

Räätäli- projektin vaikutus päihdeasiakkaan palveluihin Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa

Maarit Laakkonen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2010

Kuntoutusohjauksen ja – suunnittelun koulutusohjelma

Sosiaali- ja terveysala



Tekijä(t) LAAKKONEN Maarit	Julkaisun laji	Päivämäärä
	Opinnäytetyö	19.5.2010
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi <i>Räätäli- projektin vaikutus päihdeasiakkaan palveluihin Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa</i>		
Koulutusohjelma Kuntoutusohjauksen ja - suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) PERTTINÄ, Pirkko		
Toimeksiantaja(t) Kehittämiskeskus Tyynelä		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Vaikeasti työllistettävien työvoimahallinnon asiakkaiden elämänhallintaa vaikeuttavat merkittävästi niin päihde- kuin mielenterveysongelmatkin. Päihderiippuvuus on yksittäisistä ongelmista merkittävimpiä työllisyyttä estäviä tai keskeytyneitä työsuhteita aiheuttava tekijä. Työvoimahallinnolla ei ole ollut välineitä, joilla asiakasta olisi voitu auttaa eteenpäin aktiivisen päihteiden käytön vaiheessa.</p> <p>Kehittämiskeskus Tyynelä toteutti Räätäli- projektin, jossa päihdetyön erityisosaaminen tuotettiin työvoimahallinnon palvelujen sisällä. Projektin tavoitteena oli tuottaa uudenlaisia työvoimahallinnon palveluja päihdeasiakkaiden tueksi sekä tuomaan asiakkaille tukea liikuttaessa palvelusta toiseen.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää jäivätkö projektin kehittämät hyvät käytännöt osaksi Pieksämäen työ- ja elinkeino toimiston päihdeasiakkaan palveluja. Tiedonkeruu menetelmänä toimivat Bikva- menetelmän ryhmämuotoiset haastattelut asiakkaille ja työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöille.</p> <p>Räätäli- projektin kokemusten pohjalta ensiarvoisen tärkeää, palvelujen suunniteltaessa päihdeasiakkaalle työ- ja elinkeinotoimistossa oli se, että työntekijä otti päihdeasian puheeksi ja otti asiakkaan kertoman huomioon palveluita suunniteltaessa. Merkityksellistä näytti olevan se, että päihdeongelmainen sai työvoimahallinnossa kuntoutujastatuksen ja sen mukaisia palveluja.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella päihdepalvelujen tuominen lähelle työvoimahallinnon palveluja vaikutti suuresti päihdeasiakkaiden palveluihin Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa. Rinnakkain tehty työ tuotti tutkimuksen mukaan hyviä käytäntöjä, jotka helpottivat niin asiakkaan asiointia kuin työntekijän työtäkin. Nämä kuntoutuksellista ajattelua tukevat käytännöt ovat jääneet pysyviksi käytänteiksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Työttömyys, mielenterveys- ja päihdekuntoutus, Räätäli- projekti, Bikva- menetelmä		
Muut tiedot		

Author(s) LAAKKONEN Maarit	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 19.5.2010
	Pages 46	Language Finnish
	Confidential	Permission for web publication (X)
Title The influence of Räättäli -project on substance abuser services in Pieksämäki employment agency		
Degree Programme The degree programme of Rehabilitation Counseling		
Tutor(s) PERTTINÄ, Pirkko		
Assigned by Development center Tyynelä		
Abstract <p>Life management of those employment administration clients who are the hardest to employ is significantly hindered by both substance abuse and problems in mental health. Substance abuse is one of the most significant factors that hinder employment or cause interruptions in it. The employment administration has not had any means to help a client during active stages of substance abuse.</p> <p>Tyynelä Development Center administered the so called Räättäli-project which was funded by Raha-automaattiyhdistys (RAY= the Finnish Slot-Machine Association). The objective of the project was to produce new services for substance abusers and to support them when they need different services.</p> <p>The purpose of this study was to determine whether the good practices developed during the project had become permanent and changed the services of substance abusers in the Pieksämäki employment agency. The Bikva - method with group discussions for the clients and employees of employment administration was used as a way of collecting data for the study.</p> <p>Based on the experiences collected in the Räättäli-project it is extremely important that the personnel in employment administration discuss the issue of substance abuse with the client and use the information when planning the services needed. It seemed to be significant that a substance abuser should receive a rehabilitee status from the employment administration and the services accordingly.</p> <p>Based on the results of the study it can be said that bringing the services of substance abusers closer to the services of the employment administration greatly influenced the services of drug abusers in the Pieksämäki employment agency. Working side by side produced, according to the study, good practices that made both the clients' visits and the employees' duties easier. These practices that support client rehabilitation have also become permanent.</p>		
Keywords Unemployment, mental and drug abuse rehabilitation, Räättäli -project, Bikva -method		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

SISÄLTÖ	1
1 JOHDANTO	2
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TARKOITUS	4
3 TYÖTTÖMYYS JA AKTIIVISEN TYÖVOIMAPOLITIIKAN LINJAUKSET	6
3.1 Työttömyys yksilön hyvinvoinnin kysymyksenä	6
3.2 Työttömyys sosiaalipolitiikan aktivoinnin kysymyksenä	7
3.3 Päihdeongelmaiset aktivointitoimenpiteiden haasteena	7
4 TYÖPOLITIIKAN STRATEGIA 2003 - 2007 - 2010	8
5 PÄIHDEKORVAUKSEN KEHITYS JA PÄIHDEPALVELUT	9
6 MIELENTERVEYS-,PÄIHDE JA TYÖKUNTOUTUSPALVELUT	12
7 PIEKSÄMÄEN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON PALVELUT	15
8 RÄÄTÄLI- PROJEKTI	16
9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
9.1 Bikva- malli tutkimusmenetelmänä.....	19
9.2 Ryhmähaastattelut	20
9.3 Analyysi.....	23
9.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	25
10 TUTKIMUSTULOKSET	27
10.1. Aktiivisesti päihteitä käyttävän asiakkaan kohtaaminen ja tarpeenmukaiset palvelut työ- ja elinkeinotoimistossa.....	27
10.2 Kuinka projektityöntekijän tuki vaikutti päihdeasiakkaan kohtaamiseen ja palveluihin työ- ja elinkeinotoimistossa.....	30
10.3 Kuinka Räättäli- projektin aikana luotuja hyviä käytäntöjä voisi ylläpitää ja kehittää Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa?	33
10.4 Yhteenveto tuloksista	35
11 POHDINTA	37
LÄHTEET	41
LIITTEET	
Liite 1. Kutsu kirje asiakkaille haastatteluun.....	46

1 JOHDANTO

Vaikeasti työllistettävien työvoimahallinnon asiakkaiden elämänhallintaa vaikeuttavat merkittävästi niin päihde- kuin mielenterveysongelmatkin. Päihderiippuvuus on yksittäisistä ongelmista merkittävimpiä työllisyyttä estäviä tai keskeytyneitä työsuhteita aiheuttava tekijä. Käytännössä päihderiippuvaisen kohdalla retkahtaminen työkokeilujen tai muiden sellaisten aikana merkitsee kokeilujen päättymistä ja myös mahdollisten jo saavutettujen kuntoutumistulosten nollautumista sekä ns. haltuunoton epäselvyyttä.

Työllistämisen palvelujärjestelmä ei ole pystynyt vastaamaan päihderiippuvaisen työnhakijan palvelutarpeeseen, koska työhallinnolla ei ole ollut sellaisia välineitä, joilla asiakasta olisi voitu auttaa eteenpäin. Työllistämispalvelut ovat toimineet parhaalla mahdollisella tavalla sen tiedon varassa, mitä niillä on ollut ja tarjonneet niitä palveluja, joita saamansa tiedon varassa ovat parhaaksi katsoneet; työelämävalmennusta, kuntouttavaa työtoimintaa, työkokeilua, eläkeselvittelyjä tai verkostossa olevia sosiaali-, mielenterveys- tai päihdepalveluja. Kuntien palveluntarjonta on pääasiallisesti kunnossa, mutta eri toimijoiden palvelujen välillä on maastoja, joista päihdeasiakas ei selviydy. Päihdeasiakkaan on helppo pudota tai vaihtoehtoisesti tahallaan kadota palvelujärjestelmästä. (Tuomainen.2006, 5.)

Kiinnostuin työn ja sitä kautta myös työvoimahallinnon toimenpiteiden merkityksestä jo työskennellessäni Tyynelän Kuntoutuskeskuksessa, mutta syvemmin pääsin asiaan paneutumaan Räätäli- projektin projektityöntekijänä Pieksämäen osahankkeessa. Kehittämiskeskus Tyynelä hallinnoi raha-automaattiyhdistyksen rahoittamaa Räätäli-projektia, jossa pyrittiin tuottamaan uudenlaisia palveluja työvoimahallinnon päihdeasiakkaiden tueksi sekä tuomaan asiakkaille tukea liikuttaessa palvelusta toiseen. Räätäli-projekti alkoi vuonna 2005 ja päättyi vuoden 2008 lopussa.

Kuntoutumisen prosessit ovat usein pitkiä ja vaikeita. Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöillä ei useinkaan ole realistista kuvaa asiakkaan tilanteesta, jolloin hän helposti toteuttaa perustehtävään työllistämistä. Näin päihdeasiakkaan tarpeen mukaiset kuntoutukselliset palvelut jäävät asiakkaalta saavuttamatta. Projektin aikana asiakkaan kuntoutumisen prosessi ja palveluohjauksellisen arjen tuen merkitys näkyi selkeästi kuntoutusta edistävänä ja työvoimahallinnon palvelujen oikea- aikaisuutena ja tarpeenmukaisuutena. Nykyisen tietämykseni ja kokemukseni pohjalta olen vahvasti sitä

mieltä, että tulevaisuuden päihdekuntoutuspalveluja suunniteltaessa työ- ja elinkeinohallinnolla tulisi olla keskeinen rooli varhaisen puuttumisen toimijana.

Tarkastelen tutkimuksessani päihdekuntoutujaa Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaana. Haastatelluilla asiakkailla on kokemus siitä, että päihdetyön erityisosaaaminen on sijoitettu työvoimahallinnon palveluiden sisälle. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille erityisesti asiakkaan näkemys siitä, kuinka he kokevat asiakkuuden Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa oltuaan asiakkaana Räätäli- projektissa. Tarkoituksena on selvittää toimiiko projektityyppinen työskentelymalli niin, että siinä kehitetyt hyvät käytänteet päihdeasiakkaiden palvelujen parantamiseen muotoutuvat pysyväisluonteisiksi. Kokemukset Räätäli- projektissa toivat paljon kokemuksia ja ajatuksia suhteessa päihdeasiakkaan kuntoutusprosessiin ja sen tukemiseen. Näillä kokemuksilla voidaan kehittää päihdeongelmaisen tarpeen mukaisten palvelujen suunnittelua ja ohjata asiakas oikeanlaisten palvelujen piiriin.

Tutkimusta tehdessä on minulle herännyt monia kysymyksiä. Onko oikeastaan niin, että työllistämispalvelujen tehokkuus itse asiassa estää työllistämispalveluita pääsemästä tavoitteisiinsa? Toisiko rauhallisempi tahti ja erityisasiantuntijoiden käyttäminen paremmin tietoa asiakkaasta ja hänen todellisesta tilanteestaan ja näin ollen inhimillisempiä ratkaisuja niin yksilön kuin yhteiskunnankin kannalta? Räätäli-projektin johtopäätösten mukaan työllistämisen tulostavoitteisiin pääseminen helpottuu päihdeasiakkaiden kohdalla tukemalla heidän arkeansa sekä antamalla aikaa kuntoutumiseen. Kuntoutus työ- ja elinkeinohallinnon maailmassa kuitenkin rajoittuu vahvasti ammatilliseen kuntoutukseen, mutta päihdeasiakkaan kohdalla problematiikka haastaa työ- ja elinkeinotoimiston viranomaiset moniammatilliseen ja poikkisektorilliseen yhteistyöhön.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisen prosessin kautta Räätäli- projektin tuomat päihdetyön hyvät käytänteet työ- ja elinkeinotoimistossa ovat syntyneet? Ja toisaalta toivoin saavani tietää ovatko Räätäli- projektin aikana kehittyneet käytänteet muodostuneet pysyviksi ja muuttaneet päihdeasiakkaan palveluja Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimissa? Tutkimuksessa käytetään Bikva- mallia tiedonkeruumenetelmänä, joka tukee yksilöstä lähtevää näkökulmaa palveluita arvioitaessa, mutta malli laajentaa arvioinnin myös viranomaistalolle.

2 Tutkimuksen lähtökohdat ja tarkoitus

Tutkimuksessa käytetään Bikva- haastattelua tiedonhankintamenetelmänä ja saatu aineisto työstetään sisällönanalyysimenetelmällä. Tutkimuksella halutaan selvittää, Räättäli- projektin asiakkaiden ja työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden ajatuksia siitä, vaikuttiko työvoimahallinnon ja päihdetyön erityisosaamisen tiivis yhteistyö päihdeasiakkaan palveluihin Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa? Tutkimuksella toivoin saavani vastauksia siihen millaisen prosessin kautta Räättäli- projektin tuomat päihdetyön käytänteet työ- ja elinkeinotoimistossa syntyivät? Lisäksi tavoitteena oli selvittää ovatko käytänteet jääneet pysyviksi toimintamalleiksi päihdeasiakkaan palveluissa?

Aihe on mielestäni ollut erittäin mielenkiintoinen ja haastava. Mielenkiintoinen ja haastava on usein myös päihdeasiakkaan ja työvoimaviranomaisen suhde. Päihdeasiakkaan on asioitava työvoimahallinnossa saadakseen perustoimentulonsa, mutta työvoimahallinnon palvelut ovat hänen kohdallaan usein täysin sopimattomia tai ainakin ajoitus on väärä.

Päihdetyön saralta on tehty viime vuosien aikana paljon tutkimuksia. Samoin on tutkittu työvoimahallinnon asiakkuuksia ja palveluita. Kuitenkaan en löytänyt varsinaisesti tutkimuksia, joissa olisi käsitelty kokemus asiakkaiden mielipiteitä tarpeenmukaisista palveluista työ- ja elinkeinotoimistoissa kuntoutuksen viitekehuksesta.

Aihetta sivuavasti löysin kuitenkin seuraavanlaisia tutkimuksia:

Sosiaali- ja terveysministeriön AKKU- tutkimus: Työttömien aktivointi- Kuntouttava työtoiminta – lain sisältö ja vaikuttavuus. 2004. Tutkimuksen valossa voidaan sanoa, että aktivointi voi olla sekä hyvää, että pahaa. Se voi olla pahaa eli tarkoituksellisesti kannalta haitallista tai se voi olla myös hyvää eli ihmisen aktivoitumista aidosti tukevaa. Sosiaalipolitiikalla, sosiaalihuollolla ja sosiaalityöllä on kaksinaisuus ja siitä emme pääse pois.

Aihetta sivuaa myös Tuija Kotirannan väitöskirjatutkimus otsikolla Aktivoinnin paradoksi. Tutkimus on tehty Jyväskylän yliopistossa ja se on valmistunut toukokuussa 2008. Tämän tutkimuksen perusteella sosiaalityön ja monenlaisen muun ihmisten auttamistyön ideana on huomioida ihmisen, persoonan, yksilön ja tapausten ainutkertaisuus. Sosiaalipalveluilla, kutein muillakin hyvinvointipalveluilla ihmisiä tuetaan, autetaan tai palvellaan yleensä samankaltaisia, mahdollisesti jollain lailla standardoituja palveluja, etuisuuksia ja vastaavia käyttäen. Pyrkimyksenä on samanarvoinen, tasapuolinen kohtelu. Tilanne on kuitenkin toinen, jos kyseessä on tapauskohtaiseen harkintaan ja ammatilliseen tilannearviointiin perustuva tapauskohtainen työote.

Päihdeasiakkaan kohtaamista ja päihdeasiakkuutta tutkii myös Minna Kuusiston, Elise Lehtolan ja Päivi Vanhatalon tutkimus, joka on julkaistu Diakonia ammattikorkeakoulussa keväällä 2002. Tutkimukseen osallistuneiden mukaan hyvä ammattilaisuus edellyttää sitä, että työntekijä kunnioittaa päihdeasiakasta ja on kiinnostunut hänen auttamisestaan.

Aihettani sivuaa tutkimuksessaan Tarja Kallio: Päihdeasiakkaiden haasteet ja mahdollisuudet: pystyvyys, koherenssin tunne, kontrolliodotus ja hoito. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden tunne alkoholin käytön hallintakyvystä vahvistui päihdehoidossa, mutta sillä ei ollut yhteyttä hoidon jälkeiseen käytön rajoittamiseen. Vakavimmin alkoholiriippuvaisilla oli eniten psyykkisen toiminnan häiriöitä ja he käyttivät eniten perusterveydenhuollon palveluita. Heidän asiakkuutensa myös muissa palveluissa on haasteellinen.

Opinnäytetyössään Marjukka Hamari tutki Diakonia ammattikorkeakoulussa 2009 diakoniatyön päihdeasiakkaiden näkemyksiä auttavasta kohtaamisesta. Tutkimus toteutettiin laadullisella eläytymismenetelmällä. Tulosten mukaan päihdeasiakkaan auttavaan kohtaaminen perustuu päihdeasiakkaan kokemukseen omana itsenään nähdyksi tulemisesta. Tutkimuksen mukaan alkoholin käytön puheeksiottaminen on oleellinen päihdeasiakkaan auttavaan kohtaamiseen liittyvä interventio.

3 Työttömyys ja aktiivisen työvoimapolitiikan linjaukset

Työttömyys, työttömyyden hoito ja työttömien aktivointi nousivat laajemman poliittisen keskustelun aiheeksi ja teemaksi 1990-luvun lopulla. Syynä tämän keskustelun heräämiseen olivat korkeaksi nousseet työttömyysluvut, työkuultuurien muutos ja pitkäaikaistyöttömyys ja siitä johtuva syrjäytyminen. Samanlainen ilmiö on noussut keskusteluun uudelleen nyt viimeisten vuosien aikana.

Suomalaisen aktiivisen työvoimapolitiikan yhtenä tavoitteena on sosiaalisin perustein ja painopistein saada ihminen työllistymään pidemmäksi aikaa. Strategia on ollut valalla 1970-luvulta saakka.(Sihto 1994, 12 – 32.) Aktiivisen työvoimapolitiikan mahdollisuudet hillitä työttömyyden kasvua ovat heikentyneet jatkuvasti, sillä aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteet ovat kalliita.(Kasvio 1993, 158 – 159.) Aktiivinen työvoimapolitiikka on käsite, jossa voi yhdistyä yleispoliittinen ja yksilökohtainen näkökulma.(Saari 1999, 24 – 26.) Saaren mukaan aktivointipolitiikassa on tapahtunut historiallisesti selkeä muutos. Ennen taloudellista lamaa yhteiskunta pyrki laajemmin tukemaan työllistymistä, esimerkiksi ohjaamalla määrärahoja tukijärjestelmiin. Nykyisin laajan työttömyyden aikana aktiivitoimintaa pyritään kohdentamaan enemmän yksilöllisiin toimintoihin ja pääasiaksi on noussut työnhakijan toiminnan tehokkuus. Tämä on saanut aikaan sen, että poliittisella tasolla toimenpiteiden merkitys on vähentynyt ja yksilön tasolla toiminta on korostunut.(Tuomainen 2006, 9.)

3.1 Työttömyys yksilön hyvinvoinnin kysymyksenä

Yksilölle työttömyys merkitsee työpaikan, toimeentulon ja työyhteisön menetystä(Ahlqvist 1996, 130). Yleisesti yhteiskunnassamme työttömyys nähdään kuitenkin taloudellisena ja moraalisenä ongelmana, joka vaikuttaa yhteiskuntaan lamauttavasti ja seuraukset työttömyydestä ovat erittäin negatiivisia.

Kortteisen ja Tuomikosken(1998,180) näkemys siitä, että työttömyyden pitkittyessä saavutetaan raja, jonka jälkeen aktiivisuus ja kannustettavuus kääntyvät syrjäytymistä edistäviksi ovat tuoneet ristiriitaa yhteiskunnassamme käytävään aktiivisuus ja passiivisuus keskusteluun. Tiettyyn rajaan saakka aktivointikeinot tuottavat toivottua tulosta, mutta jatkuvana toimintana ne eivät suinkaan poista syrjäytymistä. Päihdeongelmaisten asiakkaiden kohdalla tulisikin poikkihallinnollisen verkostotyön keinoin miet-

tiä, mitä syrjäytymistä ehkäisevillä toimenpiteillä pyritään tekemään ja mitä on jo tehty. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 180.)

3.2 Työttömyys sosiaalipolitiikan aktivoinnin kysymyksenä

Perinteisesti työttömien aktivointi on ollut työvoimahallinnon aktiiviseen työvoimapolitiikan aluetta, mutta 1990-luvun lopussa työttömien aktivointi laajeni myös sosiaalipolitiikkaan (Heikkilä & Keskitalo 2002, 4). Havaittiin, että työttömyys lisää sosiaalista syrjäytymisriskiä tai marginalisoitumista. Näitä ongelmia varten kehitettiin erityisiä toimenpiteitä (Raunio 2000, 18), kuten esimerkiksi vaikeasti työllistettäville tarjottava kuntouttava työtoiminta. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee, että kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa pitkittyneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 13.). Toisena toimenpiteenä on vuosina 2004 – 2006 toiminut yhteispalvelukokeilu, jonka pohjalta Suomeen on perustettu noin 40 työvoiman palvelukeskusta. Tarkoituksena on aikaansaada paikallistason viranomaisten asiantuntijaverkosto asiakkaan tueksi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004 – 2007, 28.)

3.3 Päihdeongelmaiset aktivointitoimenpiteiden haasteena

Huolimatta näistä toimenpiteistä osa asiakkaista jää toimenpiteiden ulkopuolelle. Tällaisia haasteellisesti tavoitettavia asiakkaita ovat päihdeongelmaiset asiakkaat. Päihdeongelma työllistymisen esteenä aiheuttaa sen, että sitoutuminen erilaisiin työllistymisen toimenpiteisiin on vaikeaa ja monen kohdalla jopa mahdotonta. Yhteiskunnan näkökulmasta päihdeongelmaiset ovat haastavia asiakkaita, sillä heidän ongelmansa ovat monimuotoisia ja syviä. Näiden asiakkaiden kohdalla eri viranomaisten yhteistyön tarve on ensisijainen. Jotta asiakas kuntoutuisi työelämään, verkostoissa joudutaan miettimään asiakkaalle monenlaisia tukipalveluja. (Tuomainen 2006. 6-7.) Tätä kautta aktivointitoimenpiteet, työllistyminen ja kuntouttava sosiaalityö ovat tulleet eri verkostotoimijoiden arkeen.

4 TYÖPOLITIIKAN STRATEGIA 2003 - 2007 - 2010

Työpolitiikan toimintaympäristö muuttuu lähivuosina merkittävästi. Suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle työvoimasta poistuu kuluvalle vuosikymmenellä vuosittain 10 000 henkilöä enemmän kuin nuorista ikäluokista tulee työvoimaa tilalle. Viimeisen vuoden aikana tilastot ovat vain synkistyneet johtuen ennenaikaisista työelämästä poistumisista suurissa ikäluokissa.

1990 -luvun laman seurauksena sekä työvoiman kysynnän että tarjonnan rakenteellisen epätasapainon vuoksi Suomeen on muodostunut runsaan 170 000 henkilön rakenteellinen työttömyys. Työhallinnon määritelmän mukaan laajan rakennetyöttömyyden joukkoon lasketaan kuuluviksi pitkäaikaistyöttömät, toistuvaistyöttömät, toimenpiteiltä työttömäksi jäävät ja toistuvasti toimenpiteille sijoittuvat. Työpolitiikan strategian yksi tärkeimpiä tavoitteita on alentaa rakenteellista työttömyyttä ja torjua syrjäytymistä. Siksi myös lievästi päihdeongelmaisten paluu työelämään on tärkeää. Näitä työttömiä tarvitaan uudessa työmarkkinatilanteessa, mutta tähänastisilla menetelmillä heidän työllistymisensä on osoittautunut vaikeaksi. Uhkana on tilanne, jossa samanaikaisesti on pulaa osaavasta työvoimasta ja työttömyys pysyy silti korkeana. Vaikeudet työvoiman saatavuudesta saattavat kiihdyttää työn siirtymistä pois Suomesta, joka puolestaan uhkaa hyvinvointiyhteiskunnan kehitystä. Näin on suurassa määrin viime vuosina jo tapahtunutkin. (Työhallinnon julkaisu nro 334 2003,3.)

Vuonna 1998 tehty työvoimapolitiittinen uudistus (ns. ensimmäinen aalto) tarkoitti muun muassa sitä, että asiakkaita ei jätetä ”rauhaan”, vaan jokaisen työnhakija-asiakkaan kanssa suunnitellaan toimiva palvelukokonaisuus, johon asiakas sitoutuu. Uudistuksessa työmarkkinoiden toimivuuden ja työllisyyden edistämisen lisäksi tärkeimpänä painopisteenä on syrjäytymisen ehkäiseminen. Lisäksi työhallinnon toimintaohjelma syrjäytymisen ehkäisyksi ilmestyi vuonna 1999. Toimintaohjelma sisältää esimerkiksi sen, että työhallinto pyrkii ohjaamaan työttömät, joilla ei ole enää edellytyksiä työmarkkinoille, muiden järjestelmien piiriin, kuten eläkkeelle. (Pakarinen 2005, 10.)

Pääministeri Matti Vanhasen hallitus on käynnistänyt neljä politiikkaohjelmaa, joista yksi on työllisyysohjelma. Poliitiikkaohjelmat ovat hallituksen keskeisiä poikkihallinnollisia tehtäväkokonaisuuksia. Työllisyyden politiikkaohjelman päätavoitteita on:

1. Rakenteellisen työttömyyden alentaminen ja syrjäytymisen ehkäisy
 2. Osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen ja varautuminen ikärakenteen muutoksesta johtuvaan työvoiman niukkuuteen
 3. Työmarkkinoilla nykyistä pidempään pysyminen
 4. Tuottavuuden lisääminen sekä työn organisoinnin ja mielekkyyden parantaminen.
- (Pakarinen 2005, 10)

Työllisyysohjelman keskeinen osa on rakenteellisen työttömyyden alentaminen ja työllisyysasteen nostaminen. Tätä tarkoitusta varten toteutettiin vuosina 2004- 2006 työvoimapalveluiden rakenteellinen uudistus. Työnvälitys ja vaikeasti työllistyvien palvelut eriytettiin kokoamalla vaikeimmin työllistyvien palvelut ja resurssit työvoiman palvelukeskuksiin. Vuonna 2004 perustettiin noin 40 työvoiman palvelukeskusta tai yhteispalvelupistettä, jotka ovat alue- ja paikallistason viranomaisten ja muiden palvelun tuottajien asiantuntijaverkostoja. Palvelukeskuksiin koottiin työvoimatoimiston ja kunnan sosiaali- ja terveystoimen sekä nuorisotoimen, Kelan ja mahdollisesti muiden palveluntuottajien asiantuntemus. Tällainen palvelumalli on vähentänyt ihmisten juoksuttamista luukulta luukulle. Palvelukeskukset tulivat todella tarpeeseen. Työvoimatoimistoissa on annettu palveluita tasapäisesti kaikille. Pahimmat päihdeongelmaisetkin on ohjattu työnhakukursseille ja tukityötä tai työvoimakoulutusta on tarjottu sellaisille, jotka eivät tosiasiallisesti koskaan tule avoimille työmarkkinoille sijoittumaan. He tarvitsevat varmasti hyvin erityyppistä palvelua kuin kouluttautuneet, terveet asiakkaat. (Työhallinnon julkaisu nro 334, 2003.)

5 PÄIHDEKILANTEEN KEHITYS JA PÄIHDEPALVELUT

Alkoholin kulutus Suomessa on viime vuosina kasvanut poikkeuksellisen nopeasti, ja kasvu jatkuu käytettävissä olevien ennusteiden mukaan myös tulevina vuosina. Stakesin päihdetilastollisen vuosikirjan 2008 mukaan alkoholiuomien kokonaiskulutus väheni hieman yli prosentin edellisvuoteen verrattuna, ollen vuonna 2008 10.4 litraa

puhdasta alkoholia asukasta kohti. Kokonaiskulutus sisältää sekä alkoholijuomien tilastoidun että tilastoimattoman kulutuksen. Päihdeasiakkaiden määrän kasvu on hieman tasaantunut, alkoholin välittömistä haittakustannuksista neljännes aiheutuu terveydenhuollon ja vajaa viidennes sosiaalihuollon menoista. (Päihdetilastollinen vuosikirja 2009, 11.)

Alkoholijuomien kokonaiskulutuksen kasvu oli voimakkaimmillaan vuonna 2004. Tähän ovat vaikuttaneet EU-maista Suomeen tuotavien verottomien alkoholijuomien määrällisten kiintiöiden poistuminen 1.1.2004 sekä alkoholijuomien valmisteveron aleneminen Suomessa keskimäärin 33 prosenttia 1.3.2004 alkaen. Valmisteveron alenemisella pyrittiin hillitsemään Virossa tuotavien juomien määrää. Viron liittyminen EU:hun 1.5.2004 merkitsi alkoholijuomien tuontikiintiön ja matkustajien alkoholintuontia rajoittaneen 20 tunnin säännön poistumista. (Karlsson ym. 2004, 5.) Vaikutukset noista 2004 vuoden linjauksista ovat nähtävissä tämän päivän yhteiskunnassa vaikeina ja haasteellisina päihdeasiakkaina, joiden elämä on monelta tapaa kriisiytynyt ja ongelmat ovat laaja-alaisia.

Hyvin toimivat perustason sosiaali- ja terveystalvet sekä päihdehuollon erityis- palvelut ovat järkevä ja tärkeä investointi sekä päihdeasiakkaiden, kunnan että koko yhteiskunnan näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton yhteinen päihdepalveluiden laatusuositus luo pohjaa laadukkaille päihdepalveluille. Suositukset on valmisteltu Stakesin asettamassa laajapohjaisessa asiantuntijatyöryhmässä, jossa on ollut edustettuina edellä mainittujen lisäksi Stakes, kunnallisia ja yksityisiä palvelujen tuottajia sekä asiakastalon edustajia.

Päihdepalvelujen lähtökohdat ovat:

- Kuntalaisella on oikeus tarpeenmukaiseen ja tasokkaaseen, oikeaan aikaan toteutettuun päihdehoitoon ja – kuntoutukseen asuinpaikasta riippumatta.
- Päihteiden käyttöön ja siihen liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palveluiden tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjotaan aktiivisesti tietoa, tukea ja apua.
- Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat
- Päihdehoidon ja -palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja hoidon tarve.
- Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus.

- Asiakkaan osallistuminen hoitoaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.
- Päihdekuntoutuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja psyykinen terveydentila sekä sosiaalinen tilanne ja tuen tarve.
- Päihdepalveluyksiköt kehittävät päihdepalveluja yhteistyössä asiakkaiden ja heitä edustavien järjestöjen ja vertaistukiryhmien kanssa.

(Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 15.)

Päihdehuoltolain mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Palveluja tulee antaa päihteiden ongelmakäyttäjälle, hänen perheelleen ja muille läheisille. Palvelujen piiriin on voitava hakeutua oma-aloitteisesti ja asiakkaan itsenäistä suoriutumista tulee tukea mahdollisimman paljon. (Päihdehuoltolaki 1986.)

Palveluja annettaessa ja suunniteltaessa asiakasta on autettava ratkaisemaan myös toimeentuloon, asumiseen ja työhön liittyviä ongelmia. Päihdehuollon toteuttaminen edellyttää eri viranomaisten ja yhteisöjen tiivistä yhteistyötä. Sosiaalipalvelujen osalta yleiset säännökset järjestämisvelvollisuudesta sisältyvät sosiaalihuoltolakiin (Sosiaalihuoltolaki 1982), terveystalveluiden osalta kansanterveyslakiin (Kansanterveyslaki 1972) ja erikoissairaanhoidolakiin (Erikoissairaanhoidolaki 1989).

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001) tuli voimaan 1.9.2001. Se velvoittaa työvoima- ja sosiaaliviranomaiset yhteistyöhön työttömän kanssa. Tavoitteena on edistää pitkään työttömänä olleiden ja nuorten työllistymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Uudistuksen keskeinen väline on työvoima- ja sosiaaliviranomaisten yhdessä laatima aktiivointisuunnitelma. Siinä kartoitetaan työttömän elämäntilanne ja sovitaan niistä toimista, joilla hänen työllistymismahdollisuutensa paranisivat. Ensisijaisena tavoitteena on työhallinnon aktiivitoimenpiteisiin ohjaaminen, mutta laki suo myös mahdollisuuden kunnan järjestämään kuntouttavaan työtoimintaan. Lakia laadittaessa ei ajateltu, kuinka suuri joukko lain piiriin kuuluu. Pieksämäen työvoimatoimisto on tehnyt aktiivointisuunnitelmia etupäässä nuorten ja kuntoutusasiakkaiden kanssa. Pieksämäen työvoimatoimiston alueella on aloittanut kuntouttavassa työtoiminnassa keskimäärin kymmenen henkilöä vuodessa (Pakarinen 2005 14).

6 Mielenterveys-, päihde ja työkuntoutuspalvelut

Kuntoutuksesta on suomenkielessä käytetty käännöstä kansainvälisestä ilmaisusta ”rehabilitation” noin 50 vuoden ajan. Vuosien saatossa kuntouttaminen on muuttunut kuntoutukseksi ja kuntoutettava kuntoutujaksi. (Kallanranta & Rissanen & Vilkkumaa 2001, 5.) Eri aikoina kuntoutusta on määritelty lukuisin eri tavoin ja monenlaisten järjestöjen, kansainvälisten organisaatioiden, asiantuntijoiden ja tutkijoiden toimesta (Järvikoski & Härkäpää 2001, 3 - 11, Rissanen & Järvisalo 2001, 425 - 439, Valkonen 2002, 3 - 20). Nojonen (1990) kuvaa kuntoutusta työntekijän näkökulmana hänen tehtävänsä ja kuntoutumista kuntoutujan henkilökohtaisena prosessina.

Käsitteellä mielenterveyskuntoutus ja hyvinvointityö tarkoitetaan terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista osallisuutta edistävän toiminnan ja kuntoutuksen välistä toiminnallista yhteyttä mielenterveystyössä. (Riikonen & Järvisalo 2001, 162 -172.) Riikosen ja Järvisalon (2001) mukaan kuntoutusta on kuvattu mielenterveys- ja päihdeongelmien yhteydessä esimerkiksi psykiatrisen, psykososiaalisen ja mielenterveyskuntoutuksen käsitteillä, joista mielenterveyskuntoutus on käsitteenä laajin. Mielenterveys kuntoutus on yksilön psyykkistä toimintakykyä heikentävien olosuhteiden ja kokemusten ennaltaehkäisyä hänen toimintakykynsä tukemista. Toisaalta kuntoutus voi organisoitua myös toiminnasta, jonka lähtökohtana ei ole sairaus. Lamb (1994) kuvaa, miten Bachrach (1992) on todennut käsitteiden psykiatrisen kuntoutus ja psykososiaalinen kuntoutus eron epäselväksi ja usein käsitteitä käytetäänkin synonyymeina kirjallisuudessa ja tutkimuksissa.

Molempien käsitteiden filosofia voidaan kuitenkin tiivistää kahdeksaan osa-alueeseen:

1. filosofian positiivisuus,
2. kuntoutujan aktiivinen osallistuminen,
3. yksilöllisyys,
4. voimavara-ajattelu,
5. mahdollisuuksien näkeminen,
6. eri elämän alueiden huomiointi
7. toimintakyvyn lisääntyminen

8. kuntoutusprosessin jatkuvuus.

(Lamb 1994, 1015 -1020)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutuksen tavoitteena on edistää kuntoutujan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä elämän eri osa-alueilla. Näitä osa-alueita ovat työ ja muu toiminta, omaehtoinen tavoitteiden löytäminen ja toteuttaminen sekä yhteiskunnan toimintaan osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002a, 20.) Tavoitteiden saavuttamisessa kuntoutujalähtöisyys on ensiarvoisen tärkeää. Kuntoutukseen, joka on suunniteltu yksilöllisesti, kuuluu tarpeenmukaisten toimintamuotojen ja palveluiden valinta hyvistä, vaikuttavista ja tuloksellisista kuntoutusmuodoista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002b.)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutuksen näkökulmasta on kehitetty mielenterveyskuntoutuksen keskeinen viitekehys, Cambridgen malli. Malli on kuntoutujalähtöinen ja sen lähtökohtana ovat voimavarakeskeisyys ja ratkaisukeskeinen työtapa. Tavoitteen on tukea kuntoutujan vahvuuksia ja nostaa esille hänen mahdollisuuksiaan.

Mallissa kuvataan mielenterveyskuntoutuksen periaatteita seuraavien lohkojen avulla:

1. Tavoitteena ovat elämän perustarpeiden tyydyttyminen, elämänlaadun sekä työ- ja toimintakyvyn parantuminen.
2. Kuntoutujalähtöinen auttajavastuu sekä moniammatillinen toimintatapa jatkuu tarvittaessa läpi elämän.
3. Vertaisryhmän käytöllä tavoitellaan parasta mahdollista sosiaalista tukea.
4. Keskitytään kuntoutujan toiveisiin, voimavaroihin ja taitoihin kykenemättömyyden sijasta.
5. Haasteet ovat kuntoutujalle lempeää hoitoa arvokkaampia. Tarvitaan jatkuvaa arviointia tarkoituksenmukaisten menetelmien toteuttamiseksi.
6. Omavastuisuuden taitojen harjoittelu toteutuu yhteisössä, kotipaikkakunnalla ja lopulta omassa elinpiirissä.
7. Saavutetun tilanteen tulosta seurataan, arvioidaan ja mitataan kuntoutumisen etenemisen varmistamiseksi.

(Lähteenlahti 2001, Sosiaali- ja terveysministeriö 2002b.)

Kuntoutuksen tavoitteiden määrittelyssä on vähitellen edetty työllistymistavoitteesta kohti yleisempiä tavoitteita kuten parempaa toimintakykyä, sosiaalista integraatiota, itsenäisyyttä, elämänhallintaa tai elämänlaadun kohentumista. (Järvikoski & Härkäpää 2001, 30 – 41.)

Tässä tutkimuksessa kuntoutuminen ymmärretään päihdeongelman vuoksi psyykkisesti vajaakuntoisen kuntoutujan ainutlaatuiseksi henkilökohtaiseksi prosessiksi. Tutkimuksen ajatus kuntoutuksen viitekehyksessä on, että kuntoutuminen on kuntoutujan omaa toimintaa oman elämänsä puolesta. Päihdekuntoutuksen tavoitteena nähdään kuntoutujan valmiuksien tukeminen omalle elämälleen asettamiensa tavoitteiden saavuttamisessa ja ylläpitämisessä sekä kyvyssä toimia menestyksekkäästi ja tyytyväisenä elinympäristössään ja valitsemisään rooleissa. Kuntoutumisprosessissa tapahtuvat muutokset ilmenevät kuntoutujan toimintatavoissa sekä itseen kohdistuvissa asenteissa, tunteissa ja ajatuksissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002b.) Ydinkysymys kuntoutuksessa on kuntoutujan oma osallisuus kuntoutumisprosessissa sekä vaikuttaminen ympäristöön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002b). Tässä tutkimuksessa käytetään kuntoutuja-termin synonyyminä termiä asiakas. Järvikosken ja Härkäpään (2001) mukaan kuntoutujalähtöisyys tarkoittaa kuntoutuksen yksilöllisten tavoitteiden ja toimenpidekokonaisuuden määrittelyä kuntoutuja lähtökohdista, korostaen hänen autonomiaansa ja aktiivista osallistumistaan kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

Työkuntoutuspalveluilla tarkoitetaan tavoitteellista, toiminta- ja työkyvyn lisäämistä tai ylläpitämistä mahdollistavaa toimintaa, työtoimintaa tai erilaisten tukitoimien avulla mahdollistettua työtä avoimilla työmarkkinoilla. Palvelut toteutetaan kuntoutujalähtöisesti. (Aspvik & Lepola 2001, 260 -268.) Kuntoutujalähtöisyyden edellytys on riittävän kattava palvelutarjonta. Yhtä ainoaa oikeaa työkuntoutuspalvelumuotoa ei ole, eikä tavoite välttämättä ole siirtyä tavoitteellisesta toiminnasta avoimille työmarkkinoille. Palvelujen valinta ja kesto harkitaan yksilökohtaisesti ja tarveharkintaisesti.

Yksi kuntoutuksen keskeisistä tavoitteista on parantaa psyykkisesti vajaakuntoisen toiminnallisia ja ammatillisia kykyjä. Psykiatrisessa kuntoutuksessa Työ täytyy tässä yhteydessä ymmärtää riittävän laajana käsitteenä. Keskeistä on toiminnan tavoitteelli-

nen jäsentäminen ja riittävän pitkäaikainen tuki. (Lähteenlahti 2001, 173 – 185.) Toiminnallinen kuntoutus tulee nivoa yksilöllisesti ammatilliseen kuntoutukseen ja työllistymiseen. Kuntoutujien kannalta hyväksi todettuja julkisen sektorin sekä kolmannen sektorin palveluja tulee hyödyntää paikallisesti ja alueellisesti. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2002 a,b.)

7 PIEKSÄMÄEN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON PALVELUT

Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa palvelut on jaettu kahteen yksikköön: työnvälityspalveluihin ja ohjauksellisiin palveluihin. Kuntoutusasiat ovat osa ohjauspalveluiden yksikön työtä. Palvelumallia kehitettäessä on selkeästi ollut esillä kuntoutuspalveluiden kehittäminen ja järjeistäminen. Kaikki päihdeongelmaiset asiakkaat eivät suinkaan ole kuntoutusneuvojan asiakkaana vaan heitä on kaikilla asiakaspalveluvirkailijoilla asiakkaana.

Pieksämäen työvoimatoimiston työnhakijapalveluissa jokaisella työvoimaneuvojalla on omat asiakasryhmänsä, jotka on jaettu toimialoittain. Näin kullakin asiakkaalla on ns. oma työvoimaneuvoja, jota asiakas tapaa aikavarauksessa työttömyyden alkuvaiheessa ja työttömyyden pitkittyessä uudelleen 3-6 kuukauden välein. Joskus asiakkaan tapaamisväli voi olla vuosikin. Aikavarausasioinnilla pyritään varmistamaan se, että jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelutarvearvio sekä yksilöity työnhakusuunnitelma. Ohjauspalveluiden yksikössä toimivat ammatti- ja koulutusneuvoja, kaksi ammatinvalintapsykologia, työvoimakoulutusasioita hoitava työvoimaneuvoja ja kuntoutusneuvoja. Heille asiakkaat ohjautuvat joko omatoimisesti tai työvoimaneuvojan kehotuksesta. Ammatinvalinnanohjaus ja kuntoutuspalvelut ottavat asiakkaita vain aikavarauksella. (Pakarinen 2005, 12- 13.)

Päihdeongelmaisten suhteellinen osuus työttömistä, etenkin pitkäaikaistyöttömistä on nousussa. Tämän johdosta tarvitaan uusia toimintatapoja päihdeasiakkaiden saattamiseksi takaisin työelämään tai selkeästi jo itsensä työkyvyttömiksi juoneiden ohjaamiseksi eläkkeelle. Kun asiakas kutsutaan eläkeselvittelyyn, hänen roolinsa on ai-

van toinen kuin työnhakijan rooli. Asiakas voi tällöin reilusti ja peittelemättä kertoa omasta tilanteestaan ja päihdehistoriastaan. (Pakarinen 2005:12 – 13.)

Työhallinnossa päihdeongelmaa tai -asiakkuutta ei ole enemmälti tutkittu. Työvoimatoimiston imagon ja perustehtävän kannalta on parempi tehdä asia näkyvämmäksi. Työvoimahallinnon asiakkuuksissa päihdeongelma näyttäytyy kuitenkin hyvin selkeästi. Työ- ja elinkeinotoimistossa tavataan päihtymistilassa olevia asiakkaita tai ainakin kaikista taustatiedoista on pääteltävissä, että asiakkaalla on päihdetaustaa. Työ- ja elinkeinotoimistossa asiakas työtä tekevät työvoimaneuvojat ovat havainneet että, suurin osa työkokeilujen, työharjoittelujen, työelämävalmennusten tai työvoimapolitiittisten koulutusten keskeytyksistä johtuu päihdeongelmasta. Päihdeongelmaisilla asiakkailla sitoutumattomuus työhallinnon toimenpiteisiin on tyypillistä. Tämä turhauttaa niin työntekijöitä kuin varmasti asiakkaitakin. (Pakarinen 2005: 13.)

Pakarisen tekemän virkailijakyselyn (2005, 16 -18,) työvoimaneuvojilla on halu palvella päihdeasiakasta hyvin. Selkeästi on nähtävissä, ettei työvoimatoimisto yksin voi tehdä juuri mitään päihdeasiakkaan palvelussa. Tarvitaan verkostoja ja verkostotyötä. Varsinainen palveluohjaus on vielä aika kaukana työvoimatoimiston arkityöstä. Työmenetelmien muuttaminen vaatii vielä paljon arvokeskustelua ja toimintatapojen muutosta. Usein pelätään, että niukkojen resurssien vuoksi ei palveluohjaukseen tai verkostotyöhön ole aikaa. On tärkeää myös muistaa, että päihdehuoltolain 9 § velvoittaa yhteistyöhön.

8. RÄÄTÄLI- PROJEKTI

Vaikeasti työllistettävien työvoimahallinnon asiakkaiden elämänhallintaa vaikeuttavat merkittävästi niin päihde- kuin mielenterveysongelmatkin. Päihderiippuvuus on yksittäisistä ongelmista merkittävimpiä työllisyyttä estäviä tai keskeytyneitä työsuhteita aiheuttava tekijä. Työhallinnolla ei ole ollut sellaisia välineitä, joilla asiakasta olisi voitu auttaa eteenpäin. Työllistämispalvelut ovat parhaalla tarjonneet niitä palveluja päihdeongelmaiselle asiakkaalleen mitä on ollut tarjolla; työelämävalmennusta, kuntouttavaa työtoimintaa, työkokeilua, eläkeselvittelyjä tai verkostossa olevia sosiaali-, mielenter-

veys- tai päihdepalveluja. Kuntien palveluntarjonta on pääasiallisesti kunnossa, mutta palveluntuottajien välillä on maastoja, joista päihdeasiakas ei selviydy. Päihdeasiakkaan oli helppo pudota tai vaihtoehtoisesti tahallaan kadota palvelujärjestelmästä. (Tuomainen 2006: 5). Räättäli-projekti käynnistyi palveluverkoston omasta aktiivisuudesta; Pieksämäen työvoimatoimistossa työskentelevä kuntoutusneuvoja Anja Parkarinen huolestui työhallinnon asiakkaidensa katoamisesta koko palveluverkostolta. Tyynelän Kehittämiskeskus oli luonteva yhteistyökumppani työhallinnon rinnalle ja projekti käynnistettiin vuonna 2005 Pieksämäellä ja Savonlinnassa. Projektiin liittyi vuonna 2006 Mikkeli. Projektia on käytännössä toteutettu Pieksämäellä työvoimatoimistosta, Savonlinnassa Työvoiman palvelukeskus Reimarista ja Mikkeliissä Työvoiman palvelukeskus Reitistä käsin. Projektissa työskenteli kolme projektityöntekijää ja koordinaattori. Projektityöntekijöiden tukena projektipaikkakunnilla oli moniammatillinen paikallisten verkostojen työntekijöistä koottu tukiryhmä. (Purhonen ym. 2008: 4)

Räättäli-projektin tavoitteena oli luoda uusia toiminta- ja palvelumalleja työvoimahallinnon asiakkaille, joiden työllistymisen esteenä on päihdeiden käyttö sekä verkostomaisen työtteen lisääminen työvoimahallinnon ja päihdepalvelujen välillä. Osatavoitteina oli asiakaslähtöisten kuntoutussuunnitelmien laadinta työvoimahallinnon päihdeasiakkaille. Osatavoitteeksi projektissa nimettiin myös päihdehuollon ja työhallinnon rajapintojen kehittäminen arjen tukemisen elementeillä niin, että retkahduksiin voitaisiin vaikuttaa ennaltaehkäisevästi. Myös työhallinnon hoitoonohjauksellisen roolin vahvistaminen toimi projektin yhtenä osatavoitteena (Purhonen ym 2008: 5).

9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista eli laadullista lähestymistapaa. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistäviin tuloksiin tai mittaamiseen vaan sen tehtävänä on ymmärtää ja tulkita. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja se sisältää ajatuksen todellisuuden moninaisuudesta. Tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. (Paunonen & Vehviläinen- Julkunen 1997, 166.)

Tutkijana olen käyttänyt apunani laadullista tutkimusmenetelmää, jotta tutkittavien kokemukset tulivat esille mahdollisimman hyvin. Koska tutkimustehtävän tarkoituksena on selvittää päihderiippuvaisten ja työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden kokemuksia, laadullinen aineisto antaa mahdollisuuden tietojen syvempään tarkasteluun. Tutkimusmenetelmä koostuu näin ollen niistä tavoista ja käytännöistä, joilla havainnot kerätään ja menetelmän valintaa puolestaan ohjaa se, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä. Jotta saataisiin selville mitä tutkittavat ajattelevat, tuntevat, kokevat tai uskovat käytetään yhtenä menetelmänä haastattelua. (Hirsijärvi ym. 2006, 172 – 174.) Kokemiseen sekä kokemuksista saatuun tietoon perustuva tutkimus on empiiristä. Tavoitteena on tehdä havaintoja, kokea ja ymmärtää välittömästi jotain olemassa olevaa ilmiötä tai havainnoida empiirisesti muiden ihmisten kokemista sekä jäsentää muiden ihmisten kokemusperäistä tietoa tutkittavasta asiasta. Kokemusta kuvaava tutkimus voidaan toteuttaa tapaustutkimuksena rajautumalla tiettyyn tutkimuskohteeseen tai yksittäisiin kohteisiin. Tutkimuskohteena voi olla myös laajempi ilmiöiden joukko. (Jyväskylän yliopisto 2009.)

Tutkijan tavoitteena on ymmärtää kokemuksellinen ilmiö sellaisena kuin se on, ja kuvata se niin, että se säilyttää oman merkityksensä muuttumatta tutkijan merkitysyhteydeksi. Tutkimusta tekevä tutkija pyrkii välttämään luontaista tapaansa ymmärtää asioita etukäteisen ymmärryksensä mukaan ja korvaamaan sen tieteellisellä asenteella. (Lehtomaa 2006, 163 – 164.)

Keräsin kirjallisuutta ja materiaalia sekä aiempia tutkimuksia aiheesta vuoden 2008 loppusyksyllä jatkaen työtäni tutustumalla materiaaliin keväällä 2009. Teoreettiseksi viitekehikseksi valikoitui materiaalin pohjalta päihdeongelma työ- ja elinkeinotoimiston kohtaamisen haasteena, koska se tarjosi erinomaisen pohjan ja vertailukohdan haastattelumateriaalin tarkastelulle. Tutkimusluvut sain Kehittämiskeskus Tyynelän johtajalta ja Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimiston johtajalta keväällä 2009. Haastattelut sovittiin pidettäväksi vielä saman kevään aikana. Haastattelun pohjaksi olin määritellyt keskustelulle aiheen, joka nousi tutkimukseni ongelmanasettelusta. Keskustelun aiheena asiakas haastattelussa oli: Millaisia kokemuksia sinulla on asiakkuudesta työ- ja elinkeinotoimistossa ja kuinka Räättäli-projektin asiakkuus muutti näitä kokemuksia?

9.1 Bikva- malli tutkimusmenetelmänä

Bikva- malli on tutkimusmenetelmä, joka nostaa esiin asiakkaan arkielämän kokemukset ja tuo asiakkaan äänen kuuluviin. Suomennettuna Bikva tarkoittaa ”asiakkaan osallisuus laadunvarmistajana”. Mallin on kehittänyt tanskalainen Hanne Krogstrup. Suomessa Bikva- arviointimenetelmä kuuluu Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskukseen (Stakes) Hyvät Käytännöt- ohjelmaan. Mallissa asiakkailla on keskeisessä roolissa. Mallin avulla pyritään tuomaan yhteys asiakkaan ongelmien ymmärtämisen ja julkisen toiminnan välille. (Krogstrup 2004, 4-7)

Bikva- mallissa asiakkaat ovat muutoksen ja kehittämisen toimeenpaneva voima sillä heillä asiakkailla oletetaan olevan sellaista merkittävää tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. Asiakkaiden annetaan tuoda julki omat ideansa, näkemyksensä ja ongelmansa. Asiakkaat kuvaavat ja tulkitsevat omasta näkökulmastaan palveluja, joita arvioidaan ja joiden asiakkaina he ovat. Bikva- malli korostaa asiakkaita kansalaisina, joilla on tasa-arvoiset oikeudet, mutta myös velvollisuudet asioiden esiintuojan rooli. Bikva- malli pyrkii tuottamaan asiakkaan äänen esille tasa-arvoisesti muiden toimijoiden kanssa. Tätä asiakkaiden tuottamaa materiaalia käytetään sitten hyödyksi mallin seuraavassa vaiheessa. (Krogstrup 2004, 7-9.)

Bikva- mallin tiedonkeruu on kvalitatiivista, joka toteutetaan pääsääntöisesti ryhmähaastattelujen avulla. Ryhmähaastattelujen sijasta voidaan käyttää muita menetelmiä apuna tai soveltaen. Ryhmähaastattelun perustana on kuitenkin se, että tilanteet eivät ole niin tunnepitoisia kuin yksilöhaastattelut voivat olla. Bikva- malli porautuu syväälle asiaan ja sen avulla pystytään tekemään yksityiskohtaisia sekä kokonaisvaltaisia analyyskejä. Ryhmähaastattelujen tavoitteena on selvittää, miten eri sidosryhmät kokevat arkensa yksilötasolla. Pyritään selvittämään minkälaisia merkityksiä päivittäisille ilmiöille annetaan (Krogstrup 2004, 10 - 12). Haastattelumenetelmänä Bikva- malli muistuttaa laadullisen tutkimuksen syvähaastattelua, jossa tutkittava ilmiö määritellään, mutta sillä ei ole vaikutusta haastattelutilanteessa ja haastattelutilaisuus on strukturoimaton. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 78.) Erona haastatteluissa on jatkotyöstämisen mahdollisuus, sillä Bikva- mallissa asiakashaastattelu toimii prosessin alulle saattajana. Tutkijalle Bikva- malli on haasteellinen sen avoimuuden ja strukturoimattomuuden vuoksi.

Bikva- mallin perusajatuksena on, että asiakkaalla on oleellista tietoa, jota voidaan käyttää hyväksi toiminnan järkiperaistamisessa ja tehostamisessa. Prosessin suunta on alhaalta ylöspäin nk. Bottom- up lähtökohta. Tavoitteena on yhteinen oppimisprosessi ja asiakkaat toimivat oppimisen alulle panijana. Arvioinnissa esiin tulevat ongelmat nousevat esille asiakkaiden omien kokemusten perusteella ja tämä materiaali esitellään muille sidosryhmille (työntekijät, johto, poliittiset päätöksentekijät), jotka arvioivat palautetta omasta näkökulmastaan. Vuoropuhelu on näin ollen jatkuvaa.(Krogstrup 2004, 13 -15.)

9.2 Ryhmähaastattelut

Tutkimuksen aineiston keräsin Bikva- haastattelumenetelmällä. Tutkimusotanta koski kaikkia Räättäli- projektin Pieksämäen osahankkeen kolmestakymmenestä asiakkaasta, mutta osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Kuutta asiakasta ei tavoitettu osoitteen tai puhelinnumeron muuttumisen vuoksi. Asiakkaille tiedotettiin tutkimuksesta kirjallisesti (liite1) sekä henkilökohtaisella puhelimitse suoritettulla yhteydenotolla. Haastattelut suoritettiin päihdehuollon päivakeskuksessa ja toinen Tyynelän kuntoutuskeskuksessa. Tutkimukseen osallistui ryhmähaastattelussa 9 asiakasta tavoitetusta 24 asiakkaasta.. Ryhmähaastatteluja järjestettiin kaksi sillä jälkimmäiseen osallistuneet asiakkaat kokivat päihdehuollon päivakeskuksen itselleen vieraaksi paikaksi, eivätkä halunneet sinne tulla. Lisäksi asiakkaat olivat haastattelun ajankohdassa kuntoutuksessa Tyynelän Kuntoutuskeskuksessa.

Työ- ja elinkeinotoimiston henkilökunnalle tutkimuksesta tiedotettiin kirjallisella sähköpostikutsulla toimiston oman tiedotuksen kautta ja henkilökunnan palaverissa toimiston johtajan toimesta. Henkilökunnan ryhmähaastatteluun osallistui neljä työvoimaneuvojaa. Kaikkiaan Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa työskenteli projektin aikana kaikkiaan seitsemän työvoimaneuvojaa ja kuntoutusneuvoja. Kolmella näistä henkilöistä ei ollut kosketusta tai yhteisiä asiakkaita projektityöntekijän kanssa. Yhtä työntekijää haastateltiin erikseen, sillä hän ei ollut tavattavissa ryhmähaastattelu päivänä. Tutkijana koin Bikva- haastattelun hyväksi aineistonkeruu menetelmäksi, koska haastateltaville keskustelevala toimintatapa oli tuttua ennestään.

Haastattelua käytetään, kun halutaan selvittää asioita, joista tiedetään vain vähän.

Haastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi, kun ei tiedetä millaisia vastauksia tullaan

saamaan ja kun vastaukset perustuvat yksilön omaan kokemukseen. Bikva- haastattelu kohdennetaan tiettyyn aihepiiriin ja ominaista sille on se, että haastateltavilla on kokemuksia samankaltaisista tilanteista. Tällainen haastattelu soveltuu hyvin kokemuksen tutkimiseen ja kuvailemiseen. (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Haastattelun ajankohta on hyvä sopia haastateltavien kanssa riittävän ajoissa. Samalla sovitaan missä haastattelu pidetään (Hirsjärvi & Hurme 2000, 73 – 74). Toteuttamista ni haastatteluista ilmoitettiin osallistujille niin kirjallisesti (Liite 1) kuin suullisestikin noin kolme viikkoa ennen haastattelutilannetta. Haastattelu paikat valikoituivat luontevasti, sillä haastateltavat itse ottivat selkeän kannan haastattelupaikan suhteen. Haastattelu paikan valikoitumiseen vaikutti myös käytännön asiat kuten tilan häiriöttömyys ja kommunikation säilyminen vain keskustelijoiden tiedossa. Lisäksi uskoin haastateltavien pystyvän luontevammin puhumaan tutussa ympäristössä. Ensimmäinen asiakashaastattelu järjestettiin päihdehuollon päiväkeskuksen turvakodin keittiötilassa, jossa ovien lukitseminen oli mahdollista eikä kyseisessä kerroksessa haastattelu ajankohtana asunut ketään. Kestoltaan ensimmäinen asiakashaastattelu oli tunnin ja kaksikymmentäviisi minuuttia. Toinen asiakashaastattelu suoritettiin Tyynelän Kuntoutuskeskuksen neuvotteluhuoneessa, jossa ovi oli myös lukittavissa sekä oveen laitettiin ”varattu”- kyltti, häiriöttömyyden varmistamiseksi. Toinen asiakashaastattelu oli kestoltaan viisikymmentä minuuttia ja siihen osallistui kaksi asiakasta.

Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden haastatteluun osallistui neljä työntekijää ja se järjestettiin Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimiston kokoushuoneessa. Jossa häiriöttömyys ja asioiden ulospäin vuotamisen estäminen on huomioitu jo rakenteissa eli ovet olivat lukittavissa ja ovia oli kaksi peräkkäin. Työntekijöiden haastattelu kesti viisikymmentä viisi minuuttia.

Haastattelu-aika voi teemahaastatteluissa vaihdella suurestikin: se näyttää johtuvan ensisijaisesti haastateltavista ja vasta toissijaisesti haastattelijasta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 74 -75, 90). Ennen varsinaista keskustelua käytin aikaa vapaamuotoiseen keskusteluun. Tarkoituksena oli lievittää jännitystä ja kertoa vielä haastateltavalle haastattelun yksityiskohdista. Kaikissa haastattelutilanteissa ylitettiin haastatteluun varattu 45 minuutin aika. Koska teemahaastattelu on luonteeltaan usein henkilökohtaista, ei ole sopivaa myöskään lopettaa keskustelua äkkinäisesti ja omien tavoitteiden täytyttyä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 74 – 75, 90).

Haastattelun tallennus kuuluu olennaisena osana teemahaastatteluun. Nauhoitukseen on saatava aina haastateltavan lupa (Mäkinen 2006,94). Kerroin oikeaa tutkimustapaa noudattaen ennen haastattelun aloittamista haastateltaville, miksi halusin nauhoittaa haastattelut sekä miten nauhoituksia tullaan käyttämään, miten niitä säilytetään ja miten ne hävitetään, kun niitä ei enää tarvita (Oliver 2004,45). Sain suullisen suostumuksen nauhoittamiseen kaikilta haastatteluun osallistuneilta. Nauhoitus koski vain asiakashaastatteluja. Työntekijähaastattelussa käytin avainsanojen kirjaamista käsiteltävistä teemoista. Asiakashaastattelut suoritin muutaman päivän kuluessa, kuitenkin saman viikon aikana. Työntekijä haastattelut suoritin kolmen viikon kuluttua asiakashaastatteluilta, jotta sain litteroitua asiakashaastattelun materiaalin, jaettua materiaalin teemakortistoihin ja nostamaan asiakashaastatteluista keskeiset teemat.

Haastattelutilanteet olivat minulle uusia ja hieman jännittäviä, sillä aiempaa kokemusta haastattelusta tutkimusmenetelmänä minulle ei ollut. Minulla oli asiakashaastattelutilanteessa käytössäni sanelukone ja keskusteluun määrittelemäni aihe. Työntekijähaastattelussa minulla oli pohjana asiakkaiden nostamat teemat ja lomakkeet teemoittain avainsanoja varten. Haastattelutilanteet olivat rauhallisia ja innostuneita. Tilanteet etenivät luontevasti ja päättyivät suunnitelmallisesti ja haastateltavien ja tutkijan yhteisessä ymmärryksessä. Haastateltavat asiakkaat tuntuivat unohtavan sanelukoneen olemassa olon hyvin pian, vaikka alussa sitä hieman vierastivatkin. Työntekijöiden haastattelussa avainsanojen kirjaamisen koin jonkin verran vaivalloiseksi ja se vaikutti välillä keskittymiseeni.

Haastattelun nauhoittaminen säilyttää keskustelusta olennaiset seikat kuten haastateltavan sanatarkan puheen ja äänenkäytön ja myös mahdollisen tunnelatauksen. Jotta haastattelutilanteesta tulisi mahdollisimman luonteva ja vapaa keskustelu, haastattelijan on osattava Bikva- haastattelun ensimmäisessä vaiheessa keskusteluun määritelty aihe ja toisessa vaiheessa teema-alueet ulkoa, siten välttää turhalta papereiden selailulta (Hirsjärvi & Hurme 2000,92).

Aineiston purkaminen voidaan tehdä joko sanatarkasti puhtaaksikirjoittamalla eli litteroimalla tai se voidaan purkaa teema-alueittain koodaten (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138 – 140). Käytin tutkimuksessani litterointia eli sanatarkkaa puhtaaksikirjoittamista.

Haastatteluaineistoa kertyi asiakashaastatteluista 56 sivua ja työntekijähaastattelusta 24 sivua.

9.3 Analyysi

Tutkimuksessa käytettiin aineiston analysointiin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja objektiivisesti ja systemaattisesti. Dokumentti voi olla lähes mikä tahansa kirjalliseen muotoon saatettu materiaali, tässä tapauksessa tutkijan haastatteluista puhtaaksikirjoittamat materiaalit. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.) Sisällön analyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvausta yleisessä, tiivistetyssä ja selkeässä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Sisällön analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn ja johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavien heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110, 115.)

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.)

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruu menetelmän huomioon ottaen tiedon analysointi tapahtui kahdessa vaiheessa asiakas haastattelujen jälkeen ja työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden haastattelun jälkeen. Aloitin asiakashaastattelu analyysin lukemalla haastattelu materiaalin huolellisesti ja alleviivasin sieltä tutkimustehtävän kannalta olennaisimmat tiedot. Selvensin aineistoa poistamalla tutkimuksen kannalta epäolennaisen tiedon, kuten vitsit, huomiot ohikulkevasta liikenteestä ja päiväkeskuksen toiminnasta. Näin sain tiivistettyä haastattelumateriaalin tiedot tutkimuksen kannalta järkevään muotoon. Seuraava vaihe oli kortistointi aihealueittain materiaalista nousseiden kahden eri osa- alueen alle. Osa- alueet nousivat keskustelun aiheen kautta: millaisia kokemuksia sinulla on työ- ja elinkeinotoimiston asiakkuudesta ja kuinka Räätäli- projekti muutti näitä kokemuksia? Keskustelun aiheen määrittelyn kautta osa-alueiksi nousivat: 1. Kokemusasiakkaan mielipide siitä, millaisia ovat aktiivisesti pähteitä käyttävän tarpeenmukaiset palvelut työ- ja elinkeinotoimistossa ja 2. Miten projekti muutti

asiakkaan palveluja työ- ja elinkeinotoimistossa kokemusasiakkaan silmin. Suoritin luokittelun keräämällä eri osa-alueiden alle ne tiedot, jotka liittyivät kiinteästi kuhunkin osa-alueeseen. Luokittelun aikana esiin nousi myös kolmas osa-alue. 3. kokemusasiakkaiden ajatuksia siitä kuinka jatkossa päihdeasiakkaan hyviä palveluja voidaan säilyttää ja kehittää Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa.

Vertailin aineiston eri osia toisiinsa ja etsin aineistosta sopivimmat tiedot kunkin luokan alle. Aktiivisen päihteiden käyttäjän tarpeenmukaisten palvelujen alle keräsin ne aineiston tiedot, jotka koskivat asiakkaiden kokemuksia ajasta, jolloin he olivat itse aktiivisen päihteiden käytön vaiheessa ja millaista palvelua he silloin saivat. Projektin mukanaan tuomien muutosten osa-alueen alle keräsin asiakkaiden kokemuksia projektin tuella työ- ja elinkeinotoimistossa asiakkaan oloa. Viimeisen eli sen osa-alueen alle, keräsin asiakkaiden mielipiteitä päihdeasiakkaan huomioimisesta ja erityistuen tarpeesta työ- ja elinkeinotoimiston palveluissa ja kohtaamisessa.

Luokittelun jälkeen muodostin aineistosta kolme aihetta, jotka vein tutkimuksen seuraavassa vaiheessa Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden keskusteltaviksi Bikva- haastattelussa. Tästä haastattelusta saamani materiaalin litteroin eli kirjasin sanatarkasti. Lisäsin ja vertasin työntekijöiltä saamaani materiaalia asiakkaiden tuottamaan materiaaliin. Tämän jälkeen muodostin aineistosta näkökulman tutkimuskysymykseen. Näkökulman muodostivat luokittelun perusteella johdetut luokat ja niiden sisällöt. Näkökulmani tutkimuskysymykseen oli se, että Räättäli- projektin päihdetyön käytännöt olivat muotoutuneet yhteistyön tuloksena, jossa niin asiakkaat kuin työntekijätkin ovat olleet aktiivisia. Molemmilla osapuolilla on ollut vahva halu kehittää päihdeasiakkaiden palveluita työ- ja elinkeinotoimistossa tavalla, joka jatkuisi pysyvänä käytäntönä projektin päättymisen jälkeen. Muodostettuani tutkimukseeni näkökulman vertailin saamiani tuloksia ja näkökulmaani aiempiin tutkimuksiin ja tutkimukseni teoreettiseen,

Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen kokonaisuudeksi. Sisällön analyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti, erona analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai valmiiseen teoreettiseen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 10 -116.)

9.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen tässä osassa käsittelen tutkimukseni luotettavuutta ja eettisyyttä ja perustelen tekemiäni valintoja tutkimuksen etiikan näkökulmasta. Tutkimusta tehdessä tulee aina huomioida eettisyys. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa uutta tietoa, tarkastella asiaa uudesta näkökulmasta, olla hyödyllinen sekä käyttökelpoinen. (Eskola & Suoranta 1998, 209 -223.) Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös se, miten tutkittava ilmiö on saatu esiin. Tässä tapauksessa tein ensimmäisen laadullisen tutkimukseni ja näin ollen kokemattomuuteni on saattanut vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja siihen, olenko onnistunut luokittelemaan haastatteluista nousseet huomiot oikein ja löytämään oikeita asioita.

Laadullisessa tutkimuksessa tulee huomioida puolueettomuus näkökulma. Tutkimuksen tekijän oma viitekehys, tutkimusasetelma ja tulkinat tulisi pyrkiä tiedostamaan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133). Tässä tapauksessa tutkija on ollut työsuhteessa Räättäli- projektissa ja minä myös tunsin kaikki haastateltavat ja heidän taustansa ennen haastattelujen suorittamista. Suhteeni ympäristöön ja haastateltaviin on saattanut vaikuttaa näkökulmiini ja käsityksiini analyysi vaiheessa. Vaikutus saattaa myös näkyä toisin päin. Haastateltavat tunsivat minut työntekijänä. Tämä suhde on voinut siis vaikuttaa myös haastateltavien suhtautumiseen ja ollen myös heidän kertomiinsa asioihin. Aihe alueen tuttuus ja omakohtaisuus on vaikuttanut myös pohdintoihin ja johtopäätöksiin, joita olen tutkimusaineistosta tehnyt.

Pohdin myös sitä, voinko projektityöntekijänä tutkia omaa työtäni ja sen tuloksia. Vastaukseni tähän kysymykseen on myönteinen, sillä tutkimukseni on kvalitatiivinen ja sen tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää ei mitata. Asian läpikotaisin tuntevana ymmärtäminen on päinvastoin syvempää ja edesauttaa kuvaamista.

Tutkimuksen kestoa ja erityisesti aineiston analyysiä tulee myös tarkastella arvioidessa tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen raportointi on myös olennainen osa laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 137- 138). Tutkimus alkoi syksyllä 2008 aiheen valinnalla ja teoreettiseen aineistoon tutustumisella, tutkimusluvat sain keväällä, jolloin tapahtui myös haastattelut noin kuukauden aikana. Tutkimus päättyi keväällä 2010 pohdinnan ja työn viimeistelyn tekemisen. Erityisen tärkeitä vaiheita tutkimuksessa oli teoriapohjan muodostaminen,

haastattelut, litterointi ja viimeisenä analyysi sekä tutkimustuloksen kautta näkökulman muodostuminen.

Aineiston analyysi on tärkeä tutkimuksen luotettavuuden kannalta ja virheitä voi tapahtua tutkimuksen kaikissa vaiheissa: aineistoa hankittaessa, käsiteltäessä tai tuloksia tulkittaessa (Eskola & Suoranta 1998, 209 -223). Pyrin ottamaan aineistoa raportoidessani kunnioittamaan haastateltavien yksityisyyden suojaa. Tutkimuksen aineiston hankinnassa, analysoinnissa ja tulkinnoissa pyrin vastuullisuuteen etenkin, kun tutkimusaihe kohdistui ihmisten henkilökohtaisiin kokemuksiin. Tutkimukseen osallistuville kerrottiin oikeaa tapaa noudattaen tutkimuksesta kokonaisuudessaan, sen tarkoituksesta ja tutkimusaineiston käsittelystä sekä tutkittavien pysymisestä nimettöminä ja tunnistamattomina kaikissa tutkimuksen vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 138.)

Tutkimustuloksiin on voinut vaikuttaa myös haastateltavien lukumäärä. Haastatteluja tehtiin yhteensä kolme ja niihin osallistui yhdeksän asiakasta ja viisi työntekijää. Haastateltujen asiakkaiden määrä ei ole kokonaisotoksesta kovinkaan suuri, puhumatta koko työ- ja elinkeinotoimiston päihdeasiakkaista. Koen kuitenkin saaneeni aitoja näkemyksiä ja mielipiteitä haastateltavilta. Lisäksi haastateltavat tuntuivat kokevan aiheen itselleen merkitykselliseksi.

Tutkimuksen pyrin toteuttamaan kokonaisuudessaan hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Tarkoitukseni oli tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa ja tuoda asiakkaiden näkemys tutkittavasta aiheesta yhdistettynä työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden näkemyksiin samoista teemoista. On otettava kuitenkin huomioon, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa todellisuuksia voi olla useita ja tutkimus voi tuottaa vain jonkin näkökulman ilmiöön. (Hännikäinen & Uutela 2004, 255.) Tämä tutkimuskin on siis vain minun, tutkijan ominaisuudessa, luoma näkökulmani valitsemaani aiheeseen.

10 TUTKIMUSTULOKSET

Tiedonkeruun ensimmäisessä vaiheessa haastattelin asiakkaita kahdessa eri ryhmässä. Haastattelun pohjaksi olin määritellyt keskustelulle aiheen, joka nousi tutkimukseni ongelmanasettelusta. Keskustelun aiheena asiakas haastattelussa oli: Millaisia kokemuksia sinulla on asiakkuudesta työ- ja elinkeinotoimistossa ja kuinka Räättäli-projektin asiakkuus näitä kokemuksia? Tutkimukseni tutkimuksen toteutus osiossa olen kuvannut tutkimusprosessin. sisällönanalyysin kautta muodostin näkökulman siitä, millaisia kokemuksia kokemusasiakkailta oli asiakkuudesta Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa. Tämän jälkeen loin asiakkaiden haastattelusta kolme aihealuetta, jotka vein työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden haastatteluun.

Aihe alueiksi muotoutuivat seuraavat:

1. Aktiivisesti päihteitä käyttävän asiakkaan kohtaaminen ja tarpeenmukaiset palvelut työ- ja elinkeinotoimistossa
2. Kuinka päihdetyön erityisosajaan (Räättäli- projektin projektityöntekijän) tuki vaikutti päihdeasiakkaan kohtaamiseen ja palveluihin työ- ja elinkeinotoimistossa
3. Kuinka Räättäli- projektin aikana luotuja hyviä käytäntöjä voisi ylläpitää ja kehittää Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa.

Tutkimustulosten esittelyssä lähdin liikkeelle luokittelemalla tutkimuksen kolmen aihealueen alle haastattelumateriaaleista nousevat tiedot. *Kursivoitu teksti* on suoraa lainausta asiakkaiden puheesta. Henkilön kunnan haastattelusta en ole poiminut suoraa lainauksia, sillä haastateltava joukko oli niin pieni, että suorat lainaukset siitä joukosta vaarantaisivat luottamuksellisuuden ja anonyymiuden.

10.1. Aktiivisesti päihteitä käyttävän asiakkaan kohtaaminen ja tarpeenmukaiset palvelut työ- ja elinkeinotoimistossa

Kohtaamisia työ- ja elinkeinotoimiston työntekijöiden kanssa asiakkaat eivät kokeneet asiallisina ja rakentavina. Vaikka poikkeuksiakin löytyi ja puheeksi ottoa oli yritetty useamman kerran.

Ei ne ottanu mua tosissaan... joo, joo vaan ja sitten käskettiin ulos tai annettii joku lappu....

Kun meni vähä päissään nii eipä tarvinnu kauan vanheta.... ei ne aina ottanu edes vastaan

Kerran se yks huokas... et taas sä oot tossa kunnossa... hävetti pirusti, en menny sille enää vaikka oikees kai se oli

Se minun työntekijä oli tosi sitkee... aina koetti saaha minut kiinni että joi- sin... oikein rosvo- pollari leikki. Vähä naurettiin kun sitte myöhemmin siitä puhuttiin.

Hyvä on ollu mun kohalla palvelu ja kohtelu, mutta kun ei oo ollu vastaanottajaksi

Asiakkaiden kokemukset työ- ja elinkeinotoimiston palveluista aktiivikäytön vaiheessa olivat melko yhteneväisiä. Asiakkaat kokivat asiakkuuden työvoimahallinnossa pakolliseksi, jotta taloudellinen selviäminen ei vaarantuisi. Asiakkaat kuvaavat kokemuksiaan asiakkuudestaan aktiivi päihteiden käytön aikana näin.

Aina oli työkkäriin mennessä sellanen huonommuuden ja pärjäämättömyyden tunne...

Varmaan ne halus vaan nopeesti eroon, eikä mitää palveluu tollaselle!

Päihdeongelman tunnustaminen on vaikeeta ja välillä mielti, että onko se viisasta kun kun se tunnustaminen monesti sulki ovia... niiku että ei tarjottu enää mitään kun keksittiin, että on päihdeongelma

Mä oon kyllä miettiny, että kuka siitä hyötyy että juoppo käy työkkärissä vaan rahan takia.... vois kai sen asian hoitaa muutenki.

Mä taisin pelätä sitä tätii... kun musta tuntu aina että se ties, muttei vaan sanono mitään, mut kun oli pakko käydä!

Mä aina ehotin, et laittais vaan niinkun vuoden päähän ilmottautumisen... et mä ilmoitan jos pääsen töihin... en mä oikeesti halunnu... kun vaan että jättäis mut rauhaan.

Työntekijät keskustelivat asiakkaiden esille nostamasta aiheesta ja kokivat aktiivisesti päihteitä käyttävän asiakkaan haasteelliseksi kohdata. Päihtynyt asiakas ei varsinkaan aiheuttanut työntekijöissä keskustelun pohjalta minkäänlaista palvelualltiutta.

Kohtaamisen ja palvelun vaikeuden syynä työ- ja elinkeinotoimiston työntekijät nostavat esiin hyvin sekalaisen työnhakija kunnan ja suuret asiakasmäärät yhtä työntekijää kohden. Työntekijällä ei useinkaan ollut aikaa ottaa päihdeasiaa puheeksi, vaikka epäily asiasta olisi ollutkin. Tilanteeseen vaikutti myös tiedon puute sekä epätietoisuus siitä, mitä asialle pitäisi tehdä ja minne asiakas ohjata. Tilanne usein työntekijöiden mielestä oli se, että kun ei ole aikaa puuttua, saa olla rauhassa. Työntekijät myönsivät kohtaamisen ja palvelun olevan myös jossain määrin kiinni työntekijän asenteista eli omat kokemukset ja asenteet vaikuttavat tässä kohden myös työhön.

Toisaalta asiakkaat näkivät palvelun, jota olivat saaneet osaltaan myös asianmukaisena. Jälkeenpäin asiakkaat näkivät, että heitä kohdeltiin työvoimahallinnossa juuri niin kuin heitä kuuluikin ohjeiden mukaan kohdella.

Nehän teki just niinkun niiden piti, kun minä valehtelin sen kun kerkesin...että niinkun hyvin menee, eikä mulla mitään ongelmaa oo... töihinän tai kurssille sellanen kuuluu....

Ei sairait ihminen kuulu töihin.... mut ei ne tienny, et oon sillai sairaas... niinkun päihdeongelmainen.

Ennen ne toimi ihan ohjeen mukaan, karenssi piti antaa kun äijä ei oo töissä

Sitä yritti työn avulla ratkasta sitä toista ongelmaa, mutta aina oli sellanen pelko, ettei selviä... enkä selvinnykkään, mutta aina mä selitin työkkärissä, että vika oli työkaverin tai paskan pomon.

Työtäänhän ne vaan ois tehny... mut minun kans se ei kyllä ollu varmaan kovinkaan helppoo

Kuuloskohan se niille niinku vaikka päihdepolille varata aika tai vaikka jos ne ois vieny... no ei kai sentää..

Myös työntekijät näkevät, että perustehtävänsä eli työllistämisen näkökulmasta heillä ei ole ollut mahdollisuuksia toimia. Työntekijät eivät kuitenkaan ole tyytyväisiä siihen, miten päihdeasiakkaat ohjautuvat heidän omassa organisaatiossaan kuntoutuspuolen asiakkaiksi. Työntekijöiden mielestä päihdeasiakkaat kuuluvat luokkaan erittäin haasteellisesti työllistettävät. Näin ollen aktiivisesti päihteitä käyttävät asiakkaat eivät ole työ- ja elinkeinotoimiston normaalipalveluilla autettavissa. Työntekijät kokevat aktiivisesti päihteitä käyttävät asiakkaat vaikeasti palveltaviksi ja heidän roolinsa näissä tilanteissa on puheeksiottajan rooli. Myös tiedotus paikkakunnan päihdepalveluista kuuluisi työntekijöiden mielestä heille, mutta kovin järjestelmällistä tiedottaminen ei aina kokemusten mukaan ole. Tässäkin asiassa työntekijän oma aktiivisuus ja asenteet vaikuttavat.

10.2 Kuinka projektityöntekijän tuki vaikutti päihdeasiakkaan kohtaamiseen ja palveluihin työ- ja elinkeinotoimistossa

Asiakkaat kuvasivat asiakkuuden ja suhteen työvoimahallintoon muuttuneen olennaisesti Räättäli-projektiin liittymisen jälkeen. Osaksi asiakkaat liittyivät muutoksen siihen, että viranomaiskontaktissa heillä on oman tukihenkilö (projektityöntekijä) tukenaan.

Projektityöntekijä oli kävelevä muistutus mun ongelmasta ja se piti huomioida. Ne ei voinu vaan ohittaa sitä ja sanoo et mee klinikalle (päihdepoliklinikka).

Työntekijällä asenteet muuttu kun se selitti, mistä tässä jutussa on kyse...

Palvelu muuttu sen mukaan onko se Räättäli mukana vai ei.

Se oli siinä mukana (projektityöntekijä) ja suomes mulle, että mitä mun nyt pitää tehdä... ja sit se sano suoraan sille työntekijälle, että onkohan iha viisas idea

Se (projektityöntekijä) kysy aina ennen työkkärii, että mitä sä haluisit, että siellä tapahtus, nii sitte oli varma et asiat meni sillee oikein ja ne tuli esille

Se (projektityöntekijä) sano että voi sille puhua muutenki... kerran kun tuli kriisi niin mä menin ja se kyllä ihmetteli, mutta kuunteli

Työntekijöiden mielestä projektityöntekijän läsnäolo muutti tilannetta niin, että oli helpompi ottaa puheeksi kun työntekijä oli omassa organisaatiossa. Ohjaus oli helppoa ja luontevaa. Monen asiakkaan kohdalla työntekijät näkevät Räätäli- projektin olleen tukena päihdeongelmaisen kynnyksen ylittämisessä. Kun kynnyks oli ylitetty projektityöntekijän tuella, vuorovaikutus muuttui avoimemmaksi ja asiakkaissa näkyi selkeästi helpotus kun asioista saattoi puhua niiden oikeilla nimillä. Työntekijät kokivat myös saaneensa projektityöntekijältä ensiarvoisen tärkeää tietoa asiakkaan tilanteesta ja päihdeproblematiikasta yleensä projektityöntekijän kautta. Yhteiset palaverit asiakkaan, projektityöntekijän ja työvoimaneuvojan välillä nähtiin myös ensiarvoisen tärkeänä, jotta vaikeat henkilökohtaiset asiat ja toisaalta taas asiakkaan rehelliset toiveet palvelujensa suhteen on tullut käsittelyyn.

Suuremmaksi muutokseksi suhteessa asiakkuuteen työvoimahallinnossa asiakkaat näkevät kuitenkin sen, että he itse ovat avoimesti ja rehellisesti uskaltaneet avata omaa tilannettaan.

Oman ongelman tunnustaminen avaa ovia... mut on oltava rehellinen.

Tunnustaminen ja rehellisyys on ollut avain siihen, että on saanut työkkärisä oikeaa palvelua ja ne on ottanu tosissaan.

Sitten kun ne on tienny, ne on tarjonnu vaan aikaa, ei oo ollu kiire. Ja ne on puhunu muustakin kun työstä... asenne muuttuu kun ollaan tekemisissä.

Asiakkaat näkevät projektin olleen avainasemassa siinä, että asenteet päihdeongelmaa kohtaan ovat muuttuneet voimakkaasti Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa.

Asenteet muuttu kun ne näki, että toisinkin voi toimii... ei moralisointia vaan ohjausta ja kuuntelua.

Kyllä se projekti oli uusi niillekin, mut ne halus apuu kun ne ei tienny mitä meidän kanss pitäis tehdä..

Meillä oli oikeus olla mukana kolme ja puol vuotta. Kummatkin opittiin, että voidaan me selvitäkkin, mutta niitäkin tarvii ja että ne voi kyllä jeesata.

Työkkäri on tullu meidän maaperälle, ja ne tietää nyt millasta siellä on.

Ei ne ois keksiny, miten vois toimii, mut projekti sen keksi ja me haluttiin koettaa, mutta oli se kyllä aika rohkeeta.

Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijät ovat tästä asiakokonaisuudesta haastattelussaan vahvasti samaa mieltä. Avoin, rehellinen vuorovaikutus antoi työntekijöille työkaluja asiakkaan tilanteisiin reagoimiseen ja he kokivat pystyvänsä tekemään paremmin asiakkaan edun mukaisia päätöksiä. Uudenlainen, projektin tuottama, asiakastieto on realisoitunut ongelman vakavuutta ja saanut pohtimaan asiakkaan paikkaa työ- ja elinkeinohallinnon palveluissa. Työntekijät ovat haastattelussa tuottamansa tiedon mukaan tarvinneet uusia eväitä uudenlaisten kohtaamisten palveluiden suunnittelemiseksi.

Räätäli- projektin vaikutuksen työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin asiakkaat näkevät muutoksen olleen erittäin suuri ja perustavaa laatua olevan suhteessaan työvoimahallintoon ja asiakkuuteen siellä. Asiakkaat kokevat olevansa etuoikeutettuja saadessaan nykyiselläänkin samanlaista palvelua kuin projektin toiminnan aikana saivat. Asiakkaat kokevat työvoimahallinnon nykyisellään yhdeksi osaksi palveluverkostoa, jonka he tarvitsevat kuntoutumisensa tueksi.

Päihdehuolto ja työkkäri kulkee nyt ihan käsikädessä... musta itestä riippuu miten mä käyttäydyn ja saako mä apuu.

Nyt ne kuuntelee kun mä uskallan kertoa ja historia otetaan huomioon suunnitelmia tehtäessä.

On aika kummaa sanoa, mutta voisin mää käydä useemminkin.... ihan vaan sitä tarkotan, että kun ne tuntee, niin sitten tulee sellanen luottamus, et ne tarkoittaa mun parasta.

Alussa aina pelottaa, mutta niin varmaan sitä työntekijäki, mut jos ne ei ota puheeksi, niin sitten ei voi kertoakaan. Pitää uskaltaa kysyy, niin on helpompi vastata.

Mä voin vaikka sanoa, että nyt oon ihan kriisissä ja sitten saan aikaa ja vaikka uuden ajan... ei oo silleen pakko sanoa, että kaikki on hyvin kun en juo. Vaikka ei juo niin silti on aina sairas ja sen ne on ymmärtäny.

Vasta asiakkaiden kanssa avoimesti keskustellessaan työntekijät kokivat ymmärtävänsä millainen on päihdeongelmaisen ajatusmaailma ja kuinka pitkän ajan kuntoutumisprosessi todellisuudessa vaatii. Myös se mihin kuntoutumisvaiheeseen työvoimahallinnon aktiivitoimenpiteet sijoittuvat, hahmottui työntekijöille projektin kanssa yhteistyötä tehtäessä.

10.3 Kuinka Räättäli- projektin aikana luotuja hyviä käytäntöjä voisi ylläpitää ja kehittää Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa?

Asiakkaat ovat varmoja siitä, että heidän kohdallaan ei ole paluuta entiseen tilanteeseen asiakkuudessa. He ovat kuitenkin huolissaan siitä, siirtyvätkö hyvät puheeksioton ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen käytänteet myös uusiin ja projektin ulkopuolisiin kontakteihin.

On mahdotonta palvella oikein jos ei tunnista, eikä ota puheeksi. Nyt ei ainakaan tietoa puutu.

On varmaan helpompi nyt tehdä töitä meidän kans kun asioista on puhutu, tuleeko sitten toimittua samoin kun ei se projektityöntekijä oo heti kulman takana.

Oikeesti on kyse siitä, että asiakas pelkää ja syyllistäminen on sille pahinta. Jos sais sen asiakkaan luottamaan niin se kyllä kertois ja sitten ois kummallaki helpompaa.

Ei me voida aina odottaa, että meitä aina ymmärretään ja erityispalvelullaan. Raittius on tehtävä ite ja palvelua saa sit sen mukaan.

Se on selvä, että mikään apu ei oo turha ja jo se, että saa sanoo et on juonu eikä pysty nyt muuhun kun oleen, on tosi hyvä apu. Ihmeitä ei kukaan voi tehdä edes työkkärissä, mut kun ees haluis kuunnella.

Työntekijät ovat vakuuttuneita siitä, että yhdessä päihdehuollon työntekijän kanssa tehty työ on tuonut lisää ymmärrystä päihdeproblematiikkaan ja kuntoutumisprosessiin. Asiakkaat ovat huolissaan siitä, että päihdeasioihin ei jatkossa kiinnitetä tarpeeksi huomiota työ- ja elinkeinotoimistossa.

Jos näitä juttuja ei jatkuvasti pidetä tapetilla... niin kohta sitä ollaan taas siellä työttömänä työnhakijana eikä kuntoutuksesta oo tietookaan

Asenteet muuttu kun oltiin tekemisissä....että pitäiskö olla jatkossaki

Asiakas voi olla joskus oikeessaki ja näissä asioissa varsinkin asiantuntija...meitä pitäis kuunnella kun ne suunnittelee niitä juttuja.

Niillä on nyt kokemusta, että meidän juoppojen kans on ihan helppoo kun vaan ymmärretään toisen jutskuja

Kävisivät välillä vaikka päihdepolilla niin pysyis jutut mielessä.

Asiakas nähdään Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimistossa nykyisellään enemmän kuntoutusasiakkaana ja hänelle tarjotaan ennen kaikkea aikaa kuntoutumiseen sekä mahdollisia tukitoimia prosessin edetessä. Projektin aikana alkanut kiinteä viranomaisyhteistyö verkostopalaverien muodossa jatkuu edelleen ja on tuonut työvoimahallinnon lähemmäs muita päihdetyön viranomaisverkostoja. Verkostoissa työvoimahallinnon

palvelut nähdään työntekijöiden mielestä tällä hetkellä varteen otettavana vaihtoehtona asiakkaan kuntoutumisen tukemisessa. Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijät ovat yksimielisesti sitä mieltä, että projektin kanssa opituista hyvistä käytänteistä ei olla luopumassa vaan niitä vahvistetaan, sillä ne on koettu työtä helpottaviksi. Pieksämäen työ- ja elinkeinotoimiston työntekijät katsovat saaneensa Räätäli- projektilta mallin uudenlaisesta tavasta kohdata ja tehdä töitä päihdeongelmaisen kuntoutumisen tukemiseksi työvoimahallinnon keinoin. Työntekijät ovat sitä mieltä, että uusi malli on tuonut niin paljon hyviä tuloksia asiakkaille ja auttanut heitä työssä ja oikea- aikaisten palvelujen tarjoamisessa, että kyseisestä mallista ja asenteesta ei haluta missään nimessä luopua, vaan kehittää sitä edelleen.

10.4 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen tuloksista on helposti nähtävissä se, että päihdeongelma on vaikea ns. ”ilkeä” ongelma työvoimahallinnon maailmassa. Kokemusasiakkaat ovat oman kokemuksensa pohjalta varsin realisteja päihteiden käyttäjän roolista työvoimahallinnon palveluissa. Asiakkaat olivat vahvasti sitä mieltä, ettei aktiivinen päihteidenkäyttäjä tarvitse töitä vaan kuntoutusta eli heidän mielestään päihdeasiakkaan status työvoimahallinnon asiakkuudessa on kuntoutuja status. Myös työntekijät yhtyivät osaltaan samaan kantaan. Työntekijät näkivät työvoimahallinnon tehtävän päihdekuntoutuksen kentällä palveluohjaukselliseksi. Työntekijät olivat myös valmiita antamaan päihdekuntoutujalle aikaa kuntoutumiseen, mikäli heillä on tietoa asiakkaan todellisesta tilanteesta.

Asiakkaat korostivat yksilöllistä kohtaamista työvoimahallinnon palveluissa. Asiakkaiden mielestä asiakassuhteiden yksilöllisyys on sitä, että eri palvelujärjestelmät kuulisivat ja kohtaisivat asiakkaan yksilönä ja tasavertaisena. Asiakkaat eivät kuitenkaan kaada kohtaamisesta koko vastuuta viranomaiselle, vaan asiakkaat näkivät merkitykselliseksi sen, että he tuovat työntekijälle riittävän tiedon tilanteestaan tarpeenmukaisten palvelujen arviointia varten. Avoimen ja rehellisen vuorovaikutuksen myötä työntekijät kokivat saaneensa itselleen ja päätöksenteolleen realistista pohjaa ja näin heidän työnsä on helpottunut. Asiakkaat kokivat, etteivät kykene tähän rehelliseen tilanteen selvittämiseen yksin, vaan tarvitsevat siihen tukea. Tätä tukea asiakkaat kokivat saaneensa Räätäli-projektin projektityöntekijältä. Samoin työntekijät saivat

projektityöntekijältä tukea puuttumiseen ja puheeksiottoon. Työntekijät olivat myös tyytyväisiä saamaansa tietoon päihdeproblematiikasta.

Projektityöntekijän läsnä ollessa asiakkaat saivat mielestään tilanteeseensa sopivampaa palvelua ja he saivat kaipaamansa kuntoutuja statuksen. Myös työntekijät kokivat päihdetyön erityisosaajan läsnäolon päihdeasiakkuuksissa positiivisena. Parityönä asiakkaan tapaamisissa voitiin ottaa puheeksi hyvinkin henkilökohtaisia asioita ja myös asiakkaan toiveet suhteessa päihdekuntoutumiseensa tulivat kuulluiksi. Tulevaisuuden suhteen sekä asiakkaat ja työntekijät ovat toiveikkaita. Molemmat ovat sitä mieltä, että työvoimahallinnon rooli päihdeasiakkaan kuntoutumisprosessissa ei ole hoidollinen rooli. Asiakkaat ja työntekijät kuitenkin toivoivat, että päihdeasiat otettaisiin edelleenkin huomioon suunniteltaessa palveluja päihdeasiakkaille. Asiakkaat uskovat, että Räättäli- projekti on tuonut paljon hyvää tietoa työntekijöille päihdeiden käyttäjän arjesta ja päihdeproblematiikasta yleensä. Tämän tiedon pohjalta asiakkaat uskovat siihen, että työntekijöiden on mahdollista tehdä päätöksiä ja työtään päihdeasiakkaita tyydyttävällä tavalla.

Työntekijät kokivat saaneensa paljon uudenlaista ymmärrystä suhteessa päihdeprosessiin, mutta edelleenkin heidän tehtäväkenttensä on hyvin moninainen ja resurssit tiukoille vedettyjä. Työntekijät kuitenkin uskovat, että Räättäli-projektin mukanaan tuomat ja yhdessä luodut hyvät käytänteet helpottavat heidän työtään niin paljon, ettei heillä ole halua olla niitä käyttämättä. Myös projektin aikana alkanut poikkihallinnollinen verkostoyhteistyö on omiaan pitämään päihdeasiat aktiivisina ja toimivat käytänteet mielessä. Asiakkaat esittivät myös konkreettisia toimenpiteitä hyvän kehityksen jatkamiseksi. Asiakkaat esittivät, että heidät otettaisiin mukaan uusien palvelujen suunnitteluun. Toiveena oli myös, että hyvin alkanut vuorovaikutus jatkuisi ja työvoimahallinnon työntekijät tulisivat esimerkiksi päihdepoliklinikalle seuraamaan päihdeasiakkaiden kanssa tehtävää työtä.

Tulosten valossa voi sanoa, että Räättäli- projektin tuomat hyvät käytänteet ovat syntyneet tiiviissä kolmikantayhteistyössä. Kolmikantaan ovat osallistuneet asiakas, työ- ja elinkeinotoimiston työntekijät sekä projektityöntekijä. Käytänteet eivät olisi kuitenkaan syntyneet, jos molemmilla kaikilla osapuolilla ei olisi ollut valmiutta tarkastella omia toimintatapojaan ja halua muuttaa niitä toimivampaan suuntaan.

11 POHDINTA

Päihdeongelmat ovat yhteiskunnallisesti ja terveydellisesti erittäin merkittävä ongelma. Edelleen tärkeimpänä päihteenä Suomessa on alkoholi. Perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistetävä väestön terveyttä. Perustuslaissa säädetään myös ihmisten yhdenvertaisuudesta ja kielletään ihmisarvoa loukkaava kohtelu. (Suomen perustuslaki 1999.) Palvelujen riittävyyttä arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. (HE 309/1993.) Päihdepalvelujen järjestämisvelvollisuus on kunnilla. Päihdehuoltolain mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Palveluja tulee antaa päihteiden ongelmakäyttäjälle, hänen perheelleen ja muille läheisille. Palveluja on annettava asiakkaan avun, tuen ja hoidon tarpeen perusteella. Toiminnassa on otettava huomioon ensisijaisesti päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä etu. Palvelujen piiriin on voitava hakeutua oma-aloitteisesti ja asiakkaan itsenäistä suoriutumista tulee tukea mahdollisimman paljon (Päihdehuoltolaki 41/1986).

Päihdekuntoutumisprosessien ymmärtäminen työhallinnon viitekehyksessä on tarpeen, sillä työhallinto kohtaa kattavasti asiakaskunnan, joissa päihdeongelmia esiintyy. Usein asiakkuussuhde voi kuitenkin muotoutua peliksi, jossa asiakas ottaa tietyn, esimerkiksi aktiivien työnhakijan roolin saadakseen sosiaaliturvan itselleen. Ongelmalliseksi nämä tilanteet muodostuvat, jos työvoimaviranomaiset eivät saa selville asiakkaan todellista työkykyä. Tällöin asiakas voi jäädä vuosiksi työttömäksi työnhakijaksi ilman tilanteen sen tarkempaa selvittelyä. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat näkevät itsensä kuitenkin kuntoutujina, joiden kohdalla useimmat työvoimahallinnon palvelut eivät ole oikea-aikaisia ja tarpeen mukaisia. Tarpeenmukaisia heidän kohdallaan olisivat kuntoutuksen toimenpiteet. Jos työvoimahallinnon viranomaiset kohtavat päihteitä käyttävät työttömät eri viitekehyksessä kuin asiakas itse, todellista kohtaamista ei tapahdu ja asiakas jää ilman palvelua ja työntekijä ei pysty tekemään perustehtävänsä liittyviä toimenpiteitä ja päätöksiä. Näin molemmat niin työllistymisen kuin kuntoutumisenkin tavoitteet jäävät asettamatta. Työvoimahallinnossa pitäisikin

mielestäni määritellä tietoisemmin ne toimenpiteet, joita päihdeasiakkaiden kanssa käytetään. Päihdeiden käytön puheeksioton pitäisi olla osa jokaista kohtaamista työ- ja elinkeinotoimistossa ja mikäli puheeksiotto tuottaa tuloksen päihdeasiakkuudesta, pitäisivät toimenpiteet hoitoon ohjaukseen ja kuntoutusasiakkuuteen olla yhdessä sovit-
tuja ja kirjattuja käytänteitä. Näin asiakkaan palveluja suunniteltaisiin niin, että päihde-
ongelma olisi palveluja määrittävä tekijä, eikä niitä estävä ja hankaloittava tekijä. Pys-
tyäkseen toimimaan päihdeasiakkuuksissa tarpeenmukaisesti työvoimaviranomaiset
tarvitsevat riittävästi tietoa päihdeproblematiikasta ja kuntoutumisprosesseista.

Työhallinnon tehtävä päihdekuntoutumisen kentällä on puheeksiotto ja hoidon piiriin ohjaus. Asiakkaan kuntoutumisen polun pitäisi alkaa siellä, missä hän ensimmäisen kerran ottaa ongelmansa puheeksi. Näin ollen nykykäytänteiden mukaiset toimet hoi-
don piiriin ohjaamisessa ovat usein riittämättömiä. Vaikka työvoimaneuvoja toimisi-
kin aktiivisesti päihdeasiakkaan hoitoon ohjauksessa ja varaisi asiakkaalle ajan päih-
dehuollon avopalveluihin, asiakas ei useinkaan kykene päihdeongelmansa invali-
disoimana menemään varatulle ajalle. Työvoimahallinnon viranomaisten mielestä
päihdetyön asiantuntijan läsnä olo työvoima toimistossa oli omiaan madaltamaan pu-
heeksi otton kynnyksiä ja hoidon piiriin ohjauksesta tuli luonteva osa arkityötä. Hyvin-
vointi palvelujen ongelmana on se, että asiakas saa palveluja sirpaleisesti ja sektorija-
koisesti.

Oikeisiin palveluihin ohjautumista ei kuitenkaan tapahdu, ellei ensin tapahdu puheeksi
ottoa. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat näkivät haasteelliseksi kertoa työvoima-
hallinnon viranomaiselle todellisesta tilanteestaan. He kuitenkin näkivät, että kun he
saivat projektityöntekijän kanssa tuotua viranomaiselle asianmukaista tietoa ti-
lanteestaan, he myös saivat itselleen oikea-aikaista ja tarpeenmukaista palvelua. Työ-
voimaviranomaisilla on siis työkaluja ja keinoja tukea päihdeongelmaista kuntou-
tusprosessissa, mikäli hänellä on päätöksentekoon riittävä tieto. Vaikka työvoimahal-
linto onkin aktiivisesti mukana poikkihallinnollisessa asiakasyhteistyössä, näkisin kui-
tenkin ensiarvoisen tärkeänä lisätä ja tiivistää päihdetyön erityispalvelujen ja työvoi-
mahallinnon välistä yhteistyötä niin, että puheeksioton jälkeen hoitoon pääsyn kyn-
nykset olisivat mahdollisimman matalat ja hoidon piiriin ohjaaminen tapahtuisi.

Tutkimus osoittaa, että asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja tukea yhdistääkseen päihde-
kuntoutumisprosessinsa ja työllistymisen prosessinsa. Myös työvoimahallinnon työn-

tekijät kokevat tarvitsevansa tietoa ja tukea palvelukseen päihdeasiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Kuitenkin suuri kysymys on se, mikä taho on se, joka näitä tukipalveluja päihdeasiakkaille järjestäisi? Onko työvoimahallinnon tehtävä ottaa aktiivisempi rooli suhteessa päihdeasiakkaisiin, vai onko päihdehuoltolain määrittelemiin tarpeenmukaisiin palveluihin kuuluttava päihdeongelmaisten palveluohjaukselliset palvelut?

Tutkimukseeni osallistui kuitenkin vain yhdeksän kahdesta kymmenestä neljästä Räättäli- projektin Pieksämäen osa-hankkeen tavoitetusta asiakkaasta. Mikäli kaikki asiakkaat olisivat tutkimukseen osallistuneet, tulos olisi voinut muokkautua toisenlaiseksi ja myös tiedonkeruu menetelmä olisi ollut harkittava uudelleen.

Päihdeasiakkaan kuntoutumisprosessin kannalta olen sitä mieltä, että asiakkaan kuuleminen on palvelujen kannalta arvokasta ja tärkeää. Vuosia päihdetyön kentällä töitä tehneenä olen huomannut kuinka haasteellisia päihdeasiakkaiden elämäntilanteet voivat olla ja millaisia haasteita ne tuovat palveluihin. Yhteistyöllä ja asiakkaan todellisella kohtaamisella voidaan saada aikaan kuntoutumisen- ja työllistymisen prosesseja, jossa asiakas saa tukea työllistymiseen ja päihdeongelmaansa. Näin myös työvoimaviranomaiset voivat keskittyä perustehtäväänsä ja kehittää puheeksiottajan rooliaan päihdekuntoutusprosessissa. Mikäli päihdetyön ja työvoimahallinnon yhteistyön vahvistamiseen ei panosteta, voi tuloksena olla se, että päihdeasiakkaat jäävät yhä enenevässä määrin nykyisen palvelujärjestelmän ulkopuolelle ja syrjäytyvät yhä kauemmas yhteiskunnan marginaaliin.

Näin ei kuitenkaan soisi käyvän, sillä nykyisen talouden tilanteessa, meitä jokaista tarvitaan uudelleen nousun talkoisiin, ja päihteidenkäyttäjissä on reservissä valtava määrä potentiaalista osaamista, joka olisi oikeilla tukitoimenpiteillä rekrytoitavissa aktiiviseen käyttöön. Kuitenkin on helppo ennustaa, ettei työvoimahallinnon tehtäväkenttä lähitulevaisuudessa tule ainakaan helpottumaan, vaan asiakkailla siellä on aina vain enemmän ja näin myös päihdeongelmaisista asiakkaista on enemmän. Tutkimuksen mukaan kuitenkin muuttamalla asenteita ja tahtotilaa voidaan tehdä pieniä ihmeitä puheeksioton saralla ja isoja ihmeitä ei näin ollen ehkä tarvitakaan.

”Asenne muuttuu, kun ollaan tekemässä... työntekijät ja juopot”

(Asiakas haastattelussa)

Lähteet

- Ahlqvist, K & Ahola, A(toim.)1996: Elämänriskit ja valinnat – Hyvinvointia lama- Suomessa? Tilastokeskus. Helsinki
- Aspvik U & Lepola I 2001: Yhteistyötahojen näkemyksiä psyykkisesti vajaakuntoisten työkuntoutuspalvelujen järjestämisestä Keski- Pohjanmaalla. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 38(3)
- Erikoissairaanhoidolaki 1989/1062. Saatavilla www.finlex.fi. Viitattu 9.4.2010
- Eskola J. & Suoranta,J. 2000: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere
- Hallituksen esitys 309/1993: Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta. www.finlex.fi. Viitattu 9.4.2010
- Heikkilä, M. & Keskitalo, E. 2002: Aktivointipolitiikka ja työvoima- ja sosiaalihuollon yhteistyö. Poliitiikan muutos ja paikalliset käytännöt. Aiheita 8/2002. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Stakes. Helsinki
- Hirsjärvi, S & Hurme 2000: Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki
- Hirsjärvi S & Remes P & Sajavaara P 2006: Tutki ja kirjoita. Helsinki, Kustannusyhtiö Tammi
- Hännikäinen- Uutela A 2004: Uudelleen juurtuneet. Yhteisökasvatus vaikeasti päihderiippuvaisten narkomaanien kuntoutuksessa. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä University printing house, Jyväskylä
- Jyväskylän yliopisto 2009: Kokemuksen tutkiminen(verkkodokumentti). Viitattu 25.4.2010:
<https://webapps.jyu.fi/koppa/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/ongelmanasettelu/kokemuksen-kuvaaminen>
- Järvikoski A & Härkäpää K 2001: Kuntoutuksen käsitteet ja kuntoutustarve-kuntoutujan, ammattihenkilön ja yhteiskunnan näkökulmat. Teoksessa: Kallanranta T, Rissanen P & Vilkkumaa I (toim.) Kuntoutus. Kustannus Duodecim, Helsinki, Gummerus kirjapaino, Jyväskylä
- Kallanranta T, Rissanen P & Vilkkumaa I (toim.) Kuntoutus. Kustannus Duodecim, Helsinki, Gummerus kirjapaino, Jyväskylä
- Kansanterveyslaki 1972/66. Saatavilla www.finlex.fi. Viitattu 9.4.2010
- Kasvio, A. 1993: Työttömyysyhteiskunta ja sen vaihtoehdot. Teoksessa: Ilmonen, K. (toim.): Kestävyyskoe, kirjoituksia 90 – luvun Suomesta. Vastapaino. Tampere

- Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998: Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Tammi. Hämeenlinna
- Kotiranta Tuija 2008: Aktivoinnin paradoksi. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä University printing house, Jyväskylä
- Krogstrup H 2004: Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt, menetelmä käsikirja. Sosiaali- ja terveystalouden tutkimuskeskus, Stakes. Helsinki
- Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001: Työministeriö. Julkaisuja 289. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 8. Helsinki.
- Kuusisto M & Lehtola E & Vanhatalo P 2002: Päihdeasiakkaan kohtaaminen diakoniatyössä. Ammattikorkea koulututkimus Diakonia ammattikorkeakoulun Porin yksikkö, Pori
Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 1989/189. Saatavilla www.finlex.fi. Viitattu 9.4.2010
- Lamb HR 1994: A Century and a half of psychiatric rehabilitation in the United States. Hospital and community Psychiatry 45(10)
- Lehtomaa M(toim.) 2006: Fenomenologinen kokemus tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen: Dialogia, Helsinki
- Lähteenlahti Y 2001: Vaikeat mielenterveyshäiriöt. Teoksessa: Kallanranta T, Rissanen P, Vilkkumaa I(toim.) Kuntoutus. Kustannus OY Duodecim, Helsinki. Gummerus Kirjapaino OY, Jyväskylä
- Nojonen K 1990: Psykiatrisen pitkäaikaipotilaan kuntoutuminen. Acta Universitatis Tamperensis ser A vol 283. Vammalan kirjapaino, Vammala
- Pakarinen, A 2005: Päihdeasiakkaan palvelut Pieksämäen työvoimatoimistossa. Diakonia-ammattikorkeakoulu; Kuntoutuksen ohjauksen erikoistumisopinnot: Pieksämäki
- Paunonen M & Vehviläinen- Julkunen K (toim.) 1997: Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Porvoo, WSOY
- Pietilä V, 1973: Sisällön erittely. Gaudeamus. Helsinki.
- Purhonen, K.(toim.), Jormanainen, K. & Laakkonen, M. & Sutinen, I 2008.: Räättäli-projektin loppuraportti. Tyynelän Kehittämiskeskus. Pieksämäki
- Päihdehuoltolaki 1986/41. Saatavilla www.finlex.fi. Viitattu 9.4.2010
- Päihdetilastollinen vuosikirja 2009: Alkoholi ja huumeet, Suomen virallinen tilasto, sosiaaliturva 2009. Terveystalouden tutkimuskeskus, Helsinki
- Raunio K 2000: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki

Riikonen E & Järvisalo A 2001: Mielenterveysongelmat: Teoksessa Kallanranta T, Rissanen P & Vilkkumaa I (toim.) Kuntoutus. Kustannus OY Duodecim, Helsinki, Gummerus Kirjapaino OY, Jyväskylä

Saari, E. 1999: Hyvinvointi-interventiot pitkäaikaistyöttömyyttä ratkaisemassa? Teoksessa: Pohjola, A. & Saari, E. & Viinamäki, L. (Toim.): Interventioilla hyvinvointia työttömille? Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 30. Rovaniemi.

Sihto, M. 1994: Aktiivinen työvoimapolitiikka. Tampere university Press. Tampere

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004–2007: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2003:20. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki

Sosiaalihuoltolaki 1982/710. Saatavilla www.finlex.fi. Viitattu 9.4.2009

Sosiaali- ja terveysministeriö AKKU- tutkimus 2004: Työttömien aktivointi- Kuntouttava työtoiminta – lain sisältö ja vaikuttavuus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja, Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3: Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002. Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto. Helsinki

Sosiaali- ja terveysministeriö 2002a: Valtioneuvoston kuntoutusselonteko eduskunnalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:6, Helsinki

Sosiaali- ja terveysministeriö 2002b: Valtioneuvoston kuntoutusselonteko eduskunnalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:7, Helsinki

Suomen perustuslaki 1999/731. Saatavilla www.finlex.fi. Viitattu 9.4.2010

Tuomainen, M. 2006: Kuntoutuja vai työnhakija- päihdeasiakkaan tukeminen työllistämisen kontekstissa. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Kuopio

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Kustannusyhtiö Tammi. Jyväskylä

Työhallinnon julkaisu nro 334: Työpolitiikan strategia 2003 – 2007- 2010. Työministeriö Helsinki

Valkonen, J. 2002: Mistä puhutaan, kun puhutaan kuntoutuksesta. Kuntoutus – lehti 1/2002, Helsinki

Liite 1**Kutsu opinnäytetyön tutkimushaastatteluun**

**Pieksämäen päiväkeskukseen 25.4 klo 12 – 13.
osoite on Kirkkotie 10**

Olen Maarit Laakkonen ja opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa Kuntoutuksen ohjauksen ja suunnittelun koulutusohjelmassa. Opintoni on jo siinä vaiheessa, että on aika tehdä opinnäytetyötä.

Työskentelin aiemmin Räätäli- projektissa projektityöntekijä ja silloin kohtasimme, sitä kautta sai myös osoite ja yhteystietosi, jotta saatoin sinua nyt lähestyä. Osoitetietojesi käyttämisestä tutkimustarkoituksiin sovimme jo silloin projektityöskentelyn aikana.

Tutkimuksessani haluan selvittää ryhmähaastattelumenetelmällä onko projektin aikana kehitetyt menetelmät jääneet elämään Pieksämäen työvoimatoimistoon. Sinulla palvelujen käyttäjän on varmasti asiasta ensiarvoisen tärkeää tietoa ja se olisi tutkimukseni kannalta mielenkiintoista. Tutkimus tehdään ryhmähaastatteluna ja haastattelu nauhoitetaan. Haastattelussa kertynyt materiaali on vain ja ainoastaan tutkijan käytössä, ja se käsitellään niin, ettei siitä voi yksittäisen ihmisen mielipiteitä tunnistaa, kun materiaalia ei tarvita se hävitetään polttamalla.

Toivon, että tulet kertomaan mielipiteesi tutkimusaiheeseeni liittyen, se olisi tutkimukseni onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää.

Tervetuloa!