaan tuesta.

Asiakastyytyväisyyden sekä tutkimustulosten vieminen ylemmälle taholle kertoo myös siitä, pitäisikö toimintaa jollain tavalla muuttaa tai kehittää asiakkaiden näkökulmasta. Haastattelussa korostamme asiakkaille heidän omien mielipiteidensä tärkeyttä sekä heidän mahdollisuuttaan vaikuttaa palveluun, sillä he tietävät palvelun käyttäjinä, miten se toimii ja vastaako palvelu heidän odotuksiaan. Palvelua ei voida toteuttaa asiakaslähtöisesti, mikäli asiakkaiden mielipiteitä ei oteta huomioon tai asiakastyytyväisyystutkimuksia ei toteuteta organisaatiossa.

Asiakastyytyväisyys on yhteydessä odotuksiin, joita asiakkaalla voi olla palveluntuottajan toimintatapoihin, velvollisuuteen sekä henkilöstöön liittyen. Asiakastyytyväisyys on myös yhteydessä asiakkaan odotuksiin siitä, millainen on asiakkaan asema, velvollisuudet sekä oikeudet palvelussa ja yhteiskunnassa. (Pohjola ym.2012,123.)

Myös työntekijän ammattitaito, asenteet ja asiakkaiden kohtelu vaikuttavat keskeisesti asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen palvelusta (Pohjola ym. 2012,123). Vaikka kaikki edellä mainitut asiat ovat tärkeitä asiakkaan kokeman tyytyväisyyden kannalta, niin tärkeintä on kuitenkin työntekijän oikea asenne, jotta asiakas kokee itsensä tärkeäksi ja merkitykselliseksi.

Asiakas saattaa suhtautua palveluun huonosti, mikäli asiasta ei tiedetä riittävästi, ei ole voimavaroja, taitoja tai mahdollisuuksia palveluvaihtoehtojen hyödyntämiseen tai jos palvelujen piiriin pääsy on hankalaa (Pohjola ym. 2012,124). Vastaavasti taas, jos asiakkaalla on mahdollisuus valita, hänellä on tietoa palvelusta ja häntä kohdellaan hyvin sekä tasavertaisesti, niin suurella todennäköisyydellä asiakas suhtautuu myös palveluun myönteisesti ja käyttää sitä uudelleen.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset antavat asiakkaille tärkeää tietoa, jota voi hyödyntää erilaisten palvelujen valinnassa ja vertailuissa. Kyselyiden tuloksilla tuetaan myös palveluntuottajia kehittämään tuottamiaan palveluja ja ne antavat päättäjille tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta tai toimimattomuudesta asiakkaan näkökulmasta. (Thl/ asiakaspalaute 2019.)

3.5 Aikaisemmat tutkimukset asiakastyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluissa

AlfaKuntoutus ei ole aikaisemmin toteuttanut muita asiakastyytyväisyystutkimuksia- tai kyselyjä. Asiakastyytyväisyyttä on kuitenkin tutkittu joissakin opinnäytetöissä sekä erilaisissa sosiaali- ja terveysalan tutkimuksissa.

Ilomantsin psykiatrisessa avohoidossa sekä päihdepalveluissa toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely vuoden 2014 lokakuussa. Tutkimuksessa arvioitiin palveluiden laatua asteikolla 1-4 seitsemän eri aihealueen osalta. Yhteensä 50 kyselylomaketta jaettiin päihde- ja mielenterveyspalvelujen asiakkaille sosiaalitoimistossa ja terveyskeskuksessa. Näistä lomakkeista palautui takaisin 31 vastausta. Työntekijöiden vuorovaikutustaidot ja ammattitaito arvioitiin vähintään hyvätasoiseksi ja myös

työntekijöiden osoittama käytös arvioitiin useimmiten vähintään hyväksi tai erittäin hyväksi. (Kähkönen & Tuovinen 2014,1.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksissa kritiikkiä tuli esimerkiksi odotustilojen sijainnista ja osa vastaajista oli vain kohtalaisen tyytyväinen työntekijöiden tavoitettavuuteen. Omaisten huomioimista hoidon suunnittelussa tai sen aikana ei pidetty riittävänä joissakin vastauksissa. (Kähkönen & Tuovinen 2014,1.) Vaikka asiakkailta tuli myös kritiikkiä vastausten perusteella, niin suurin osa vastauksista oli kuitenkin myönteisiä.

Asiakastyytyväisyydestä kerätään tietoa myös Tampereen kaupungin perusterveydenhuollossa sekä sosiaalipalveluissa jatkuvasti. Sosiaali- ja terveydenhuollon paikkoja ovat esimerkiksi hammashoitolat, ikäihmisten palvelut, terveydenhuollon erityispalvelut, terveysasemat sekä lasten ja nuorten sekä perheiden palvelut ja myös psykososiaalisen tuen palvelut. (Tampereen kaupunki/ asiakastyytyväisyys.)

Tietoa asiakastyytyväisyydestä kerätään painalluslaitteen avulla sekä verkossa. Asiakastyytyväisyystiedot saadaan aina kuukauden ajalta automaattisesti, joihin vastataan asteikolla 0 – 10. Verkkokyselyssä ja painalluslaitteessa vastataan vain kahteen osioon. Kysymyksiin vastaaminen on suunniteltu asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja nopeaksi tavaksi vastata. (Tampereen kaupunki/asiakastyytyväisyys.) Vastauksia päivitetään sivulle tietyin väliajoin.

Tampereen kaupunki tekee myös vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn osassa tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Asiakastyytyväisyyskyselyt kuuluvat ikäihmisten palveluiden kehittämiseen sekä palvelun sisällön tarkkailuun. Tampereen kaupungin vuosisuunnitelman mukaan asiakaskokemuksen huomioiminen on erityisen tärkeää palvelujen kehittämisessä. (Tampereen kaupunki 2019, 2.)

Vuonna 2019 asiakastyytyväisyyskysely tehtiin 22 eri tehostetun palveluasumisen yksiköön haastattelumuotoisena kaikille niille asiakkaille, jotka oman terveydentilansa sekä itsensä ilmaisemisen vuoksi siihen kykenivät vastaamaan. Asiakkaat olivat valittu etukäteen haastatteluun. Haastattelut olivat kyselylomakkeen muodossa ja siinä oli asiakkaan taustatietojen lisäksi 31 kysymystä. (Tampereen kaupunki 2019, 6.)

Kyselylomakkeessa pohdittiin asiakkaan turvallisuutta, ympäristöä, asiakkaan kokemaa kohtelua, itsemääräämisoikeutta sekä kodin ympäristöä. Joissakin kysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot, mutta haastattelussa oli mukana myös avoimia kysymyksiä.

(Tampereen kaupunki 2019, 6.) Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat yksi keino, jolla saada palvelun käyttäjät mukaan osalliseksi kehittämään toimintaa sekä palvelua.

Centria ammattikorkeakoulu on toteuttanut yhtenä opinnäytetyönään asiakastyytyväisyyskyselyn mielenterveysasiakkaille kahteen asumispalveluyksikköön Ylivieskassa vuonna 2015 (Karvonen 2015,1). Kysely toteutettiin strukturoidulla lomakekyselyllä ja sen oli toteuttanut kokemusasiantuntija. Tutkimukseen osallistui 10 mielenterveyskuntoutujaa. Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä asumisyksikön palveluihin sekä asumiseensa. (Karvonen 2015,23.) Asiakkaiden kehittämistarpeet liittyivät tutkimuksessa enemmänkin asumisyksikön yleisten tilojen viihtyvyyteen. Kyselyssä henkilökunnan luotettavuus ja yleinen turvallisuus nousi myös yhteisenä tekijänä asiakastyytyväisyydessä. (Karvonen 2015, 24.)

Opinnäytetyönä on toteutettu myös asiakastyytyväisyyskysely Siun soten alueella Joensuuissa sijaitsevaan yksityiseen päihde- ja mielenterveyskuntoutujien hoitokotiin. Kyselyn tarkoitus oli kehittää palvelua ja toimintaa, jotta palvelu pystyisi vastaamaan asiakkaiden toiveita mahdollisimman hyvin. (Puumalainen & Timonen 2017,5.) Suurin osa kyselyyn vastanneista asiakkaista olivat hoitokodissa asumiseen tyytyväisiä (Puumalainen & Timonen 2017,21).

Asiakkaiden mielestä myös henkilökunnan asiantuntemus, turvallisuus asumisessa sekä ystävällinen palvelu tekevät toiminnasta hyvän ja täten asiakkaat olivat näihin asioihin tyytyväisiä. Kehitettävää taas olisi asiakkaiden mielestä siinä, että asiakkaiden toiveet otettaisiin paremmin huomioon sekä omaiset mukaan hoidon suunnitteluun. (Puumalainen & Timonen 2017,21.)

Aikaisemmissa tutkimuksissa sekä opinnäytetöissä nousi esille samantyyllisiä aiheita liittyen asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen sekä palvelun kehittämiseen. Näitä aiheita olivat muun muassa ympäristö, turvallisuus sekä työntekijät. Kritiikkinä muutamassa tutkimuksessa nousi esille omaisten huomioiminen kuntoutuksessa sekä sen suunnittelussa.

Myös palvelun tilojen viihtyvyydestä oli muutamassa tutkimuksessa mainittu kriittiseen sävyyn. Kritiikistä huolimatta palveluihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä monissa erilaisissa tutkimuksissa ja esille nousi paljon positiivisia asioita, kuten asiantunteva henkilökunta sekä turvallisuus.

Asiakastyytyväisyys tutkimukset ovat monesta eri näkökulmasta hyödyllisiä ja ne antavat uutta tietoa ja näkökulmia palvelusta. Helposti jämhätetään vanhoihin toimintamalleihin, joten on hyvä nähdä asioita laajemmin ja isommassa mittakaavassa. Kaikkia asiakkaita ei pysty miellyttämään, mutta tärkeää olisi, että toiminta palvelisi mahdollisimman useaa ihmistä. Palvelun pitää olla muutosvalmis ja vastata sen hetkiseen kysyntään sen hetkisten asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna mielipiteiden ja ajatusten esittäminen palvelusta, saa asiakkaita aikaan voimaantumista ja kuulluksi tulemisen kokemuksia. Palveluun ei tarvitse tyytyä ja oman mielipiteen voi ilmaista. Asiakkaita saadaan aktivoitua erilaisien asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla, jolloin se myös lisää pystyvyyden tunnetta.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tärkein tavoitteemme tutkimuksessa on se, että asiakas pystyy avoimesti kertomaan tarpeistaan, ja heidän omat mielipiteensä ovat todella arvokkaita. Täten palvelua voidaan kehittää siihen suuntaan, millaisia kehittämistarpeita tutkimuksessa nousee esille. Vastauksia tarkasteltaessa pidämme mielessä tutkimuksen tarkoituksen ja asettamamme tutkimuskysymykset.

Keskitymme tutkimuksessamme kolmeen tutkimuskysymykseen. Kysymysten asettelu määrää sen, mitkä vastaukset saadaan aineistolta sekä mitä vastauksilta odotetaan (Kananen 2014, 36).

Kysymysten avulla haluamme saada vastauksia siihen, vastaako palvelu tällä hetkellä asiakkaiden tarpeisiin, ja miten asiakkaat kokevat palvelun laadun nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuskysymyksemme ovat avoimia, jotta haastateltavat voivat kertoa mielipiteensä omin sanoin. Omin sanoin kerrotut vastaukset ovat tutkimuksemme kannalta moniulotteisempia ja antavat enemmän informaatiota kuin kyllä-ei vastaukset.

Valitsimme ensimmäisen tutkimuskysymyksen, koska asiakkailla on tietoa ja kokemusta saamastaan palvelusta ja siihen keskitymme tutkimuksessamme. Kysymys myös antaa meille tiedon siitä, mitä palveluja asiakas saa tällä hetkellä.

Seuraava tutkimuskysymys keskittyy siihen, mitä palveluja asiakkaat mahdollisesti haluaisivat. Opinnäytetyömme painottuukin hyvin paljon palveluihin ja siksi se nousee esille asettamissamme tutkimuskysymyksissä. Palveluiden lisäksi kehittäminen korostuu ja kehittämistarpeita pyritään selvittämään tässä tutkimuksessa. Viimeinen tutkimuskysymyksemme liittyykin siksi kehittämiseen ja asiakkaiden näkemykseen siitä.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Millaisia ovat AlfaKuntoutuksen asiakkaiden kokemukset saamastaan palvelusta?
- Millaisia palveluja asiakkaat mielestään tarvitsevat AlfaKuntoutukselta?
- Mitä kehittämistarpeita AlfaKuntoutuksen asiakkaat tuovat esiin?

4.2 Prosessin vaiheet

Tutkimusprosessimme alkoi keväällä 2019, kun saimme aiheen toimeksiantajalta. Keskustelimme aiheesta ensimmäisessä tapaamisessa sekä kuuntelimme toimeksiantajan toiveita. Toimeksiantaja allekirjoitti toimeksiantosopimuksen, jonka toimitimme opettajalle. Aloimme aiheen pohjalta tehdä suunnitelmaa tulevaa opinnäytetyötä varten. Etsimme tietoa erilaisista kirjoista ja artikkeleista sekä tutustuimme aiheeseen syvemmin. Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen tällä hetkellä ja siitä puhutaan paljon julkisesti. Päihteiden, varsinkin kannabiksen käyttö sekä sen hyväksyminen, on yleistynyt Tampereella sekä yleisesti Suomessa. Opinnäytetyön suunnitelma tarkentui ja valmistui kevään lopussa.

Vuoden 2019 alkusyksystä jatkoimme opinnäytetyön työstämistä teoriaan perehtymisessä sekä tiedonhankinnalla. Tutkimme aikaisempia aiheeseen liittyviä tutkimuksia sekä perehdyimme päihdetyön nykytilanteeseen. AlfaKuntoutukselle ei ole aikaisemmin tehty vastaavaa tutkimusta, mutta etsimme muita asiakastytyväisyydestä tehtyjä tutkimuksia verkosta.

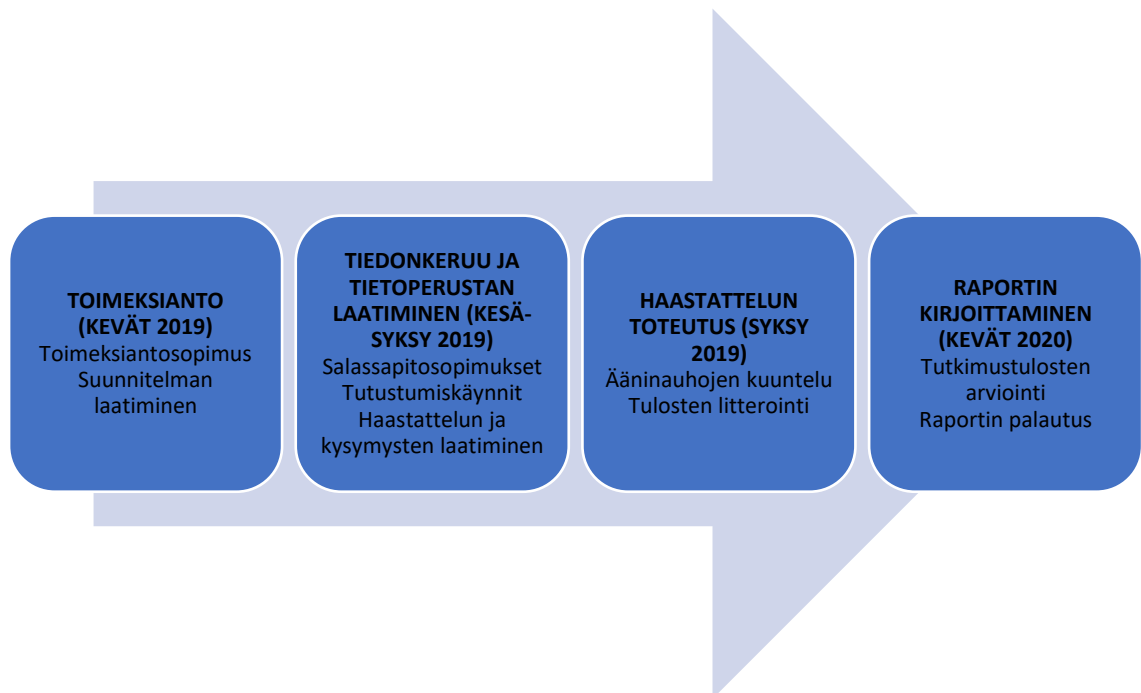
Kun saimme valmiiksi teoriapohjan, aloitimme säännölliset tutustumiskäynnit AlfaKuntoutukseen, jolloin tapasimme asiakkaita etukäteen. Täytimme salassapitosopimukset ja aloimme pohtia kysymyksiä ja haastattelun teemoja. Valitsimme kolme teemaa, joiden alle lisäsimme tarkentavia kysymyksiä teemoihin liittyen.

Kun saimme haastattelukysymykset valmiiksi, niin toteutimme haastattelut vuoden 2019 syksyllä. Saimme vastaukset yhdellä haastattelukerralla ja totesimme, että saimme vastauksista tarpeeksi riittävää sekä monipuolista tietoa tutkimustamme varten. Jokainen haastattelu kesti noin 10-15 minuuttia, joka oli varmasti riittävä aika kyseiselle

asiakasryhmälle. Kysymyksiä oli yhteensä kymmenen. Asiakkaista ei saanut enää niin paljon informaatiota haastattelun loppupuolella, joten aika oli mielestämme sopivan pituinen.

Haastattelujen jälkeen litteroimme haastattelut kirjalliseen muotoon ja kävimme vastauksia läpi kuunnellen ääninauhoja. Kuuntelimme myös toistemme ääninauhat, jotta saisimme tarpeeksi kokonaisvaltaisen kuvan haastatteluista. Kaikkien ääninauhojen kuuntelu helpotti litteroimista ja vastauksiin oli helppo palata uudelleen. Tämän jälkeen luokitelimme vastaukset teemoittain ja taulukoimme vastauksista tarpeellisen tiedon, jotka vastasivat mielestämme tutkimuskysymyksiimme.

Kuvio 2. kuvaa opinnäytetyön prosessin eri vaiheita toimeksiannosta raportin kirjoittamiseen ja viimeistelyyn. Tutkimusprosessimme kesti kokonaisuudessaan 1,5 vuotta sisältäen suunnittelun, tiedonkeruun, tulosten ja raportoinnin jaksot. Haastavin työvaiheemme painottui vuoden 2020 kevääseen, jolloin kasasimme koko työn valmiiksi. Lopullinen työ valmistui toukokuussa 2020.



Kuvio 2. Tutkimusprosessin vaiheet

4.3 Laadullinen tutkimus

Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jonka avulla pyritään löytämään tietoa ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä syvällisesti. (Kananen 2008,24.)

Mitä tarkempia ja yksityiskohtaisempia kysymyksiä esitämme tutkimuksessa, sitä syvemmälle asiaan pääsemme ja todennäköisesti saamme enemmän tietoa ilmiöstä eli asiakastyytyvyydestä. Avoimien kysymysten avulla saadaan haastateltavasta henkilökohtaisempaa tietoa, tuottavia lauseita, tekstejä ja tarinoita. Tutkija määrittää tutkimuksessa itse, että keneltä kysyy, mitä kysyy ja paljonko hän kysyy. (Kananen 2014, 25.)

Tutkija myös itse vastaa tutkimuksen lopputuloksesta ja siitä mitä menetelmiä tutkimuksessa käytetään. Olemme itse tutkijoina määritelleet haastattelukysymykset sekä kysymysten määrän, jotta saisimme mahdollisimman kattavat vastaukset tutkimuskysymksiimme. Vastaamme siis tutkimuksen kokonaisuudesta, ja se onkin tutkijan tehtävä.

Tutkimuksessa ei saisi asettaa mitään ennako-oletuksia vastauksista ja laadullisen tutkimuksen sanotaankin olevan hypoteesitonta (Kananen 2008, 28). Ennako- oletukset saattavat vääristää tutkimusvastausten tulkintaa sekä vastausten päättelyä. Tilannetta ei saa suunnitella liikaa etukäteen, sillä haastattelussa mennään asiakkaiden ehdoilla ja he itse päättävät mitä kertovat tutkijalle tutkimuksessa. Tutkija olettaa tiedon olevan tutkittavilla ja tutkijan on luotettava siihen, että tarvittava tieto saadaan tutkittavilta tutkimuksen aikana (Kananen 2008,28). Laadullisessa tutkimuksessa tutkija onkin enemmän havainnoijan roolissa ja asiakkaiden näkökulma, näkemykset sekä merkitykset ovat keskiössä.

Laadullisen tutkimuksen aineistoon kuuluu haastatteluja, tekstejä sekä kuvia eli aineisto on monilähteistä (Kananen 2014, 18). Monilähteinen aineisto mahdollistaa sen, että tutkijalla on mahdollisimman laajaa ja monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä tai asiasta.

Erilaisia tiedonkeruumenetelmiä, joita käytämme tutkimuksessa ovat haastattelu, havainnointi, teemahaastattelu sekä erilaiset dokumentit eli ääninauhat (Kananen 2014,22).

Sekundääriset ja primääriset menetelmät ovat erilaisia tiedonkeruutapoja, joilla tietoa kerätään tutkimusta varten. Muistiot, kirjeet, kirjat, äänitteet sekä erilaiset tilastot kuuluvat sekundäärisiin menetelmiin, jotka ovat jo olemassa olevaa tietoa. Haastattelut, kyselyt

sekä havainnointi kuuluvat taas vastaavasti primäärisiin menetelmiin, jotka tutkija kerää tutkimusongelmaa varten. (Kananen 2014, 64-65.)

5 TEEMAHAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ

Keräsimme tutkimusaineistoa teemahaastattelun muodossa ja se onkin yksi laadullisen tutkimuksen yleisimmin käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä (Kananen 2014,70).

Teemahaastattelu edellyttää, että tutkija ja tutkittava ovat vuorovaikutuksessa sekä fyysisesti läsnä. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä soveltuu hyvin kyseiselle asiakasryhmälle, sillä se on muodoltaan vapaampi ja etenemisjärjestys ei ole niin tarkka. Haastattelukierrokset voidaan toteuttaa useamman kerran, sillä monesti ensimmäisen kierroksen jälkeen mieleen voi nousta täsmentäviä kysymyksiä, jotka olisi hyvä esittää haastateltaville vielä uudelleen. (Kananen 2014,76.)

Avoimet- sekä jatkokysymykset ovat kysymystyyppejä, joita olisi hyvä käyttää teemahaastattelussa. Ne antavat laajempaa tietoa kuin suljetut kysymykset sekä täsmentävät tarvittaessa annettuja vastauksia. Hypoteettisilla kysymyksillä voidaan saada myös haastateltavasta lisää tietoa sekä keskittää haastateltavan huomio sellaisiin asioihin, jotka eivät ole toteutuneet tai kohdanneet haastateltavan elämässä. (Kananen 2014, 79-80.)

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa teemat rajaavat keskustelua jonkin verran. Haastateltavat saavat kertoa avoimesti omia mielipiteitään ja näkemyksiään liittyen teemoihin. Esille saattaa myös nousta uusia teemoja haastattelun edetessä (Kananen 2008, 91). Teemahaastattelun suosio perustuu siihen, että haastateltavat voivat vastata kysymyksiin vapaasti ja vastaamisen vapaus antaa oikeuden haastateltaville (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006).

5.1 Haastatteluteemat ja kysymykset

Monesti teemahaastattelu aloitetaan kevyesti jostakin teemasta yleisellä tasolla ja edetään yhden teeman osalta aina yksityiskohtaisimpiin kysymyksiin (Kananen 2014,77). Toimeksiantajamme toivoi, että aloittaisimme haastattelun kevyemmillä aiheilla, joka helpottaisi tutustumista, lisäisi luottamuksen tunnetta sekä vuorovaikutusta. Keskustelu tapahtuu aina haastateltavan ehdoilla, jolloin haastateltava itse määrittää, kuinka syvällistä tietoa antaa tutkijalle. Keskustelun aikana tarkoituksenamme oli tehdä mahdollisimman

avoimia ja yleisluontoisia kysymyksiä, joiden tuloksena haastateltava kertoisi omia kokemuksiaan sekä mielipiteitään keskusteltavasta aihealueesta.

Tutkija pyrkii avartamaan omaa ymmärrystään ja näkökulmiaan tutkittavan elämästä aiheen suhteen avoimilla kysymyksillä (Kananen 2014, 79). On etukäteen varauduttava siihen, että teemat eivät välttämättä etene loogisessa etukäteen mietityssä järjestyksessä, vaan haastateltava saattaa pomppia asioissa ja teemoissa itse haluamallaan tavalla, mikä ei ole mitenkään poikkeuksellista. Tutkijan tehtävä on jälkikäteen yhdistellä kerrottua asiaa niihin kuuluviin teemoihin, sillä teemat saattavat sekoittua keskustellessa.

Jaoimme haastatteluteemat kolmeen eri aihealueeseen teemahaastattelua varten. Keskitimme teemoissa asiakastyytyväisyyteen sekä palvelun kehittämiseen ja kehittämistarpeisiin. Haastattelun alussa halusimme tietää asiakkaista ja heidän tämänhetkisistä ajatuksistaan. Ennen teemoihin syventymistä kysyimme asiakkaan sen hetkisiä tunteita ja kuulumisia. Tämä haastattelun kysymys auttoi tutustumisessa, eikä hypähty liian nopeasti itse aiheeseen ja teemoihin.

Haastattelu alkoi kolmella kysymyksellä, jotka liittyivät ensimmäiseen teemaan aiheella nykyhetki ja tyytyväisyys. Tiedustelimme asiakkailta heidän vapaa-ajan viettoaan sekä heidän aikaisemmista harrastuksistaan. Tässä kohdassa kaikki asiakkaat eivät vastanneet suoraan kysymykseen, vaan kysymystä piti tarkentaa menneistä harrastuksista tai nykyisistä mielenkiinnon kohteista. Kysymys ei vastannut tutkimuskysymyksiimme, mutta tällä kysymyksellä osoitimme aitoa kiinnostusta asiakkaaseen ja hänen elämänsä kohtaan.

Asiakkaat kertoivat tyytyväisyydestään tai tyytymättömyydestään teeman mukaisesti. Tarkensimme myös tätä kysymystä, sillä halusimme tietää mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan yleiseen tyytyväisyyteen. Ilmapiiiri on iso osa tyytyväisyyttä, joten selvitimme haastattelussa siihen vaikuttavia tekijöitä ja millaiseksi asiakkaat kokevat nykyisen ilmapiiirin AlfaKuntoutuksessa.

Seuraavassa teemassa aiheena oli henkilökunta ja asiakkaan kokemus palvelusta. Toiminta ja tukiasumiskäynnit liittyvät oleellisesti palveluun, joten teeman kysymykset liittyivät myös niihin. Asiakkaat kertoivat nykyisestä toiminnasta ja onko tämänhetkistä toimintaa tarpeeksi.

Haastatteluissa asiakkaiden kokemukset ja mahdolliset toivomukset tukiasumisesta käytiin myös läpi. Lisäksi perehdyimme henkilökunnan tarjoamaan apuun ja tukeen sekä siihen, millaista tukea asiakkaat kokevat tarvitsevansa AlfaKuntoutuksessa.

Tulevaisuus ja palvelun kehittäminen oli haastattelun viimeinen teema, joka liittyi tutkimuskysymyksiimme eniten. Kysymykset liittyivät palvelun kehittämiseen, kehittämisideoihin sekä toivottuun toimintaan. Halusimme haastattelun loppupuolella kysellä asiakkaiden omia henkilökohtaisia tavoitteita ja tulevaisuuden suunnitelmia, vaikka kysymys ei niinkään liittynyt tutkimukseemme. Haastattelu oli miellyttävämpi lopettaa näin asiakkaan näkökulmasta.

5.2 Haastattelujen toteuttaminen

Toteutimme seitsemän teemahaastattelua päihdekuntoutujille Hervannan Alfabuntoutukseen marraskuussa 2019. Haastatteluun osallistui kaksi naista ja viisi miestä. Haastateltavien ikäjakauma sekä asumisen kesto yksikössä vaihteli suuresti.

Toimeksiantaja sekä AlfaKuntoutuksen henkilökunta informoivat asiakkaita etukäteen tekemästämme haastattelusta. Tutustumiskäyntien yhteydessä, myös me tiedotimme asiakkaille aikeistamme tehdä haastattelu halukkaille. Olimme alustavasti ajatelleet ryhmähaastattelua ison asiakasmäärän vuoksi, mutta päädyimme lopulta yksilöhaastatteluihin. Näin kaikkien ääni saatiin kuuluviin paremmin ja näin saimme laadukkaita vastauksia. Myös toimeksiantajan näkökulmasta yksilöhaastattelu oli realistisempi vaihtoehto.

Haastattelu koostui kolmesta teemasta: Nykyhetki ja tyytyväisyys, henkilökunta ja kokemus palvelusta sekä tulevaisuus ja palvelun kehittäminen. Haastattelutilanteessa kerroimme kyseiset teemat selkeästi haastateltaville, jotta he tietävät, mihin aiheisiin haastattelu painottuu.

Toteutimme haastattelut yksitellen AlfaKuntoutuksen yleisissä tiloissa, joka on asiakkaalle tuttu ja turvallinen ympäristö. Haastatteluun osallistuvia asiakkaita ei voitu valita etukäteen, koska asiakkaiden vaihtuvuus on yleistä sekä päihdekuntoutujien pitkäaikainen sitoutuminen on haastavaa. Haastatteluun osallistuvat ilmoittautuivat samana päivänä, kun haastattelut toteutettiin. Seitsemästä haastattelusta kuusi saatiin nauhoitettua. Yksi asiakas kieltäytyi nauhoituksesta ja haastattelu tehtiin kirjallisena. Nauhoittamisessa on tärkeää kunnioittaa haastateltavien toiveita, eikä haastattelua saa toteuttaa

ilman haastateltavan antamaa lupaa tai suostumusta nauhoittamiseen (Huttunen & Homanen 2017,142).

Asiakasta ei voi myöskään painostaa, vaan hänen ajatuksensa nauhoittamisen on hyväksyttävä sellaisenaan. Mahdollinen haastattelun äänitys toimii muistiapuna ja haastatteluun voi palata aina uudelleen ääninauhoja kuunnellessa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 14.)

Haastattelutilanne tulisi saada mahdollisimman luonnolliseksi, jos tutkija joutuu kirjoittamaan haastattelun käsin. Muistiinpanoja kirjoitettaessa vaarana on vuorovaikutuksen rikkinen, jolloin huomio keskittyy enemmän kirjoittamiseen. (Kananen 2014, 85.)

Haastattelut voidaan jakaa yksilö- tai ryhmähaastatteluksi aina osallistujamäärän mukaan (Kananen 2014, 70). Yksilöhaastattelu on yleisin tapa toteuttaa haastattelu ja se myös saattaa tuntua aloittelevasta tutkijasta helpommin toteutettavalta kuin esimerkiksi ryhmähaastattelu (Hirsjärvi & Hurme 2004, 61). Kuitenkin myös ryhmähaastattelujen suosio on yleistynyt, ja niistä saa myös monipuolista tietoa haastateltavista.

Yksilöhaastatteluun verrattuna tutkijan rooli on erilainen kuin ryhmähaastattelussa, jolloin haastattelijan rooli on ohjata keskustelun kulkua kysymys- ja vastaus- formaatilla. Ryhmähaastattelussa osallistujat voivat viedä suuremman huomion, jolloin tutkijan rooli jää vähemmälle. Haastattelun osallistujat eivät välttämättä anna puheenvuoroa haastattelijalle, vaan osallistujat voivat helposti kommentoida toistensa näkökantoja. (Pietilä 2017,114.)

5.3 Haastattelujen analyysi

Analyysin ensimmäinen vaiheemme oli litterointi eli ääninauhojen puhtaaksi kirjoittaminen. Aineiston litterointi oli melko työläs prosessi, sillä ääninauhat on kuunneltava läpi useaan kertaan, jotta mikään asia ei jäisi huomioimatta. Jokaisella kuuntelukerralla aineisto tarkentuu selkeämmäksi ja se voi vaatia tutkijalta toistuvia äänitteiden läpikäymistä (Ruusuvuori ja Nikander 2017,437.) Ääninauhoja kuunnellessa pystyy poimimaan tutkimuksen liittyvät oleelliset asiat.

Seuraavassa vaiheessa poimimme litteroidusta aineistosta tutkimuksellemme oleelliset ja tutkimuskysymyksiimme vastanneet kohdat ja teimme niistä taulukon. Taulukkoon numeroimme vastausten kohdalle vastaajan numeron, jotta meidän on helpompi yhdistää

vastaaja ja vastaus keskenään. Haastavinta tässä analyysivaiheessa oli tutkimuksemme kannalta tärkeimpien ilmausten löytäminen laajasta aineistosta. Kävimme yksi kerrallaan vastaukset läpi ja peilasimme niitä toistuvasti asettamiimme tutkimuskysymyksiin.

Alkuperäisistä vastauksista muodostimme pelkistetyt ilmaukset, jotta tarvittava aineisto saadaan tiivistettyä. Tiivistettyä aineistoa on myöhemmin helpompi käsitellä ja niiden kautta voidaan tarvittaessa hakea alkuperäinen ilmaus taulukon avulla. Pelkistämisen jälkeen oli helpompi aloittaa teemoittelu eli jaoimme vastaukset niiden kuuluvien teemojen alle.

Laadullisessa analyysissä aineisto ja tutkimusongelma ovat tiiviissä vuoropuhelussa keskenään koko analyysivaiheen aikana. Aineisto ei usein tarjoa suoria vastauksia alkuperäiseen tutkimusongelmaan, joten se vaatii tutkijalta hyvää analysointia ja tarkentavia kysymyksiä. (Ruusuvuori & Nikander 2010, 13.)

5.5 Aineiston teemoittelu

Teemahaastatteluaineiston analysoimisessa teemoittelu on luonteva etenemistapa (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006) ja käytämme teemoittelua vastauksiemme analysoimisessa. Vastausten luokittelu teemojen mukaan on selkeää. Litteroinnin jälkeen aineisto voidaan jakaa teemoittain haastattelurungon mukaan. Näin ei kuitenkaan aina käy, vaan aineistosta saattaa nousta esiin uusia teemoja, eikä vastaajien käsittelemät aiheet välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä. (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemoitteluvaiheessa jaoimme vastaukset haastattelurungon teemojen mukaan, eikä esiin noussut uusia teemoja aineiston perusteella.

Kun tutkimusaineistoa kootaan teemojen mukaan, niin teeman alle kerätään aineistosta ne asiat, joissa puhutaan valitusta teemasta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Muodostimme valitsemistamme teemoista omat taulukot, joiden alle poimimme teemoihin liittyvät pelkistetyt ilmaukset. Näin meille selkeni, mitkä ilmaukset liittyvät kyseiseen teemaan.

Emme kokeneet tutkimuksen kannalta tarpeellisena jatkaa vastausten tiivistämistä muihin luokkiin, sillä vastausten tulkitseminen olisi ollut haastavaa sekä emme olisi saaneet vastauksista uutta tarpeellista tietoa.

Teemoittelun avulla meille hahmottui oleelliset asiat tutkimuksen kannalta ja tuloksia on helpompi peilata tutkimuskysymyksiin. Olemme koonneet laajemman teemoittelutaulukon, joka on tiivistettynä kuviossa 3.



Kuvio 3. Teemoittelutaulukko

Yllä olevassa teemoittelutaulukossa olemme eritelleet vastaukset teemoittain (Kuvio 3.). Esimerkkinä käytämme alkuperäisilmauksesta “Keittiöryhmissä vois käydä, mutta siinä on aina niin paljon väkeä” ja siitä muodostimme pelkistetyn ilmauksen “Keittiöryhmän ryhmäkoko”. Näin saimme tiivistettyä alkuperäisilmauksia selkeämmäksi ja niitä on helpompi jaotella eri luokkiin. Jaottelimme vastaukset eli pelkistetyt ilmaukset teemoittain ja teemat vastaavat tutkimuskysymyksiimme. Kehittämisehdotukset- otsikko on yksi kyseisen taulukon teemoista, jonka alle ilmaus “keittiöryhmän ryhmäkoko” sijoittuu.

6. TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Tutkimuksen taustatietoa

Haastatteluita oli yhteensä seitsemän ja käytämme tuloksissa niistä lyhennettä H, esimerkiksi H1 on ensimmäinen haastattelu. Tuloksissa ei ilmene haastateltavien sukupuoli, sillä haluamme kunnioittaa asiakkaiden yksityisyyttä ja kyseessä on pieni yksikkö. Tuloksista voisi sukupuolen perusteella päätellä kuka on kyseessä. Hyödynnämme asiakkaiden vastauksia suorina lainauksina työssämme.

Kaikki haastattelukysymykset eivät liittyneet tutkimuskysymyksiimme, mutta niiden kautta saimme haastatteluun osallistuneista jonkin verran tietoa ja tämä auttoi asiakkaisiin tutustumisessa. Luottamussuhteen syntyminen voi olla hidasta ja luottaminen uusiin ihmisiin voi olla vaikeaa. Näistä vastauksista voi kuitenkin päätellä sen verran, että tavoitteet olivat yhteneväisiä ja samankaltaisia kaikilla asiakkailla. Vastaavasti mielenkiinnonkohteet ja harrastukset erosivat toisistaan.

Haastattelun alussa kysyimme asukailta, miten he viettävät vapaa- aikaansa tai mitä mielenkiinnon kohteita heillä on. Kaikilla nousi esiin erilaisia harrastuksia tai mielenkiinnon kohteita, kuten matkustaminen, erilaiset liikuntamuodot ja pelit, musiikin tärkeys, käsityöt ja taide. Mielenkiinnon kohteisiin vaikuttaa varmasti myös haastateltavan ikä, sukupuoli, taustat sekä lähtökohdat.

Haastattelun loppupuolella asiakkaat kertoivat tulevaisuuden suunnitelmistaan. Tulevaisuuden tavoitteissa oli paljon yhteneväisyyksiä, kuten tasapainoinen elämä, oma asunto ja opiskelu. Tavoitteet olivat enimmäkseen vielä aika yleisellä tasolla ja niistä puhuminen oli asiakkaille aika hankalaa.

6.2 Ilmapiiri ja siihen vaikuttavat tekijät

Asiakkaat kokivat ilmapiirin pääosin hyväksi tai ihan hyväksi. Vastauksissa asiakkaat erittelivät tekijöitä, mitkä voivat vaikuttaa ilmapiiriin positiivisesti tai negatiivisesti. Tekijöihin liittyvät vastaukset poikkesivat jonkin verran toisistaan ja kaikilla oli kysymykseen oma näkemys.

Vastausten perusteella hyvään ilmapiiriin vaikuttaa asiakkaiden käytös, henkilökunnan rentous ja se, ettei riitoja ole. Vastaavasti huonoon ilmapiiriin voi vaikuttaa joidenkin asukkaiden osallistumattomuus toimintaan ja oleskelu.

Turvallisuuden tunne sekä viihtyvyys vaikuttavat kokemukseen hyvinvoinnista. Asiakkaiden kokemaan viihtyvyyteen vaikuttaa kohtelias henkilökunta, oma rauha ja sen arvostus, oma asunto sekä huolenpito. Asiakkaat kokivat viihtyvänsä AlfaKuntoutuksessa ja esiin nousi siihen vaikuttavia tekijöitä. Joissakin vastauksissa ilmeni jonkun verran turvattomuuden tunnetta.

Tarkkailua toivottiin enemmän varsinkin iltaisin ja öisin, kun henkilökunta ei ole normaalisti paikalla. Asiakkaiden mukaan yöisin saattaa kuulua joskus meteliä ja ulkopuolista väkeä tulla paikalle, mikä aiheuttaa silloin häiriötä muille.

“Hyvään ilmapiiriin vaikuttaa oma fiilis ja että on hyviä kavereita”. H3

“En oo yhtään riitaa nähny, että ihan hyväks koen ilmapiirin”. H5

6.3 Asiakkaan motivoituminen ja motivointi

Erilaiset ulkoiset tekijät vaikuttavat ihmisen motivaatioon ja sitä voidaan pitää ihmisen sisäisenä tilana. Motivaatio voi vahvistua tai heikentyä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Havio ym. 2013,44.)

Asiakkaat kokivat erilaisia tunnetiloja vastausten perusteella. Joillakin motivaatio oli heikompaa ja jotkut olivat enemmän motivoituneita ja kokivat edistyneensä elämässään. Vastauksissa esiintyi turhautumista ja aikaansaamattomuutta, mutta myös onnistumisia ja asioiden koettiin olevan hyvin tällä hetkellä. Positiivisesti onnistumisen tunteeseen ja tyytyväisyyteen vaikutti muun muassa arkisten asioiden tekeminen ja arjessa eteenpäin pääseminen. Turhautumisen tunteeseen taas liittyi tunne siitä, ettei saa asioita aikaiseksi, eikä uskota omaan kykyihinsä.

Asiakkaan hyvinvoinnille on tärkeää kannustaa ja motivoida häntä, sillä epäonnistuneistakin yrityksistä sekä muutoksista voi jäädä pieniäkin positiivisia asioita elämään, kuten selviytyminen, elämäntapamuutos ja elämänlaadun parantuminen.

Nämä ovat tärkeitä saavutuksia, joita pitää omassa elämässä arvostaa. Saavutettavia asioita asiakkaan näkökulmasta voi olla palveluihin luottaminen sekä tuen ja avun vastaanottaminen muilta ihmisiltä. Keskeisin parannus päihde- ja mielenterveyspalvelun asiakkaalle on jo pahan olon lievittyminen. (Partanen ym. 2015, 137.)

“Oon tyytyväinen, että oon saanu jotain asioita tehtyä. Asioita eteenpäin”. H6

6.4 Toiminta ja ryhmät

Sosiaaliset suhteet ja niissä koettu tuki ovat tärkeitä asioita psyykkisen kuntoutumisen kannalta. Mielenterveys- ja päihdeongelmien asiakkaat voivat kokea usein yksinäisyyttä, pelkoa sekä käyttäytyä eristäytyvästi. (Vuori-Kemilä ym. 2010,60.)

Osa asukkaista ei osallistunut toimintaan juuri ollenkaan ja he viihtyivät enimmäkseen omissa oloissaan. He eivät kokeneet, että muut asukkaat kuuluisivat heidän sosiaalisiin suhteisiinsa merkittävästi. Toisaalta taas ne asukkaat, jotka käyvät aktiivisesti ryhmissä kokivat muut asukkaat mukavina ja tärkeänä osana toimintaa.

Toimintaan tarvitaan sosiaalisia rakenteita, kuten yhteisö, tukihenkilö, yhteiset tehtävät tai paikka, johon mennä. Jos näitä ei ole, niin asiakkaan tahto ja osallistuminen voivat usein hiipua. Alussa asiakas saattaa osallistua ryhmään ikään kuin pakotettuna, mutta aktiivisuus voi herätä, kun asiakas pääsee hyvään vuorovaikutustilanteeseen ja saa mielekkästä tekemistä. (Mönkkönen 2007,155.)

AlfaKuntoutuksella erilaisiin ryhmiin ei ole osallistumispakkoa ja tämä koettiin hyvänä asiana asiakkaan näkökulmasta. Ryhmätoimintaan saa siis osallistua oman mielenkiintonsa mukaisesti. Osa asukkaista osallistuu toimintaan aktiivisesti ja kokee toiminnan mielekkäänä.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyiseen toimintaan AlfaKuntoutuksella, mutta toivovat sitä kuitenkin vielä lisää. Ryhmätoimintaa toivotaan lisää ja niistä on ollut apua asiakkaille. Keskusteluryhmät jakoivat mielipiteitä, sillä kaikki eivät pitäneet siitä, mutta osa koki sen tärkeäksi itselleen.

Vastauksista päätellen keskusteluryhmiin osallistuminen on vähäistä, mutta asiakkailla kuitenkin on keskustelutarvetta ja enemmän osallistujia kaivattaisiin. Ruokaryhmää arvostettiin ja moni asiakas kertoi osallistuvansa siihen. Kaikki eivät kuitenkaan halua osallistua ryhmään, koska se on usein täynnä. Myös ilmoittautuminen etukäteen koettiin hankalaksi.

Henkilökunnasta saa tarvittaessa keskusteluseuraa vastausten perusteella. Tukiasumiskäynnit toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan ja tukimuotoja on erilaisia. Käynnit koettiin positiivisina ja kehitettävää ei vastausten perusteella ole. Asiakkaat toivoivat ohjaajilta enemmän aikaa istua alas ja keskustella käynnin yhteydessä. Asiakkaiden mukaan esimiehet tarkistavat asunnot ja tilat säännöllisesti sekä asunnon siisteyden. Tämä tarkistus koettiin huolenpitona sekä tärkeänä asiana.

“Ryhmät ovat ihan hyviä, ja melkein kaikkiin osallistun”. H4

“Keittiöryhmissä vois käydä, mutta siinä on aina niin paljon väkeä”. H2

“Keskusteluryhmät ovat myös hyviä”. H4

“Toivoisin, että ohjaaja kysyis onko keskusteluapu tarpeellinen tukiasumiskäynnin ohella”. H6

6.5 Henkilökunnan tuki

Henkilökunta tukee asiakkaan arjen hallintaa ja asumista päihdehuollon asumispalveluissa. Henkilökunnan tehtävänä on myös seurata asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Arjen tuella tarkoitetaan tukea, jonka avulla asiakas kykenisi elämään mahdollisimman itsenäisesti. Tuki on avustamista ja päivittäisiin toimiin kannustamista, jolloin asiakkaan asuminen olisi mahdollisimman omatoimista sekä itsenäistä. Asiakkaan tarvitsema tuki voi olla ohjaamista laskujen maksussa, vuokra- asioissa, eri tukihakemusten täytössä sekä viranomaisasioissa. (Partanen ym. 2015, 343).

Henkilökunta koettiin positiivisena ja tärkeänä osana AlfaKuntoutusta. Asiakkaiden mukaan he saavat apua ja arjen tukea henkilökunnalta erilaisten lomakkeiden täytössä, kuten esimerkiksi asumistuen ja perustoimeentulo hakemusten teossa. Positiivisena asiana vastauksista nousi esille keskustelusta nousseet ideat työntekijältä sekä nopea ja helppo avun saaminen. Henkilökunnan läsnäololla oli myös suuri merkitys hyvään ilmapiiriin.

Lisäksi henkilökunnalta saa tukea asioinnissa ja muistutuksissa. Henkilökunta muistuttaa tarvittaessa ajanvarauksesta tai käynnistä, sillä muuten se saattaisi unohtua. Jotkut asiakkaat tarvitsevat siinä enemmän tukea kuin toiset. Osa asiakkaista on jo siinä vaiheessa, että eivät tarvitse tällä hetkellä tukea jatkuvasti. Asiakkaat saavat apua, kun tarvitsevat ja pyytävät.

Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, joka huolehtii asiakkaansa asioiden hoitamisesta. Näin monet asiat on helpompi hoitaa ja täten asiakas tuntee myös ohjaajansa paremmin.

Asiakkaat toivoivat, että henkilökunnalla olisi enemmän tietoa erilaisista sairauksista ja lääkkeistä. Asiantuntevuutta ja ammatillisuutta korostettiin henkilökunnan osaamisessa. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista takaavat ihmisille oikeuden hyvään ja laadulliseen terveyden- ja sairaanhoitoon (Finlex 785/1992). Terveydenhuollon ammattilain mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä täytyy lain mukaan olla pätevyys toimia ammatissaan laillisesti (Finlex 1994/559).

“Ne työntää mua eteenpäin asioiden hoitamisessa”. H1

“Saan apua henkilökunnalta esimerkiksi hakemuksissa”. H2

“Itse koen saavani apua, silloin kun tarvitsen”. H5

“Henkilökunnasta saa ihan hyvin keskusteluseuraa ja peliseuraa, jota itse kaipaa”. H4

6.6 Asiakkaiden kehittämissuhteet

Asiakkaan näkökulma koostuu hänen omista tarpeistaan ja kokemuksistaan. Asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiakkaat, heidän omaisensa, kokemusasiantuntijat ja vertaiset ovat tasavertaisia palvelun kehittäjiä, suunnittelijoita ja arvioijia. (Partanen ym. 2018, 178-179.)

Kehittämissuhteita nousi esille asiakkaiden vastauksissa monipuolisesti. Vastauksissa oli jonkun verran toistuvuutta, kuten esimerkiksi puhallutuksen tarpeellisuus, toivomus omasta uunista sekä asioista informointi ajoissa. Lisäksi toivottiin huonetta tai tilaa, missä oli mahdollisuus monenlaiselle tekemiselle samanaikaisesti. Asiakkaat saivat osallistua toimintaan oman mielenkiintonsa mukaan. Esimerkiksi kaikki eivät pidä pelaamisesta. Ryhmätoiminnan kehittämissuhteita voisi kysellä asiakkailta myös yksilöllisesti, jotta kaikkien ääni saataisiin kuuluville.

Asiakkaan osallistuminen toimintaan ja palveluihin oikeuttaa asiakkaan vaikuttamaan palveluihin, joita hän käyttää. Palvelun edistäminen ja sen kehittäminen on taas palvelunjärjestäjän velvollisuus. Hyvinvoinnin lisääminen ja asiakkaan osallisuuden toteuttaminen palvelussa auttaa kehittämään monipuolisia ja asiakaslähtöisiä palveluita. (Th/asiakkaat ja osallisuus 2019.)

AlfaKuntoutuksessa työntekijöiden tarkoitus on kannustaa ja motivoida asiakkaita päihitteettömyyteen joka aamuilla puhallutuksilla. Puhallutus on motiivintekijä asiakkaille. Aamupala ei kuitenkaan maksa mitään, mutta päihtyneenä siihen ei ole oikeutta.

Vastausten perusteella asiakkaat ymmärsivät puhallutuksien tarkoituksen ja miksi niitä tehdään. Ne saattavat rajata kuitenkin jonkin verran asiakkaiden osallistumista AlfaStarttiin. Puhallustulos ei kerro muista huumaavista aineista. Asiakkaat pohtivat onko se tarpeellinen joka päivä. Vaikka puhallutuksen tarkoituksena on motivoida asiakkaita ja kannustaa päihteettömyyteen, niin osa koki sen tarpeettomaksi. Nämä asiakkaat ovat suuremmaksi osaksi niitä, joilla ei ole siihen liittyvää taustaa. Puhallutus on vapaaehtoinen kaikille.

Asiakkaat kritisoivat uunin puuttumista asunnoista, mutta ymmärsivät miksei sitä ole. Se luultavasti aiheuttaisi vaaratilanteita ja on suuri turvallisuusriski, jonka vuoksi esimerkiksi yleisessä käytössä olevaa uunia voi tarvittaessa käyttää. Toisaalta uunin puuttuminen ei kannusta asiakasta omatoimiseen ruuanlaittoon.

Haastatteluissa keskusteltiin myös asunnon vuokrasta. Osa koki vuokran olevan turhan korkea asunnon kokoon nähden. Asiakkaiden mielestä heidän tuloistaan menee liian iso määrä vuokran maksuun, joka suuruudeltaan on 590 euroa. Asunnot ovat yksiöitä ja kooltaan 26,5 neliötä, sisältäen veden ja sähkön.

Meidän näkökulmastamme vuokran hinta on kuitenkin aika kohtuullinen kokoon ja sijaintiin nähden. Emme kuitenkaan tiedä tarkemmin asiakkaiden tuloista ja kuinka paljon heille jää vuokran jälkeen. Vuokra-asuntoihin voi hakea Kelasta asumistukea huomioiden asiakkaan varallisuus sekä tulot.

“Puhallutus joka päivä ei ole hyvä”. H3

“Pienempi vuokra”. H3

“Uuni olis aika kiva, mutta ymmärrän miks sitä ei ole”. H2

6.7 Tulosten vertailua tutkimuskysymyksiin

Tutkimuskysymyksillä haluamme selvittää asiakkaiden kokemuksia palvelusta, kehittämistarpeista sekä millaisia palveluja asiakkaat omasta mielestään tarvitsevat. Haastattelukysymykset muodostettiin näiden pohjalta ja saimme niihin vastaukset haastattelujen perusteella.

Kehittämistarpeina esiin nousi asumiseen, rutiineihin, valvontaan, ryhmätoimintaan sekä ryhmien kokoon liittyviä asioita. Koemme, että asiakkaat huomioivat monet asiat tuodessaan esille kehittämistarpeita ja ajattelivat asiaa laajemmasta näkökulmasta kuin aikaisemmin oletimme. Kehittämistarpeiden osalta haastattelu vastasi tutkimuskysymykseen. Syvällisemmät vastaukset olisivat vaatineet useampia haastattelukertoja. Tällöin tutkimuksesta olisi tullut vielä laajempi. Samalla se olisi vaatinut enemmän aikaa. Johtopäätöksissä olemme eritelleet tarkemmin syitä, miksi useampaa haastatteluamme toteuttaneet.

Asiakkaiden kokemuksia palveluista saimme ainakin ryhmien, tukiasumiskäyntien, toiminnan sekä ilmapiirin osalta. Asiakkaat kokivat palvelun olevan hyvää, mutta esiin tulleista kokemuksista nousi myös kehittämistarpeita.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä selvitimme, millaisia palveluja asiakkaat omasta mielestään tarvitsevat tulevaisuudessa. Tämä tutkimuskysymys oli kaikista haastavin, sillä asiakkaat vaikuttivat olevan tyytyväisiä. Asiakkaiden tulevaisuuden palvelutarpeet liittyivät kuitenkin yksityiselämän haasteisiin, keskustelutarpeeseen sekä asumiseen ja asunnon hankkimiseen liittyviin asioihin.

“Ehkä lapsen kanssa mä tarvin tukee”. H1

“Varmaan sitte eteenpäin, että sais sitte sen normaalin vuokra-asunnon jossain kohtaa”. H5

“Tavoitteena on päihteettömyys”. H4

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Tutkimustulosten tarkastelua

Tutkimustulosten perusteella AlfaKuntoutuksen palvelu on pääosin hyvää ja toimivaa. Suurin osa asiakkaista koki olonsa tyytyväiseksi tällä hetkellä. Hyvänä asiana painotettiin henkilökunnan tarjoamaa tukea ja apua asiakkaille. Vastauksista päätellen arkiset asiat ja edistysaskeleet vaikuttivat asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen. Opiskelujen aloittaminen tai terapiaan pääseminen saattoivat oleellisesti edistää asiakkaiden hyvinvointia.

Tutkimustuloksiin vaikutti luultavasti osaltaan se, että emme tunteneet asiakkaita kovin hyvin etukäteen. Jos meillä olisi ollut enemmän aikaa tutustua asiakkaisiin, niin tilanne olisi voinut olla rennompaa haastattelutilanteessa. Asiakkaiden vaihtuvuudella oli merkitystä siinä, kuinka paljon heihin ehdimme tutustua ennen haastattelua. Toisaalta vastauksissa yllätti monen asiakkaan avoimuus ja omien asioiden esille tuominen keskusteluissa.

Epäkohtia ja kehittämistarpeita nousi esille lisäkysymyksiä esittämällä ja toistamalla niitä uudelleen. Keskusteleminen on varmasti luontevampaa tutun ihmisen kanssa. Osa asiakkaista suhtautui meihin varauksella ja lisäkysymyksillä saimme asiakkailta enemmän tietoa. Epäkohtia saattaa nousta esille helpommin arkipäivän tilanteissa tuttujen ihmisten läsnä ollessa.

Palvelu tarjoaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa asiat, kuten asunnon, virikkeellistä toimintaa, keskustelutuen sekä ruokailun. Uskoisimme, että asiakkaiden on vaikea hahmottaa tulevaisuuden tarpeita lyhyessä haastatteluhetkessä. Vastajat elävät haasteellisessa elämäntilanteessa ja kokevat kaiken olevan tällä hetkellä hyvin.

Tulevaisuuden suunnitelmista puhuminen asiakkaiden kanssa oli haastavaa. Monesti päihdekuntoutujat keskittyvät nykyhetkeen ja sen hetkisiin haasteisiin elämässä. Heidän on vaikea katsoa asioita pidemmälle, koska asiat elämässä saattavat muuttua hyvinkin nopeasti. Haastateltavia yhdisti tarve saada oma asunto. Se on monen ihmisen konkreettinen tavoite ja seuraava askel ja siitä varmasti puhutaan paljon.

Asiakkaat eivät välttämättä osaa katsoa asioita pidemmälle ja tulevaisuuden tavoitteet voivat olla myös hyvin henkilökohtaisia asioita, joista ei halua puhua tuntemattoman

ihmisen kanssa. Vapaa-ajasta sekä aiemmista harrastuksista puhuminen herätti paljon keskustelua ja positiivisia tunteita, koska kaikilla on omat vahvuudet. Heillä on ollut myös mahdollisuus harrastaa monipuolisesti sekä vaikuttamisen mahdollisuus omaan tekemiseen. Vapaa-ajasta puhuminen on rento aihe, jossa omat vahvuudet korostuvat ja itse-tunto kasvaa.

Ilmapiiristä puhuminen oli osalle asiakkaista haastavaa, koska he eivät aktiivisesti käy toiminnassa tai käytä yhteisiä tiloja. Vastauksista päätellen moni asiakas haluaisi tutustua muihin paremmin, mutta heillä saattaa olla omia henkilökohtaisia menoja, jonka vuoksi he jäävät yhteisen toiminnan ulkopuolelle.

Myös oma rauha on asiakkaille tärkeää, koska he kaipaavat omaa tilaa ja päihdekuntoutujille sosiaaliset tilanteet voivat olla hankalia. Häpeän tunne voi myös helposti eristää muista ihmisistä ja kuntoutuminen on kaikille yksilöllistä.

Asiakkaalle toiminnan merkitys on suuri AlfaKuntoutuksessa. Parhaimmillaan toiminta tukee asiakasta myös tulevaisuudessa sekä itsenäisessä asumisessa. Ruokaryhmissä toiminta on yhdessä tekemistä ja parhaimmillaan ruuanlaitosta saa ohjeita ja vinkkejä ruuan tekemiseen myös tulevaisuudessa. Asiakkaat pitävät ruokaryhmän sisällöstä ja voivat halutessaan osallistua myös ruuan tekemisen suunnitteluun.

Ruokaryhmiä voitaisiin kehittää lisäämällä niitä mahdollisuuksien mukaan ja kokoontua pienemmissä ryhmissä. Silloin ohjaajat pystyisivät keskittymään asiakkaisiin yksilöllisemmin. Mitä enemmän asiakkaat saavat osallistua ruuanlaiton eri vaiheisiin, niin sitä paremmin he muistavat miten se tehdään. Osalla asiakkaista kynnys osallistua ruokaryhmään oli suuri, sillä he kokivat sen olevan täynnä.

Toisin kuin ruokaryhmä, niin keskusteluryhmä jakoi mielipiteitä. Asiakkaat korostivat vastauksissa keskustelun tärkeyttä, mutta keskusteluryhmään ei asiakkaiden mielestä osallistu kovinkaan moni. Asiakkailla nousi esiin yhdistäviä asioita, joista voisi keskustella ryhmässä, esimerkiksi lapsiin liittyvät asiat, kuten huoltajuusasiat. Näistä voisi koota teemoittain oman ryhmänsä, jossa asiakkaat voisivat keskustella vertaistuellisesti toistensa kanssa.

Teemat helpottaisivat keskustelun rajaamista, jolloin on helpompi keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Jos keskustelun temasta tiedotettaisiin etukäteen, niin aiheesta kiinnostuneet voisivat osallistua siihen. Keskusteleminen toisen samassa tilanteessa

olevan kanssa voisi helpottaa asioiden läpikäymistä ja lisätä vuorovaikutusta ja luottamusta asiakkaiden välillä.

Tutkimuksen tulokset ovat mielestämme totuudenmukaisia ja luotettavia sen takia, että tuloksissa oli yhteneväisyyksiä eri haastateltavien välillä. Kaikilla asiakkailla oli tarve tuoda omia asioitaan esille keskustelun aikana jonkin verran.

Meidät yllätti positiivisesti asiakkaiden avoimuus, sillä kohtasimme monet vastaajat vasta ensimmäistä kertaa. Tästä huolimatta kommunikointi sujui hyvin ja saimme vastauksia, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiimme.

7.2 Tutkimustulosten luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereinä käytetään muun muassa tulkinnan ristiinriidattomuutta, vahvistettavuutta, arvioitavuutta/dokumentaatiota, saturaatiota eli kylläntymistä sekä luotettavuutta (Kananen 2014, 152).

Näistä käytimme kaikkia jossain määrin tutkimuksessamme. Vahvistettavuudessa kerätään tietoa eri lähteistä, kuten äänitteistä, aiemmin tehdyistä tutkimuksista sekä havainnoimalla haastateltavia. Mitä enemmän tutkija saa tietoa erilaisista lähteistä, sen luotettavampi tutkimus on. Tutkimme aikaisemmin tehtyjä asiakastyytyväisyystutkimuksia, jotka auttavat meitä ymmärtämään oman tutkimuksemme uskottavuuden.

Arvioitavuus on oleellinen asia, mikä antaa työlle uskottavuutta. Kattava dokumentaatio vahvistaa lukijalle tutkijan ratkaisupolun tarkistamisen eli miksi on tehty mitään. Kun esimerkiksi valitaan analysointi, tiedonkeruu ja tulkintamenetelmiä, kirjataan valinnan perustelut ja syyt. (Mt 2014, 153.) Tutkimuksessamme perustelimme muun muassa miksi olemme valinneet tiedonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun ja analyysimenetelmäksi teemoittelun.

Tulkinta tehdään monilähteisenä synteeseinä, mikäli tutkimuksessa on eri lähteistä kerättyä tietoa. Yksittäisen aineiston tulkinnassa voi olla eroja varsinkin, jos aineisto on kerätty teemahaastattelua hyödyntäen. Tutkimuksessamme on kaksi tekijää, joten olemme perustelleet tulkintoja toisillemme. Luotettavuutta tutkimuksessa lisää jos kaksi tutkijaa ovat päässeet samaan lopputulokseen. (Mt 2014, 153.)

Kylläntymisessä uusia haastateltavia otetaan tutkittavaksi niin kauan, kuin ne ovat tutkimuksen osalta oleellisia tai tuovat siihen jotain uutta. Jos vastaukset alkavat

toistaa itseään, on saavutettu kylläntymispiste eli saturaatio. Saimme ensimmäisellä haastattelukierroksella tarpeeksi vastauksia, jotka vastasivat tutkimukseen. Tutkimuksen luotettavuutta voi heikentää myös jotkut asiat. Virheitä voi syntyä, jos haastateltava ei ole varma omista mielipiteistään tai muuttaa vastaustaan. Haastattelijan täytyy olla myös tarkka kirjoittaessaan haastatteluja, ettei muuta vastauksia. (Vilkkä H. 2015. 194.)

Tutkimuksessamme työn toteuttamista ja sen luotettavuutta ei voi pitää toisistaan erillisinä asioina, koska luotettavuuden kriteeri on aina tutkija itse omine valintoineen. Tutkimuksen arvioinnin kohteena ovat tutkijan itse tekemät asiat, ratkaisut sekä valinnat. Tutkijoina me itse arvioimme tutkimuksemme luotettavuuden ja haastateltavien vastaukset. Luotettavuuden arviointia tehdään koko ajan tutkimuksen edetessä suhteessa aiemmin saatuun teoretietoon, analysointitapaan, vastausten luokitteluun, niiden teemoitteluun, tuloksiin sekä tutkimuksen johtopäätöksiin. (Vilkkä H. 2015. 196 -197.)

7.3 Tutkimustulosten eettisyys

Tutkittavien suojaa koskevia normeja ja tiedonhankintaa kutsutaan menegle-tapauksiksi. Tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimuksen menetelmät, tavoitteet sekä mahdolliset riskit. Tämä kuuluu lähtökohdissaan tutkittavien suojaan, jonka lisäksi osallistujilla on vapaa suostumus osallistua tutkimukseen, keskeyttää mukanaolonsa tutkimuksen aikana, kieltäytyä osallistumasta sekä oikeus kieltää itseään koskevan aineiston käyttö. Lisäksi on tärkeää, että osallistuja tietää tutkimuksen tarkoituksen ja mistä siinä on kyse. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 131.)

Tärkeää on myös osallistuneiden oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaaminen tutkimuksen aikana. Tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille, niitä ei saa käyttää kuin luvattuun tarkoitukseen sekä tietojen tulee olla luottamuksellisia. Elleivät osallistujat erikseen anna lupaa identiteettinsä paljastamiseen, niin kaikkien vastausten on jätävä nimettömiksi. Tutkimukseen osallistujilla on oikeus odottaa tutkijalta vastuuntuntoa, tutkimuksen rehellisyyttä ei saa vaarantaa ja tutkijan on noudatettava lupamiaan sopimuksia tarkasti. (Tuomi & Sarajärvi 2013,131.)

Luottamus ja sopimusten noudattaminen ovat tärkeimpiä asioita tutkimuksen eettisyyttä tarkasteltaessa, sillä osallistujat luottavat tutkijaan ja hänen antamiin tietoihinsa. Osallistujien tulee myös olla tietoisia tutkimuksen eri vaiheista, joissa tutkittavat ovat mukana.

7.4 Ajatuksia asiakasryhmästä ja asiakkaiden taustoista

Tutkimuksemme asiakasryhmä oli aika laaja ja se tuotti omia haasteita tiedon hakemisen ja tuottamisen kannalta. Suurimmalla osalla asiakkaista oli päihde- ja mielenterveysongelma tai molemmat samanaikaisesti.

Haastattelun aikana nousi esiin joitain asioita asiakkaiden historiasta, mutta emme kuitenkaan pystyneet syventymään heidän taustoihinsa syvällisemmin.

Oma käsityksemme on kuitenkin, että asiakkaiden taustoilla voi olla tosi erilaisia asioita, kuten esimerkiksi masennus, ADHD, lastensuojelu tai väkivaltainen elämä. Päihderiippuvuus ja mielenterveysongelmat liittyvät useamman asiakkaan elämään, joten näihin asioihin perehdyimme syvällisemmin työtä tehdessä sekä etsimme tietoa yleisimmistä päihhteistä.

Muihin mahdollisiin ongelmiin emme voineet työn rajallisissa puitteissa syventyä, mutta tiedostamme kuitenkin asioiden olemassaolon. Asioiden lisäksi yksilölliset lähtökohdat ja kokemukset eroavat myös toisistaan. Asiakkaiden erilaisuus teki tutkimuksen toteuttamisesta mielenkiintoisen ja monipuolisen.

7.5 Ammatillinen kasvu ja kehitys opinnäytetyöprosessin aikana

Päihdekuntoutajat olivat meille alun perin vieras asiakasryhmä ja emme tienneet aiheesta paljoakaan ennen tutkimuksen aloittamista. Opinnäytetyön ja tutkimusprosessin aikana perehdyimme monipuolisesti aiheeseen sekä muihin asiakastyytyväisyystutkimuksiin.

Alkuperäisenä ajatuksena meillä oli se, että kyseisestä asiakasryhmästä on haastavaa saada tietoa ja päihdekuntoutajat viihtyvät paljon itseksensä omissa oloissaan. He eivät välttämättä halua avautua tuntemattomille henkilöille tai antavat niukasti tietoa.

Alkuperäinen ajatuksemme osoittautui vääräksi, sillä saimme odotettua enemmän vastauksia haastattelukysymyksiimme. Haastatteluun myös osallistui yllättävän moni, vaikka haastatteluun osallistuminen olikin kaikille vapaaehtoinen.

Olemme tehneet aikaisemmin jonkun verran erityyppisiä haastatteluja, mutta asiakastyytyväisyydestä emme ole aikaisemmin haastatelleet tai tehneet tutkimusta. Emme tunteneet emmekä olleet tavanneet kaikkia haastatteluun osallistuneita etukäteen, sillä he eivät osallistuneet ryhmiin niillä kerroilla, kun olimme tutustumassa paikkaan. Tämä varmasti vaikutti osaltaan siihen, kuinka paljon asiakkaat halusivat meille kertoa omista kokemuksistaan sekä ajatuksistaan.

Luottamuksen tunteen herättäminen ennen haastattelun alkua ja haastattelutilanteessa oli meille haaste, mutta ennen haastattelun aloittamista tulimme siihen tulokseen, että haastatteleminen asiakkaat yksin, jotta toisen haastattelijan läsnäolo ei vaikuttaisi asiakkaan vastauksiin. Haastattelut onnistuivat mielestämme hyvin, mutta olisimme toivoneet saavamme luvan kaikkiin äänityksiin, sillä kirjoittaminen tuntui haastavalta ja tilanteessa ei ehtinyt kirjoittaa kaikkea mitä asiakas kertoi. Opimme haastatteluista sen, että asiakkaiden mieliala saattaa vaihdella usein ja vaikka olisimme tutustuneet aikaisemmin asiakkaisiin, niin avautuminen olisi voinut olla silti hankalaa.

Haastattelut etenivät omalla painollaan ja suurimpaan osaan kysymyksistä kaikki kuitenkin vastasivat omaan tahtiinsa. Asiakkaat kokivat haastattelun sopivan pituiseksi.

Opimme tutkimuksen tekemisestä sen, että tutkimustiedon etsiminen ja löytäminen olikin yllättävän vaikeaa ja työtä piti rajata. Aikaisempien tutkimusten löytäminen vei myös oman aikansa. Haastattelurungon muotoileminen ja tuottaminen tuntui vieraalta, sillä emme tunteneet asiakasryhmää juurikaan emmekä tienneet miten he suhtautuvat tutkimukseen. Asiakkaiden suhtautuminen haastatteluun yllätti meidät kuitenkin positiivisesti.

Vastauksia on mielestämme sopiva määrä ja sen vuoksi litterointi ei tuntunut niin työläältä kuin aluksi ajattelimme. Emme ole myöskään aikaisemmin analysoineet tutkimustuloksia, joten se oli meille uutta ja aikaa vievää. Taulukointi ja luokittelu oli meille haastavinta siksi koska tiivistäminen vaatii paljon ajattelutyötä. Analysointivaiheessa tuli eteen paljon uusia termejä, joka herätti paljon hämmennystä ja kysymyksiä.

7.6 Työn hyöty ja hyödyntäminen tulevaisuudessa

Päihde- ja mielenterveysongelmat ovat kasvava kansanterveydellinen haaste yhteiskunnassamme tällä hetkellä ja Suomessa yksi syrjäytymiseen johtava tekijä. Telemme työn pohjalta pyrimme vaikuttamaan ja kehittämään päihdeongelmaisten

palveluita osallistaviksi sekä mahdollisimman asiakaslähtöisiksi ja toimiviksi asiakkaiden kannalta.

Palveluita täytyisi kehittää asiakaslähtöiseksi kuunnellen asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia. Asiakkaat käyttävät palvelua ja heillä on kokemus palvelun laadusta ja sen toimivuudesta. Mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat saavutettavissa, kun asiantuntijat pystyisivät käyttämään oikeanlaisia työmenetelmiä ja työvälineitä omassa toiminnassaan.

Myös asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen lisää asiakkaan vaikuttavuutta sekä osallisuutta yhteiskunnassa. Jos asiakkaille tarjottaisiin enemmän kuntoutumista tukevia mahdollisuuksia ja asiakaslähtöistä toimintaa, niin se voisi vähentää myös yhteiskunnan eriarvoisuutta.

Koimme työtä tehdessämme, että asiakkaiden kuuleminen ja heidän kanssaan keskusteleminen on erityisen tärkeää yhteisöllisyyden ja yleisen ilmapiirin vuoksi. Tutkimusta tehdessämme pääsimme kohtaamaan meille uuden ja vieraan asiakasryhmän, mikä tarkoittaa sitä, että opimme paljon uutta ja saimme varmuutta omaan toimintaamme sekä tulevaisuuden työhön.

Opimme myös etsimään asiakastyytyväisyydestä sekä tutkimuksista erilaista tietoa, koamaan toimivan haastattelurungon sekä löytämään oikeanlaista tietoa päihde- sekä mielenterveysongelmista. Haastattelu toi meille tutkijoina uusia näkökulmia päihdekuntoutujista sekä heidän ajatuksistaan.

Opinnäytetyö on pitkä ja sitouttava projekti, joten se vaatii tekijöiltäänkin paineensietokykyä, todella hyvää parityöskentelyä, yhteisiä pelisääntöjä, luottamusta sekä tiedonjakamista toiselle. Asetimme projektin alussa yhteiset pelisäännöt sekä tavoitteet työn onnistumiselle. Projektin edetessä ei välttytty myöskään pettymyksiltä eikä asiat aina menneet niin kuin ajattelimme, mutta toimivalla yhteistyöllä saimme tutkimuksen päätökseen.

LÄHTEET

- Aalto, M. 2017. Tampereen yliopisto. Päihdelinkki. Samanaikainen päihde- ja mielen-terveyden häiriö. Viitattu 9.1.2020. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/mielen-terveys/samanaikainen-paihde-ja-mielenterveyden-hairio>
- Alfakuntoutus Hervanta Oy. Tuettu asuminen. Viitattu 20.9.2019 www.avacap.fi/wb/media/kuvat_paja/Alfa-Tuettu.pdf
- Eurooppalainen huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskus. 2018. Tilastotiedote 2018 - huumeiden käytön yleisyys. Koululaistutkimus 2015. Viitattu 2.4.2020 www.emcdda.europa.eu/data/stats2018/gps_en. Viitattu 2.4.2020
- Finlex. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.785/1992. Viitattu 21.1.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P3>
- Finlex. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559. Viitattu 21.1.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>
- Havio, M. Inkkinen, M. Partanen, A. 2013. Päihdehoitotyö. 5-7 painos. Sanoma Pro Oy
- Heikkinen – Peltonen, R. Innamaa, M. Virta, M. 2014. Mieli ja terveys. Bookwell Oy. Porvoo 2014. 4., uudistettu painos.
- Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Huttunen, L. Homanen, R. Pietilä, I. Ruusuvuori J, Nikander P, Hyvärinen M. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere
- Kananen, J. 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen yliopistopaino Oy. Juvenes Print

Karjalainen, K. Hakkarainen, P. Salasuo, M. Tilastoraportti 2/2019. Suomalaisen huumeiden käyttö ja huumeasenteet 2018. Viitattu 10.10.2019. www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137660/Suomalaisten_huumeiden_k%C3%A4ytt%C3%B6_ja_huumeasenteet_2018_tilastoraportti.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Karvonen, R. 2015. Mielenterveyskuntoutujien asiakastyytyväisyys asumisyksikössä. Opinnäytetyö. Centria ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.10.2019. www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/93035/Opinnaytetyo%20kopio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kivistö, K. Hankilanoja, A. Mustalampi, S. 2006. Ehkäisevän päihdetyön laatuksiterit. Sosiaali – ja terveysalan tutkimus – ja kehittämiskeskus. Stakes. pdf. tiedosto. Viitattu 6.3.2020. <https://thl.fi/documents/605763/1449622/Ehkaisevanpaihdeytonlaatuksiterit.pdf/e78556f1-3844-45dd-933a-bfa63e65a2d1>

Kohti laatua. 2017. Laatusanasto. Viitattu 7.9.2019. www.kohtilaatua.fi/laatusanasto/.

Kähkönen, H. Tuovinen, A. 2014. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakastyytyväisyyskysely 2014. Viitattu 9.10.2019. <http://webdynasty.pohjoiskarjala.net/Dynasty/Ilo-mantsi/kokous/20151502-11-1.PDF>

Lappalainen-Lehto, R. Romu, M-L. Taskinen, M. 2008. Haasteena päihde – ammatillisen päihdetyön perusteita. WSOY Oppimateriaalit Oy. 1.painos.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. 1.painos. Edita Prima Oy. Helsinki

Pakkanen, R. Korkeamäki, A. Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy

Partanen, A. Holmberg, J. Inkinen, M. Kurki, M, Salo – Chydenius, S. 2015. Päihdehoitotyö. Sanoma Pro Oy. Helsinki

Partanen, A. 2018. Sosiaali- ja terveyspalvelut Pirkanmaa, Asiantuntija – arvio, syksy 2018. Viitattu 10.10.2019. www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137079/URN_ISBN_978-952-343-175-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Partanen, A, Kuussaari, K. Markkula, J. Forsell, M. Varis, T. 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Päihdepalvelut. Viitattu 20.9.2019. https://thl.fi/documents/2616650/2646346/P%C3%84IHDEPALVELUT_Substanssiarvio_30082016_mk_vs_kk_jm_ap_hyv.pdf/733bc5bc-a3e2-4099-9f25-f2248fee09d9

Pirkanmaa 2019. Päihde- ja mielenterveyspalvelujen teemaryhmän loppuraportti 23.5.2017. Viitattu 8.10.2019. www.pirkanmaa.fi/wp-content/uploads/Loppuraportti_p%C3%A4ihdejamielenterv.pdf

Pohjola, A. Kemppainen, T. Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Juvenes Print. Tampere

Puumalainen, N. Timonen, J. 2017. ”Oma koti kullaa kallis” Asiakastytyväisyyskysely päihdekuntoutujien hoitokotiin. Opinnäytetyö. Diakonia- ammattikorkeakoulu. Pieksämäki. Viitattu 15.10.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/138152/Puumalainen_Nina_Timonen_Jukka.pdf?sequence=1&isAllowed=y_

Raatikainen, E. 2015. Lujita Luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Bookwell Oy. Juva.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa.

Rosenqvist, P. Blomqvist, J. Koski-Jännes, A. Öjesjö, L. 2004. Addiction and life course. Hakapaino Oy. Helsinki.

Ruusuvuori, J. Nikander, P. 2010. Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere 2010.

Ruusuvuori, J. Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus Kirjapaino Oy.

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 6.9.2016. www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Stm. Sosiaali – ja terveysministeriö. Päihdepalvelut. <https://stm.fi/paihdepalvelut>. Viitattu 14.4.2020

Sulkko. S. Päihde- ja ongelmien. Sininauhaliitto. Offsetpaino Raine Salmi Oy.

Tampereen kaupunki / ensio. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/matalan-kynnyksen-palvelut/ensiohjaus-ensio.html. Viitattu 14.4.2020

Tampereen kaupunki. 2019. Tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyyskysely 2019. Viitattu 15.4.2020. www.tampere.fi/tiedostot/t/OaKTwxPh/Tehosten_palveluasumisen_raportti2019.pdf

Tampereen kaupunki/ asiakastyytyväisyys. Viitattu 7.10.2019. www.tampere.fi/soten-asiakastyytyvaisuus

Tampereen kaupunki/ järjestöt ja vertaistuki. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/matalan-kynnyksen-palvelut/jarjestot-ja-vertaistuki.html. Viitattu 14.4.2020

Tampereen kaupunki/asumisen tukipalvelut. Viitattu 29.9.2019. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/asumisen-tukipalvelut.html

Tampereen kaupunki/huoltsu. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Mielenterveys – ja päihdepalvelut. Päihdepalvelut. Matalan kynnyksen paikat. Viitattu 29.9.2019. www.tampere.fi/huoltsu.

Tampereen kaupunki/konsti. Viitattu 29.9.2019. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut/katkaisuhoito/konsti.html

Tampereen kaupunki/matalan kynnyksen palvelut. Huumehoidon avopalvelut: A-kliinikka ja Breikki. Viitattu 29.9.2019. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut/matalakynnys.html

Tampereen kaupunki/nuppo. Tampere.fi. Päihdepalvelut. Nuorten päihdepoliiklinikka Nuppo. Viitattu 29.9.2019. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut/matalakynnys/nuppo.html

Tampereen kaupunki/psykiatria ja päihdekeskus. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/mielenterveys/aikuiset/psykiatria-ja-paihdekeskus.html. Viitattu 29.9.2019

Tampereen kaupunki/päiväperho. Viitattu 29.9.2019. www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu/sijaishuolto/perhetukikeskukset/paivaperho.html

Tampereen kaupunki/Tampereen asumispäivystys. Viitattu 29.9.2019 www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut/asumispalvelut/tastu.html

- Tampereen kaupunki 2018. Huumeongelman tilannekuva ja haittojen ennaltaehkäisy -työryhmän loppuraportti.2018. Viitattu 10.10. 2019. https://www.tampere.fi/tiedostot/h/9FeuW4cBp/huumeongelman_tilannekuva_ja_haittojen_loppuraportti_2018.pdf
- Thl/ päihdetutkimus. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/paihdetutkimus>. Viitattu 8.4.2020
- Thl/asiakaspalaute. 2019. Viitattu 16.9.2019. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute>
- Thl/asiakkaat ja osallisuus. 2019. Viitattu 21.1.2020. <https://thl.fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>
- Thl/laatu. 2019. Viitattu 15.10.2019. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>.
- Tuomi,J. Sarajärvi,A.2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.10.uudistettu painos.Tammi. Hansaprint Oy.Vantaa
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Bookwell Oy. Juva
- Vuori-Kemilä, A. Stengård, E. Saarelainen, R. Annala, T. 2010. Mielenterveys ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. WSOYpro Oy. Helsinki. 4.-5.painos

Haastattelu

Teema 1: Nykyhetki ja tyytyväisyys

1. Miten vietät vapaa-aikaasi?
2. Mikä tekee sinut tyytyväiseksi/tyytymättömäksi tällä hetkellä?
3. Millaiseksi koet ilmapiirin tällä hetkellä AlfaKuntoutuksella? Mikä vaikuttaa hyvään/huonoon ilmapiiriin?

Teema 2: Henkilökunta ja kokemus palvelusta

4. Minkälaista tukea ja apua koet saavasi henkilökunnalta?
 - 4.1 Millaista apua ja tukea koet tarvitsevasi eniten AlfaKuntoutuksessa?
5. Onko AlfaKuntoutuksessa mielestäsi toimintaa tarpeeksi ja minkälaista toimintaa on tällä hetkellä?
6. Mitä toivoisit tukiasumiskäynneiltä ja millaiseksi koet ne tällä hetkellä?

Teema 3: Tulevaisuus ja palvelun kehittäminen

7. Mitä asioita voisi kehittää AlfaKuntoutuksessa?
8. Millaisia tavoitteita sinulla on AlfaKuntoutuksessa ja mitä toivoisit tulevaisuudelta?
9. Millaista toimintaa toivoisit ja miten toimintaa voitaisiin kehittää?

VAITIOLOSITOUUMUS

Tämän vaitiolositouumuksen mukaan määräytyvät vaitioloa ja salassapitoa koskevat AlfaKuntoutus Hervanta Oy:ssä opinnäytetyötä tekevän velvollisuudet.

LUOTTAMUKSELLINEN TIETO

Luottamuksellista tietoa ovat haltuuni kirjallisesti, suullisesti, havaintoja tekemättä tai muilla tavoilla saamani AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n toimintaa, henkilöstöä tai asiakkaita koskevat tiedot, tietoaineistot, hoitosuunnitelmat, luonnokset, mallit, raportit ja muut vastaavat tiedot niiden esitystavasta riippumatta.

VAITIOLOVELVOLLISUUS

AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n asiakkaista luottamuksellisia tietoja saavana sitoudun siihen:

1. Etten tehtävässäni enkä sen päätyttyä ilmaise yllä kohdassa "luottamuksellinen tieto" mainittuja tietoja kenellekään kolmannelle osapuolelle tai osapuolille.
2. Etten käytä luottamuksellista tietoa mihinkään muuhun paitsi opinnäytetyön toteuttamis- tai ohjaamistarkoitukseen.
3. Että pidän kaiken tiedon täysin luottamuksellisena ja salaisena. En esitä asiakasta yksilöiviä tietoja opinnäytetyössä enkä muuallakaan.
4. Että huolehdin siitä, että haastatteluaineistot säilytetään huolellisesti eikä niitä pääse käsittelemään kukaan ulkopuolinen.

Vaitiolovelvollisuus ei kuitenkaan koske tietoa, jonka osalta

1. Voin kiistatta osoittaa, että kyseinen tieto oli jo yleisessä tiedossa siinä vaiheessa, kun AlfaKuntoutus Hervanta Oy ilmaisi kyseisen asian minulle.
2. Voin kiistatta osoittaa, että tieto on vastaanotettu sellaiselta kolmannelta osapuolelta, joka ei ole saanut kyseistä tietoa suoraan tai välillisesti AlfaKuntoutus Hervanta Oy:ltä

TIEDOTTAMINEN

Tämän sopimuksen ehdot koskevat myös tiedottamista AlfaKuntoutus

Hervanta Oy:stä jasentoiminnasta julkisuuteen ja sivullisille henkilöille. Tiedottamisoikeus ja tiedottamisvelvollisuus on ainoastaan AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n johdon erikseen kirjallisesti valtuuttamilla henkilöillä.

MUUT EHDOT

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Oikeuspaikkana on Tampereen käräjäoikeus.

Sitoumus tulee voimaan kun opinnäytetyöntekijä on sen allekirjoittanut ja sopimus pysyy voimassa viisi (5) vuotta toimeksiantosuhteen päättymisestä, jollei laissa ole määrätty pidempää voimassaoloaikaa.

Mikäli sopimusta rikotaan, sopimuksen rikkoja sitoutuu maksamaan korvauksena 2.000 euroa rikkomusta kohden, mikäli sopimuksen rikkominen jatkuu, kaksinkertaistetaan korvaus.

ALLEKIRJOITUS

Sitoudun noudattamaan yllä olevaa sitoumusta ja AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n toimialaa koskevia voimassaolevia lakeja, asetuksia ja määräyksiä salassapidosta ja kunnioittamaan asiakkaan yksityisyyttä tehtävässäni ja tehtävän ulkopuolella.

Tampere 30.10.19

Nelli Jokinen

VAITIOLOSITOUS

Tämän vaitiolositoumuksen mukaan määräytyvät vaitioloa ja salassapitoa koskevat AlfaKuntoutus Hervanta Oy:ssä opinnäytetyötä tekevän velvollisuudet.

LUOTTAMUKSELLINEN TIETO

Luottamuksellista tietoa ovat haltuuni kirjallisesti, suullisesti, havaintoja tekemättä tai muilla tavoilla saamani AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n toimintaa, henkilöstöä tai asiakkaita koskevat tiedot, tietoaineistot, hoitosuunnitelmat, luonnokset, mallit, raportit ja muut vastaavat tiedot niiden esitystavasta riippumatta.

VAITIOLOVELVOLLISUUS

AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n asiakkaista luottamuksellisia tietoja saavana sitoudun siihen:

1. Etten tehtävässäni enkä sen päätyttyä ilmaise yllä kohdassa "luottamuksellinen tieto" mainittuja tietoja kenellekään kolmannelle osapuolelle tai osapuolille.
2. Etten käytä luottamuksellista tietoa mihinkään muuhun paitsi opinnäytetyön toteuttamis- tai ohjaamistarkoitukseen.
3. Että pidän kaiken tiedon täysin luottamuksellisena ja salaisena. En esitä asiakasta yksilöiviä tietoja opinnäytetyössä enkä muuallakaan.
4. Että huolehdin siitä, että haastatteluaineistot säilytetään huolellisesti eikä niitä pääse käsittelemään kukaan ulkopuolinen.

Vaitiolovelvollisuus ei kuitenkaan koske tietoa, jonka osalta

1. Voin kiistatta osoittaa, että kyseinen tieto oli jolleisessä tiedossa siinä vaiheessa, kun AlfaKuntoutus Hervanta Oy ilmaisi kyseisen asian minulle.
2. Voin kiistatta osoittaa, että tieto on vastaanotettu sellaiselta kolmannelta osapuolelta, joka ei ole saanut kyseistä tietoa suoraan tai välillisesti AlfaKuntoutus Hervanta Oy:ltä

TIEDOTTAMINEN

Tämän sopimuksen ehdot koskevat myös tiedottamista AlfaKuntoutus Hervanta Oy:stä ja sen toiminnasta julkisuuteen ja sivullisille henkilöille. Tiedottamisoikeus ja tiedottamisvelvollisuus on ainoastaan AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n johdon erikseen kirjallisesti valtuuttamilla henkilöillä.

MUUT EHDOT

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Oikeuspaikkana on Tampereen käräjäoikeus.

Sitoumus tulee voimaan kun opinnäytetyöntekijä on sen allekirjoittanut ja sopimus pysyy voimassa viisi (5) vuotta toimeksiantosuhteen päättymisestä, jollei laissa ole määrätty pidempää voimassaoloaikaa.

Mikäli sopimusta rikotaan, sopimuksen rikkoja sitoutuu maksamaan korvauksena 2.000 euroa rikkomusta kohden, mikäli sopimuksen rikkominen jatkuu, kaksinkertaistetaan korvaus.

ALLEKIRJOITUS

Sitoudun noudattamaan yllä olevaa sitoumusta ja AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n toimialaa koskevia voimassaolevia lakeja, asetuksia ja määräyksiä salassapidosta ja kunnioittamaan asiakkaan yksityisyyttä tehtävässäni ja tehtävän ulkopuolella.

Tampere 30.10.2019

Idaliina Helminen