

# **Päihderiippuvainen asiakkaana sosiaali- ja terveyspalveluissa – kohtaamisen merkitys**

## **Kuvaileva kirjallisuuskatsaus**

LAB-ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)  
2024  
Teea Virta

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Virta, Teea	Julkaisun laji Sosionomi, AMK	Valmistumisaika 2024
	Sivumäärä 34	
Työn nimi <b>Päihderiippuvainen asiakkaana sosiaali- ja terveystalveissa – kohtaamisen merkitys</b>		
Tutkinto Sosionomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio		
Tiivistelmä <p>Päihderiippuvaisia asiakkaita kohdataan laajasti eri sosiaali- ja terveystalveissa ja ympäristöissä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää millainen merkitys päihderiippuvaisen asiakkaan ja työntekijän välisellä kohtaamisella on päihderiippuvaiseen asiakkaaseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä erityisesti sosiaali- ja terveystalven ammattilaisten tietoutta kohtaamisen merkityksestä ja lisätä ymmärrystä kohtaamisen vaikutuksista päihderiippuvaiseen asiakkaaseen.</p> <p>Tutkitun tiedon avulla pystytään kehittämään työntekijöiden ammattitaitoa ja sosiaali- ja terveystalven laadua. Tutkimus toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Kirjallisuuskatsaukseen valikoitui seitsemän eri tutkimusaineistoa eri sosiaali- ja terveystalven toimintaympäristöistä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä, jonka avulla tutkimuskysymykseen pystyttiin vastaamaan.</p> <p>Kohtaamalla päihderiippuvainen asiakas tasavertaisesti ja asiakaslähtöisesti voidaan edistää työntekijän ja asiakkaan välistä luottamuksen syntymistä. Luottamuksen muodostuminen on edellytys onnistuneelle yhteistyölle. Hyvä ja onnistunut kohtaus vaatii ammattilaiselta asiakaslähtöisyyttä sekä ammattitaitoa ja ymmärrystä päihdesairaudesta. Lisäksi onnistuneeseen kohtaukseen tarvitaan riittäviä henkilöstöresursseja.</p> <p>Kokemus hyvästä kohtauksesta edellyttää asiakkaan kokemusta nähdä ja kuulla tulemisesta. Kokemus nähdä ja kuulla tulemisesta lisää merkityksellisuuden tunnetta ja voimaannuttaa asiakasta. Onnistuneella ja luottamuksellisella kohtauksella voidaan edistää päihdepalveluihin hakeutumista, päihdepalvelujen saamista ja toipumista päihderiippuvuudesta.</p>		
Asiasanat päihderiippuvaisen kohtaus, päihderiippuvuus, päihderiippuvaisen sosiaali- ja terveystalvet, päihderiippuvainen sosiaali- ja terveystalveissa, vuoroaiikutustaidot		

## Abstract

Author(s) Virta, Teea	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2024
	Number of Pages 34	
Title of Publication <b>A substance abuser as a customer in social and health service - The Importance of encounter</b>		
Name of Degree Bachelor of Social Services (UAS)		
Name, title and organization of the client		
<b>Abstract</b> <p>Substance-addicted clients are widely encountered in various social and health services and environments. The purpose of the thesis was to find out what significance the encounter between a substance-addicted client and an employee has on the substance-addicted client. The thesis aimed to increase the awareness of social and health professionals about the meaning of the encounter and to increase understanding of the effects of the encounter on the substance-addicted client.</p> <p>With the help of the researched information, it is possible to develop the professional skills of employees and the quality of social and health services. The research was carried out as a descriptive literature review. Seven different research materials from different operating environments in the social and health sectors were selected for the literature review. Content analysis was used as the research method.</p> <p>By dealing with a substance-addicted client equally and customer-oriented, the creation of trust between the employee and the client can be promoted. A good and successful encounter requires customer orientation from a professional as well as professionalism and understanding of substance abuse. In addition, sufficient human resources are needed for a successful encounter.</p> <p>The experience of a good encounter requires the customer's experience of being seen and heard. The experience of being seen and heard increases the feeling of significance and empowers the customer. A successful and confidential meeting can promote applying for substance abuse services, receiving substance abuse services, and recovery from substance addiction.</p>		
Keywords meeting addicts, addiction, social and health services for addicts, addicts in social and health services, interaction skills		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Päihderiippuvuus ja päihdehoito .....	3
2.1	Päihderiippuvuus.....	3
2.2	Päihdepalvelut Suomessa .....	4
3	Vuorovaikutus ja kohtaaminen asiakas- ja potilastyössä.....	7
3.1	Vuorovaikutustaidot ja työntekijän ohjausosaaminen.....	7
3.2	Päihderiippuvaisen asiakkaan kohtaaminen .....	8
4	Opinnäytetyön toteutus .....	10
4.1	Kuvaileva kirjallisuuskatsaus .....	10
4.2	Tutkimuskysymyksen muodostaminen ja aineiston valinta .....	11
4.3	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	16
5	Tulokset.....	18
5.1	Kohtaamisen kokemuksia ja vaikutuksia asiakkaaseen .....	18
5.2	Luottamuksen muodostuminen ja sen merkitys .....	19
5.3	Kohtaamisen merkitys palveluihin hakeutumiselle ja toipumiselle.....	20
6	Yhteenveto .....	24
6.1	Tulosten pohdinta.....	24
6.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	26
6.3	Jatkotutkimusehdotukset .....	27
	Lähteet .....	29

## 1 Johdanto

Jokaisella suomalaisella on perustuslaillinen oikeus saada sosiaali- ja terveyspalveluita ja palveluissa toimintaa ohjaa vahvasti useat eri lait (STM a). Vuonna 2021 Suomessa työskenteli lähes 355 000 henkilöä sosiaali- ja terveyspalveluissa (THL 2023a). Sosiaali- ja terveyspalvelujen suurimpana palveluntuottajana toimii julkinen sektori ja lisäksi palveluja tuottavat yksityiset yritykset sekä järjestöt. Terveystieteiden tehtäviin sisältyy väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen ja sosiaalihuollon tavoitteena on puolestaan edistää yksilön omatoimisuutta, ehkäistä sosiaalisia ongelmia sekä turvata sosiaalinen turvallisuus. (STM b.)

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat murrosvaiheessa, sillä vuoden 2023 alussa voimaan tulleen sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen myötä palvelujen järjestämistä vastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille ja rahoitusvastuu siirtyi kunnilta valtiolle (STM 2022). Hyvinvointialueet joutuvat pohtimaan keinoja talouden tasapainottamiseksi, sillä Valtioneuvoston (2023, 11) mukaan hallitus on kirjannut tavoitteekseen vähentää valtion velkaantumista useiden miljardien verran seuraavan kahden hallituskauden aikana. Säästötoimet kohdistuvat väistämättä myös sosiaali- ja terveyspalveluihin ja siten vaikuttavat tulevaisuudessa palvelujen järjestämiseen ja saatavuuteen.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintakenttä on hyvin laaja ja asiakkaita kohdataan monissa eri toimintaympäristöissä ja palveluissa. Neljännesvuosittain tehtävän päihdetapauslaskennan avulla kerätään tietoa päihde-ehdoista asioinneista sosiaali- ja terveyspalveluissa, vankiloissa ja yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Päihde-ehdoilla asiointilla tarkoitetaan asiakasta, joka hakee apua päihtyneenä, on päihde-ongelmakäyttäjä tai asiakasta, joka hakee apua kertaluonteisesti päihdehaitan takia. (THL.) Kaukosen & Kuussaaren (2021, 11, 16) mukaan päihde-ehdoista asiakkaiden määrä vuonna 2019 Suomessa oli 6 820 ja suurin osa heistä oli Suomessa syntyneitä yli 50-vuotiaita miehiä, joilla yleisimmin käytetty päihde oli alkoholi. Warpeniuksen (2021, 3) mukaan vuoden 2016 tilastoista ilmenee, että yhdeksällä prosentilla suomalaisista esiintyi alkoholin haitallista käyttöä tai riippuvuutta. Samasta tilastosta selviää, että huumeita ongelmallisesti käyttäviä oli 0,9–1,3 % väestöstä, ja miehillä alkoholin ongelma- ja riskikäyttö, huumeiden ongelma- ja säännöllinen tupakointi on yleisempää.

Päihdeongelmakäyttäjät voivat kokea kielteisiä asenteita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osalta. Useissa tutkimuksissa on noussut esiin, että asiakkaat kokevat stigmatisoivia asenteita sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden puolelta (Schulze 2007, Rovamon & Toikkon 2019, 282 mukaan.) Salaspuron (2009) mukaan terveydenhuollon päivystysten henkilökunnassa päihdepotilaiden sekava ja aggressiivinen käytös nostattavat pelon,

vastenmielisyyden ja turhautuneisuuden tunteita, ja Björkmanin ym. (2008) mukaan alan ammattilaiset saattavat ajatella, että päihderiippuvainen on vaarallinen tai arvaamaton, eikä hänen mahdollisuuteensa kuntoutua luoteta (Rovamo&Toikko, 2019, 282.) Schomeruksen ym. 2011 ja Van Boekelin ym. (2015) mukaan mielenterveysongelmaisiin suhtaudutaan myönteisemmin kuin päihteidenkäyttäjiin. Päihteidenkäyttäjiiin kohdistuu suurempi halu pitää sosiaalisesti suurempaa etäisyyttä, ja heitä kohtaan osoitetaan vähemmän myötätuntoa. Lisäksi päihteidenkäyttäjistä saatetaan ajatella siten, että päihteiden käyttönsä ja addiktio on heidän oma syynsä. (Rovamo & Toikko 2019, 282.)

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työtä ohjaavat vahvasti alalle laaditut eettiset periaatteet, joiden mukaan asiakas tai potilas tulee kohdata kunnioittaen asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksia, ja lähtökohdana tulee olla asiakkaan tai potilaan etu. Eettisten periaatteiden mukaan vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä tulee olla kunnioittavaa, arvostavaa sekä inhimillistä, ja se edellyttää luottamuksen syntymistä sekä rehellisyyttä. (Etene 2021, 5–6.)

Sosiaali- ja terveyspalveluissa päihderiippuvaisten asiakkaiden kohtaaminen on arkipäivää, joten on tärkeää saada tutkittua tietoa siitä, millainen merkitys sosiaali- ja terveysalan palveluissa tapahtuvilla kohtaamisilla ja vuorovaikutustilanteilla on päihderiippuvaisiin asiakkaisiin. Tutkitun tiedon avulla voidaan kehittää sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ammattitaitoa ja palvelujen laatua sekä lisätä tietoutta vuorovaikutuksen merkityksestä asiakas- ja potilaskohtaamisissa. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä erityisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tietoutta vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkityksestä päihderiippuvaisiin asiakkaisiin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on: millainen merkitys vuorovaikutuksella ja kohtaamisella on sosiaali- ja terveyspalveluissa päihderiippuvaisiin asiakkaisiin?

## 2 Päihderiippuvuus ja päihdehoito

### 2.1 Päihderiippuvuus

Päihdyttäviksi aineiksi luetaan huumeet, alkoholi, impattavat aineet sekä päihdyttävään tarkoitukseen käytettävät lääkkeet. Päihteiden käyttöön voi liittyä sekakäyttöä, jolle ei ole virallista määritelmää, mutta sillä tarkoitetaan enemmän kuin yhden päihdyttävän aineen yhtäaikaista käyttöä. (THL 2020a.) Päihderiippuvuudessa päihteidenkäyttö on pakonomaista, usein jatkuvaa ja toistuvaa siitäkin huolimatta että, päihteidenkäyttö aiheuttaa sosiaalisia tai terveydellisiä haittoja käyttäjälle. Päihderiippuvainen ei kykene lopettamaan tai vähentämään päihteiden käyttöään halustaan huolimatta. (Häkkinen 2023.)

Häkkinen (2023) mukaan päihderiippuvuus aiheuttaa paitsi fysiologista, myös psykologista riippuvuutta. Fysiologisessa riippuvuudessa päihteidenkäytön seurauksena kehittyy kohonnut sieto päihteeseen, jolloin puhutaan toleranssin kasvusta, ja käytön lopettaminen aiheuttaa siten vieroitusoireita. Psykologiseen riippuvuuteen ei aina liity vieroitusoireita tai toleranssin kasvua. Psykologinen riippuvuus tuo hyvää oloa ja miellyttäviä psyykkisiä vaikutuksia, erityisesti käytön alkuvaiheessa. Päihteidenkäytön taustalla on tavallisesti ahdistuneisuuden, avuttomuuden, häpeän, ulkopuolisuuden tai merkityksellisyyden tunteita, joita päihteiden käytöllä pyritään helpottamaan.

Päihteidenkäytön haitat ulottuvat käyttäjän itsensä lisäksi päihteidenkäyttäjän läheisiin, muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan. Päihteiden käyttö voi aiheuttaa käyttäjälleen sosiaalisia sekä terveydellisiä haittoja, ja jo yksikin humalakerta voi altistaa tapaturmille, väkivallalle tai rattijuopumuksille. Alkoholin käytön myötä sosiaaliset haitat lisääntyvät, jolloin työ- ja toimintakyky voi heikentyä tai voi ilmetä ihmissuhdeongelmia. Mikäli alkoholin käyttö jatkuu pitkään, syntyy siitä käyttäjälle itselleen terveydellisiä haittoja, kuten lihomista, maksa- ja sisäelinvaurioita, vatsavaivoja, ja tyypillisesti voi ilmetä mielenterveydenhäiriöitä, kuten univaikeuksia ja masennusta. (THL 2020b.) Samoin kuin alkoholiriippuvuuteen, myös huumeriippuvuuteen liittyy Käypä hoito- suosituksen (2022) mukaan mielenterveyden ongelmia sekä merkittäviä fyysisiä ja psyykkisiä terveyshaasteita.

THL:n (2020b) mukaan alkoholiriippuvuus luokitellaan ICD-10 tautiluokituksen mukaisesti sillä alkoholiriippuvuus katsotaan kuuluvan päihdehäiriöksi. Käypä hoito- suosituksen (2018) mukaan alkoholiriippuvuus määritellään krooniseksi sairaudeksi, johon on mahdollista saada hoitoa. Perinnöllisyys, mielenterveysongelmat, kyky sietää alkoholia sekä tunnistamattomuus omasta humaltumisesta lisäävät riskiä alkoholiriippuvuuden syntymiselle. Arvioiden mukaan Suomessa on noin 500 000 tuhatta alkoholin riskikäyttäjää, joten

terveydenhuollon ammattilaisten on syytä muistaa alkoholiongelmien mahdollisuus ja pyrkiä havaitsemaan asiakkaat tai potilaat, joilla on mahdollinen riippuvuus.

Huumausaineiksi luokitellaan kannabis, opioidit, hallusinogeenit, kokaiini, amfetamiinit, muuntohuumeet ja lääkkeet, joita käytetään huumeina (Aalto ym. 2018, 10). Huumeet vaikuttavat eri tavoin, mutta huumausaineiden käyttöön liittyy yleisesti pelkotiloja, harhoja, so-pimatonta käytöstä sekä elimellisiä oireita (Häkkinen 2023). Perintö- ja ympäristötekijöillä on vaikutusta huumeriippuvuuden syntymiseen. Huumeriippuvuuteen liittyy terveydellisiä haittoja, kuten infektiio- ja myrkytyskomplikaatioita, joista yleisin on C-hepatiittitartunta sekä sosiaalisia haittoja, kuten rikollisuutta ja psyykkisiä ongelmia. Lisäksi huumeriippuvuus aiheuttaa haittoja läheisille ja yhteiskunnalle. Haittakustannukset yhteiskunnalle on arvioitu olevan vuosittain noin 370–450 miljoonaa euroa. Huumekuolemat ovat Suomessa kasvussa ja vuosittain huumeisiin kuolee noin 200 henkilöä. (Aalto ym. 2018, 12–13, 35.)

Alkoholin- ja tupakankäyttö on vähentynyt Suomessa edellisen kymmenen vuoden aikana, mutta sen sijaan muiden tupakka- ja nikotiini tuotteiden käyttömäärät ovat lisääntyneet. Vaikkakin alkoholin- ja tupakoinnin käyttö on vähentynyt silti ne yhä aiheuttavat Suomessa edelleen mittavan kansanterveydellisen uhan. (Warpenius 2021, 3.)

Vuonna 2023 THL:n teettämästä alkoholinkäyttötapatutkimuksesta selviää, että eniten alkoholia käyttävät suomalaiset 55–69-vuotiaat miehet ja vähiten 20–34- vuotiaat naiset. Alkoholinkäytön kohtalaisen riskin rajana pidetään miehillä yli 14 annosta ja naisilla yli 7 annosta viikossa ja tämä ylittyi 15 prosentilla miehistä ja naisista yhdeksällä prosentilla. Humalahakuinen juominen on pysynyt samalla tasolla kuin vuonna 2016. Tutkimustuloksista ilmenee, että 21 prosenttia vastaajia juo humalahakuisesti vähintään kerran kuukaudessa. (Härkönen ym. 2023, 1.)

Samaan aikaan, kun alkoholinkäyttö on vähentynyt niin huumeiden käyttö on lisääntynyt. Erityisesti kannabiksen käyttö on yleistynyt. Lähes 30 prosenttia 15–69- vuotiaista on joko käyttänyt tai kokeillut kannabista, ja 25–34- vuotiaiden joukosta lähes puolet on kokeillut huumeita. Suomalaisten asenteet ovat muuttuneet myönteisemmiksi huumeita kohtaan, ja kannabiksen käytön sallisi ilman rangaistusta yli puolet suomalaisista. Huumeiden käyttöhuoneiden perustamista kannattaa yli 65 % suomalaisista. (Karjalainen ym. 2023, 1.)

## 2.2 Päihdepalvelut Suomessa

Vuonna 2023 tehdyn mielenterveys- ja päihdelainsäädännön uudistuksen myötä päihde- ja riippuvuushoidossa, sekä sosiaalihuollon mielenterveys- ja päihdetyössä noudatetaan terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolakia (STM d). Päihdehoitoa ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuollon osalta lastensuojelulaki ja laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (STM c).



Terveydenhuollossa puolestaan noudatetaan päihdehoitolakia tahdosta riippumattoman hoidon osalta (STM e).

Päihderiippuvuushoidon järjestämisvastuu on hyvinvointialueilla ja hoidon tavoitteena on poistaa terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia heikentäviä tekijöitä. Päihde- ja riippuvuustyö koostuu ehkäisevästä päihdetyöstä, päihdeongelman ja riippuvuuskäyttäytymisen sosiaalihuollon tuen tarpeen vastaamisesta sekä terveydenhuollon päihde- ja riippuvuustyöstä. Sosiaalihuollon erityispalveluihin lukeutuu sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus ja asumispalvelut ja ne voidaan järjestää joko avo- tai laitoshoidon muotoisesti. (STM e.) Päihde- ja riippuvuushoito kuuluu terveydenhuollon vastuulle ja usein laitoshoidon tai kuntoutukseen pääsemiseksi tarvitaan terveydenhuollosta kirjattu lähete (STM c).

Palvelujen saaminen perustuu avun ja tuen tarpeisiin ja huomioitavaa on, että päihtymys ei ole este avun saamiselle. Päihtyneellä on oikeus saada päiväkeskuspalvelua, jossa huolehditaan asiakkaan perustarpeista ja jossa järjestetään sosiaaliohjauksen palvelua. Asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuus asioida päiväkeskuksessa nimettömänä. (STM c.) Päihdelinkin (2017) mukaan on yleistä, että ihmisellä on sekä päihderiippuvuus, että mielenterveysongelmia samaan aikaan ja Mäkilä ym. (2022, 6) toteavat, että päihderiippuvuus ei saisi estää mielenterveyspalveluiden saamista, vaan päihde- ja mielenterveyspalveluja tulisi tarjota yhtäaikaisesti.

Useat päihderiippuvaiset ja heidän läheisensä voivat saada apua eri järjestöjen ja yhdistysten kautta (STM c). Suomen sosiaali- ja terveys ry:n (2020) mukaan Suomessa on yli 11 000 sosiaali- ja terveysalan järjestöä ja ne työllistävät useita kymmeniä tuhansia ammattilaisia. Järjestöillä ja yhdistyksillä on noin 1,3 miljoonaa jäsentä, ja vertaistoimijoina toimii yli 250 000 henkilöä. Irti huumeista ry, Mielenterveyden keskusliitto, A-klinikkasäätiö, Ehyt ry ja Myllyhoitoyhdistys ovat Suomessa toimivia mielenterveys- päihde- ja riippuvuusjärjestöjä, jotka tarjoavat apua ja tukea päihderiippuvaisille ja heidän läheisilleen (Suomen sosiaali- ja terveys ry). Vertaistukea tarjoavat monet eri toimijat, kuten AA, NA ja Al-Anon- ryhmät. Vertaistuen avulla voidaan vahvistaa yksilön itsetuntoa, yhteenkuuluvuuden ja hyväksymisen tunteita. (Päihdelinkki 2022.)

Mäkilän ym. (2022, 11, 28) mukaan päihdepalveluissa on puutteita ja palvelut ovat riittämättömiä, sillä hoitojonot ovat pitkiä, ja hoitoon pääseminen on hidasta. Epätasa-arvoa lisäävät paikkakuntien välillä olevat erot palvelujen saatavuudessa, määrässä sekä laadussa, ja lisäksi joissakin kunnissa suuret asiakasmäärät aiheuttavat ruuhkautumista palveluihin. Asiakkaalle palvelut näyttävät pirstaisena, vaikeasti hahmottuvia ja näin ollen palveluihin ei välttämättä hakeuduta. Myös Kotovirta ym. (2021, 10) toteavat, että tällä

hetkellä yhdenvertaiset perusoikeudet ja palvelut eivät toteudu päihdepalveluissa, sillä päihteidenkäyttäjiin kohdistuu syrjintää, leimautumista ja syrjäytymistä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut vuonna 2020 mielenterveysstrategian ja vuonna 2021 päihde- ja riippuvuusstrategian, jotka ulottuvat vuoteen 2030 saakka (STM c). Päihde- ja riippuvuusstrategian tavoitteena on tukea muun muassa päihderiippuvaisten ihmisoikeuksia, parantaa tiedonkulkua ja tietoperustaa sekä varmistaa palvelujen laatua ja saatavuutta (Kotovirta ym. 2021, 9). Lisäksi Valtioneuvosto (2023, 31) on kirjannut hallitusohjelman tavoitteeksi parantaa sosiaali- ja terveydenhuollossa asioivien mielenterveys- ja päihdeongelmaisten palvelujen saatavuutta ja vaikuttavuutta. Hallitusohjelman kirjauksessa on huomioitu erityisesti nuorten mielenterveys- ja päihdeongelmien ennaltaehkäisy.

### 3 Vuorovaikutus ja kohtaaminen asiakas- ja potilastyössä

#### 3.1 Vuorovaikutustaidot ja työntekijän ohjausosaaminen

Mieli ry:n (2022) mukaan vuorovaikutustaidot tarkoittavat kykyä keskustella ja olla yhteydessä toisen ihmisen kanssa olemalla kiinnostunut toisen ihmisen ajatuksista ja mielipiteistä. Vuorovaikutustaitojen keskeistä osaamista on empatian osoittaminen ja molempipuolisen keskustelun mahdollistaminen. Vuorovaikutustaidot ovat asia, joita voi itsessään kehittää ja Mönkkösen (2018, 14) mukaan vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa tulisi pyrkiä dialogisuuteen. Mäkisalo-Ropponen (2011, 7, 211) puolestaan toteaa, että kohtaamisen taito on sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten perustaito ja perusedellytys sille, että voi auttaa toista ihmistä.

Dunderfelt (2016, 16, 18–19, 21) on jaotellut viestinnän viiteen eri osioon, joiden kokonaisuus muodostaa vuorovaikutustilanteen. Puheviestintä on merkittävä osa vuorovaikutustilanteissa ja siihen kuuluu sanojen, termien ja äänensävyjen käyttö. Sanoilla on suuri merkitys rakentavassa kommunikaatiossa. Fyysinen viestintä on suurelta osin sanatonta viestintää ja vuorovaikutustilanteissa ilmeillä, eleillä, katsekontaktilla, kosketuksella ja vaa-tetuksella on tärkeä merkitys. Muita viestinnän tasoja ovat intuitiivinen-, tunne- ja voimien viestintä ja näihin sisältyy arvot, tunnelma- ja ilmapiiri sekä hyväksyntä.

Sosiaali- ja terveysalan työ sisältää asiakkaan tai potilaan ohjaamista eri tilanteissa. Vänskän ym. (2011, 8) mukaan ohjauksen tavoitteena on kohdata ihminen, kunnioittaa ja kuulla toista osapuolta. Lisäksi ohjauksen tavoitteena on tukea ohjattavan kykyä hallita omaa elämäänsä, ja auttaa asiakasta tekemään suotuisia päätöksiä omassa elämässään. Ohjaustilanteessa tulisi ymmärtää ohjattavaa ja käydä yhteistä keskustelua ohjattavan tilanteesta.

Ohjausorientaatioihin sisältyy asiantuntijakeskeinen-, asiakaskeskeinen- ja dialoginen vuorovaikutusorientaatio. Asiantuntijakeskeisyydessä valta ja suurempi rooli on ohjaajalla ja tällöin ohjaaja tavallisesti keskeyttää, ohittaa tai kontrolloi ohjattavaa, jolloin riskinä on, että asiakas kokee painostusta ja asiakkaan oma mielipide jää huomioimatta. Asiantuntijakeskeistä orientaatiota on hyväksyttävää käyttää sellaisissa tilanteissa, joissa ohjattava ei itse kykene tekemään päätöksiä omasta tilanteestaan. (Vänskä ym. 2011, 50–54.)

Asiakaskeskeinen orientaatio on vastakohta asiantuntijakeskeiselle ohjaukselle. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa tunnusomaista on asiakkaan korostunut rooli ohjaustilanteessa, ja tällöin ohjaajan tehtävä on kuunnella ja myötäillä ohjattavaa. Asiakaskeskeistä ohjausta on hyvä hyödyntää etenkin ohjauksen alkuvaiheissa ja silloin, kun asiakkaan tilannetta kartoitetaan. Asiakaskeskeisissä ohjaustilanteissa tulisi pyrkiä dialogisuuteen, jolloin vuorovaikutustilanne perustuu kunnioitukselle ja tasavertaisuudelle. Dialogisessa

vuorovaikutuksessa ohjaajan tehtävä on kulkea ohjattavan rinnalla ja pyrkiä vahvistamaan ohjattavan omaa toimijuutta, ja jotta haluttuun tavoitteeseen päästään, tarvitaan ohjattavan ja ohjaajan välistä yhteistyötä. (Vänskä ym. 2011, 54–60.)

Onnistuneella kohtaamisella voidaan parantaa palvelukokemusta. Hyvän kohtaamisen tunnusmerkkejä ovat läsnäolo, kuuntelu, arvostus, luottamus, ennakkoluulottomuus ja aito kiinnostus (Tukikohta ry 2022, Malin-Kaartinen, 2022, 35 mukaan). Vänskä ym. (2011, 50) toteavat, että ohjauksessa kuuntelu on mahdollisesti yksi vaikeimmista taidoista. Taito osoittaa empatiaa auttaa vuorovaikutustilanteissa ymmärtämään toisen näkökulmia, tarpeita ja viestejä (Mieli ry 2022). Rauhalan (2020, 25) mukaan hyvä keskustelu on myös ei-tietämistä, jolloin aukenee mahdollisuus kohdata toinen ihminen ilman ennako-oletuksia. Rauhala on listannut hyvän keskustelun elementit neljään osataitoon, joita ovat

- kyky kuunnella
- kyky puhua
- taito säädellä omia impulsseja
- kyky luoda vastavuoroinen tilanne.

### 3.2 Päihderiippuvaisen asiakkaan kohtaaminen

Rauhala (2020, 26) toteaa, että kaikilla ihmisillä on tarve tulla nähdyksi, kuulluksi ja arvostetuksi, mutta Malin-Kaartisen (2019, 103) mukaan usein kuitenkin päihdeongelmaiset kokevat kohtaamattomuutta omassa elämässään. Päihdeongelmia varjostaa stigma ja häpeä, joten ne voivat olla este palveluihin hakeutumiselle tai niissä pysymiselle. Päihdeasiakkaat ovat usein huono-osaisia sillä heidän keskuudessaan yleistä on asunnottomuus, työttömyys ja yksinäisyys (Kuussaari ym. 2014, 264). Usein päihderiippuvainen tarvitsee ammattilaisen puolestapuhujakseen saadakseen apua, sillä he eivät itse välttämättä kykene oman tilanteensa vuoksi vaatimaan itselleen palveluja (Nuorvala ym. 2007, Mäkisalo-Ropponen 2011, 29 mukaan).

Niiden alojen koulutuksissa, joiden työhön oleellisesti kuuluu vuorovaikutus asiakkaiden kanssa, on vaihtelevuutta mielenterveys- päihde- ja riippuvuuksien opetuslaajuuksien sisällyksessä ja se näkyy THL:n kehittämispäällikkö Jaana Markkulan mukaan valmiuksissa kohdata kyseisiä asiakasryhmiä. Jo koulutuksen aikana tulisi harjoitella erilaisia vuorovaikutustilanteita, ja osaamista pitäisi vahvistaa työpaikoilla täydennyskoulutuksin, jotta työntekijöiden mielenterveys-, riippuvuus- ja päihdeosaaminen varmistettaisiin. (THL 2023b.)

Mielenterveysongelmaisia kohtaan kohdistuu nykyisin vähemmän stigmaa, mutta päihde-ongelmaiset kohtaavat ennakkoluuloja edelleen runsaasti. Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut vuonna 2023 uudet suositukset mielenterveys, päihde- ja riippuvuuksien stigman ja syrjinnän vähentämiseksi sekä niiden tunnistamiseksi. Strategian yhtenä osa-alueena, ja tavoitteena on vahvistaa nimenomaan ammattilaisten päihde- ja riippuvuusosaamista. (STM 2023, 4, 27.)

Päihderiippuvainen asiakas tulee kohdata samalla tavalla kuin kuka tahansa muukin ihminen. Ammatillisena on tärkeää tiedostaa, että päihderiippuvainen ei välttämättä kykene luottamaan henkilökuntaan tai tunnustamaan ongelmaansa, sillä taustalla on häpeän ja leimautumisen tunteita. Riippuvuus itsessään aiheuttaa vaikeuksia sitoutua hoitoon ja siksi ammattilaisen antama tuki, ymmärrys, turvallisuus ja toivon luominen on osa onnistunutta hoitoa. Päihderiippuvaista ei tulisi syyttää omasta tilanteestaan vaan sen sijaan ammattilaisen tulisi käsitellä omia asenteitaan ja tunteitaan, joita päihderiippuvainen itsessään herättää. Päihderiippuvaisen kohtaamisessa tulee huomioida itsemääräämisoikeus, jolloin esimerkiksi hoitoon sitoutumista ei voida pakottaa, mutta tällöinkin asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan ja arvostavaan kohtaamiseen. (Aalto ym. 2018, 49–51.)

## 4 Opinnäytetyön toteutus

### 4.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Opinnäytetyö on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Kirjallisuuskatsaustyyppinä on erilaisia ja ne jaotellaan kuvailevaan- ja systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen sekä meta-analyysiin, joista kuvaileva kirjallisuuskatsaus on yleisin. (Salminen 2011, 6.) Vilkan (2023, 11–12) mukaan kirjallisuuskatsauksessa olennaista on tutkia jo tutkittua tietoa. Alkuperäistutkimuksesta on tarkoitus etsiä olennaista tietoa ja luoda johtopäätöksiä liittyen tutkittavaan aiheeseen. Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on luoda kokonaiskuva tutkittavasta aiheesta.

Kuvailevaan kirjallisuuskatsauksessa on mahdollista käyttää laajasti eri aineistoa, eikä aineiston valintaan sisälly tiukkoja sääntöjä. Tutkimuskysymyksen asettelu on laajempaa kuin systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa tai meta-analyysissä. Kirjallisuuskatsauksen hyötynä on mahdollisuus muodostaa uusia teorioita, kehittää ja arvioida jo olemassa olevaa teoretietoa ja samalla se aukaisee tilaisuuden tutkia aihetta kokonaisvaltaisesti. Lisäksi kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan tunnistaa ongelmia sekä seurata teorian historiaa. (Salminen 2011, 3, 6.)

Kangasniemen ym. (2013, 294) mukaan kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa kaiken keskiössä on tutkimuskysymys ja se johdattaa koko tutkimusprosessia. Tutkimusprosessi on jaoteltu neljään vaiheeseen, joita ovat tutkimuskysymyksen muodostaminen, aineisto ja sen valinta, kuvailun rakentaminen ja tulosten tarkastelu. Tutkimusprosessi on havainnollistettu kuviossa 1. Prosessi etenee osin päällekkäisesti, eikä niinkään selkeässä kronologisessa järjestyksessä.



Kuvio 1. Kirjallisuuskatsauksen prosessin vaiheet (mukaiilu Kangasniemi ym. 2013, 294)

#### 4.2 Tutkimuskysymyksen muodostaminen ja aineiston valinta

Grantin & Boothin (2009) mukaan on yleistä, että tutkimuskysymys on muotoiltu kysymyksen muotoon ja siten, että kysymystä voidaan käsitellä erilaisista näkökulmista (Kangasniemi ym. 2013, 295). Hyvin rajattu ja selkeä tutkimuskysymys mahdollistaa aiheen tarkastelun perusteellisesti, mutta toisaalta laajasti muotoiltu tutkimuskysymys antaa tilaisuuden analysoida aihetta eri näkökulmista. Efronin ja Ravidin (2019, 55) mukaan hyvin laadittuun tutkimuskysymykseen ei voida vastata suoraan ”kyllä” tai ”ei” (Kangasniemi ym. 2023, 295). Hyvä tutkimuskysymys on alalle merkityksellinen, täsmällinen ja selkeä sisältäen vähintään yhden hakutermin, sekä tutkimuskysymys on laadittu siten, ettei se perustu suoriin oletuksiin (Vilka 2023, 44).

Tutkimuskysymys on muotoiltu laajasti, jotta tutkimukset eivät rajaudu liian suppeasti. Tutkimuskysymys antaa tilaa laajemmin tutkia kohtaamista ja vuorovaikutusta sosiaali- ja terveystieteissä ja näin ollen se ei rajaa mitään asiakasryhmää ulkopuolelle. Tutkimuskysymystä laadittaessa on huomioitu aiheen ajankohtaisuus ja merkityksellisyys alalle.

Aineiston valinnassa on huomioitu tutkimuskysymys, joka on ollut taustalla vahvasti ohjaavana tekijänä. Kangasniemen ym. (2023, 295) mukaan aineiston valinta sekä analysointi kulkevat prosessissa samanaikaisesti. Tutkimuksia valittaessa tarkastellaan niiden merkitystä tutkimuskysymykseen kiinnittäen huomiota tutkimuksen näkökulmaan ja siihen, miten tutkimukset avaavat tutkimuskysymystä. Valittavan aineiston määrä riippuu tutkimuskysymyksen laajuudesta

Aineiston hakuprosessi perustuu ennalta suunniteltuun, perusteltuun ja toistettavaan menetelmään. Ennakkoon laadukkaasti suunniteltu hakuprosessi mahdollistaa tunnistamaan olennaisen, puolueettoman ja kattavan aineiston. (Vilka 2023, 54.) Hakuprosessissa otetaan huomioon tutkimuskysymys, käytettävät avainsanat, käytettävän kielen hahmottaminen, sisällyttämis- ja poissulkukriteerit, hakujen rajaaminen sekä boolean- hakutekniikan käyttäminen hakukoneissa (Lawless & Foster 2020, 27, Hiebl 2021, 3, Dwyer 2020, 58, Vilkan 2023, 54–55 mukaan). Aineistohaut tehdään yleensä käyttämällä digitaalisista tieteellisiä tietokantoja tai hakemalla manuaalisesti tieteellisistä julkaisuista (Kangasniemi ym. 2023, 295).

Tutkimusaineiston hakuprosessin ensimmäisessä vaiheessa muodostin ja valitsin käytettävät hakusanat, joita olivat vuorovaiku\*, vuorov\*, kohtaa\*, päihd\*, päihde\*, päihder\*, päihderiip\*, ja kohtaam\*. Hyödynsin boolean hakutekniikan AND ja OR toimintoja, joiden avulla sain hakutulokseksi kattavammin ja tarkemmin etsimiäni tutkimuksia.

Google Scholar tietokannassa käytin hakusanana kokonaista lausetta ”päihderiippuvaisen kohtaaminen ja vuorovaikutus sosiaali- ja terveystalveissa”, sillä kyseisessä tietokannassa ei ole mahdollista käyttää boolean- hakutekniikkaa. Tutkimustuloksia tällä hakusanalla löytyi 604. Tutkimustulosten suuri määrä selittyy sillä, ettei haussa ollut mahdollisuutta käyttää rajoituksia esimerkiksi aineistotyyppin mukaan. Lisäksi käytin Finna.fi, Medic ja LAB primo tietokantoja, joista parhaimmat osumat sain Finna.fi tietokannasta. Tietokantahaun tuloksena valitsin kahdeksan tutkimusta tarkempaan tarkasteluun. Tutkimusaineiston haku on kuvattu taulukossa 1.

Tietokanta	Käytetyt hakusanat	Osumat	Valitut tutkimukset tarkempaan tarkasteluun
Finna.fi	vuorovaiku* OR kohtaa* AND päihd*)  kohtaa* AND päihder*	79  13	3  2
Google scholar	päihderiippuvaisen kohtaaminen ja vuorovaikutus sosiaali- ja terveystalveissa	604	2
Medic	Päihde* AND vuorov* OR kohtaa*	82	1



LAB Primo	päihderiip* AND vuorov*	10	0
	päihderiip* AND kohtaam*	11	0

Taulukko 1. Tietokantahaku

Tutkimusaineiston haussa huomioin taulukon 2 mukaiset tutkimusten sisäänotto- ja poissulkukriteerit. Tutkimusaineiston haussa rajasin aineistotyyppin niin, että hyväksyin vain YAMK opinnäytetyöt, Pro gradut, väitöskirjat ja muut tieteelliset tutkimustyöt, jolloin esimerkiksi AMK- tasoiset opinnäytetyöt rajautuivat pois. Muita rajoituksia aineiston haussa tein vuosiluvun, saatavuuden ja kielen mukaan. Tutkimusaineiston valinnassa tärkeimpänä seikkana oli aineiston sopivuus vastaamaan tutkimuskysymystä.

Sisäänottokriteeri	Poissulkukriteeri
YAMK, Pro-gradu- tutkielma, Väitöskirja ja muut tieteelliset tutkimukset	AMK-opinnäytetyö, ei vastaa tieteellisen tutkimuksen kriteerejä
Saatavilla verkossa ilmaiseksi	Tutkimus saatavilla maksullisena Saatavilla vain painettuna
Julkaistu vuosina 2015–2023	Julkaistu ennen vuotta 2015
Tutkimus on suomenkielinen	Vieraskieliset tutkimukset
Tutkimus vastaa tutkimuskysymykseen	Tutkimus ei vastaa tutkimuskysymykseen

Taulukko 2. Tutkimuksien sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Aineistoja tarkasteltaessa lopulta tutkittavia aineistoja valikoitui seitsemän. Valitut aineistot on esitelty taulukossa 3.

Tutkimuksen tekijä, nimi, aineistotyyppi, oppilaitos ja vuosi	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	Menetelmä ja aineistotyyppi	Keskeiset tulokset
---	----------------------------------	-----------------------------	--------------------

<p>Heino Satu</p> <p>"Tarttis ottaa ihminen ihmisenä", Päihdepalvelujen asiakkaiden ja ammattilaisten kokemuksia asioinnista, palveluista ja kohtaamisesta FSHKY:n alueella.</p> <p>Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto 2019</p>	<p>Miten päihteidenkäyttö vaikuttaa päihdepalveluissa kohtaamiseen, asiointiin ja palveluihin työntekijöissä ja asiakkaissa</p>	<p>Laadullinen tutkimus, haastattelu- ja kyselytutkimus</p>	<p>Päihteidenkäyttö vaikuttaa negatiivisesti palveluissa näkyen huonona kohteluna, leimautumisena sekä epäluottamuksena. Palveluihin pääseminen on vaikeaa ja ilmeni puutteita osallisuudessa</p>
<p>Aleksi Heinonen &amp; Anne Hämäläinen</p> <p>Ihminen ihmiselle - Huumeriippuvaisen toipumista edistävä kohtaaminen asiakasnäkökulmasta</p> <p>YAMK- opinnäytetyö, Diakonia ammattikorkeakoulu 2018</p>	<p>Selvittää millainen kohtaaminen on ollut merkityksellistä toipumisessa huumeriippuvuudesta ja millaisia emotionaalisia taitoja huumeriippuvaisia kohtaat ammattilaiset tarvitsevat asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena tuottaa materiaalia kokemusasiantuntijoille ja koulutukseen</p>	<p>Laadullinen tutkimus. Ryhmämuotoiset teemahaastattelut sekä omaelämäkerralliset kirjoitukset. Tutkimukseen osallistui kahdeksan henkilöä, joilla oli taustalla kokemus huumeriippuvuudesta</p>	<p>Yksittäisillä kohtaamisilla on suuri merkitys huumeriippuvaisia kohdatessa. Tärkeintä on kohdata ihminen tasavertaisena ja arvostaen. Ammattilaisen keskeisimpiä taitoja on empaattisuus, luotettavuus, kyky kehittää toisia emotionaalinen itsetietoisuus, optimistisuus sekä ryhmä- ja yhteistyötaidot</p>
<p>Maija Larja</p> <p>Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä "Ilman luottamuksellista yhteistyösuhdetta</p>	<p>Selvittää ja tuoda tietoa päihteitä käyttävän asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen</p>	<p>Laadullinen tutkimus, teemahaastattelu</p>	<p>Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen edistämiseen asiakkaan ja työntekijän välillä tarvitaan huomioivaa ja kohtaavaa</p>

<p>ei voi olla luottamuksellisia keskusteluita”</p> <p>Pro gradu -tutkielma Lapin yliopisto 2021</p>	<p>merkityksestä luottamussuhteen vahvistumiseen ja asiakkaan toimijuuden edistämiseen</p>		<p>vuorovaikutusta ja siten asiakkaan toimijuutta pystytään vahvistamaan</p>
<p>Juhani Klankki</p> <p>Päihdeperheiden kokemuksia lastensuojelun palvelujärjestelmissä</p> <p>Pro gradu -tutkielma Sosiaalityö Jyväskylän yliopisto 2018</p>	<p>Kuinka lastensuojelu pystyy huomiomaan päihdeperheiden ongelmat ja kuinka lastensuojelu pystyy tukemaan perheiden toimintakykyä.</p>	<p>Laadullinen tutkimus, teemahaastattelu koostuu kuudesta haastatteluvasta.</p>	<p>Lastensuojelun ammattilaisilla ei ole riittävästi ammattitaitoa kohdata päihdeperheitä, jolloin tehokas päihdehoitoon ohjaus on riittämätöntä.</p>
<p>Satu Viertiö, Kristiina Kuussaari, Airi Partanen, Maria Heiskanen, Anna-Mari Laitinen, Marjut Grainger ja Jaana Suvisaari</p> <p>Asiakaskokemukset mielenterveys- ja päihdepalveluissa: kohtaaminen osataan, mutta tiedon antamisessa on kehitettävää</p> <p>Vertaisarvioitu alkupe- räistutkimus 2023</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli arvioida asiakaskokemuksia ja hoidon potilaskeskeisyyttä</p>	<p>Asiakaspalvelukysely mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkailla</p>	<p>Mielenterveys- ja päihdepalveluiden kentällä kohtaamisosaaminen on hyvällä tasolla, mutta kehitettävää on tiedon jakamisessa</p>
<p>Mira Kärnä</p>	<p>Ymmärtää kohtaamisen vaikutuksia</p>	<p>Kuvaileva kirjallisuuskatsaus.</p>	<p>Asiakkaan ja työntekijän välillä on tärkeää</p>

Päihdekuntoutuja aikuissosiaalityön asiakkaana  Kandidaatintutkielma Jyväskylän Yliopisto 2022	aikuissosiaalityöntekijään ja asiakkaaseen. Löytää asioita, jotka vaikuttavat onnistuneeseen kohtaamiseen	Aineisto koostui yhdeksästä tutkimuksesta	luottamus, aito kuuntelu, asiantuntijuus ja välittäminen. Näillä kohtaamisen kokemuksilla on vaikutusta asiakkaan vastuunottoon ja sitoutumiseen
Jonna Kivinen  Päihdeongelmaisten kokemuksia retkahtamisesta ja sen jälkeisestä ajasta  Pro gradu- tutkielma Itä-Suomen yliopisto 2019	Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää päihdeongelmaisten kokemuksia retkahtamisesta ja sen jälkeisestä ajasta	Tutkimuksen toteuttamistapa oli hermeneuttisfemenologinen tutkimus. Aineisto koostui kahdesta ryhmäkeskustelusta, joihin osallistui seitsemän henkilöä	Päihderiippuvuus koettiin hallitsemattomana ja retkahtamisen jälkeisessä ajassa koettiin negatiivisia tunteita. Retkahtaminen toi myös opettavaisen kokemuksen ja mahdollisuuden henkiseen kasvuun

Taulukko 3. Valitut aineistot

#### 4.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimusaineisto on käyty läpi sisällönanalyysin avulla hyödyntäen teemoittelua. Sisällönanalyysin toteutus etenee perehtymällä huolellisesti ensin tutkimusaineistoon ja valitsemalla aineistosta oleelliset asiat. Tutkimukset analysoidaan aineistolähtöisesti, jossa hyödynnetään pelkistämistä, ryhmittelyä sekä luodaan ylä- ja alakategorioita ja niiden yhdistelyä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–110.) Miles ja Huberman (1994) ovat jakaneet laadullisen aineistolähtöisen sisällönanalyysin kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on aineiston pelkistäminen, eli redusointi, toisessa vaiheessa aineisto ryhmitellään omiin luokkiin eli aineisto kluseroidaan ja viimeisessä vaiheessa eli abstrahoinnissa luodaan teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–110.)

Aineistoista nousseita asioita ja lauseita lähdetään siis pelkistämään yksinkertaisempaan muotoon. Pelkistämällä lauseet tai ilmaukset ne voidaan yhdistää yhteiseen nimettyyn kategoriaan ja tämän jälkeen analyysin tekoa jatketaan nimeämällä uusia yläluokkia, johon yhdistetään samansisältöisiä alakategorioita. Lopputuloksena on yksi yhteinen kuvaava kategoria. Kaikkien luotujen kategorioiden avulla pystytään vastamaan tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111.)

Käsittelyosa on kuvailevan kirjallisuuskatsauksen ydin, jossa pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen. Kuvailu muodostuu kriittisesti yhdistäen ja analysoiden tutkimuksista nousutta tietoa ja siten on mahdollista, uusien tulkintojen tai teorioiden syntyminen. Tarkoituksena ei ole referoida tai tiivistää jo olemassa olevaa tietoa vaan ennen kaikkea tavoitteena on vertailla eri tutkimuksia ja muodostaa kattavampia ja laajempia päätelmiä käsiteltävistä tutkimuksista. (Kangasniemi 2013, 197.)

Perehdyin ensin huolellisesti valittuihin tutkimusaineistoihin, jonka jälkeen yksi tutkimus kerrallaan lähdin toteuttamaan sisällönanalyysiä. Hain tutkimuksista ilmauksia ja lauseita, jotka liittyivät tutkimuskysymyksen vastaamiseen ja kokosin ne digitaalisesti taulukkoon. Seuraavaksi ryhdyin pelkistämään ilmauksia yksinkertaisempaan muotoon. Pelkistetyt ilmaukset yhdistin ja sijoitin sopivaan alaluokkaan, jonka nimesin kaikille ilmauksille sopivaksi. Tämän jälkeen yhdistin vielä alaluokat ja loin niille kuvaavan yläluokan. Luotujen yläluokkien avulla sain vastauksen tutkimuskysymykseen. Taulukossa 4 on havainnollistettu esimerkki sisällönanalyysistä.

<b>Alkuperäinen ilmaus</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>
"Kun ammattilainen luotti asiakkaaseen, myös asiakkaan luottamus ammattilaiseen kasvoi."	Ammattilaisen osoittama luottamus lisäsi asiakkaan luottamusta

<b>Pelkistetty ilmaus</b>	<b>Alaluokka</b>
Ammattilaisen osoittama luottamus lisäsi asiakkaan luottamusta	Luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä

<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>	<b>Pääloukka</b>
Luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä	Hyvä asiakassuhde	Kohtaamisen merkitys päihderiippuvaiseen asiakkaaseen

Taulukko 4. Esimerkki sisällönanalyysistä

## 5 Tulokset

### 5.1 Kohtaamisen kokemuksia ja vaikutuksia asiakkaaseen

Tutkittaviin aineistoihin sisältyi laajasti eri sosiaali- ja terveyspalveluja ja toimintaympäristöjä, joissa päihderiippuvaisia asiakkaita kohdataan. Aineistoissa päihderiippuvaisia asiakkaita kohdataan lastensuojelussa, päihdepalveluissa, aikuissosiaalityössä ja kolmannen sektorin palveluissa. Lisäksi aineistoihin sisältyy päihderiippuvuudesta toipuneiden asiakkaiden kokemuksia sekä asiakaskokemuskyselyn tuloksia mielenterveys- ja päihdepalveluista.

Tutkimuksista voidaan havaita, että kaiken ydin on asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen syntyminen ja sitä voidaan edistää onnistuneella kohtaamisella. Onnistunut kohtaaminen vaatii luottamuksen lisäksi rehellisyyttä, aitoa kiinnostusta asiakkaan asioista, ammatillisuutta, empaattisuutta ja lisäksi oleellista on tuntea asiakas, jolloin pystytään ymmärtämään asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. (Brekke, Lien & Biong 2017, 58, Kärnä 2022, 21, 28 mukaan.) Aineistoista ilmenee, että asiakkailla on hyvin erilaisia kokemuksia, miten he ovat tulleet kohdatuiksi eri palveluissa. Kärnä (2022, 31) toteaa, että on yksilöllistä, miten ihminen kokee tilanteet ja asiat. Kohtaamisen kokemukseen vaikuttaa paitsi ympäristö, myös sen hetkiset tunteet ja mieliala.

Useammassa aineistossa toistuu päihderiippuvaisten kokemus huonosta kohtaamisesta palveluissa. Kivisen (2019, 56–58) aineistosta ilmenee, että päihdeongelmaiset ovat kokeneet ymmärtämättömyyttä ja apua pyydettyä heitä ei ole uskottu. Lisäksi kohtaaminen on ollut piittaamatonta ja vastaanottaminen on ollut etäistä, jolloin luottamusta ei ole syntynyt asiakkaan ja työntekijän välillä. Klankin (2018, 58) tutkimukseen osallistunut koki tapaukset päihdehoitajan kanssa käyttämisenä eikä yhteistä ymmärrystä pääsyt muodostumaan. Heinon (2019, 41–42, 45) aineistosta puolestaan ilmeni paljon negatiivisia kohtaamisen kokemuksia. Työntekijän huono kohtaaminen näkyi puheissa, asenteissa ja teoissa. Huono kohtelu näkyi esimerkiksi siinä, että asiakasta ei uskottu tai otettu tosissaan, jolloin asiakas on kokenut turhautuneisuuden ja välinpitämättömyyden tunteita. Lisäksi ilmeni, että asiakas oli kokenut kohtaaminen olleen tylyä. Asiakas oli kokenut työntekijän syyllistäneen ja keskustelleen ilkeään sävyyn, lisäksi työntekijöiden toiminnassa näkyi vähättely ja ärsyyntyminen asiakkaaseen.

Klankin (2018, 44, 48–49, 52, 72) tutkimukseen osallistuneet henkilöt koostuivat lastensuojeluasiakkaina olleiden päihderiippuvaisten äitien haastatteluista. Aineistosta ilmeni, että

vasta raitistumisen myötä asiakkaat olivat kokeneet tulleeensa hyvin kohdatuksi. Ongelmaliset asenteet työntekijöissä näyttäytyivät haluttomuutena keskustella päihderiippuvuudesta asiakkaan kanssa ja asiakas koki itse olevansa ongelmallinen. Yksi haastateltavista kuvasi, että olisi toivonut tulleeensa paremmin kohdatuksi ja nähdyksi.

Toisaalta myös hyviä kokemuksia lastensuojelutyön ammattilaisten kohtaamisen osalta koettiin. Osalla oli kokemus, että asiakkaana on tullut aidosti kohdatuksi ja saanut sitä tukea mitä on tarvinnut. Asiakaslähtöinen kohtaaminen lisäsi kohdatuksi tulemisen tunnetta ja hyvää kokemusta lisäsi kiireettömyyden tunne. (Klankki 2018, 54, 69.)

Vuonna 2021 tehdyn asiakaspalautekyselyn perusteella aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa kuitenkin parhaimmat asiakaskokemukset liittyivät juuri kohteluun liittyvissä vastauksissa. Vastaukset koostuivat avo- ja laitoshoidon asiakkaista, ja vastaajia oli yhteensä lähes kymmentuhatta. Omaan sairauteen, hoitoon ja palveluihin saatava tiedon- saanti koettiin puutteellisena. Tuloksista ilmeni, että etäyhteydellä tapahtunut kohtaamisen kokemus oli huonompi kuin fyysisessä tapaamisessa. (Viertiö ym. 2023.)

## 5.2 Luottamuksen muodostuminen ja sen merkitys

Larjan (2021, 33, 48–49, 75) mukaan kohtaamalla päihdeasiakas vastavuoroisesti ja asiakas- keskeisesti voidaan luottamuksen muodostumista parantaa ja siten tukea asiakkaan omaa toimijuutta. Larjan tutkimukseen osallistunut päihdekuntoutuja koki, että vastavuoroisen asiakassuhteen muodostuminen, jossa molemmat osapuolet olivat osallisia, oli voimaannuttavaa, ja lisäksi luottamussuhdetta vahvisti kokemus työntekijän lupauksen pitämisestä. Heinosen & Hämäläisen (2019, 33) tutkimuksessa nousi luottamuksellisen suhteen muodostumisen tärkeys asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan nähtiin lisääntyvän, mikäli työntekijä luotti asiakkaaseen.

Päihderiippuvaisilla on usein taustalla kokemuksia luottamuksen menettämisestä, joka näyttäytyy vaikeutena luottaa uusiin ihmisiin. Klankin (2018, 72) aineistoista nousi esiin, että osa asiakkaista on kokenut työntekijöiden vaihtuvuuden haittana, jolloin luottamuksellista suhdetta on ollut vaikea muodostaa, mutta toisaalta Larjan (2021, 58, 62, 78) ja Heinosen & Hämäläisen (2021, 34) aineistot toivat esiin sen, että mikäli työntekijä pystyy osoittamaan aitoa kiinnostusta ja paneutumista asiakkaan asioita kohtaan luottamuksellinen suhteen luominen on mahdollista.

Työntekijän omien kokemusten jakaminen asiakkaan kanssa parantaa luottamuksellista suhdetta (Larja 2021, 72). Klankin 2018 (44) tutkimukseen osallistunut koki, että olisi hyötynyt kokemusasiantuntijan tapaamisista, mutta niitä ei ollut saatavilla. Luottamussuhteen syventyminen näyttäytyy asiakkaan henkilökohtaisempien asioiden jakamisena, jota on

edistänyt kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemus. Luottamusta lisää tasavertainen ja asiakasta kunnioittava kohtaaminen ilman tuomitsemista (Larja 2021, 46–48).

Myös työntekijän vaatetuksella ja tapaamisten ympäristöllä on merkitystä luottamuksellisen suhteen syntymiseen. Larjan (2021, 50) tutkimukseen osallistunut kuvasi asiakastapaamisen olleen luonnollisempi, mikäli tapaamien tapahtui arkisessa ympäristössä ja työntekijä on pukeutunut arkisiin vaatteisiin. Näin tapaamisen kokemus on luonnollisempi ja vähemmän virallinen.

Asiakkaassa luottamusta viranomaisia kohtaan heikentää yhteyden saamisen vaikeus ammattilaisen kanssa. Larjan (2021, 78) ja Heinon (2019, 46) tutkimuksissa havaittiin ammattilaisten kohdanneen päihderiippuvaisia asiakkaita huonosti, jolloin heitä ei ole uskottu tai oireita oli vähätelty, jolloin asiakkaan on ollut vaikea luottaa henkilökuntaan ja palveluihin. Hyvää yhteistyösuhdetta paransi Larjan (2021, 64) tutkimuksessa asiakkaan uskaltaminen olla erimieltä asioista työntekijän kanssa. Vastaan väittämisen sijaan, antamalla asiakkaalle tilaa mahdollistui asiakkaan ajattelun avartuminen ja kyky ajatella asioita myös toisen henkilön kannalta.

Heinon (2019, 45–46) aineistossa myös kerrotaan luottamuksen heikentyvän asiakkaan ammattilaisen välillä, mikäli asiakasta ei uskota tai heidän kokemuksiaan ei pidetä uskottavana. Luottamuksen muodostuminen ei tällöin ole mahdollista, sillä asiakkaalle tulee tunne, ettei heihin luoteta, joka puolestaan johtaa turhautumiseen ja luottamattomuuteen työntekijää ja palveluja kohtaan. Tilanteissa, joissa oireet olisivat vaatineet hoitoa, mutta hoito on jäänyt saamatta, kun asiakasta ei ole uskottu, toivat huonon kohtaamisen kokemuksen, jolloin epäluottamus kasvoi ammattilaisia ja palvelua kohtaan.

### 5.3 Kohtaamisen merkitys palveluihin hakeutumiselle ja toipumiselle

Klankin (2018, 51, 59) aineistosta ilmenee kokemuksia työntekijöiden kuormittavuudesta ja kiireestä, jolloin asiakkaan asioihin ei ole ehditty perehtyä kunnolla. Toisaalta samassa aineistossa kuvattiin positiivinen kokemus lastensuojelun asiakkuudesta, jossa resursseja ja aikaa on ollut riittävästi tarjota. Kivisen (2019, 56–57) tutkimuksessa päihdeongelmaiset ovat kokeneet palvelujen saatavuuden ja oikea-aikaisuuden ongelmallisena. Hoitoon pääsyä vaikeutti vähäiset resurssit tai saatavilla olevien avopalveluiden riittämättömyys, jolloin kokemus oikeasta palvelusta tarpeeseen nähden ei ollut toteutunut. Eri paikkakunnilla olevien kriteerien eroavaisuudet näyttäytyivät asiakkaalle palvelujen saatavuudessa. Toisella paikkakunnalla palvelua sai, mutta muuton myötä palvelua ei toisella paikkakunnalla enää saanut.



Vaikka työntekijöiden vaihtuvuus ei estänyt luottamuksen syntymistä (Larja 2021, 58, 62, 78, Heinonen & Hämäläinen 2021, 34) kuitenkin Klankin (2018, 47, 49, 59) aineistossa selviää, että työntekijöiden vaihtuvuudella on kuitenkin negatiivisia vaikutuksia asioiden hoitamisen sujuvuuteen. Eräs tutkimukseen osallistunut toivoikin asiaan muutosta. Sujuvinta avun saaminen ja hoitoprosessin käynnistyminen koettiin tilanteissa, joissa asiakas oli joutunut hakeutumaan päivystyksellisesti terveydenhuollon palveluun (Kivinen 2019, 55).

Päihderiippuvaiset usein häpeävät omaa tilannettaan ja siten häpeä estää avun hakemisen ja sen vastaanottamisen (Klankki 2018, 74). Kivisen (2019, 43) aineistosta ilmenee retkahdamisen tuottavan häpeää, joka on estänyt jopa sovittuihin tapaamisiin osallistumisen. Klankki (2018, 74) toteaa, että työntekijän tulisi nähdä päihderiippuvuuden aiheuttaman häpeän ja syyllisyyden tunteet kovuuden ja hyökkäävyyden alta.

Kivisen (2018, 55) tutkimuksesta selviää, että merkityksellisyyden tunne lisääntyi, mikäli päihderiippuvainen otettiin vakavasti, ilman, että asiakas itse joutui todistelemaan omaa tilannettaan. Myönteisyyttä asiakkaissa lisäsi, mikäli asioihin paneuduttiin viivyttämättä. Tiedonsaaminen olemassa olevista palveluista ja hoitokeinoista työntekijälähtöisesti koettiin tärkeäksi, sillä kaikista palveluista asiakkailla ei ollut tietoa.

Sekä sosiaali- että terveydenhuollon osalta ammattilaiset kuvasivat puutteita päihderiippuvaisien asiakkaiden kohtaamisessa ja asenteissa. Kärnä (2022, 29) toteaa, että kohtaamalla asiakas hyvin, kykenee asiakas motivoitumaan ja ryhtymään muutokseen. Erityisesti terveydenhuollon osalta nähtiin päihderiippuvaisen kohtaaminen huonompana (Heino 2019, 44). Klankin (2018, 42, 52, 58–59, 67–68, 71) aineistossa toistui asiakkaiden näkemys työntekijöiden heikosta ammattitaidosta päihderiippuvuusosaamisessa. Lastensuojelussa koettiin, ettei päihdesairautta ymmärretä, eikä päihderiippuvaista kyetty auttamaan, myöskään päihderiippuvuutta ei tunnustettu alkuun sairautena. Yhdellä tutkimukseen osallistuneella oli kuitenkin hyvä kokemus työntekijän ammattitaidosta, sillä hän koki ammattilaisella olleen tarpeeksi tietoa alkoholismista.

Ammattitaidottomuus näkyi Heinin (2019, 44) tutkimuksessa asiakkaan huonossa kohtaamisessa ja kaikkien asiakkaan ongelmien liittämisenä päihderiippuvuudesta johtuvaksi. Asiakasta pidettiin ongelmien itseaiheuttajana ja asiakasta kohtaan muodostettiin valmiiksi ennakkokäsityksiä, eikä tällöin asiakkaan asiaa kuunneltu. Asiakkaat toivoivat työntekijöiltä parempaa päihderiippuvuusosaamista ja tietoa alkoholismista sairautena, jolloin nähtiin, että työskentely helpottuisi ja avunsaaminen päihdesairauteen olisi tehokkaampaa.

Klankin (2018, 54–55, 63) mukaan alkoholismi muuttaa ihmisen ajatuksia ja tunteita, jolloin ihmisen käytös muuttuu ja toimintakyky laskee. Yksi tutkimukseen osallistunut päihderiippuvainen kuvasi käyttäytyneen epäasiallisesti työntekijöitä kohtaan puhuen rumasti ja

haukkuen heitä, jota myöhemmin raitistuttuaan itsessään paheksui. Raitistumisen myötä toinen tutkittava kuvasi toimintakyvyn palautuneen pikkuhiljaa. Heinon (2019, 42) tutkimuksessa ilmeni, että työntekijöissä päihderiippuvaiset aiheuttavat pelkoa, mutta päihderiippuvaiset toivoisivat, että ammattilaiset näkisivät huonon käytöksen taakse.

Tuen ja avun tarve on oleellista päihderiippuvuudesta toipumisessa. Klankin (2018, 34, 41–66, 70–71) aineistossa kuvattiin, että lastensuojelussa avun saaminen oli tehotonta. Useat tutkimukseen osallistuneet olisivat toivoneen vahvempaa tukea ja apua. Tutkimukseen osallistuneet kokivat, ettei ongelmia otettu huomioon tarpeeksi vakavasti eikä päihdehoitoon ohjattu tarpeeksi tehokkaasti. Lisäksi päihderiippuvaiset olisivat toivoneet ammattilaisilta jämerämpää ja määrätietoisempää puuttumista päihdeongelmaan sekä päihdehoitoon ohjaamista. Aineistossa ilmeni, että jämerämmät, painostuksenkin keinot olisivat olleet toivottavia. Kärnä (2022, 25) toteaa, että jatkossa sosiaali- ja terveyspalveluissa tulisivat kiinnittää huomiota nimenomaan päihteiden käytön puheeksi ottamiseen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

On yksilöllistä millaista apua ja tukea asiakas tarvitsee. Toiselle voi sopia paremmin pehmeämmät keinot, kun taas toinen hyötyy napakasta ja määrätietoista avuntarjoamisesta ja silloin vallankäyttö voidaan kokea positiivisena. Riskinä ammattilaisen vallankäytöllä on kuitenkin luottamuksellisen suhteen romuttuminen ja erimielisyyksien syntyminen asiakkaan kanssa, jolloin vallankäyttö ei edistä onnistunutta kohtaamista. (Kärnä 2022, 29.)

Mikäli raitistumisen jälkeen aloittaa uudelleen päihteiden käytön puhutaan retkahtamisesta. Retkahtaminen on mahdollista riippumatta siitä, kuinka kauan on ollut käyttämättä päihdyttäviä aineita. (Päihdelinkki.) Kivisen (2019, 59–60) tutkimuksesta ilmeni, että retkahtamisen jälkeen asiakkaat tarvitsevat runsaasti tukea etenkin sosiaali- ja terveyspalveluista. Ammattilaiselta tuleva rohkaisu ja väliintulo pidettiin myönteisenä asiana. Positiivisena pidettiin, mikäli yhteistyö jatkui oman työntekijän kanssa ja yksilölliset keskustelut ammattilaisten kanssa olivat mahdollisia. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tuen lisäksi, erityisen merkittävää oli vertaistuen saaminen. Vertaistuesta koettiin saaneen retkahtamisen jälkeen eniten apua.

Oleellista päihderiippuvuudesta toipumisessa on se, miten asiakas on tullut kohdatuksi. Kohtaamalla asiakas aidosti kiinnostuen, lisääntyy tunne välittämisestä, joka puolestaan lisää merkityksellisyyden tunnetta. Merkityksellisyydentunteen kasvaessa tapahtuu asiakkaassa voimaantumista. (Kärnä 2022, 30, Kananoja 2017, 185 mukaan.)

Yhteenvetona kuviossa 3 on esitelty, mitä asioita voidaan edistää hyvällä asiakaskohtamisella päihderiippuvaisen asioidessa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kuvioon 4 on

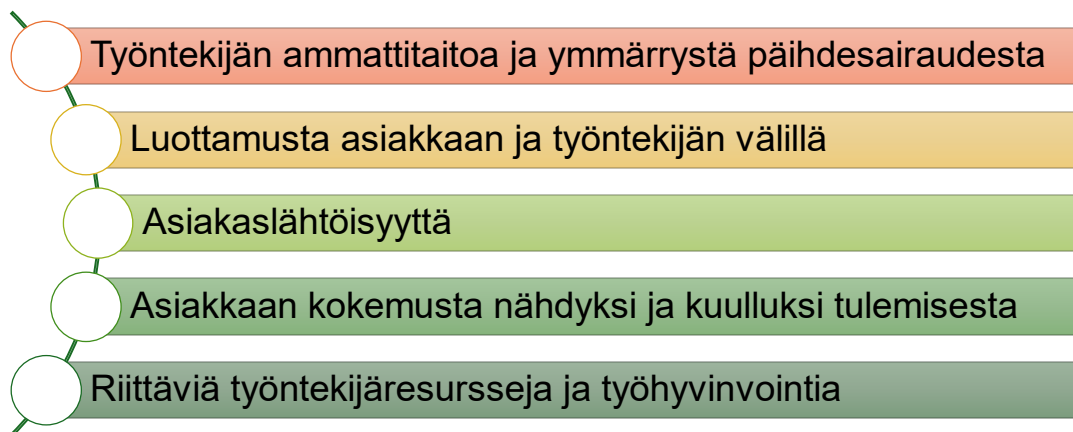
koostettu niitä tarpeita, joita havaitsin tarvittavan sosiaali- ja terveystalvuluissa, jotta vuoro vaikutus asiakkaan kanssa olisi onnistunutta.

### Onnistuneella kohtaamisella voidaan edistää



Kuvio 3. Onnistuneen kohtaamisen hyödyt

### Onnistuneeseen kohtaamiseen tarvitaan



Kuvio 4. Tarpeet onnistuneen kohtaamisen taustalla

## 6 Yhteenveto

### 6.1 Tulosten pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millainen merkitys kohtaamisella on sosiaali- ja terveystalvveluissa päihderiippuvaiseen asiakkaaseen. Päihderiippuvuutta on esitelty tietoperustassa, jossa on myös kerrottu, miten päihdepalveluja järjestetään ja kenellä on vastuu niiden järjestämisestä. Lisäksi tietoperustassa on käsitelty kohtaamisen elementtejä yleisesti ja erityisesti päihderiippuvaisen kohtaamista sekä päihderiippuvaisten asiakkaiden kohtaamiseen liittyviä erityispiirteitä. Tutkimus toteutettiin kirjallisuuskatsauksena ja tutkittavia aineistoja valikoitu yhteensä seitsemän sisältäen asiakkaita lastensuojelusta, aikuis-sosiaalityöstä ja päihdepalveluista.

Tutkituista aineistoista voi tehdä johtopäätöksen, että kohtaamalla asiakas asiakaslähtöisesti ja tasavertaisesti, voidaan edistää työntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta. Luottamuksen muodostuminen on edellytys onnistuneelle yhteistyölle. Hyvä ja onnistunut kohtaaminen vaatii ammattilaiselta ammattitaitoa ja ymmärrystä päihdesairaudesta. Luottamuksellinen ja asiakaslähtöinen kohtaaminen edistää päihderiippuvaisen asiakkaan omaa toimijuutta ja toipumista päihdesairaudesta. Tutkittavista aineistoista pystyi tekemään, että sosiaali- ja terveystalv alan ammattilaisilla on puutteita päihderiippuvuustyön osaamisessa, joka näkyi huonoissa kohtaamisissa ja puutteellisena avun saamisena.

Aineistoista nousi merkittävänä asiana esiin luottamuksen muodostumisen tärkeys asiakkaan ja työntekijän välillä. Mikäli asiakas kohdataan tasavertaisena, ihmiseltä ihmiselle ja huomioimalla asiakkaan tarpeet voidaan luottamussuhdetta parantaa (Larja 2021, 77). Luottamuksellisen suhteen syntymiseen vaikuttaa työntekijän asenne asiakasta kohtaan. Tutkimuksista nousi esiin kokemuksia huonoista kohtaamisista, jolloin asiakasta ei ole uskottu tai asiakas ei ole kokenut saavansa apua, jolloin luottamuksellista suhdetta on ollut vaikea muodostaa ja päihdehoito on jäänyt puutteelliseksi. Heinon (2019, 52) mukaan sosiaali- ja terveystalvveluissa päihderiippuvaiset saavat huonoa kohtelua siitäkin huolimatta, että he ovat valmiiksi huonommassa asemassa moniin muihin verrattuna. Koettuun huonoon kohtamiseen on varmasti monia syitä. Työntekijöiden ammattitaidottomuus ilmeni aineistoista erityisesti heikkona päihderiippuvuusosaamisena. Kuussaaren ym. (2021, 12) mukaan ei ole varmuutta siitä, että terveydenhuollon palveluissa olisi hyvää päihdehoitotyön osaamista ja kykyä hoitaa asiakasta moniammatillisesti yhdessä sosiaalihuollon kanssa. Sosiaali- ja terveystalvveluissa ammattilaisen on pystyttävä ja uskallettava ottaa päihderiippuvuus puheeksi, jotta avun saaminen mahdollistuu.

Viertiö, S. ym. (2023) aineistoista ilmeni, että kohtaaminen koettiin hyväksi mielenterveys- ja päihdehuollon palveluissa, mutta muissa tutkimuksissa nousi esiin puutteita kohtaamisosaamisessa. Johtopäätökseni mukaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa kohtaaminen osataan sen vuoksi, että asiakasryhmä koostuu pelkästään mielenterveys- ja päihdeasiakkaista, kun taas muissa palveluissa kohdataan laajasti myös muita asiakasryhmiä, jolloin päihdeosaaminen ei ole ammattilaisen osaamisen keskiössä.

Palveluihin hakeutumista voi estää häpeä päihderiippuvuudesta tai aikaisemmat huonot kokemukset sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluista. Päihderiippuvaisia kohtaan kohdistuu stigmatisoivia asenteita, joilla on vaikutuksia päihderiippuvaisen hyvinvointiin lisäten masentuneisuutta ja ahdistusta (Zäske 2016, Rovamo & Toikko 2016, 282 mukaan). Tarvitaan ammattitaitoa ymmärtämään päihderiippuvuus sairautena ja näkemään päihderiippuvaisen haastavankin käytöksen taakse. Jokaisella ihmisellä on tarve tulla nähdyksi ja kuulluksi. Heinonen & Hämäläinen (2018, 54) muistuttavat, että yksikin kohtaaminen voi olla päihderiippuvaiselle merkityksellinen.

Henkilöstön vaihtuvuus ja kiire välittyy asiakkaalle, jolloin palvelukokemus voi olla heikompi. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalaa koskevaa merkittävää henkilöstöpula, jonka vuoksi tulevaisuudessa riskinä on, ettei palveluja ole saatavilla kaikille riittävästi. Tämän vuoksi sosiaali- ja terveysministeriö on käynnistänyt henkilöstöpulan helpottamiseksi Hyvän työn toimenpideohjelman, jonka tavoitteena on lisätä sote-alalle työntekijöiden pysyvyyttä ja alan houkuttelevuutta. (STM 2024.) Resurssien säästämiseksi on sekä työntekijöiden, asiakkaiden ja työnantajan etu, että työntekijät pysyvät työssään hyvinvoivina. Hyvinvoiva työntekijä jaksaa kohdata asiakkaat kiinnostuen ja välittäen. Tällä hetkellä kuitenkin työterveyslaitoksen teettämän Mitä kuuluu? kyselyn tulosten perusteella sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokema stressi työssä on tavallista ja työstä palautuminen on heikkoa. Erityisesti nuorten työntekijöiden jaksaminen työssä on huonoa ja yli kolmasosa vastanneista koki työkykynsä alentuneen. (Työterveyslaitos 2023.) Tulevaisuudessa tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota työntekijöiden jaksamiseen ja riittäviin resursseihin.

Isotalus & Rajalahti (2017, 16) muistuttavat, että kohtaaminen ja vuorovaikutus tapahtuu vähintään kahden ihmisen välillä (Heinonen & Hämäläinen 2018, 54). Se miten kukin kokee ja tulkitsee vuorovaikutustilanteet ovat henkilökohtaisia, sillä ihmiset ovat erilaisia. On kuitenkin muistettava, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia koskettavat alalle luodut eettiset ohjeet, joiden mukaan jokaisen ammattilaisen tulisi pystyä toimimaan ammattimaisesti haastavissakin tilanteissa. Eettisten periaatteiden mukaan asiakkaan etu tulee asettaa etusijalle ja suosituksissa täsmennetään, että vuorovaikutus asiakkaan kanssa tulee olla arvostavaa ja inhimillistä. (Etene 2021, 5–6.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa

päihderiippuvainen näyttää toivovan kohtaamiselta perusasioita, kuten sitä, että voi kokea saavansa apua sitä pyydettyä ja voi tulla kohdatuksi arvostettuna ja aidosti kiinnostuen.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskuudessa. Tulosten avulla voidaan lisätä ammattilaisten tietoutta ja ammattitaitoa päihderiippuvaisten kohtaamisesta ja sen merkityksestä. Hyödyntämällä tutkimusten tuloksia ja johtopäätöksiä voidaan parantaa sosiaali- ja terveyspalvelujen laatua ja parantaa asiakaskokemusta.

Opinnäytetyön toteutus prosessina on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen. Prosessin aikana on ollut haastavia ja mutta myös antoisia vaiheita. Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä oli ennestään tuntematon itselleni, joten uuden tutkimusmenetelmän oppiminen on vaatinut aikaa. Pidän opinnäytetyötä onnistuneena, sillä löysin vastauksia tutkimuskysymykseeni ja pystyin muodostamaan uusia johtopäätöksiä. Lopuksi voin todeta, että opinnäytetyön prosessi on ollut kokonaisuudessaan antoisa ja antanut itselleni uusia näkökulmia ja lisännyt asiantuntijuuttani päihderiippuvaisten asiakkaiden kohtaamiseen.

## 6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa eettisyys korostuu koko prosessin ajan, sillä menetelmän toteuttaminen on laveasti määritelty. (Heinrich 2002, Kangasniemi ym. 2013, 298 mukaan). Opinnäytetyön koko prosessin ajan on huomioitu ja pidetty tarkasti mielessä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2023) mukaiset hyvän tieteellisen käytännön periaatteet, joita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Lisäksi opinnäytetyössä on noudatettu sekä LAB ammattikorkeakoulun (2022, 7) mukaista ohjetta avoimuudesta, eettisyydestä ja opinnäytetyön julkaisemisesta, että Arenen (1) yleisesti ammattikorkeakouluille laadittuja opinnäytetöihin liittyviä eettisiä suosituksia. Opinnäytetyön eettisen ohjeiden mukaan opiskelijan tulee olla perehtynyt valitsemaansa aiheeseen ja oman ammattikorkeakoulun ohjeisiin ja ymmärtää, että opinnäytetyö on julkinen asiakirja, joka tarkistetaan plagioinnin varalta. Lisäksi esteellisyys tulee selvittää etukäteen, mutta huomioitavaa on myös, että opiskelijalla on oikeus laadukkaaseen opinnäytetyöprosessiin. (Arene, 14.)

Arenen (12) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön sisältyy tekijänoikeuslain noudattaminen, jolloin toisten omistamien aineistojen, menetelmien tai tuloksien käyttämisestä omassa työssään tulee tulla ilmi työn alkuperä, tekijät ja lähteet sekä merkitä ne asianmukaisesti. Vastuu ensisijaisesti hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen toteuttamisesta on opiskelijalla itsellään. Opiskelijan tulee olla opinnäytetyönprosessin aikana rehellinen, huolellinen, avoin ja kunnioittaa muiden tutkijoiden tekemää työtä.

Tutkimusetiikka ei ole vain yksittäiseen opinnäytetyön vaiheeseen liittyvä asia, vaan se ulottuu aineiston hankintaan, tiedon soveltamiseen ja sen käyttöön sekä vaikutuksiin (Kuula 2011, 25). Huolellisesti laadittu tutkimuskysymys sekä aineiston valinta parantaa opinnäytetyön luotettavuutta. Aineiston valinnassa ja raportoinnissa tulee huomioida oikeudenmukaisuus, tasavertaisuus ja rehellisyys. Työn luotettavuutta puolestaan heikentää, mikäli tutkijalla on omia, ei ilmi tulleita tarkoituksia aineistoa valittaessa. (Kangasniemi 2013, 298.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu tutkijan rehellisyyteen, valintoihin ja ratkaisuihin ja tutkijalla itsellään on vastuu koko prosessin ajan arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Jotta luotettavuutta voidaan arvioida, tulee tutkijan pystyä perustelemaan tekemiään valintojaan prosessin aikana. Tutkimuskohteen ja valitun materiaalin yhteensopivuus lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. (Vilka 2015, 196–197.)

Tutkimuksien valintaan panostin perehtymällä ja lukemalla tutkimuksia huolellisesti läpi ennen tutkimusten lopullista valintaa. Aineiston valinnan taustalla vaikutti vahvasti tutkimuskysymys, sillä sen oli pystyttävä vastaamaan asetettuun tutkimuskysymykseen. Tutkimusaineistoa valittaessa havaitsin Google Scholar tietokannan osalta haasteen, sillä hakua ei voinut rajata lainkaan, ja näin ollen haku tuotti tuloksia kahdenkymmenen sivun verran, joten jätin osan tutkimuksista käymättä läpi. Valitut tutkimukset on valittu siten, että asiakasryhmiä on valikoitunut laajasti eri sosiaali- ja terveystalvetaista. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on otettava huomioon tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, miten aineiston on kerätty ja miten tutkimus on raportoitu (Tuomi & Sarajärvi 2020, 140–141).

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää oikein merkityt lähdeviitteet ja lähdeluettelo, lisäksi työssä on pääosin käytetty ensisijaisia lähteitä. Joitakin toissijaisia lähteitä on jouduttu käyttämään alkuperäisen aineiston haastavan saatavuuden vuoksi. Opinnäytetyön aikana on kiinnitetty huomiota siihen, ettei tutkijan oma tausta ohjaa tutkimusten tulkintaa. Olen pyrkinyt laittamaan omat ennakkokäsitykseni sivuun ja suhtautumaan tutkimukseen objektiivisesti. Työn luotettavuutta on pyritty lisäämään avoimuudella, jota on pyritty havainnollistamaan taulukoilla. Opinnäytetyössä on lisäksi tuotu esiin mahdollisimman selkeästi ja avoimesti opinnäytetyön prosessin eri vaiheet.

### 6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tarvitaan lisää koulutusta ja tietoutta päihderiippuvuudesta sairautena, jotta päihderiippuvaisia pystytään entistä paremmin auttamaan ja tukemaan.

Ymmärrys päihderiippuvuudesta ja siihen kuuluvista lieveilmiöistä tuo mukanaan inhimillisyyttä, joka auttaa suhtautumaan asiakkaisiin myönteisemmin. Työntekijöiden heikko

työssäjaksaminen on riski hyvälle kohtaamiselle. Tulevaisuudessa on entistä enemmän painostettava työhyvinvointiin, sillä hyvinvoiva työntekijä on kaikkien osapuolien etu.

Opinnäytetyössä keskityin päihderiippuvaisten asiakkaiden kohtaamisen kokemuksiin sosiaali- ja terveyspalveluissa Suomessa ja jätin työntekijöiden näkökulman huomioimatta. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia sitä, miten sosiaali- ja terveysalan työntekijät kokevat päihderiippuvaiset asiakkaat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ja millaisia kohtaamisen kokemuksia työntekijöillä on. Opinnäytetyössä nousi esiin sosiaali- ja terveyspalveluiden ajoittain puutteelliset resurssit ja henkilökunnan heikko päihderiippuvuusosaaminen, joka vaikutti kohtaamisen kokemukseen asiakkaassa negatiivisesti. Mielenkiintoista olisi tutkia työntekijän näkökulmasta sitä, mitä vaikuttavia tekijöitä päihderiippuvaisen asiakkaan kohtaamisen taustalla on, ja miten ne heijastuvat päihderiippuvaisen asiakkaan kohtaamiseen.

Lisäksi tutkimusta voisi toteuttaa kohdennetumpana koskemaan pelkästään terveydenhuollon tai sosiaalihuollon työntekijöitä, jolloin kohtaamisen kokemusten mahdolliset eroavaisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välillä nousisivat esille. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkökulmasta paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden asioiminen sosiaali- ja terveyspalveluiden välillä ei ole sujuvaa, sillä esimerkiksi asiakas joutuu kertomaan oman tilanteensa toistamiseen eri ammattilaiselle sekä asiakkaita ohjataan palveluista toiseen epätarkoituksenmukaisesti. (Hujala ym. 2019, 594.) Mielenkiintoista olisi tutkia lisää, miten terveydenhuollon ja sosiaalihuollon välinen yhteistyö toimii erityisesti päihderiippuvaisten asiakkaiden kohdalla.



## Lähteet

Aalto M., Alho. H & Niemelä S. 2018. Huumeiden ja lääkkeiden käyttö sosiaalisena ja kansanterveydellisenä ongelmana. Teoksessa Aalto M., Alho H., Niemelä S. (toim.) Huume- ja lääkeriippuvuudet. Helsinki; Kustannus Oy Duodecim, 10, 12–13, 49–51.

Arene ry. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 17.11.2023. Saatavissa <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382>

Dunderfelt. 2016. Läsä oleva kohtaaminen. Juva: PS-kustannus.

Etene. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Viitattu 4.11.2023. Saatavissa <https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>

Heino, S. 2019. "Tarttis ottaa ihminen ihmisenä". Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa Viitattu 15.1.2024. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119163/HeinoSatu.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Heinonen, A. & Hämäläinen, A. 2018. Ihminen ihmiselle - Huumeriippuvaisen toipumista edistävä kohtaaminen asiakasnäkökulmasta. YAMK- opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.1.2024. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157049/hamalainen\\_anne\\_heinonen\\_aleksi\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157049/hamalainen_anne_heinonen_aleksi_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hujala, A., Taskinen, H., Oksman, E., Kuronen, R., Karttunen, A., Lammintakanen, J. 2019. Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö. Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019):5–6. Viitattu 6.2.2024. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6\\_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Häkkinen, M. 2023. Huumeiden aiheuttama päihtymys, käytön ongelmat ja huumeriippuvuus. Duodecim. Viitattu 13.11.2023. Saatavissa <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00414>

Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S-M., Pietilä, A-M., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. Hoitotiede 2013, 25(4). Viitattu 13.11.2023. Saatavissa <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128286/77409>

- Kaukonen, O. & Kuussaari K. (toim.). 2021. Päihdepalvelujen yhteiskunnalliset haasteet. THL. Raportti 2/2021. Viitattu 3.11.2023. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142678/URN\\_ISBN\\_978-952-343-645-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142678/URN_ISBN_978-952-343-645-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kivinen, J. 2019. Päihdeongelmaisen kokemuksia retkahtamisesta ja sen jälkeisestä ajasta. Pro gradu- tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22024/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20191328.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22024/urn_nbn_fi_uef-20191328.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Klankki, J. 2018. Päihdeperheiden kokemuksia lastensuojelun palvelujärjestelmästä. Pro gradu- tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/63000/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201903041703.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotovirta, E., Markkula, J., Pajula, M., Paavola, M., Honkanen, R., Tuominen, I. 2021. Päihde- ja riippuvuusstrategia. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:17. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163002/STM\\_2021\\_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163002/STM_2021_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kuussaari, K., Kaukonen, O., Partanen, A., Vormaa, H., Ronkainen, J. 2014. Päihdeasiakkaat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):3. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa <https://core.ac.uk/download/pdf/20538641.pdf>
- Kärnä, M. 2022. Päihdekuntoutuja sosiaalityön asiakkaana. Kandidaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.1.2024. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/82702/1/URN%3ANBN%3Afi%3ajyu-202208194242.pdf>
- Käypä hoito -suositus. 2018. Alkoholi-ongelmat. Duodecim. Viitattu 6.11.2023. Saatavissa <https://www.kaypahoito.fi/hoi50028#s1>
- Käypä hoito -suositus. 2022. Huume-ongelmat. Viitattu 6.11.2023. Saatavissa <https://www.kaypahoito.fi/hoi50041>
- LAB ammattikorkeakoulu. 2022. Opinnäytetyön ohje (17.8.2022). Viitattu 17.11.2023. Saatavissa [https://elab.lab.fi/sites/default/files/category-page/2022-08/LAB\\_opinn%C3%A4ytety%C3%B6\\_ohje\\_AMK\\_170822.pdf](https://elab.lab.fi/sites/default/files/category-page/2022-08/LAB_opinn%C3%A4ytety%C3%B6_ohje_AMK_170822.pdf)
- Larja, M. 2021. Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä. Lapin yliopisto. Pro gradu- tutkielma. Viitattu 4.1.2023. Viitattu 15.1.2024. Saatavissa [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64624/LARJA\\_Vuorovaikutuksen%20merkitys%20p%C3%A4ihdety%C3%B6ss%C3%A4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64624/LARJA_Vuorovaikutuksen%20merkitys%20p%C3%A4ihdety%C3%B6ss%C3%A4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Malin-Kaartinen, K. 2022. Hyvän kohtaamisen merkitys palveluohjauksessa. Teoksessa Blommila, K., Juntunen, M., Kosunen (toim.) Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Keuruu: Printek Oy, 32.

Malin-Kaartinen, K. 2019. Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden puheenvuoroja toipumisesta sekä päihdetyöstä. Teoksessa Lindström, J., & Kumlander, K. (toim.) Kokemuksen politiikka. Laurea-ammattikorkeakoulu, 103. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167010/Laurea%20julkaisu%20109.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Matikainen, J. 2008. Organisaatio- ja johtamisviestintä verkossa. Teoksessa Aula, P. (toim.) Kivi vai katedraali. Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön. Porvoo: Infor, 171–190.

Mieli ry. 2022. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/>

Mäkilä, A., Jurvanen, S., Helfer, A., Huhta, H., Pitkänen, T. 2022. Polkuja päihdepalveluihin. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston verkkojulkaisuja 170. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa <https://ehyt.fi/wp-content/uploads/2022/03/Polkuja-paihdepalveluihin-asiakkaan-nakokulmasta-selvitys.pdf>

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

Päihdelinkki. Retkahdusprosessin ymmärtäminen. Viitattu 9.1.2024. Saatavissa <https://paihdelinkki.fi/verkkokurssit-ja-oppaat/huumeet-ja-laakkeet/retkahduksen-ehkaisyn-kasikirja/retkahdusprosessin-ymmartaminen/>

Päihdelinkki. 2022. Vertaistukiryhmät. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa <https://paihdelinkki.fi/fi/mista-apua/vertaistukiryhmat>

Päihdelinkki. 2017. Samanaikainen päihde- ja mielenterveyden häiriö. A-klinikkasäätiö. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/mielenterveys/samanaikainen-paihde-ja-mielenterveyden-hairio>

Rauhala, I. 2020. Keskustelun voima. Helsinki: Otava.

Rovamo, E. & Toikko, T. 2019. Päihde- ja mielenterveystyöhön kohdistetut negatiiviset asenteet ja assosiatiivinen stigma. Yhteiskuntapolitiikka. 84(2019):3, 282. Viitattu

3.11.2023. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138272/YP1903\\_Ro-vamo%26Toikko.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138272/YP1903_Ro-vamo%26Toikko.pdf)

Salaspuro, M. 2009. Päihdepotilas päivystyksessä ja hoitoon ohjaus. Duodecim. 8/2009. Viitattu 4.12.2023. Saatavissa <https://www.duodecimlehti.fi/duo98004>

Salminen, A. 2011. Mikä on kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Viitattu 13.11.2023. Saatavissa [https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf)

STM a. Sosiaali- ja terveystalouden palveluja koskeva lainsäädäntö. Viitattu 15.1.2024. Saatavissa <https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

STM b. Sosiaali- ja terveystalouden palvelut. Viitattu 15.1.2024. Saatavissa <https://stm.fi/sotepalvelut>

STM c. Päihde- ja riippuvuustyön palvelut. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa <https://stm.fi/paihdepalvelut>

STM d. Mielenterveys- ja päihdelainsäädännön uudistus. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa <https://stm.fi/mielenterveys-ja-paihdelainsaadannon-uudistus>

STM e. Päihde- ja riippuvuushoito. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa <https://stm.fi/paihde-ja-riippuvuushoito>

STM. 2022. Uusi rakenne. Viitattu 27.11.2023. Saatavissa <https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueet->

STM. 2023. Suosituksia mielenterveyteen, päihdeongelmiin ja riippuvuuteen liittyvän stigman ja syrjinnän tunnistamiseen ja vähentämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:29. Viitattu 13.11.2023. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165165/STM\\_2023\\_29\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165165/STM_2023_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

STM. 2024. Hyvän työn ohjelma – Vetoa ja pitoa sote-alalle. Viitattu 16.1.2024. Saatavissa <https://stm.fi/sotehenkilosto/ohjelma>

Suomen sosiaali- ja terveys ry. 2022. Sosiaali- ja terveysjärjestöt Suomessa. Viitattu 25.1.2024. Saatavissa <https://www.soste.fi/sosiaali-ja-terveysjarjestot-suomessa/>

Suomen sosiaali- ja terveys ry. Jäsenjärjestöt. Viitattu 25.1.2024. Saatavissa <https://www.soste.fi/meista/jasenjarjestot/>

THL. Päihdetapauslaskenta. Viitattu 3.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/paihdetapauslaskenta>.

THL. 2023a. Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2021. Viitattu 4.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-resurssit/terveys-ja-sosiaalipalvelujen-henkilosto>

Härkönen, J., Warpenius, K., Mäkelä, P. 2023. Suomalaisten alkoholinkäyttötavat 2023. THL- Tilastoraportti 59/2023. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147677/Tilastoraportti\\_59\\_2023\\_Suomalaisten\\_alkoholink%C3%A4ytt%C3%B6tavat\\_2023\\_s.pdf?](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147677/Tilastoraportti_59_2023_Suomalaisten_alkoholink%C3%A4ytt%C3%B6tavat_2023_s.pdf?)

Karjalainen, K., Hakkarainen, P., Salasuo, M. 2023. Suomalaisten huumeiden käyttö ja huumeasenteet 2022. THL – Tilastoraportti 15/2023. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146435/Suomalaisten%20huumeiden%20k%C3%A4ytt%C3%B6%20ja%20huumeasenteet%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

THL. 2023b. Oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen kuuluu kaikille – ammattilaisten osaamisen vahvistaminen avainasemassa. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/-/oikeus-kunnioittavaan-kohtaamiseen-kuuluu-kaikille-ammattilaisten-osaamisen-vahvistaminen-avainasemassa>

THL. 2020a. Keskeiset käsitteet. Viitattu 6.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihdeyty/mita-ehkaiseva-paihdeyty-on/keskeiset-kasitteet>

THL. 2020b. Päihdehaitat. Viitattu 6.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/paihdehoito/paihdehaitat>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Viitattu 17.11.2023. Saatavissa [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Tuomi J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työterveyslaitos. 2023. Sote- ja kunta-alalla tarvitaan nyt tukea jaksamiseen. Viitattu 16.1.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/sote-ja-kunta-alalla-tarvitaan-nyt-tukea-jaksamiseen>

Valtioneuvosto. 2023. Vahva ja välittävä Suomi: Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165042/Paaministeri-Petteri-Orpon-hallituksen-ohjelma-20062023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Viertiö, S., Kuussaari, K., Partanen, A., Heiskanen, M., Laitinen, A., Grainger, M., Suvisaari, J. 2023. Asiakaskokemukset mielenterveys- ja päihdepalveluissa: kohtaaminen osataan, mutta tiedon antamisessa on kehitettävää. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Nro: 20. Viitattu 15.1.2024. Saatavissa <https://www.duodecimlehti.fi/duo17890>

Vilkka, H. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T., Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Edita: Helsinki.

Warpenius, K. (toim.) 2021. Alkoholi-, tupakka-, huumausaine- ja rahapelitilanne Suomessa. THL. Viitattu 7.11.2023. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141160/URN\\_ISBN\\_978-952-343-622-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141160/URN_ISBN_978-952-343-622-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)