



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Vuoden edellä*

# Opinnäytetyö

---

Ståhl, Mira

2013 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Otaniemi

## Solakallion asumisyhteisön toiminnan kehittäminen asukkaiden näkökulmasta

Mira Ståhl  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2013

Mira Ståhl

### Solakallion asumisyhteisön toiminnan kehittäminen asukkaiden näkökulmasta

Vuosi 2013 Sivumäärä 50

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Helsingin A-kilta ry:n Solakallion asumisyhteisön toiminnan kehittämiseksi. Toiminnan kehittämisen osalta valikoitui asiakasnäkökulma. Syynä valintaan oli päihdetutkimuksiin kohdistunut kritiikki sekä palveluiden suunnittelu ja kehittäminen asiakkaasta käsin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös selvittää asukkaiden tavoitteita, ongelmia ja palvelutarpeita mahdollisen yhteistyön lisäämiseksi sosiaali- ja terveyspalveluiden toimijoiden kanssa. Helsingin A-killan Solakallion asumisyhteisössä ei ole aiemmin toteutettu asiakaskyselyjä tai -haastatteluja, minkä vuoksi opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi tuottaa tietoa asukkaiden taustoista.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tiedonhankintamenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Aineisto koostui 23:sta haastattelusta. Aineiston laadullisen luokittelun lähtökohdaksi valikoitui tutkimuskysymykset. Luokittelussa ja analyysissä lähdettiin liikkeelle induktiivisesta aineistolähtöisestä luokittelusta.

Haastateltujen taustoista selvitettiin ikä, kansalaisuus ja asumisaika Solakalliossa. Asunnotomuuden syinä olivat maksamattomat vuokrat, sosiaaliset syyt tai sovittujen suunnitelmien peruuntuminen. Osalla haastatelluista ei ollut koskaan ollut päihdeongelmaa, osalla puolestaan päihdeongelma oli elämänmuutoksen eri vaihemallin mukaisissa vaiheissa. Myös erilaisia tavoitteita ilmeni päihteiden käytön osalta. Päihteiden käytön tyypillisiä syitä oli nuorena aloitettu kokeilu, joka oli vähitellen laajentunut ongelmaksi, eskapismiin viittaavat kuvailut päihteiden käytöstä ja vaikeudet käsitellä ongelmia muilla keinoilla.

Haastateltujen tavoitteina oli muun muassa oma asunto, työpaikka sekä itsensä toteuttaminen. Haastateltavat käyttivät tai olivat käyttäneet pääosin sosiaalipuolen ja työvoimatoimistojen palveluja sekä päihde- ja mielenterveyspalveluja.

Suurimmalla osalla haastatelluista oli Solakalliosta neutraali tai positiivinen kokemus odotuksiin verrattuna. Kielteiset tekijät kohdistuivat pääosin muihin asukkaisiin, kahden hengen huoneisiin sekä tilojen ja irtaimistoon huonoon kuntoon. Vaikka tilat ovat huonossa arvostivat haastateltavat palvelun eri ominaisuuksia, henkilökuntaa sekä päihdeettömyyttä. Kehittämisehdotukset liittyivät valtaosin toiminnan lisäämiseen, toiveisiin yhden hengen huoneista sekä valvonnan lisäämiseen siivousalueiden osalta. Tutkimustuloksissa korostui ennen kaikkea toiminnallisen laadun merkitys palvelun kokonaislaatuun.

Asiasanat: asumispalvelut, päihdetyö, kehittäminen

Mira Ståhl

### Developing Solakallio Community from the Residents' Perspective

| Year | 2013 | Pages | 50 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

---

The aim of the thesis was to provide information to Helsingin A-kilta ry (association for substance abusers offering peer support) in order to develop Solakallio community. The client's point of view was selected due to the criticism towards substance abuse research and the design and development of the services from the client base. The purpose of the thesis was also to find out the objectives, problems and service needs of the residents in Solakallio community in order to increase potential cooperation with other service providers in the social and health care sector. Customer surveys or interviews have not been carried out previously in Solakallio community, so the aim of the thesis was also to provide information on the backgrounds of the residents.

The thesis is a qualitative study and the data was collected by theme interviews. The material consisted of 23 interviews. The research questions were selected to form the basis of the data analysis. The starting point of the classification and analysis was inductive, data-oriented classification.

Regarding the backgrounds of the interviewees age, citizenship and the duration of the residency at Solakallio community were studied. The reasons for the homelessness of the residents were unpaid rents, social reasons or cancellation of the agreed plans. Some of the residents interviewed had never had a substance abuse problem and some had a substance abuse problem at different phases according to the stages of the change model. The interviewed residents also expressed different kinds of targets concerning their substance abuse. A typical cause of the substance abuse was the experiments starting at a young age and having expanded into a more severe substance abuse problem. Some of the interviewed residents also expressed a need for escapism and difficulties to deal with problems in other ways than substance abuse.

The interviewed residents expressed different kinds of goals, such as an own apartment, a job and a need for self-execution. The interviewed residents were using or had mainly used the services of the social sector and employment services, as well as the services of substance abuse and mental health services.

The majority of the interviewed residents had had a neutral or positive experience of Solakallio community compared to their expectations. The negative factors expressed were allocated mainly to other residents, double rooms and the poor condition of the property. Although the facilities are in poor condition the interviewed residents appreciated the various features of the service, the personnel as well as the substance free area. The development proposals on Solakallio community were mainly targeted on an increase of the activities, single rooms, as well as on increase of control of the cleaning areas. Above all the study results highlighted the functional role of the service in the overall service quality.

Keywords: housing services, care for substance abusers, development

## Sisällys

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto.....   | 6  |
| 2     | Tausta.....   | 6  |
| 2.1   | Helsingin A-kilta ry ja Solakallion asumisyhteisö.....              | 6  |
| 2.2   | Terveydenhoitopalvelujen kehittäminen: kohti asiakasnäkökulmaa..... | 8  |
| 2.3   | Riippuvuusongelmien hoitotutkimusten kritiikkiä.....                | 9  |
| 3     | Teoreettinen perusta.....   | 10 |
| 3.1   | Päihdeongelma ja muutoksen vaihemalli.....                          | 10 |
| 3.2   | Palvelun kokonaislaatu.....   | 11 |
| 3.3   | Palvelun laatu päihdehoidoissa.....                                 | 13 |
| 4     | Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....                            | 14 |
| 4.1   | Tutkimuskysymykset, teemat ja haastattelurunko.....                 | 14 |
| 4.2   | Tutkimuksen aikataulu ja toteutus.....                              | 15 |
| 5     | Tutkimusmenetelmän kuvaus.....                                      | 16 |
| 5.1   | Tiedonhankintamenetelmä.....  | 16 |
| 5.2   | Aineiston analyysimenetelmä.....                                    | 18 |
| 6     | Tutkimustulokset.....   | 19 |
| 6.1   | Taustatiedot.....   | 19 |
| 6.1.1 | Haastateltujen ikä ja asumisaika Solakalliossa.....                 | 19 |
| 6.1.2 | Syyt asunnottomuuteen ja asumiseen Solakalliossa.....               | 20 |
| 6.1.3 | Päihteiden käyttö.....  | 21 |
| 6.1.4 | Tavoite päihteiden käytön osalta.....                               | 22 |
| 6.1.5 | Syitä päihteiden käyttöön.....                                      | 23 |
| 6.2   | Palvelutarpeet.....   | 24 |
| 6.2.1 | Tavoitteet ja ongelmat.....   | 24 |
| 6.2.2 | Tuen tarve.....   | 25 |
| 6.3   | Odotukset, myönteiset ja kielteiset tekijät.....                    | 27 |
| 6.3.1 | Odotukset saavuttaessa Solakallioon.....                            | 27 |
| 6.3.2 | Kielteisiksi koetut tekijät.....                                    | 28 |
| 6.3.3 | Myönteisiksi koetut tekijät.....                                    | 32 |
| 6.4   | Asukkaiden kehittämisehdotukset.....                                | 35 |
| 6.5   | Tulokset palvelun kokonaislaadun näkökulmasta.....                  | 38 |
| 6.6   | Tutkimustulosten yhteenveto ja pohdinta.....                        | 39 |
| 7     | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....                          | 41 |
|       | Lähteet.....  | 44 |
|       | Liitteet.....   | 46 |

## 1 Johdanto

Päihdetutkimuksiin kohdistuneen kritiikin mukaisesti tutkimusten painopiste tulisi siirtyä määrällisestä tutkimuksesta laadulliseen tutkimukseen, joiden metodien valinnassa tulisi huomioida tutkijoiden, ammatinharjoittajien ja asiakkaiden yhteistyö (Orford 2008, 875 - 885). Myös terveydenhoitopalvelujen kehittämisessä painotetaan asiakkaan näkökulmaa, jossa asiakas on arvontuotannon keskiössä lähtien aina palvelun suunnittelusta sen lopulliseksi käyttäjäksi (Koivuniemi & Simonen 2011, 51 - 52).

Helsingin A-killan Solakallion asumisyhteisössä ei ole aiemmin toteutettu asukaskyselyjä tai haastatteluja. Tutkimus on tarpeellinen, sillä Solakallion asumisyhteisössä pohditaan yhteisön ja toiminnan kehittämistä ja tästä syytä oli oleellista selvittää asukkaiden näkökulmia ja toiveita asumisyhteisön ja palveluiden kehittämiseksi. Tutkimuksessa selvitetään myös asukkaiden palvelutarpeita. Palvelutarpeilla tarkoitetaan tässä yhteydessä ensisijaisesti sosiaali- ja terveyspalveluita, joita asukkaat käyttävät tai joihin heillä olisi tarvetta; palvelutarpeiden pohjalta tarkoituksena on lisätä yhteistyötä kyseisten palveluiden tarjoajien kanssa. Nykyisten palvelutarpeiden lisäksi kartoitetaan myös asukkaiden menneitä palvelutarpeita ja mielipiteitä Solakallion asumisyhteisön nykyisestä toiminnasta. (Halla & Palenius 2012.)

Tutkimuksen tarkoituksena on siis selvittää Helsingin A-killan Solakallion asumisyhteisön asukkaiden taustatietoja, tavoitteita ja ongelmia, palvelutarpeita, odotuksia sekä kielteisiä ja myönteisiä kokemuksia ja kehittämis ehdotuksia koskien Solakallion asumisyhteisöä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Helsingin A-killalle tietoa asukkaista sekä heidän kokemuksistaan ja näkökulmistaan, joita voidaan käyttää Solakallion asumisyhteisön palvelun laadun kehittämiseksi. Tutkimuksessa on pyritty huomiomaan päihdetutkimuksiin kohdistunut kritiikki laadullisen tutkimuksen vähäisyydestä sekä asiakasnäkökulmasta, joka on lähtökohta myös palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä.

## 2 Tausta

### 2.1 Helsingin A-killan ry ja Solakallion asumisyhteisö

Suomessa päihdehuollon hoitojärjestelmät voidaan jaotella terveydenhuollon (somaattisen tai psykiatrisen erikoissairaanhoidon yksiköt, terveyskeskusten, työterveyshuollon ja yksityisten tarjoamat palvelut) ja sosiaalihuollon järjestämiin (A-klinikat ja nuorisoasemat, katkaisuhoido- ja kuntoutuslaitokset, asumispalvelut, ensisuoajat, päiväkeskukset, sosiaalityö, kotipalvelut ja perheneuvonta) sekä niin sanottuihin oma-apujärjestelmiin (A-killat, AA-, NA- ja Al-Anon -ryhmät, harrastus- ja tukiryhmät sekä läheisten apu). Muita päihdehuollon hoitojärjes-

telmiä ovat raittiustoimi, uskonnolliset päihdehuoltojärjestöt, seurakunnat ja muut uskonnolliset yhteisöt sekä kriisipalvelut. (Salaspuro, Kiianmaa & Seppä 2003, 193.)

A-killat kuuluvat niin sanottuihin oma-apujärjestelmiin ja ne toimivat pääasiallisesti A-klinikkapaikkakunnilla. Alun perin A-killat olivat A-klinikoiden asiakkaiden perustamia yhdistyksiä (Salaspuro ym. 2003, 197). Ensimmäiset A-killat perustettiin 1960-luvulla A-klinikoiden päihdeasiakastoimikunniksi ja 1970-luvulla perustettiin A-Kiltojen Liitto ry, jonka tehtävänä on päihdeettömän, yhdistysmuotoisen vertaistukitoiminnan kehittäminen ja toipumiskulttuurin edistäminen A-kilta-yhdistyksissä. Lisäksi A-Kiltojen Liiton tehtävänä on toimia päihdetoipujien vaikutuskanavana ja edunvalvojana, osallistua yhteiskunnalliseen päihdekeskusteluun ja edistää A-kiltatoiminnan valtakunnallista näkyvyyttä. (A-Kiltojen Liitto ry 2008, 5 - 6.)

Nykyään A-kiltayhdistyksiä toimii ympäri Suomea. Alueelliset killat toimivat itsenäisinä, rekisteröityinä yhdistyksinä tarjoten paikkakuntien päihdekuntoutujille vertaistukea ja päihdeettömää toimintaa. (A-Kiltojen Liitto ry 2012.)

Helsingin A-kilta ylläpitää 45-paikkaista Solakallion asumisyhteisöä, jonka asukkaat ovat pääsääntöisesti päihdeongelmaisia, asunnottomia miehiä. Solakalliossa toimii myös päiväkeskus, jonka tiloissa järjestetään tapahtumia ja ryhmätoimintaa. (Helsingin A-kilta ry 2012). Helsingin A-killan ylläpitämä Solakallion asumisyhteisö sijoittuu päihdepalvelujärjestelmässä siis pääasiallisesti sosiaalihuollon palvelujärjestelmään.

Solakallion tarjoaman palvelun mukaisesti asukas saa paikan kahden hengen huoneessa päihdeettömässä yksikössä, yhteisössä on muutama yhden hengen huone. Lisäksi palveluun kuuluu käyttöoikeus yhteisiin tiloihin, joihin kuuluu WC- ja kylpyhuone sekä niin oleskeluhuoneisiin, joissa on televisio ja tietokone. Päärakennuksessa on pyykinpesukone ja kuivauskaappi, joihin asukkaalla on myös käyttöoikeus televisioiden ja tietokoneiden lisäksi. Liinavaatehuolto tapahtuu pesulan kautta, tosin sanoen palveluun kuuluu puhtaat liinavaatteet ja pyyhkeet kuin myös siivousvälineet ja puhdistusaineet. Helsingin Sanomat on tilattu joka päiväksi ja päärakennuksen sauna lämmitetään asukkaille kolme kertaa viikossa. Asukkailla on myös mahdollisuus osallistua päärakennuksessa toimivan päiväkeskuksen toimintaan. Keskuksessa keitetään aamupuroa kolme kertaa viikossa 0,20 € hintaan sekä järjestetään erilaisia ryhmiä. Tällä hetkellä ryhmiä järjestetään kolme kertaa viikossa. Päiväkeskus on avoinna myös ulkopuolisille arkisin klo 10 - 16. Yhteisiä tapahtumia järjestetään juhlapyhien yhteydessä sekä kevät- ja syystalkoiden muodossa. (Halla 2012.)

Solakalliossa asuminen on melko itsenäistä ja Solakallion asumisohjaajien työtehtävien tarkoituksena on, että puitteet ja olosuhteet mahdollistavat fyysisesti ja henkisesti toimivan ja rauhallisen asumisen. Työtehtävät koostuvat muun muassa päihdeettömyyden valvonnasta

(puhallutukset ja/tai seulat tarvittaessa), postien jaosta, varastojen täydennyksestä, laskutuksen hoitamisesta, pienistä, yksinkertaisista korjaustoimenpiteistä (esimerkiksi lamppujen vaihto) sekä vaativimpien korjaustarpeiden tilauksista. Lisäksi ohjaajien tehtäviin kuuluu - yleensä asukkaiden toiveesta - niin sanottujen solukokouksien järjestäminen, joissa keskustellaan ja ratkaistaan yhteisössä esiin tulleista ongelmia. Tarvittaessa asukkailla on myös mahdollisuus yksilölliseen tukeen; ohjaajat avustavat ja tukevat muun muassa käytännön asioiden järjestelyissä sekä keskustelevat asukkaiden kanssa mahdollisista ongelmista tarjoten näin myös keskusteluapua. (Halla 2012.)

Solmiessaan asumissopimuksen asukas sitoutuu päihteettömyyteen ja väkivallattomuuteen. Lisäksi asukkailta edellytetään säännöllistä liinavaatteiden vaihtoa, oman huoneen siisteyttä ja yhteisten tilojen puhtaanapitoa. Yhteisten tilojen siivoaminen on järjestetty siten, että jokaisella huoneella on oma, kuukausittain vaihtuva siivousalueensa, joka siivotaan tarpeen mukaan tai vähintään kerran viikossa. (Halla 2012.)

## 2.2 Terveydenhoitopalvelujen kehittäminen: kohti asiakasnäkökulmaa

Koivuniemi & Simonen esittävät (2011, 33 - 35) Normanniin (2001) viitaten strategisten paradigmojen kehityksen liiketaloudessa, jossa tarkasteltavina muuttujina ovat näkemys asiakkaasta (vastaanottaja, toiminnan lähde, kanssatoimija) ja ratkaiseva osaaminen (tuotanto, suhteet, arvon luominen). Koivuniemi & Simonen (2011, 33 - 35) mukaan paradigmat voidaan nähdä yritysten historiallisena kehityksenä, jossa teollistumisen aikoina vallitsi tuotantokeskeisyys (asiakas nähtiin vastaanottajana ja ratkaisevana toimintana oli tuotanto). Vaurastumisen myötä pelkkä tehokas tuotanto ei enää riittänyt ja yritysten strateginen paradigma muuttui asiakaskannan hallintaan, jossa asiakas nähtiin toiminnan lähteenä ja ratkaisevana toimintana oli asiakassuhteiden hallinta. Viimeisimpänä kehityksenä on ollut paradigman painottuminen arvontuotannon uudelleenorganisointiin, jossa asiakas nähdään kanssatoimijana ja ratkaiseva osaaminen on kyky arvon luomiseen.

Edellä on kuvattu yritysten ja organisaatioiden kehitystä, jossa kilpailun kiristyessä ja kehityksen myötä asiakkaan arvostus lisääntyy muuttuen vastaanottajasta kanssatoimijaksi. Koivuniemi & Simonen (2011, 35) esittävät, että terveydenhuollon nykyiset organisaatiot toimivat lähinnä tuotantokeskeisesti; asiakas on vastaanottaja ja ratkaisevana toimintana on tuotanto.

Asiakkaan arvostus ja roolin muuttuminen kanssatoimijaksi näyttäisi edellisen perusteella olevan ratkaiseva kehityksen edellytys. Koivuniemi & Simonen (2011, 51 - 52) esittävätkin, että tutkittaessa palveluita tarjoavia yrityksiä, on asiakas arvontuotannon keskiössä, aina palvelun suunnittelusta lähtien sen lopulliseksi käyttäjäksi. Palvelua tarjoavan organisaation on siis



lähdeittävä toiminnan kehittämisessä aina liikkeellä asiakkaasta, jonka vuoksi Solakallion asu-  
misyhteisön kehittämisen lähtökohdaksi on asetettu asukkaiden kokemukset ja toiveet.

Koivuniemi & Simonen (2011, 51 - 53) kuvaavat Kosciulekin viitaten asiakkaan vaikutusmah-  
dollisuuksien lisäämistä. Asiakas määrittelee tarpeensa ja miten niihin tulisi vastata sekä ar-  
vioi palvelun laatua. Mekanismin kautta asiakkailla on mahdollisuus kehittää elämänhallintaan  
liittyviä kykyjään.

### 2.3 Riippuvuusongelmien hoitotutkimusten kritiikkiä

Orford (2008, 875 - 885) kritisoi riippuvuusongelmien psykologisten hoitomuotojen tutkimusta.  
Eri hoitomuotojen vaikuttavuuden tutkimuksissa ei ole löydetty olennaisia eroja ja Orford  
(2008, 875 - 885) esittää, että tutkimuksissa ei ole huomioitu mahdollisuutta, että eri hoito-  
muodot ovat merkittävimmiltä osiltaan itse asiassa samanlaisia antaen siten samankaltaisia  
tutkimustuloksia vaikuttavuuden osalta. Ongelmana on myös se, että terapiasuhdetta ei ole  
huomioitu tutkimuksissa, joka on sekä monien asiakkaiden että ammatinharjoittajien mukaan  
hoidon tärkein tekijä. Lisäksi eri hoitomuotojen tutkimus on johtanut spontaanin toipumisen  
tutkimukseen, jonka seurauksena on syntynyt vaillinaisia muutosteorioita. Tutkimusten aika-  
skaalassa ei myöskään ole huomioitu pitkäaikaisille ongelmille tyypillisiä retkahduksia. Tutki-  
mukset ovat keskittyneet liian kapea-alaisesti eri hoitomuotoihin jättäen huomioimatta, että  
hoito on osa suurempaa ympäristön kokonaisuutta mukaan lukien muun muassa asiakkaiden  
perheet ja sosiaaliset suhteet. Tutkimukset on toteutettu asiantuntijoiden toimesta ja amma-  
tinharjoittajien näkemyksiä ei ole huomioitu. Tutkimuksissa asiakkaiden rooli on ollut passi-  
vinen sen sijaan, että asiakkaat olisi nähty aktiivisina tiedon tuottajina koskien muutosproses-  
sia. Riippuvuusioiden hoitotutkimuksen kentältä on puuttunut myös kritiikki ja tieteellisen tut-  
kimuksen kehitys. (Orford 2008, 875 - 885.)

Edellä mainittujen ongelmien poistamiseksi Orford (2008, 875 - 885) ehdottaa, että tutkimus-  
ten painopistettä tulisi siirtää eri hoitomuotojen vertailusta yleiseen muutosprosessin tutkimi-  
seen ja sen syventämiseen. Tutkimusten aikaskaalaa tulisi pidentää ja tutkittavia kohteita  
laajentaa esimerkiksi hoitoa tarjoavia organisaatioiden, sosiaali- ja terveyspalveluiden tarjo-  
ajien tutkimukseen, asiakkaiden perheiden sekä asiakkaiden ympäristön tutkimukseen. Tut-  
kimuksissa tulisi käyttää erilaisia tiedonhankintamenetelmiä; painopisteenä olleesta kvantita-  
tiivisesta tutkimuksesta tulisi siirtyä kvalitatiiviseen tutkimukseen ja tutkimusmetodien valin-  
nassa tulisi huomioida tutkijoiden, ammatinharjoittajien ja asiakkaiden aktiivinen yhteistyö.  
Orford (2008, 875 - 885.)

Edellä esitetyt näkemykset tukevat Koivuniemi & Simosen (2011, 33 - 35) esittämää paradigman muutoksen välttämättömyydestä; on siirryttävä kohti asiakkuutta, jossa korostuu organisaatioiden ja asiakkaiden yhteistyö.

### 3 Teoreettinen perusta

#### 3.1 Päihdeongelma ja muutoksen vaihemalli

Alkoholin ongelmakäytön muotoja ovat riskikäyttö, haitallinen käyttö ja alkoholiriippuvuus. Riskikäytössä ylittyvät riskikulutuksen rajat (miehillä vähintään 24 alkoholiannosta viikossa tai 7 annosta kerralla, naisilla 16 annosta viikossa tai 5 annosta kerralla). Riskikäyttöön ei liity riippuvuutta ja riskikäyttäjä pystyy halutessaan lopettamaan käytön, kyse on lähinnä terveyteen ja hyvinvointiin liittyvästä valinnasta. Riskikäytön jatkumisen myötä saattaa käyttäjällä alkaa esiintyä alkoholin aiheuttamia psyykkisiä tai fyysisiä haittoja; mikäli henkilö ei haittojen ilmenemisen myötä vähennä käyttöönsä on kyse haitallisesta käytöstä. Alkoholiriippuvuuden oireet ja piirteet painottuvat eri tavoin eri henkilöillä, joten täydellisesti sopivaa määritelmää ei voida esittää lyhyesti, riippuvuus kuitenkin ilmenee käyttäytymisen muuttumisena ja ennen kaikkea kyse on psyykkisestä riippuvuudesta. (Seppä, Alho & Kiianmaa 2010, 8 - 9.)

Havio, Inkinen & Partanen (2008, 42 - 43) mukaan päihderiippuvuudesta voidaan puhua, mikäli päihteeseen kohdistuu jatkuva tai ajoittainen pakottava tarve saada sitä. Lisäksi henkilö ei hallitse enää suhdettaan päihteeseen. Päihderiippuvuus voi olla fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista tai muodostua edellä mainittujen yhdistelmästä. Fyysisessä riippuvuudessa keho on sopeutunut päihteeseen, jolloin sen käytön lopettaminen aiheuttaa häiriöitä elintoiminnoissa. Psyykkisessä riippuvuudessa käyttäjä kokee päihteen käytön olevan välttämätöntä hyvinvoinnille. Sosiaalisesta riippuvuudesta on kyse, kun henkilö kiinnittyy sosiaaliseen ympäristöön, jossa päihteiden käyttö on keskeisessä asemassa.

Havio, Inkinen & Partanen (2008, 44) esittävät Koski-Jännekseen (1995) viitaten, että päihteenkäyttöä ylläpitäviä ja syventäviä tekijöitä ovat muutokset fysiologiassa (sietokyvyn kasvu, vieroitusoireet, päihdevihjeiden laukaisema himo, elimistön rapistuminen), vaikeudet sosiaalisessa tilanteessa (työpaikan menettäminen, perhesuhteiden katkeaminen, asunnon menettäminen, siirtyminen päihdeongelmaisten alakulttuuriin) sekä tajunnan ongelmat (tunne-elämän ongelmat, heikentyvä itsetunto, ajattelutapojen vääristyminen, kieltomekanismit).

Havio, Inkinen & Partanen (2008, 48 - 49) esittävät Milleriin & Rollnickiin (1991) viitaten muutoksen vaihemallin, jonka mukaan päihderiippuvuudesta irrottautuminen tapahtuu erilaisten vaiheiden kautta. Esiharkintavaiheessa päihderiippuvainen ei itse tunnista ongelmaansa. Sen sijaan henkilön lähiympäristö kokee päihteiden käytön ongelmalliseksi antaen siitä palautet-

ta, joka saattaa johtaa erilaisiin ristiriitoihin. Esiharkintavaiheessa päihderiippuvainen henkilö ei kuitenkaan ole itse vielä valmis muuttamaan käyttäytymistään päihteiden käytön osalta, joskin henkilö saattaa havahtua huomaamaan päihteiden käytön tuomat haitat. Harkintavaiheessa päihderiippuvainen henkilö herää tarkastelemaan päihdekäyttöään tiedostaen käyttöön liittyviä haittoja ja hyötyjä; harkintavaiheelle onkin ominaista näiden kahden välinen ambivalenttisuus. Päätösvaiheessa henkilö päättää luopua päihteiden käytöstä ja toimeenpanovaiheessa henkilö etsii päihteiden hakee päihdekäytölle erilaisia vaihtoehtoja, puhuu päiheteettömyydestä tai niiden käytön vähentämisestä etsien keinoja päätöksen toteuttamiseksi. Ylläpitovaiheessa henkilö ylläpitää päätöstään etsien mahdollisesti uusia keinoja päiheteettömyyden toteuttamiseen positiivisen palautteen ja päihteiden käyttöön liittyvien haittoihin liittyvien muistojen alkaessa vähitellen haalistua. Retkahdus on osa muutosprosessia, jossa henkilö palaa takaisin entiseen käyttäytymismalliin, tosin se voidaan nähdä myös mahdollisuutena tiedostaa syitä, jotka johtivat päihteiden käyttöön ja siten altistavien tekijöiden työstämiseen.

Hirschovits-Gerz (2011) esittää palveluita muutoksen vaihemallin mukaisiin vaiheisiin. Esiharkintavaiheessa olevan henkilön hoitopaikkoja ovat putka, päivystyspoliklinikka, selviämisaseema, terveyskeskus tai kolmannen sektorin palvelut. Harkinta- tai päätösvaiheessa olevan henkilön hoitopaikkoina toimivat edellä mainittujen lisäksi A-klinikka sekä itseavun puolella tapahtuva toiminta. Toimeenpanovaiheessa olevan henkilön hoitopaikkoina toimivat katkaisu- ja vieroitushoito, joka tapahtuu terveyskeskuksessa, sairaalassa, A-klinikalla tai muussa laitoksessa sekä itseavun tai kolmannen sektorin palvelujen parissa. Ylläpitovaiheelle ominaista on kuntoutus, joka tapahtuu päihdehoitolaitoksessa, A-klinikalla, asumispalvelujen parissa sekä itseapuna tai kolmannen sektorin palvelujen parissa.

### 3.2 Palvelun kokonaisuus

Lahtinen & Isoviita (2001, 40 - 42) mukaan hyvä palvelu muodostuu neljästä tekijästä, joita ovat palveluilmapiiri, palvelupaketti, palvelujen tuotanto ja palvelun laatu. Palveluilmapiiriin luetaan kaikki mitä asiakas aistii yhteisössä ja se heijastaa yhteisön arvoja, kaikki niitä tekijöitä, jotka ovat yhteisössä sallittua, kiellettyä tai toivottua. Sen voidaan ajatella olevan palvelukulttuuria ja sen erilaisia tyyppejä ovat muun muassa virastokulttuuri (laitosmainen ja byrokraattinen toimintatapa), asiakassuuntautuneisuus (palveluhenkisyys) tai niin sanottu mehenkisyys (puhalletaan yhteen hiileen, toisten kannustaminen).

Palvelupaketti on toimijan tarjoama, useiden palvelujen kokonaisuus muodostuen ydinpalvelusta sekä oheispalveluista. Palvelun tuotanto puolestaan tarkoittaa tapahtumaa, jossa palvelu tuotetaan ja jossa asiakas on kontaktissa palveluympäristön, henkilöstön tai muiden asiakkaiden kanssa. Palveluympäristöön vaikuttaa esimerkiksi tilojen viihtyvyys ja toimivuus, hen-

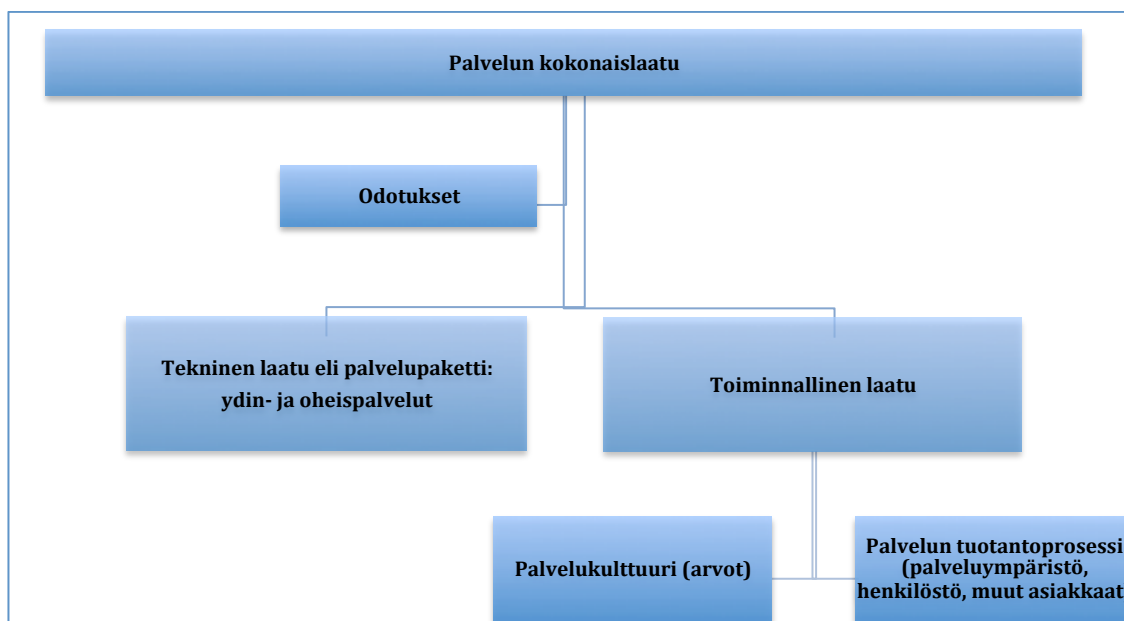
kilöstöön liitetään esimerkiksi joustavuus ja tilanneherkkyys. Muiden asiakkaiden käyttäytymiseen luetaan esimerkiksi hyökkäävyys tai meluisuus. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42 - 44.)

Palvelun laatu - ydintuote ja oheispalvelut - muodostuu asiakkaan arvioinnin tuloksena jokaisessa prosessin vaiheessa (Lahtinen & Isoviita 2001, 45). Grönroos (2001, 100 - 102) esittää, että asiakas määrittelee kokemansa palvelun laadun teknisen ja toiminnallisen ulottuvuuden kautta. Tekninen laatu tarkoittaa mitä asiakas saa, toiminnallinen laatu määrittelee miten asiakas palvelun saa ja asiakkaan kokema laatu muodostuu teknisen ja toiminnallisen laadun yhdistelmästä.

Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun vaikuttaa myös asiakkaan odotukset laadusta. Laadun voidaan ajatella olevan hyvä, jos asiakkaan odotus laadusta ja kokemus siitä ovat samalla tasolla. Asiakkaan odotuksiin puolestaan vaikuttaa organisaation markkinointiviestintä myynti, imago, suusanallinen viestintä, suhdetoiminta sekä asiakkaiden tarpeet ja arvot. (Grönroos 2001, 105.)

Palvelun laatutaso on seurausta palveluilmapiiristä, palvelupaketeista ja palvelun tuotantoprosessista. Tämän seurauksena kehitettäessä palvelun laatua, on kehitettävä palvelujärjestelmän kolmea osiota: palveluilmapiiriä, palvelupakettia ja palvelujen tuotantoprosessia. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45.)

Palvelun kokonaislaatu muodostuu siis teknisestä sekä toiminnallisesta laadusta ja siihen vaikuttaa asiakkaan odotukset laadusta. Tekninen laatu tarkoittaa Lahtinen & Isoviidan (2001, 42 - 44) määrittelemää ydin- sekä oheispalveluista koostuvaa palvelupakettia ja toiminnallinen laatu puolestaan viittaa palveluilmapiiriin ja palvelun tuotantoprosessiin. Palvelun kokonaislaadun muodostuminen on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1: Palvelun kokonaislaadun muodostuminen (Lahtinen & Isoviita 2001, 42 - 44; Grönroos 2001, 100 - 105).

Palvelun laadun näkökulmasta Solakallion asumisyhteisön kokonaislaadun voidaan ajatella muodostuvan asukkaan odotuksista sekä teknisen laadun ydinpalvelusta, joihin voidaan lukea välttämättömimmät palvelut (asuminen kahden hengen huoneessa, peseytymismahdollisuus, ruoanlaittomahdollisuus, pyykinpesumahdollisuus) sekä oheispalveluista (muut palvelut kuten television ja tietokoneen käyttöoikeus, lehtitilaus, saunomismahdollisuus, liinavaatehuolto, päiväkeskuksen toiminta, ryhmät, yhteinen toiminta, mahdollisuus ohjaajien yksilölliseen tukeen). Lisäksi kokonaislaatuun vaikuttaa toiminnallinen laatu, joka puolestaan muodostuu Solakallion asumisyhteisön palvelukulttuurista sekä palvelun tuotantoprosessista: palveluympäristöstä, henkilöstön palvelukyvykkyydestä sekä muista asukkaista.

### 3.3 Palvelun laatu päihdehoidoissa

Norfjaern, Rundmo & Holen (2010, 46 - 64) tutkivat päihdeasiakkaiden myönteisiä ja kielteisiä havaintoja hoidosta sekä toipumisesta. Asiakkaiden myönteiset havainnot (53 %) hoidon osalta liittyivät:

- suhteesta henkilökuntaan sekä muihin potilaisiin (23 %)
- terapiaan ja interventioihin (18 %)
- osallistumiseen (6 %)
- jälkihoitoon (4 %)
- laitoksen sääntöihin (2 %)
- ilmapiiriin (1 %).

Asiakkaiden kielteiset havainnot (47 %) hoidon osalta liittyivät:

- suhteesta henkilökuntaan sekä muihin potilaisiin (13 %)
- laitoksen sääntöihin (8 %)
- terapiaan ja interventioihin (7 %)
- jälkihoitoon (6 %)
- ilmapiiriin (4 %)
- laitoksen resursseihin (3 %)
- asettumiseen (3 %)
- stigmatisointiin (2 %)
- osallistumiseen (1 %).

Tutkimuksen tuloksissa korostui sosiaalisen ilmapiirin merkitys; asiakkaiden sosiaaliset suhteet sekä henkilöstöön että muihin asiakkaisiin. Hoidon laatua arvioitaessa painottuu siis terapeutisen yhteistyön merkitys, jonka tärkeimpiä ominaisuuksia on molemmin puoleinen kunnioitus, ymmärtäminen ja saatavuus. Koskien asiakkaiden välisten suhteiden vaikutusta, tutkimuksessa esitetään motivaatioon ja sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä, tosin tutkimus suosittelee tältä osin jatkotutkimuksia. (Norfjaern ym. 2010, 46 - 64.)

#### 4 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Helsingin A-killan Solakallion asumisyhteisön toiminnan kehittämiseksi. Toiminnan kehittämisen osalta valikoitui asiakasnäkökulma päihdetutkimuksiin kohdistuneen kritiikin sekä palveluiden suunnittelun ja kehittämisen lähtökohta asiakkaasta käsin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Helsingin A-killan Solakallion asumisyhteisön asukkaiden taustatietoja, tavoitteita ja ongelmia, palvelutarpeita, odotuksia sekä kielteisiä ja myönteisiä kokemuksia ja kehittämissuhteita koskien Solakallion asumisyhteisöä.

##### 4.1 Tutkimuskysymykset, teemat ja haastattelurunko

Tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Mitkä ovat Solakallion asukkaiden taustatiedot?
- Millaisia tavoitteita ja ongelmia asukkailla on ja millaista tukea he tarvitsisivat?
- Millaisia odotuksia asukkailla oli heidän saapuessaan Solakallioon?
- Millaisia kielteisiä kokemuksia/mielipiteitä asukkailla on Solakalliossa asumisesta?
- Millaisia myönteisiä kokemuksia/mielipiteitä asukkailla on Solakalliossa asumisesta?
- Millaisia kehittämissuhteita asukkaat esittävät?

Tutkimuskysymysten perusteella tutkimuksen teemat ja haastattelurunko muodostui alla olevaksi:

#### 1. Taustatiedot

- Ikä
- Kansalaisuus
- Toimeentulo
- Päihteiden käyttö (milloin alkanut, mitä ja kuinka paljon tällä hetkellä, tavoite päihteiden käytön suhteen)
- Milloin ja miksi muuttanut Solakallioon

#### 2. Palvelutarpeet

- Nykyiset tavoitteet elämässä
- Nykyiset ongelmat elämässä
- Millaista tukea tarvitsisi tavoitteiden toteutumiseksi
- Millaista tukea saanut mahdollisesti aiemmin ja minkä kokenut/arvelisi olevan hyödyllistä

#### 3. Kokemuksia Solakalliossa asumisesta

- Odotukset saavuttaessa Solakallioon
- Kielteiset kokemukset/tekijät Solakalliossa asumiseen liittyen
- Myönteiset kokemukset/tekijät Solakalliossa asumiseen liittyen

#### 4. Asukkaiden kehittämisehdotukset

- Ratkaisuja kielteisiin kokemuksiin
- Muita kehittämisehdotuksia

### 4.2 Tutkimuksen aikataulu ja toteutus

Asumisyhteisön asukkaille jaettiin tiedote tutkimuksesta lokakuun 2012 alussa (Liite 1). Lokakuun puolessa välissä tutkimuksen tekijä vieraili Solakalliossa vastaamassa asukkaiden kysymyksiin koskien tutkimusta. Tilaisuudessa asukkaat toivoivat saavansa tutkimuksen kysymykset etukäteen pystyäkseen miettiä vastauksia erityisesti palvelutarpeiden kehittämistä varten. Marraskuun 2012 lopulla asukkaille jaettiin tiedote (Liite 2), jossa esiteltiin muun muassa haastattelujen käytännön toteutusta, haastattelurunko sekä ilmoitettiin toimistotiloissa olevasta ajanvarauslistasta.

Hirsjärvi & Hurme (2009, 72) esittävät, että esihaastatteluja tulisi tehdä useita ja niiden perusteella tulisi testata muun muassa haastattelun runkoa ja aihepiirien järjestystä. Resurssien puutteen vuoksi tutkimuksessa päätettiin tehdä yksi esihaastattelu, jonka perusteella muutoksia ei tullut.

Haastattelut toteutettiin joulukuussa 2012 Solakallion asumisyhteisön kerhotilassa iltaisin ja viikonloppuisin, jolloin päiväkeskus on suljettu ja tila rauhallinen. Haastattelut toteutettiin ajanvarauslistan mukaisesti, jonka jälkeen haastattelija kiersi asumisyhteisössä tiedustelemassa lisää halukkaita haastateltavia. Haastatteluissa ei ilmennyt keskeytyksiä tai muita häiriötekijöitä. Nauhoitukset onnistuivat hyvin ja ne olivat selkeitä äänen laadun osalta. Yksi haastatteluista toteutettiin englannin kielellä, mikä todennäköisesti vaikutti jossain määrin sekä haastateltavan käsityksiin kysymyksistä että haastattelijan ymmärrykseen vastauksista. Edellä mainitun lisäksi kahden haastateltavan suomen kielen taito oli siinä määrin puutteellinen, että haastattelut olivat suurilta osin sisällön suhteen epäselviä ja näiden osalta haastatteluista litteroitiin ne ilmaisut, joiden sisältö oli täysin selvää ja ymmärrettävää.

Opinnäytetyön suunnitelman mukaisesti haastatteluissa oli tarkoitus soveltaa saturaation periaatetta. Saturaatio tarkoittaa aineiston kylläntymistä, sitä että haastattelut eivät tuota enää uutta tietoa tutkimusongelmiin liittyen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87). Haastatteluissa ilmenneiden mielipiteiden samankaltaisuus alkoi näkyä kymmenen haastattelun jälkeen, tosin uudenlaisia kehittämissuhteita ilmeni jatkuvasti. Koska tutkimuksen tarkoituksena oli ennen kaikkea toiminnan kehittäminen asukkaiden näkökulmasta, päätettiin haastattelujen tekemistä jatkaa alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen.

Haastattelujen alussa jokainen haastateltava täytti kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta. Jokainen haastateltava sai haastattelun lopuksi kiitokseksi osallistumisesta Veikkauksen kahden euron arvoisen raaputusarvan. Haastattelut nauhoitettiin ja litterointi suoritettiin loppuun helmikuun 2013 alkuun mennessä. Litteroinnin jälkeen haastatteluista etsittiin ja korostettiin ilmaisuja, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin poikkeuksena haastateltavan ikä, kansalaisuus ja asumisaika Solakallion asumisyhteisössä, jotka koottiin Microsoft Excel -tiedostoon.

Tutkimuksen alustavat tulokset valmistuivat helmikuun lopussa, jonka jälkeen asukkaille jaettiin tiedote (Liite 3), jossa esitettiin mahdollisuutta tulla kuuntelemaan tuloksia yhteiseen kahvitilaisuuteen. Tilaisuuteen osallistuikin useita asukkaita ja tuloksista syntyi keskustelua.

## 5 Tutkimusmenetelmän kuvaus

### 5.1 Tiedonhankintamenetelmä

Helsingin A-kilta ry:n tarpeet - perustiedot, palvelutarpeet, tyytyväisyys ja kehittämissuhteet - tutkimuksen osalta olivat erilaisia pohdittaessa tutkimusmenetelmän valintaa.



Perustietojen ja tyytyväisyyden tutkimiseen olisi soveltunut kvantitatiivinen tutkimus, numeerinen tutkimus olisi ollut myös helppo ja nopea toteuttaa. Sen sijaan palvelutarpeiden selvittäminen ja erityisesti kehittämisehdotusten generointi olisi ollut kvantitatiivisella tutkimusotteella hankalampaa. Olennaista tutkimuksessa oli tuottaa tietoa, jonka perusteella toimintaa voidaan kehittää, jonka vuoksi tutkimusmenetelmän valinta suuntautuu kohti kvalitatiivisia menetelmiä.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2010, 205 - 206) esittävät haastattelun etuja. Haastattelutilanteessa haastateltavalla on mahdollisuus esittää asioita vapaasti ilmaisten asioita kenties odotettua laajemmin ja syvällisemmin. Haastattelussa haastateltava on aktiivinen ja haastattelijalla on lisäksi mahdollisuus selventää vastauksia. Haastattelun etuna on myös se, että se soveltuu arkojen aihepiirien käsittelyyn.

Solakallion asukkaiden taustatietojen selvityksessä käytiin läpi varsin arkoja asioita, muun muassa asunnottomuutta ja päihteiden käyttöä, joten siltä osin haastattelu menetelmänä soveltuu asiakasprofiilia koskevaan tutkimuskysymykseen. Toisaalta Solakallioon asumiseen johtaneista syistä oli mahdollisuus saada haastateltavilta uutta tietoa ja mahdollisesti selventää haastateltavien vastauksia.

Sosiaali- ja terveystarpeiden käyttöä koskevaan tutkimuskysymykseen ei esimerkiksi kyselylomake sen sijaan soveltunut. Palvelutarve käsitteenä oli hankala heikentäen validiteettia, jonka vuoksi palvelutarvetta kysyttiin tarpeiden ja ongelmien kautta. Haastattelutilanteessa haastattelijalla oli mahdollisuus selventää kysymyksiä siten, että haastateltavat käsittivät kysymyksen sosiaali- ja terveystarpeita koskevaksi, niihin tahoihin joihin he itse kokivat tarpeelliseksi lisätä yhteistyötä tulevaisuudessa.

Asiakastyytyväisyyden tutkimiseen olisi soveltunut kyselylomake, haasteeksi olisi noussut kuitenkin muuttujien määrittely sekä mahdollisuus olennaisten muuttujien puuttumisesta. Kyselylomakkeessa ei myöskään olisi ollut mahdollisuutta selvittää mielipiteeseen johtaneita syitä. Koska tutkimuksen tarkoituksena on selvittää myös asukkaiden kehittämisehdotuksia, voidaan haastattelutilanteessa kysyä mielipiteeseen johtaneita syitä sekä asukkaiden ehdotuksia miten tilannetta tai asiaa voitaisiin kehittää.

Haastattelu voidaan toteuttaa ryhmä-, pari- tai yksilöhaastatteluna. Ryhmähaastattelun on hyvä vaihtoehto, jos haastateltavat arastelevat haastattelutilannetta. Toisaalta ryhmädynamiikka saattaa johtaa esimerkiksi dominoivien henkilöiden mielipiteiden korostumiseen ja keskustelusuunnan määrätymiseen. Ongelmaksi saattaa nousta myös haastateltavien päällekkäin puhuminen, joka hankaloittaa nauhoitusten purkua. (Hirsjärvi ym. 2010, 210 - 211.) Tutkimuksessa käsiteltiin arkoja ja henkilökohtaisia asioita, jonka vuoksi yksilöhaastattelu sovel-

tui tältä osin parhaiten tutkimukseen. Ei myöskään ollut syytä olettaa, että haastateltavat erityisemmin arastelisivat haastattelutilannetta. Lisäksi mahdollinen ryhmädynamiikan vaikutus haastattelutilanteisiin on ennalta arvaamaton ja vaikea huomioida tutkimustulosten analyysissä. Edellä mainituista syistä tutkimuksen tiedonhankintamenetelmäksi valikoitui teema-haastattelu, jotka toteutettiin yksilöhaastatteluina.

## 5.2 Aineiston analyysimenetelmä

Taustatietojen osalta kvantitatiiviset muuttujat (ikä, kansalaisuus, toimeentulo, mahdollinen pääpäähde ja asumisaika Solakalliossa) koottiin Microsoft Excel-taulukkoon litteroinnin yhteydessä.

Aineiston laadullisessa luokittelussa ja analyysissä lähdettiin liikkeelle induktiivisesta, aineistolähtöisestä luokittelusta. Tuomi & Sarajärvi (2012, 109) esittävät, että aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä. Tästä syystä luokittelun lähtökohdaksi valittiin tutkimusongelmiin vastaaminen ja analyysiyksiköksi valikoitui ilmaisut. Litteroinnin jälkeen haastatteluista etsittiin lauseita ja ilmaisuja, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin, jonka jälkeen ilmaisut luokiteltiin tutkimuskysymyksien mukaisesti ja niistä etsittiin samankaltaisuuksia, joiden kautta ilmaisut luokiteltiin eri kategorioihin.

Päihteiden käyttö luokiteltiin eri luokkiin, kuten myös käyttöön johtaneet syyt ja tavoitteet päihdekäytön suhteen. Myös asunnottomuuteen johtaneet syyt luokiteltiin erilaisiin luokkiin. Tuomi & Sarajärven (2012, 100) mukaan teoriasidonnainen analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn, johon teoria tuodaan teoria ohjaamaan lopputulosta. Toisaalta Tuomi & Sarajärven mukaan (2012, 100) ei ole täysin selvää, onko silloin kyseessä deduktiivinen vai induktiivinen analyysi. Päihteiden käytön tavoitteissa ilmeni samankaltaisuus muutoksen vaihemalliin, jonka vuoksi edellä mainitut tulokset esitettiin muutoksen vaihemallin mukaisesti.

Palvelutarpeita koskevat ilmaisut (tavoitteet ja ongelmat elämässä sekä käytetyt palvelut) luokiteltiin aineistolähtöisesti ilman teoriasidonnaisuutta.

Myönteisten ja kielteisten tekijöiden luokittelussa ja analyysissä sovellettiin Norfjaern ym. (2010, 46 - 64) tutkimusta päihdeasiakkaiden myönteisiä ja kielteisiä havaintoja hoidosta sekä toipumisesta. Ilmaisut luokiteltiin sen mukaan mihin ne kohdistuivat, jonka jälkeen ne esitettiin teoriasidonnaisesti palvelun kokonaislaadun teorian mukaisesti. Norfjaern ym. (2010, 46 - 64) tutkimuksesta ei sovellettu muuta kuin tutkimustulosten esittämistä eli myönteisten, kielteisten ja kehittämisehdotusten ilmaisujen luokittelua, toisin sanoen esimerkiksi kyseisen tutkimuksen luokkia ei opinnäytetyön tutkimuksessa käytetty.

Kehittämisehdotusten osalta ehdotukset luokiteltiin sen mukaan, mihin ne kohdistuivat, jonka jälkeen ne esitettiin kielteisten ja myönteisten tekijöiden tapaan Norfjaern ym. (2010, 46 - 64) tutkimukseen viitaten.

Luokittelussa laskettiin yhteen eri luokkien ilmaisut, jotka toimivat tulosten numeerisen esittämisen pohjana. Esimerkiksi myönteisten ja kielteisten tekijöiden luokat ja ilmaisujen lukumäärä koottiin Microsoft Excel -tiedostoon.

Tutkimustulosten luokittelun lähtökohtana oli induktiivinen tutkimusote. Luokittelun edetessä yllä mainittujen, teoriasidonnaisten osuuksien yhteys teoriaan, toisin sanoen muutoksen vaihemalliin oli ilmiselvää, jonka vuoksi näiden osalta sovellettiin teoriasidonnaisuutta ja tutkimusotteen painopiste siirtyi edellä mainittujen tutkimuskysymysten osalta deduktion suuntaan.

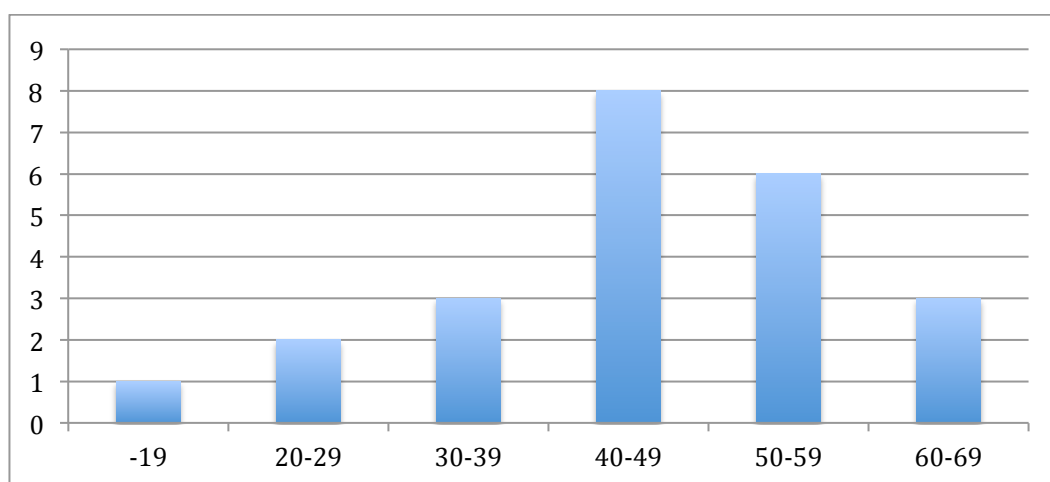
## 6 Tutkimustulokset

Tutkimukseen osallistui 24 asukasta. Yksi haastatteluista jätettiin aineiston ulkopuolelle haastateltavan sekavuuden ja oletettavan päihtymystilan vuoksi, jolloin tutkimuksessa käytetty aineisto muodostui 23 haastattelusta.

### 6.1 Taustatiedot

#### 6.1.1 Haastateltujen ikä ja asumisaika Solakalliossa

Haastatellut olivat 19-65 vuoden ikäisiä. Eniten haastateltuja (8 hlöä) sijoittui 40-49 vuoden ikäluokkaan. Haastateltujen iän keskiarvo oli 45 vuotta ja mediaani 43 vuotta. Haastateltujen lukumäärän jakautuminen ikäluokittain on esitelty kuvassa 2.

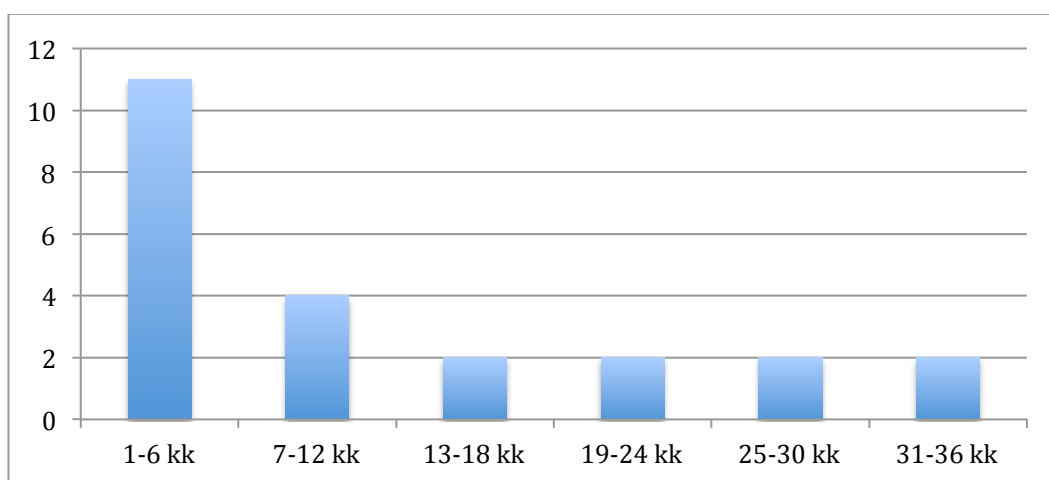


Kuva 2: Haastateltujen lukumäärä jaoteltuna ikäluokittain (n=23 kpl).

Haastatelluista 87 % (20 hlöä) oli suomalaisia ja 13 % (3 hlöä) oli ulkomaalaisia.

Haastatelluista 78 % (18 hlöä) oli työttömiä tai kuntouttavassa työtoiminnassa. Muiden vastaajien osalta suurin osa oli eläkeläisiä, poikkeuksena yksi henkilö, joka oli opiskelija.

Haastatelluista 48 % (11 hlöä) oli asunut Solakallion asumisyhteisössä enintään puoli vuotta. Haastatelluista 35 % (8 hlöä) oli asunut Solakalliossa yli vuoden. Asumisajan keskiarvo oli 12 kuukautta ja mediaani 7 kuukautta. Haastateltujen asumisaika Solakallion asumisyhteisössä on esitetty kuvassa 3.



Kuva 3: Haastateltujen asumisaika Solakallion asumisyhteisössä.

#### 6.1.2 Syyt asunnottomuuteen ja asumiseen Solakalliossa

Syyt asunnottomuuteen luokiteltiin kolmeen luokkaan, joiden määrät olivat pääpiirteissään yhtä suuret. Haastatelluista noin 1/3 (7 hlöä) oli alun perin menettänyt asunnon maksamattomien vuokrien vuoksi. Syinä maksamattomiin vuokriin suurimmalla osalla oli päihteiden käyttö.

*”mä sain sieltä kenkää päihteiden takia.. jäi vuokrat hoitamatta ja asiat hoitamatta.. mä pyörin kavereitten nurkissa nelisen kuukautta ja sit se rupes tympii ja sit mä tulin tänne.. mä menin tohon irtolaisfattaan tohon Hakaniemeen.. sieltä soitin tänne ja meni neljä päivää niin mä tulin tänne”*

Maksamattomien vuokrien lisäksi noin 1/3 (6 hlöä) haastatelluista kertoi asunnottomuuden syynä olleen sosiaaliset syyt, lähinnä ero puolisoista.

*”asuin ex-vaimon luona.. ero tuli.. sit mä asuin yhen kaverin luona vähän aikaa ja sit mä ajattelin et en halua toisen nurkissa olla ja.. tulin tänne Kallion erikoissosun kautta.. oli kolme vaihtoehtoa.. päädyin Solakallioon kun se oli ainoa päihteen vaihtoehto”*

Kolmanteen kategoriaan luokiteltiin sekalaiset tekijät, jotka pääpiirteissään koostuivat suunniteltujen sopimusten peruuntumisesta joko vuokranantajan tai vuokralaisen taholta (7 hlöä).

*”mä jouduin asunnottomaks työpaikan vaihdon takia.. elikkä mulla oli työsuhdeasunto ja kun vaihdoin työpaikkaa niin jouduin siitä asunnosta pois vaikka mulle ensin luvattiin että mä saan jäädä siihen”*

*”päätin et muutan takaisin Helsinkiin mut ku mä en saanut vuokratakuurahoja enkä saanut asuntoa niin jouduin sit asunnottomaks”*

Yksi haastatelluista kertoi luopuneensa asunnosta tarkoituksellisesti.

*”kaksi vuotta sitten olin vuokralla.. irtisanoin sen.. olin juonut itteni niin huonoon kuntoon ja hankkiuduin ihan tahallani asuntolaan”*

Sytä nimenomaan Solakallion valintaan ei tutkimuksessa tiedusteltu. Syitä kuitenkin ilmeni muutaman vastaajan kohdalla: joko Solakallio oli ainoa asuntola, jossa oli vapaita paikkoja tai Solakallio valittiin nimenomaan päihteettömyyden vuoksi. Kahden ulkomaalaisen haastatellun osalta lopullista syytä asunnottomuuteen ei saatu kieliongelmiin vuoksi.

### 6.1.3 Päihteiden käyttö

Päihdeongelman osalta haastateltavien ilmaisut jakautuvat seuraavasti:

- päihdeongelmaa ei ole koskaan ollut 8 kpl
- mahdollinen päihdeongelma 5 kpl
- päihdeongelma muutoksen toimintavaiheessa 5 kpl
- päihdeongelma muutoksen ylläpitovaiheessa 5 kpl

Haastatelluista kahdeksan henkilöä kertoi, ettei päihteiden käytön osalta koskaan ole ollut ongelmaa ja asunnottomuus johtui siis alun perin muista syistä kuin päihteiden käytöstä (esimerkiksi ero puolisoista tai suunniteltujen sopimusten peruuntumisesta).

Mahdollinen päihdeongelma oli viidellä haastatelluista. Kysyttäessä päihdeongelmasta haastateltavat kielsivät sen, mutta haastattelun aikana ilmeni tekijöitä, jotka viittasivat olemassa

olevaan päihdeongelmaan kuten hoitokontaktit päihdehoitolaitoksiin, kykenemättömyys lopettaa päihteiden käyttöä, muiden huomautukset päihdeongelmasta, päivittäinen suurien määrien käyttäminen ja muut päihteiden käytöstä seuraavat ongelmat. Mahdollista siis on, että käsitykset päihdeongelman määritelmästä erosivat toisistaan tai osa haastatelluista oli muutoksen vaihemallin mukaisessa esiharkintavaiheessa, jonka mukaan päihderiippuvainen henkilö ei tunnista ongelmaansa.

Muutoksen vaihemallin mukaisessa toimintavaiheessa oli viisi haastateltavaa. Haastatteluissa vastaajat pohtivat eri keinoja ja tahoja, joiden avulla toteuttaa päihdeettömyyttä.

*”mä oon miettinyt tota vertaistukea ja muuta että a-klinikalla ja aa-kerholla ja kattoo mikä niistä olis paras ja mikä sopis mulle et olis kotosa olo”*

Haastatteluissa viiden haastateltavan päihdeongelma oli muutoksen ylläpitovaiheessa; henkilöt kertoivat päihdeongelmastaan ja keinoista, joiden avulla oli kyenneet lopettamaan päihteiden käytön.

*”mä ajattelin et ei päihteet voi kuulua siihen kuvioon niin mä menin AA:n toimintaan mukaan sitten.. ja siitä se sitten lähti vaan.. 22 vuotta sitten”*

*”oon ollu täysin raittiina puoltoista vuotta.. mutta sitä ei näissä piireissä vielä oikein noteerata.. semmonen 50 vuotta on kai semmonen että voi sanoa että se ei juo enää”*

Suurin osa päihteistä käyttäneistä tai tällä hetkellä käyttävistä kertoi alkoholin olevan pääpaihde (11 hlöä), sekakäytöstä kertoi neljä haastateltavaa.

#### 6.1.4 Tavoite päihteiden käytön osalta

Päihdekäytön osalta tavoitteet jakoutuivat seuraavasti: 4 hlöä ei halunnut muutosta päihteiden käytön osalta, 1 hlö selkeä ambivalenssi kohtuukäytön ja täysraittiuuden suhteen, 5 hlöä tavoitteena kohtuukäyttö ja 5 hlöä tavoitteena täysraittius.

*”mä vetäsin itteni hirteen jos mulla olis joku täysabsolutsysteemitavoite.. et jos mä lasken näin et jos mä alkaisin täysraittiiksi niin mä voin yhtä hyvin päättää et nyt mä en syö saatana.. nää on sellasia asioita joita ei mun ymmärtääkseni kukaan voi päättää.. totta kai mä juon niin kauan kuin rahat riittää ja sit ku loppuu niin sit ei juoda”*

*”mä oon niinku kahen vaiheilla.. järki sanois et se.. et mun pitäis olla absolutisti.. mut sit toisaalta haluaisin olla ja osata olla kohtuukäyttäjä.. mutta tällä hetkellä on ainakin se että en osaisi olla kohtuukäyttäjää”*

*”no silleen et pari olutta voi juoda.. mut silleen fiksuissa rajoissa”*

*”ihan absolutistina.. vaikka kohtuukäyttökkin on joskus onnistunut mutta se on lipsahtanut helposti sitten.. se tuntuu olevan se paras vaihtoehto”*

Päihdeettömän asuntolana Solakallio ei mahdollista päihteiden käyttöä usean kohdalla entiseen tapaan ja vastaajat, jotka halusivat jatkaa päihteiden käyttöä kertoivat lähtevänsä Solakalliosta ja palaavansa takaisin siinä vaiheessa, kun päihdetestit antavat negatiivisen tuloksen.

*”mä tiedän 10 kertaa parempii paikkoja dokaa ja jos mä haluan vetää jotain.. et jos mä vedän.. juon ni en mä haluu tulla mihinkään skarppailee et mä haluan sit rentoutuu.. en mä koe sitä mitenkään ongelmana mä voin olla sit kavereilla.. ja sit tulla kun oon puhdas.. niin mä oon toiminu*

#### 6.1.5 Syitä päihteiden käyttöön

Päihteiden käytön osalta tyypillisiä haastatteluissa ilmenneitä syitä oli nuorena aloitettu keuhko, joka vähitellen oli laajentunut vaikeaksi ongelmaksi sekä eskapismiin viittaavat kuvailut päihteiden käytöstä ja vaikeudet käsitellä ongelmia muilla keinoin kuin päihteillä.

*”mä veikkaan et mä oon ollu 14-16 -vuotias.. et melkeen päivittäin.. mut noin 11 vuotta ollu silleen että pelkkää olutta ja sit se on ollu silleen et se on ollu päivittäistä.. oon juonu kipuun duunivitukseen stressiin ja sit siihen et saisin nukuttua.. se on jotenkin ollu pakokeino se juominen.. et yrittää unohtaa asioita”*

*”mä oon ajatellu et mä en vaan millään muulla tavalla osannu käsitellä elämäni ja tilannetta ku menemällä baariin.. se torjui yksinäisyyttä ja sit siellä on sanomalehdet ja televisio ja biljardipöytä ja sit siellä on olutta.. sitten ku sitä tarpeeks kauan tekee ni huomaa että ei mitään muuta osaakaan.. aina kun tulee joku tilanne et joku ois.. mikä asia tahansa vaikea ni se käsitteleminen aloitetaan nousuhumalalla.. siit tuli semmonen automaatti”*

*”se on ihan kouluiässä alkanut.. ensin viikonloppukäyttö ja sitten kävin töissä ja.. mä oon menettäny ajokortin loppujen lopuksi.. sit lähti työpaikka ja sitten lähti vaimo ja sitten lähti asunto ja lapset.. ja sit tuli kaveripiirin vaihdos.. ihan tää peruskaava mikä oli”*

## 6.2 Palvelutarpeet

### 6.2.1 Tavoitteet ja ongelmat

Haastatteluissa nousi esiin 14 kpl ilmaisuja, joiden mukaan tavoitteena on oma asunto. 9 kpl ilmaisuja koskivat työpaikkaa ja 3 kpl opiskelua. Asunnon hankkiminen miellettiin tavoitteeksi, vaikkakaan sitä ei välttämättä aktiivisesti tavoiteltu.

*”oon mä sitä (asuntoa) miettiny.. mut se on ollu saamattomuutta et mä oon siirrelly ja siirrelly sitä et hoidetaan ens kuussa se.. manjana-tyyliin”*

*”hommais jostain jonkun kämpän.. en mä nyt oo halunnu ees ajatella sitä kämppää.. ei mul nyt ois sinne kämppään muuta ku makuupussi”*

Haastatteluissa ilmeni myös pääkaupunkiseudun vaikea asuntotilanne; hakemuksia on tehty, mutta yksinäisen mieshenkilön on hankala saada asuntoa.

*”kaupungin kämppäjonojen kanssa kun sieltä ei oikein.. en ymmärrä sitä politiikkaa mikä siellä on.. vaikka sinne on hakemukset laitettu joka vuosi 20 vuoden ajalta melkeen niin ei se näytä edistävän yhtään mihkään.. en jaksa sitä nyt miettiä enää”*

Haastatteluissa ilmeni 4 kpl ilmaisuja, joiden mukaan tavoitteena on itsensä toteuttamisen pääasiallisesti erilaisten harrastusten muodossa.

*”en mä oo koskaan päässyt toteuttaa itteeni sil tavalla kun mä oisin halunnut.. pitäis saada paperille jotain sellaisia asioita jotka vois kiinnostaa yhteiskuntaa”*

Muita yksittäisiä tavoitteita oli sosiaalisten suhteiden ylläpito, velkojen maksaminen takaisin, ajokortti ja pääsy asumaan tuettuun asumiseen. Haastatteluissa ilmeni myös lannistumista ja toivottomuutta.



*”ei mulla oo oikeastaan mitään.. en mä odota enää mitään.. päivä kerrallaan.. nyt ku alkaa olla tän ikänen ni alkaa silleen totuus lyömään päin naamaa et täs on niinku nähny kaiken näköstä.. et kyl täs on aika lyöty olo.. et ei oikein osaa odottaa elämältä yhtään mitään”*

Nykyisiin ongelmiin haastatteluissa ei suoraan esiin tuotu paljoakaan tai ongelmiksi mainittiin muissa yhteyksissä mainitut asunnon tai työpaikan tarve, mielenterveysongelmat tai päihdeongelma.

*”no ne on niin pikkujuttuja mitä ollu aiemmin”*

*”lompakko on melkeen tyhjä.. se on ainoa ongelma”*

*”nyt mulla menee niin hyvin.. et se vaakakuppi on niinku.. et jos on valo ja pimeys niin sitä pimeyttä ei enää ole ollenkaan”*

#### 6.2.2 Tuen tarve

Tarvittavan tuen osalta haastatteluissa esiintyi näkemyksiä siitä, että tukea ei tarvita tai että kaikki voitava on tehty tavoitteiden saavuttamiseksi.

*”mulla on tietoa näistä asioista mä oon 8 vai 9 kämppää ollu asunnoton et mulla on perustieto miten nää asiat etenee.. jos joku tulee jutteleen niin totta kai sit jutellaan näistä asioista.. mä en tarvitse mitään opastusta mä osaan asioita enemmän”*

*”kaikki mitä sen eteen voi tehdä on tehty.. ei nyt auta muu kuin odotella.. noi rahajutut on aina semmosia et jos nyt joutuu olemaan jonkun sossun asiakkaana niin siinähan nyt saa aina sitten toimitella niitä lippuja ja lappuja ja aina joku liite puuttuu.. ja sitten ne rahat tulee miten sattuu.. nähän on tämmösiä käytännön juttuja”*

Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta lähes kaikki vastaajista joko käyttivät tai olivat jossain elämänsä vaiheessa käyttäneet sosiaalitoimen apua taloudellisen tilanteen vuoksi. Taloudellinen tuki myös koettiin hyödylliseksi.

*”sosiaalivirasto.. olenhan mä ollut ties kuinka monettako kertaa mä olen niiden kanssa tekemisissä.. niin kyllä mä olen saanut tarvittavan sieltä joka kerta.. mä olen siis ottanut yhteyttä vasta sitten kun on ihan pakko”*

Haastatteluissa ilmeni, että 13 hlöä oli käyttänyt tai käytti tällä hetkellä päihdepalveluja. Mainittuja päihdepalveluja oli katkaisuhuolto, keskustelut, jatkohoitopaikat ja itseapuryhmät, jotka kaikki koettiin hyödylliseksi.

*”se oli rehellisyys ehkä.. et piti olla rehellinen.. ja sit siel oli hyvä henkilökunta.. et kyl siel ihminen aika paljon muuttuu et arvot tulee uuteen järjestyseen.. ja pystyy päivässä olee kolmekin tuntii ittensä et loppuaika menee sit niissä rooleissa.. se muutti mun elämän”*

Psykiatristen palvelujen osalta 8 hlöä oli käyttänyt tai käytti erilaisia palveluja (muun muassa sairaalahoito ja/tai psykiatrin poliklinikka) ja palvelut koettiin hyödyllisiksi.

*”julkisen sektorin psykiatria on ihan hyödyllistä”*

*”keskustelu useammankin lääkärin tai psykologin kanssa.. ni kyl siitä jonkin verran on hyötyä”*

Haastatelluista kahdeksan henkilöä kertoi myös käyvänsä joko kuntouttavassa työtoiminnassa tai asioivansa Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa Duurissa. Kuntouttavan työn koettiin myös tukevan päihhteettömyyttä.

*”niin et jos sä joka päivä käyt jossain piireissä ja puhutaan siit alkoholista.. mulle sopii niinku kuntouttava duuni jos sä teet jotain mielekästä ni sä et ajattele sitä viinaa.. mut jos sä joka päivä sitä.. puhut viinasta ja elämä pyörii siinä sen ongelman ympärillä ja ne ihmiset on samassa veneessä ja.. mua se ahdistaa”*

Muita erikseen hyödyllisiksi mainittuja tekijöitä oli oma-aloitteinen ja itsenäinen psykoedukaatiota muistuttava tiedonhankinta sekä lapsuudessa ollut tukihenkilö.

*”mä itse aloin lukemaan psykologian ja psykiatrian kirjoja.. mä halusin itse kattoa että mitä asioista selitetään.. se autto hahmottomaan ajatuksia”*

*”mulla oli sosiaaliviraston kautta semmonen tukihenkilö koska mun äiti teki paljon töitä ja se oli yksinhuoltaja.. mulla oli tukihenkilö.. käytti mua elokuvissa käytiin leffassa ja se teki ruokaa teki pitsaa ja näin”*

### 6.3 Odotukset, myönteiset ja kielteiset tekijät

#### 6.3.1 Odotukset saavuttaessa Solakallioon

Haastatteluissa ilmeni, että suurimmalla osalla haastatelluista oli Solakallioon saavuttuaan neutraali tai positiivinen kokemus verrattaessa odotuksia ja ensimmäistä kokemusta Solakallion asumisyhteisöstä. Moni haastatelluista vertasi kokemusta aikaisempiin asumismuotoihin ja tyypillistä haastatteluissa oli, että odotukset olivat vähäisiä johtuen kokemuksista aikaisemmista asuntoloista. Tästä johtuen kokemuksille ominaista oli joko neutraali tai positiivinen suhtautuminen Solakallion asumisyhteisöön.

*”Hietaniemessä kun joutuu yöt kuuntelemaan sitä ja mieltii miten menee vesisaan kuin ei oo kalastajakahluusaappaita niin kyllä hermot lepäs”*

*”ajattelin että se on asuntola asuntoloiden joukossa”*

*”positiivisesti yllättynyt miljööstä”*

Haastatteluissa ilmeni myös tyytyväisyyttä asuinpaikan saamisesta.

*”mä olin hirveän innostunut siitä että sain asunnon.. siis katon pään päälle”*

Muutamissa haastatteluissa ilmeni kokemuksia, joiden mukaan odotukset eivät täyttyneet.

*”periaatteessa nyt se et olis saanu oman huoneen.. mut mulla on käyny kyl hyvä munkki siinä suhteen et mul on ollu kaikki huonekaverit yhtä lukuun ottamatta ollu hyviä”*

*”ehkä uudempi rakennus mutta että.. kyllä mä tos vähän katoin kun mä tulin tähän pihaan.. et miten tää on pystyssä vielä”*

### 6.3.2 Kielteisiksi koetut tekijät

Kielteisiä ilmaisuja nousi haastatteluissa esiin 93 kpl ja ne jakautuvat alla olevan taulukon mukaisesti.

| Kielteiset tekijät                           | kpl       | %            |
|--|-----------|--------------|
| Muut asukkaat                                | 45        | 48 %         |
| Asuinhuoneet                                 | 16        | 17 %         |
| Tilojen ja irtaimiston huono kunto           | 10        | 11 %         |
| Päihdetestit ja päihhteettömyys              | 6         | 6 %          |
| Yleiset tilat                                | 4         | 4 %          |
| Ei avaimia ulko-oviin                        | 3         | 3 %          |
| Siivousalueet                                | 3         | 3 %          |
| Henkilökunta                                 | 2         | 2 %          |
| Edullisen ruokailumahdollisuuden puuttuminen | 1         | 1 %          |
| Hinta  | 1         | 1 %          |
| Imago  | 1         | 1 %          |
| Puuttuva yhteisöllisyys                      | 1         | 1 %          |
| <b>Yhteensä</b>                              | <b>93</b> | <b>100 %</b> |

Lähes puolet kielteisiksi mainituista tekijöistä liittyivät muihin asukkaisiin ja jakautuvat seuraavasti:

| Muut asukkaat                                      | kpl       | %            |
|--|-----------|--------------|
| Epäsiisteys  | 7         | 16 %         |
| Päihteiden käyttöön liittyvät                      | 6         | 13 %         |
| Henkinen väkivalta                                 | 4         | 9 %          |
| Levottomuus ja aggressiivisuus                     | 4         | 9 %          |
| Muiden asukkaiden huonovointisuus                  | 4         | 9 %          |
| Siivousalueiden hoitaminen                         | 4         | 9 %          |
| Ei tunneta muita asukkaita                         | 4         | 9 %          |
| Asukkaiden erilaisuus ja suuri vaihtuvuus          | 3         | 7 %          |
| Tupakointi muualla kuin sille osoitetulla alueella | 2         | 4 %          |
| Vaatimukset ja yhteisten asioiden hoitaminen       | 2         | 4 %          |
| Varastelu  | 2         | 4 %          |
| Asukkaiden jakautuminen eri ryhmiin                | 2         | 4 %          |
| Ulkomaalaisiin kohdistuvat                         | 1         | 2 %          |
| <b>Yhteensä</b>                                    | <b>45</b> | <b>100 %</b> |

Epäsiisteyden osalta joidenkin asukkaiden käyttäytyminen yleisissä tiloissa koettiin kielteiseksi, kuten omien jälkien siivoamatta jättäminen sekä huonetoverin epäsiisteys ja -hygieenisuus. Päihteiden käyttöön liittyviä kielteisiä ilmaisuja ilmeni 6 kpl ja ne liittyivät joidenkin asukkaiden päihteiden käyttöön Solakalliossa, päihteiden tarjoamiseen sekä mahdolliseen uhkailuun ilmiantoon liittyen.

*”ku ohjaajat lähtee kotia.. silloin satunnaisesti huomaa et viina alkaa haista silloin”*

*”et porukka dokaa salaa huoneessa yöllä tai vastaavaa.. haisee viinalle ja muuta.. tai tulee kännissä heti kun valvojat on lähteny.. ja sit kun ite ollu selvin päin niin se vähän provosoi dokaamaan kun humalaisia näkee”*

*”tulee sellasta et mä vedän sua turpaan jos sä vasikoit”*

Päihteisiin liittymättömiä, henkiseen väkivaltaan viittaavia ilmaisuja nousi esiin 4 kpl ja ne liittyivät yleiseen uhkailuun, pilkkaamiseen, rasismiin sekä tahalliseen kiusantekoon.

*”ei se varmaan oo tajunnu sitä kuinka paljon pilkkaa koko ajan”*

Myös muiden asukkaiden yleinen levottomuus ja aggressiivisuus koettiin kielteisenä.

*”täällä on myös semmosia sekopäitä.. en minä oo kärsiny koska valvontaa on sen verran.. minä en mitään täysin hullua täällä koskaan nähny.. mutta on joidakin ihmisiä jotka.. saa aikaan levottomuutta kaikessa koko ajan”*

Joidenkin asukkaiden huonovointisuus aiheutti huolta; asukkaiden eristäytyneisyys, sulkeutuneisuus ja masentuneisuus koettiin vaikeaksi.

*”täälläkin on niin paljon ihmisiä ketkä vaan makaa kopeissa ja oikeesti niinku näkee 10 kilometrin päähän et kärsii.. näissä paikoissa on paljon.. aika monelta häviö oma-aloitteisuus.. et niinku jämähtää”*

*”osa on sulkeutunu tosi pahasti.. yllätyin kun se viimeks vastas vaikkei aiemmin oo.. et olin tyytyväinen kun se vähän aukes.. tuntuu varmasti pahalta olla ittensä kanssa ikinä koskaan puhumatta kenellekään tai mitään sanoa”*

Siivousalueiden hoitaminen ja niissä koetut ristiriidat aiheuttivat harmia; joidenkin asukkaiden aloitekyvyttömyys ja siivousalueen huono hoitaminen koettiin kielteisiksi tekijöiksi.

*”kämppiksestä ei kyllä ole mitään apua siinä ja sitku ne siivousalueet on sillä tavalla yhteisiä että ne pitäisi tavallaan kahteen pekkaan hoitaa.. niin ei siitä ole mitään apua kyllä mä tulen sen siivoamaan mutta se on mulle niinku.. sellanen.. mä odotan et joku alkaa mulle sanomaan että milloinkas tää niinku siivotaan et sun vuoro”*

4 kpl ilmaisua liittyi siihen, että muita asukkaita ei tunneta nimeltä eikä heistä tiedetä mitään. Asukkaiden erilaisuutta ja asukaskunnan suurta vaihtuvuutta koskien ilmeni haastatteluisissa 3 kpl ilmaisuja, joiden mukaan huumeiden ja alkoholin käyttäjät tulisi hoitaa eri paikoissa ja päihdetaustaton henkilö halusi pysyä erillään päihdeongelmallisista asukkaista. Suuren asukaskunnan vaihtuvuuden vuoksi eräs haastateltavista ilmaisi, että ei tämän vuoksi halua solmia liian hyviä ystävyysuhteita muihin asukkaisiin.

Muut muihin asukkaisiin kohdistuvat kielteiset ilmaisut koskivat tupakointia muulle kuin sille varatulla alueella (2 kpl), jatkuvat vaatimukset ja yhteisten asioiden hoitamatta jättämistä (2 kpl), varastelua (2 kpl), asukkaiden jakautumista eri ryhmiin eli päihteiden käyttäjiin ja niitä käyttämättömiin asukkaisiin (2 kpl). Ulkomaalisiin kohdistuvia kielteisiä ilmaisuja ilmeni 1 kpl ja se koski ulkomaalaisten sopeutumista asukaskuntaan sekä yhteisen kielen puuttumista.

Toiseksi eniten kielteisiä ilmaisuja nousi esiin kahden hengen asuinhuoneita koskien (16 kpl). Haastattelujen mukaan huoneet ovat ahtaita ja yksityisyys puuttuu kokonaan. Huonetoveri pitää jatkuvasti huomioida ja ilmapiiri kiristyy erilaisten tapojen tai esimerkiksi vuorokausirytmien vuoksi. Erityisen hankalaksi tilanne muodostuu mikäli huonetoverin kanssa ei tulla toimeen tai ilmenee erimielisyyksiä.

*”kun olis vaan vähän enemmän tilaa noissa huoneissa ni sit ei ois ihan niin lähellä toisen kaa”*

*”et jos se on vähänkin semmonen ihminen kenen kanssa ei tuu toimeen tai jostain ni sehän menee ihan helvetiks tommosessa pienessä kopissa.. kyl toi toisen kanssa asuminen samassa huoneessa ni kyl se on aika raskasta sillee vaik on hyvä kämppekaveri.. sä joudut kummiskin koko ajan huomioimaan et siin on kahden metrin päässä toinen ihminen.. yksityisyys puuttuu et sitä ei oo.. se omalla tavallaan helvetin raskasta ja kuluttavaa”*

*”tää et on kahden hengen huoneet.. niinhän kaverit sanoo aina ni viihtyvyys on tasan kiinni siitä millanen kämppis sulla on.. se on mun mielestä kaikista isoin tekijä”*

Kielteisiä ilmauksia koskien tilojen ja irtaimiston huonoa kuntoa ilmeni 10 kpl, joiden mukaan tilat ovat huonokuntoiset ja kuluneet, kuten myös kaapit sekä kodin elektroniikka (imurit, televisiot, jääkaapit ja tietokoneet). Myös ruokailuvälineiden määrä koettiin vähäiseksi.

Solakallion päihdetestejä ja päihteettömyyttä koskien ilmeni 6 kpl kielteisiä ilmauksia. Päihdetestin ollessa aiheeton koettiin sen tekeminen harmilliseksi ja päihdetestit koettiin asukkaiden kontrolloimiseksi.

*”suurin osa me ollaan juteltu et tää on pahempi kuin poikakoti periaatteessa.. et kontrolloidaan aikuisia ihmisiä”*

Lisäksi päihdetestit koettiin epäreiluiksi; eri päihteet näkyvät seuloissa eripituisia aikoja ja tämä koettiin epätasa-arvoiseksi.

*”jos oot viikonloppuna polttanut muutaman kerran jos se sattuu näkymään joskus parin tai viidenkin päivän jälkeen.. ja sult otetaan virtsatesti.. niin se on väärin perustein.. sä oot selvin päin ja sit sut pistetään pihalle siitä asiasta.. mutta jos on niitä jotka vetää muuta kamaa niin se on päivä kaks niin niillä ei näy yhtään mitään”*

Päihteettömyyttä koskevat kielteiset ilmaisut koskivat nollatoleranssin mukana tuomaa ehdottomuutta.

*”mä ymmärrän et ei saa tulla kännissä tai viinapullo taskussa.. mut jos sä oot jossain kavereiden kanssa ollu syömässä ja ottanu muutaman kaljan.. ja sit jos puhallat tos jotain.. niin se ehdottomuus on niinku fariseusmaista.. et se ei oo niinku reilua”*

Yleisiin tiloihin kohdistuvia kielteisiä ilmaisuja ilmeni 4 kpl ja koskivat asuinhuoneiden tapan tilojen ahtautta ja harrastetilojen puuttumista.

*”sit on toi kokkisotakin.. toi ruuanlaitto sä tavallaan niinku kunnioitat toisii ihmisii et toisillakin on nälkä mut ku kaikki menee samaan aikaan siihen ni saat melkeen olla kattilankansi kilpenä ja kokkisotaa”*

Asukkailla ei ole avaimia ulko-oviin ja tähän liittyen ilmeni 3 kpl kielteisiä ilmaisuja, joissa käytäntö ymmärrettiin, mutta se koettiin silti rajoittavaksi tekijäksi.

Muita kuin asukkaisiin kohdistuvia kielteisiä ilmaisuja siivousalueita koskien ilmeni 3 kpl. Kielteisenä koettiin yleensäkin siivousalueen kuuluminen asukkaan velvollisuuksiin, erilaiset käsitykset siivoamisen laajuudesta ja tarkkuudesta sekä siivousalueiden hoitamisen ohjeistuksen epäselvyys.

*”lista siivousalueista ja tehtävistä se on paikoitellen hiukan epäselvä.. joutunu selittää et eksä nyt tajuu.. siinä lukee yleiset tilat.. yleisten tilojen roskat ja jätteet.. WC on yleinen tila ja suihkutila.. niinku keittiökin.. et ei oo vaan keittön roskis ja biojäteastia vaan se on myös vessan käsipyyheroskis ja suihkuhuoneen.. ja sitten me on tehty niin et keittiön siivoaja hoitaa myöskin keittiön käsipyyhepaperit ja vessan siivoaja hoitaa vessan käsipyyhepaperit ja suihkuhuoneen sinne.. mut sitä ei lue missään.. uus kun tulee niin sil kestää aikaa et se hahmottaa sen”*

Henkilökuntaa koskevia kielteisiä ilmauksia esitettiin 2 kpl ja ne koskivat henkilökunnan etäisyyttä ja vähäistä kontaktia ohjaajiin.

*”työntekijä on vanhalla puolella mut eihän tuolla toisella puolella koskaan näy muuta ku et käy joskus vähän kattoo et onko paikat siivottu ja muuta.. työntekijät istuu vaan toimistossa ja niillä on oma juttu.. tulis ja kysys vähän et mitä kuuluu”*

Muut yksittäiset kielteiset ilmaisut koskivat edullisen ruokailumahdollisuuden puuttumista, asumisen kallista hintaa, asuntolan imagoa ja sen tuomaa leimaa sekä puuttuvaa yhteisöllisyyttä.

### 6.3.3 Myönteisiksi koetut tekijät

Haastatteluissa ilmeni Solakalliota koskien myönteisiä ilmaisuja 63 kpl ja ne jakautuivat alla olevan taulukon mukaisesti.

| <b>Myönteiset tekijät</b>       | <b>kpl</b> | <b>%</b>     |
|---------------------------------|------------|--------------|
| Palveluun kuuluvat tekijät      | 17         | 27 %         |
| Henkilökunta                    | 11         | 17 %         |
| Päihdetestit ja päihhteettömyys | 10         | 16 %         |
| Ympäristö ja sijainti           | 9          | 14 %         |
| Rauhallisuus                    | 6          | 10 %         |
| Muut asukkaat                   | 6          | 10 %         |
| Yhteinen toiminta               | 3          | 5 %          |
| Vähäinen valvonta               | 1          | 2 %          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>63</b>  | <b>100 %</b> |



Vaikka kielteisissä tekijöissä ilmaistiin tilojen ahtaus ja huonokuntoisuus sekä irtaimiston huono kunto ilmeni myönteisissä ilmaisuissa, että haastateltavat arvostivat palveluun kuuluvia tekijöitä kuten peseytymis- ja saunomismahdollisuutta, pyykinpesu- ja ruoanlaittomahdollisuutta, jääkaappeja ja pakastimia, liinavaatehuoltoa, Internet-yhteyttä, Helsingin Sanomien -tilausta sekä pihalla olevaa grilliä ja grillausmahdollisuutta.

Toiseksi eniten myönteisiä ilmaisuja ilmeni henkilökuntaa koskien (11 kpl). Haastateltavat arvostivat henkilökunnan taholta tulevaa asukkaiden tasapuolista kohtelua, rohkeutta suorittaa päihdetestejä tarvittaessa, apua ja tukea käytännön asioiden järjestelyissä sekä keskusteluja henkilökunnan kanssa.

*”keskustelut ja semmoiset.. ne on ollut tosi hyvä näiden työntekijöiden kanssa.. et just et tukee raittiutta.. et välillä tulee viikonloppuja.. et vähän semmoinen vipinä päällä niin sit keskustelee niin se jotenkin ylläpitää ja tukee sitä raittiutta todella hyvin”*

Päihdetestejä ja päihteettömyyttä koskevia myönteisiä ilmaisuja ilmeni haastatteluissa 10 kpl. Päihteettömyyden koettiin tukevan raittiutta ja rauhallisuutta, päihdetestit ja nollatoleranssi koettiin hyväksi niiden selkeyden vuoksi.

*”nollatoleranssin takii on rauhallisempaa.. mä tiedän 10 kertaa parempii paikkoja dokaa ja jos mä haluan vetää jotain.. juon ni en mä haluu tulla mihinkään skarppailee et mä haluan sit rentoutuu.. en mä koe sitä mitenkään ongelmana mä voin olla sit kavereilla.. ja sit tulla kun oon puhdas.. niin mä oon toiminu”*

*”kyllä se hävetti mut sitten toi että pitää kantaa vastuunsa et ei se mua päätäkään haitannut.. siis se että jäin jäin kiinni ja toi katko ja muuta.. itse asiassa ehkä toivoinkin sitä”*

Solakallion ympäristöä ja sijaintia arvostettiin ja haastatteluissa ilmeni 9 kpl ilmaisuja näitä koskien. Ympäristöä arvostettiin luonnonläheisyyden vuoksi ja toisaalta sen läheisyyttä palveluihin ja kaupunkiin pidettiin myönteisinä tekijöinä. Rauhallisuutta koskien ilmeni 6 kpl ilmaisuja ja rauhallisuuden arveltiin johtuvan nimenomaan sijainnista ja osittain päihteettömyydestä.

*”se on tavallaan itse asiassa piristävää kun on pikkasen eroa tällä ympäristöllä ja sitten jollakin rautatieasemalla”*

*”luonto ja kaikki tää on ihan jees kun ollaan suurkaupungissa.. etuoikeushan tääl on olla”*

*”tää pihapiiri mut kaikki on kuitenkin kävelymatkan päässä.. sijainti on hyvä”*

Muita asukkaita koskevia myönteisiä ilmaisuja ilmeni haastatteluissa 6 kpl. Ilmaisut koskivat mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yksinäisyyden torjuntaan, tukeen ja päivärytmissä pysymiseen.

*”täällä kyllä on juttukavereita.. voi keskustella asioista.. se on hyvä että täällä on semmosia ihmisiä jotka tietää eivätkä tuomitse”*

*”voi puhua ei tarvi olla yksin”*

*”täällä on tietyt rutiinit jotka pysyy yllä.. sillai et ohjaajat tulee kahdeksaan töihin.. et jos sä oot jossain soluluukussa niin se on vähän semmoista.. et sä oot siellä sitten voit olla niinku pari kolmekin päivää iteksesi.. et täällä on siten kuitenkin semmoista elämää että näin.. joku pesee pyykkiä.. pysyy niinku tavallaan tietyssä päivärytmissä.. käy pyykillä ja käy saunassa ja pesulla”*

Myös yhteinen toiminta oli koettu positiiviseksi ja haastatteluissa ilmeni 3 kpl ilmaisuja tätä koskien. Yhteisestä toiminnasta oli jäänyt mukava muisto ja lisäksi sen koettiin tuovan vaihtelua.

*”et tos justiin kun oli noi talkootkin.. et siinäkin huomaa sen vaikutuksen.. et kun on energiaa ja jaksaa ja just sitä toimintaa.. niin se oli erilainen viikonloppu et tosi kivaa niinku et siinä oli kolme päivää sitä puuhastelua”*

Vähäinen valvonta koettiin positiiviseksi 1 kpl ilmaisuissa ja se koski vapautta liikkumisen osalta ja omien asioiden hoitamista.

#### 6.4 Asukkaiden kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksia nousi haastatteluissa esiin 36 kpl ja ne jakaantuivat alla olevan taulukon mukaisesti.

| Kehittämisehdotukset                        | kpl       | %            |
|---|-----------|--------------|
| Toiminnan lisääminen                        | 8         | 22 %         |
| Yhden hengen huoneet                        | 4         | 11 %         |
| Valvonnan lisääminen siivousalueiden osalta | 4         | 11 %         |
| Yhteisöllisyyden lisääminen                 | 3         | 8 %          |
| Tilojen kunnostaminen                       | 3         | 8 %          |
| Irtaimisto                                  | 3         | 8 %          |
| Päihteettömyyden valvonnan lisääminen       | 2         | 6 %          |
| Ruokahuolto                                 | 2         | 6 %          |
| Ongelmien käsittely                         | 2         | 6 %          |
| Valvonnan yleinen lisääminen                | 2         | 6 %          |
| Päihteiden käytön salliminen                | 1         | 3 %          |
| Tupakoinnin salliminen sisätiloissa         | 1         | 3 %          |
| Mahdollisuus jatkoasumiseen                 | 1         | 3 %          |
| <b>Yhteensä</b>                             | <b>36</b> | <b>100 %</b> |

Eniten kehittämisehdotuksissa toivottiin toiminnan lisäämistä (8 kpl). Haastatteluissa ehdotettiin makkaran grillaamisen lisäämistä, saunan lämmitystä useammin, erilaisia retkiä museoihin, näyttelyihin, elokuviin ja Seurasaareen, jääkiekko-otteluissa käymistä, salilla käymistä ja lentopallon pelaamista. Toiminnan lisäämisen ajankohdiksi ehdotettiin erityisesti viikonloppuja, koska tämän arveltiin tukevan päihteettömyyttä.

*”erilaisia tapahtumia ja yhdessä tekemistä”*

*”perjantai ja lauantai kun ne on niin tottumuspäiviä et silloin tulee se juoksujalka vipattaa.. kun se on niin rutiinia.. vaikka sit niinku grillais makkaraa tai muuta et jotain aktiviteettia et siinä ois tekemistä”*

*”vaikka just se et ois perjantainakin se sauna”*

*”vaikka kimpassa et jokainen laittais euron kaks niin saatais useempi makkara-paketti ja ois vaikka jotain lämmintä mehua talvella tai muuta et pystyis tos ulkona olee talvella.. et se ajais sitä porukkaa kimpaa”*

*”jotain yhteistä tekemistä.. vois käydä vaikka jossain.. vaikka museoissa tai jossain.. niinku kävis yhdessä tekis tekis jotain.. ehkä siin ois kehittämisen vaa-  
raa.. sekin on rahakysymys vissiin.. tai ei välttämättä.. ei tonne seurasareen  
mitään maksa jos sinne lähtee”*

Toiminnan lisäämisen nähtiin siis tukevan päihdeettömyyttä ja yhteisen tekemisen edesautta-  
van yhteisöllisyyden lisäämistä. Yhteisöllisyyden lisäämiseksi (3 kpl kehittämissuhteita) eh-  
dotettiin myös asukkaiden tutustuttamista toisiinsa yhteisökokouksissa ja yksinkertaisesti esit-  
telyllä sekä asukkaiden nimien lisäämistä seinätauluille.

*”kun mä oon ollu esimerkiksi kursseilla niin jokainen esitteli itsensä ne kerto  
nimensä.. et esittely tai joku sellanen.. fläppitaulu tai tupien seinien ulkopuo-  
lella henkilöiden nimet esimerkiksi”*

Toiseksi eniten kehittämissuhteita ilmeni asuinhuoneita koskien (4 kpl) sekä valvonnan li-  
säämistä siivousalueiden (4 kpl) osalta. Asuinhuoneita koskien toivottiin yhden hengen huo-  
neista ja siivousalueiden osalta toivottiin siivouksen tarkkuuden määrittelyä sekä siivouksen  
toteutumisen valvontaa henkilökunnan toimesta.

*”tason vois määritellä et mikä on riittävän hyvin siivottu.. et siihen pitäis  
melkeen henkilökunnan määritellä et mikä.. muuten se menee siihen et mikä  
on kenenkin mielestä hyvin”*

*”et kun täällä on nää siivousalueet niin niihin vois vähän puuttua.. varsinkin  
pesutilojen kohdalla”*

*”pitäis käydä enemmän koluamassa ja ottaa esille vaikka kerran kaksi kuukau-  
dessa ja katsoo ne alueet ja mikä kämppä on minkäkin alla”*

Tilojen kunnostamisen suhteen (3 kpl ehdotuksia) toivottiin huoneiden remontointia, paikko-  
jen kunnossapitoa talonmiehen tai asukkaiden toimesta. Myös irtaimiston suhteen toivottiin  
uudistuksia (3 kpl ehdotuksia), jotka koskivat uusia jääkaappeja, TV-kortteja jokaiseen televi-  
sioon sekä henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvien pesuaineiden hankintaa talon puolesta.

Päihdeettömyyden valvonnan lisäystä henkilökunnan toimesta toivottiin 2 kpl ehdotuksissa.

*”päihdeetön paikka mut minusta se ei oo.. et äijät käy tuolla reissuissa ja  
muuta.. et niitä puhalluskokeita vois olla enemmän.. esimerkiksi silleen et  
tultais aamulla vaikka herättämään et pistäis porukkaa vähän varpailleen et ei*

*elettäis niinku pellossa.. kaikkihan ei siitä tykkään et se menee siihen et on liian tiukkaa ja toisia ahistaa se pahasti.. mut ees kerran kuukaudessa ja just aamulla vaikka kuun alussa kun kaikilla on rahapäivä”*

Myös edullista ruokailumahdollisuutta toivottiin (2 kpl ehdotuksia); muutaman asukkaan aiemmassa asuinpaikassa oli ollut mahdollisuus edulliseen ruokailuun ja vastaavaa mahdollisuutta toivottiin myös Solakallioon.

*”Järjestäisin ruokailun et se vois maksaa sen euron tai jotain.. et olis niinku ruokahuolto”*

Yhteisten ongelmien käsittelyksi (2 kpl ehdotuksia) ehdotettiin yhteisiä kokouksia sekä palautevihkoa.

*”olis helppu puhuu kerran viikossa siellä.. semmosessa pullapalaverissa.. ei tostkaan tuu mitään ku et sä tiedä loppujen lopuks ketä siel on syyllinen mut jos sä alat napisee kaikille ni sä saat semmosen leiman otsaan et toi ei osaa muuta ku napista”*

*”semmonen kirja tai vihko et mikä mättää.. nimettömänä esimerkiksi”*

Valvonnan yleistä lisäämistä toivottiin 2 kpl ehdotuksissa ja ne koskivat ympärivuorokautista henkilökunnan läsnäoloa sekä videokameravalvontaa.

Muissa yksittäisissä kehittämissuosituksissa toivottiin päihteiden (kannabis) käytön sallimista, tupakointia sisätiloissa sekä mahdollisuutta päästä tuettuun asumiseen Solakallion asumisyhteisön kautta.

## 6.5 Tulokset palvelun kokonaislaadun näkökulmasta

Palvelun kokonaislaadun näkökulmasta suurin osa sekä kielteisistä että myönteisistä tekijöistä kohdistuivat toiminnalliseen laatuun. Kielteiset ilmaisut jaoteltiin alla olevan taulukon mukaisesti, jonka mukaan kielteisistä ilmaisuista 20 % koski teknistä laatua ja 80 % toiminnallista laatua.

| <b>Kielteiset tekijät</b>          | <b>kpl</b>  |                                    | <b>kpl</b>  |
|------------------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|
| <b>Tekninen laatu</b>              |             | <b>Toiminnallinen laatu</b>        |             |
| Asuinhuoneet                       | 16          | Muut asukkaat                      | 45          |
| Ruokailumahdollisuuden puuttuminen | 1           | Tilojen ja irtaimiston huono kunto | 10          |
| Hinta                              | 1           | Päihdetestit ja päihteettömyys     | 6           |
|                                    |             | Yleiset tilat                      | 4           |
|                                    |             | Ei avaimia ulko-oviin              | 3           |
|                                    |             | Siivousalueet                      | 3           |
|                                    |             | Henkilökunta                       | 2           |
|                                    |             | Puuttuva yhteisöllisyys            | 1           |
|                                    | <b>20 %</b> |                                    | <b>80 %</b> |
|                                    | <b>18</b>   |                                    | <b>74</b>   |

Kumpaankaan kategoriaan kuulumaton imagoa koskeva yksittäinen kielteinen ilmaisu poistettiin yllä olevasta jaottelusta, koska Grönroosin (2001, 105) mukaan imago vaikuttaa odotuksiin.

Myönteisistä tekijöistä 27 % ilmaisuista koskivat teknistä laatua ja 73 % toiminnallista laatua alla olevan taulukon mukaisesti.

| <b>Myönteiset tekijät</b>  | <b>kpl</b>  |                                | <b>kpl</b>  |
|----------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|
| <b>Tekninen laatu</b>      |             | <b>Toiminnallinen laatu</b>    |             |
| Palveluun kuuluvat tekijät | 17          | Henkilökunta                   | 11          |
|                            |             | Päihdetestit ja päihteettömyys | 10          |
|                            |             | Ympäristö ja sijainti          | 9           |
|                            |             | Rauhallisuus                   | 6           |
|                            |             | Muut asukkaat                  | 6           |
|                            |             | Yhteinen toiminta              | 3           |
|                            |             | Vähäinen valvonta              | 1           |
|                            | <b>27 %</b> |                                | <b>73 %</b> |
|                            | <b>17</b>   |                                | <b>46</b>   |

## 6.6 Tutkimustulosten yhteenveto ja pohdinta

Haastatellut asukkaat olivat lähtökohdiltaan hyvin erilaisia; joukossa oli opiskelijoita, ulkomaalaisia sekä päihde- ja/tai mielenterveysongelmista kärsiviä tai niistä toipuvia henkilöitä. Haastatelluista suurin osa kertoi asunnottomuuden johtuneen alun perin muusta kuin päihdeongelmasta ja tämä kertonee pääkaupunkiseudun vaikeasta asuntotilanteesta kuin myös se, että 35% vastaajista oli asunut Solakalliossa asumisyhteisössä yli vuoden.

*”se on ehkä enemmän siitä että ensin saisi duunin ja sitä kautta olisi helpompi saada asunto.. niinku yksityinenkin vuokranantaja aika paljon katsoo sitä työhommamaa.. et ei se miellytä oikein jos on työtön.. eikä se vuokratakuusysteemiäkään oikein toimi.. kyllä mä olen huomannut sen että kun on soittanut pariin paikkaan niin ne vähän karsastaa sitä.. et olisi lähinnä toivottu jotain opiskelijaa tai työssäkävää”*

Tulosten perusteella vaikuttaa siis, että asukkaat juuttuvat Solakallion asumisyhteisöön ja erilaisia syitä tähän haastattelujen perusteella on vuokra-asuntojen vähäisyys, jonka vuoksi esimerkiksi yksityiset vuokranantajat ovat valikoivampia. Ilmeistä on myös se, että perheelliset ohittavat yksin asuntoa hakevat kaupungin vuokra-asuntojonoissa, joka pidentää asumisaikaa Solakalliossa.

Haastatelluista 65 % oli päihdeongelma jossakin muutoksen vaihemallin mukaisessa luokassa. Tosin ongelmana saattaa olla, että päihdeongelma käsitetään eri tavoin ja ne jotka kielsivät päihdeongelman olemassaolon mielsivät käsitteen eri tavoin. Tässä tapauksessa päihdeongelmaisia vastaajista oli 43 %. Pohdittaessa siis mahdollisia yhteistyötahoja, ehdottaa muutoksen vaihemalli itsessään hoitopaikkoja ja -kontakteja Hirschovits-Gerzin (2011) mukaan. Potentiaalisia yhteistyötahoja, joiden kanssa yhteistyö voitaisiin aloittaa tai sitä voitaisiin laajentaa ilmeni myös haastateltavien mainitsemissa palvelutahoissa kuten sosiaalitoimi, päihdepalvelujärjestelmän katkaisuhoidot, jatkohoidot sekä itseapuryhmät (esimerkiksi AA- ja NA-ryhmät) ja psykiatriset palvelutahot.

Haastatteluissa ilmeni, että päihteiden käyttö oli monen kohdalla alkanut jo kouluiässä vähitellen lisääntyen muuttuen opituksi tavaksi, jolla mahdollisesti käsitellään ongelmia, torjutaan yksinäisyyttä, haetaan mielihyvää ja paetaan todellisuutta. Haastattelujen mukaan päihteiden käyttäjät toimivat tyypillisesti siten, että he lähtivät joksikin aikaan pois Solakalliosta käyttämään päihteitä ja palasivat takaisin esimerkiksi rahojen loputtua tai viikonlopun jälkeen. Kaikki päihteiden käyttäjät eivät tosin ilmeisesti toimi näin, koska haastatteluissa kielteisiksi mainitut tekijät liittyivät muiden asukkaiden käyttäytymiseen kuten päihteiden käyttöön, uhkailuun vasikoimisesta, levottomaan käyttäytymiseen ja aggressiivisuuteen. Tilanne

muodostuu vaikeaksi myös nollatoleranssin vuoksi; Solakallion päihdeettömyys koettiin toistuvasti hyväksi, rauhallisuutta edistäväksi tekijäksi, mutta päihdeiden käyttäjät kokivat nollatoleranssin liian ehdottomaksi. Toisaalta päihdeettömyyden valvonta muuten kuin nollatoleranssilla ja tarvittaessa päihdetestein lienee mahdotonta. Tilanne on vaikea myös silloin, kun asukkaat, jotka yrittävät pysytellä raittiina kokevat houkutusia muiden päihdekäytön tai päihdeiden tarjoamisen vuoksi. Tilanne koetaan houkuttelevana ja oma retkahdus perustellaan muiden päihdekäytöllä, jolloin retkahtaminen on ilmeistä. Päihdeiden käytön valvontaan toivottiinkin lisää valvontaa henkilökunnan toimesta.

Eniten muiden asukkaiden käyttäytymisessä harmitti kuitenkin epäsiisteys ja erityisesti siivousalueiden hoitaminen, joka on yhteisesti hoidettava velvollisuus. Tästä syystä muiden asukkaiden siivousalueiden huolimaton hoitaminen tai kokonaan hoitamatta jättäminen aiheutti kielteisiä ilmaisuja ja vaikuttanee myös osaltaan asumisyhteisön ilmapiiriin ja viihtyvyyteen. Osa haastatelluista koki vaikeaksi ilmaista harminsa suoraan toiselle asukkaalle, jonka vuoksi tältä osin ratkaisuksi ehdotettiin valvonnan lisäämistä, yhteisten ongelmien ratkaisua säännöllisillä yhteisökokouksilla sekä nimetöntä palautevihkoa.

Toiseksi eniten kielteisiä tekijöitä ilmeni kahden hengen huoneita koskien. Huoneet koettiin ahtaiksi ja yksityisyyden puute koettiin hankalaksi varsinkin jos huonotoverin kanssa ilmeni erimielisyyksiä. Tämä epäilemättä aiheuttaa kitkaa ja vaikuttaa asumisyhteisön ilmapiiriin. Toiseksi eniten kehittämisehdotuksissa nousikin esiin toive yhden hengen huoneista.

Eniten kehittämisehdotuksia nousi esiin kuitenkin koskien toiminnan lisäämistä, jonka arveltiin muun muassa tukevan toimintakykyä, tuovan vaihtelua ja tukevan päihdeettömyyttä. Koska kielteisiä ilmaisuja nousi esiin koskien sitä, että muita asukkaita ei tunneta, arveltiin toiminnallisuuden myös siihen, että asukkaat tutustuisivat toisiinsa paremmin. Tämä onkin suositeltavaa, koska myönteisissä tekijöissä ilmeni, että haastateltujen mielestä Solakallion asumisyhteisön hyviä puolia on muun muassa mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen ja vertaistukeen, joka epäilemättä vaikuttaa myös asukkaiden toimintakykyyn ja viihtyvyyteen.

Grönroosin (2001, 105) mukaan laadun voidaan ajatella hyvä, mikäli asiakkaan odotus laadusta ja kokemus siitä ovat samalla tasolla. Suurimmalla osalla haastatelluista oli neutraalit tai positiiviset odotukset Solakalliosta, joten mainittavaa pettymistä palvelun kokonaislaatuun ei ilmennyt ja laadun voidaan siten katsoa olevan hyvällä tasolla. Odotukset Solakallion suhteen olivat pääosin neutraaleja tai positiivisia, joka vaikutti johtuvan myös siitä, että moni asukkaista oli asunut useissa asuntoloissa, joissa nimenomaan päihdeellisyys oli koettu raskaaksi. Lisäksi odotukset olivat melko alhaiset johtuen siitä, että pelkkä asumiseen pääseminen koettiin helpottavaksi.



Palvelun kokonaislaadun näkökulmasta toiminnallinen laatu korostui tutkimuksessa verrattuna tekniseen laatuun. Olennaista ei siis ollut se, mitä asukas saa vaan miten hän sen saa ja tältä osin tutkimuksen yllättävää oli se, että eniten kielteisiä ilmauksia ilmeni muita asukkaita koskien. Toisaalta myös Norfjaern ym. (2010, 46 - 64) tutkimuksessa ilmeni samantyyppisiä tuloksia ja tältä osin lisätutkimusaiheita olisikin toiminnallisen laadun ja erityisesti muiden asiakkaiden merkitys sekä päihde- ja asumispalvelujen palvelun laatuun että mahdollisesti myös vaikuttavuuteen.

Yhteenvetona tutkimuksen tuloksista voidaan sanoa, että yhteisöllä on mahdollisuudet parhaimmillaan tukea yksilöitä yhteisen toiminnan ja hyvän yhteishengen kautta; haastatellut toivoivatkin lisää yhteistä toimintaa ja ilmaisivat toiveita, joiden mukaan he haluaisivat paremmin tutustua toisiinsa. Toisaalta yhteisössä ilmenevät keskinäiset ongelmat erityisesti siivousalueiden osalta ja esimerkiksi yksittäisten asukkaiden epäsiisteys tai päihteiden käyttö vaikuttavat heikentävästi yhteishenkeen. Myös kahden hengen huoneet kiristävät ilmapiiriä vaikeuttaen myönteisen ilmapiirin ja yhteishengen syntymistä. Haastatellut esittivätkin erilaisia ratkaisuja edellä mainittuihin ongelmiin, kuten esimerkiksi valvonnan lisäämistä ja ongelmien ratkaisua säännöllisissä yhteisökokouksissa. Solakallion asumisyhteisön tilat ovat huonossa kunnossa, mutta haastatellut toivat myönteisissä tekijöissä erityisesti esiin Solakallion sijainnin ja luonnonläheisyyden, jonka vuoksi Solakalliolla paikkana on erinomainen, vaikkakin tilat ovat kuluneet ja vaativat remontointia. Jatkotutkimuksen aiheita olisikin asumisyhteisön kehittäminen yhteisöhoidollisempaan suuntaan esimerkiksi toimintatutkimuksen keinoin. Yleisesti palvelun kokonaislaadun arviointi keinona kehittää erilaisia sosiaali- ja terveydenhoidon palveluita tarjonnee useita erilaisia aiheita mahdollisia lisätutkimuksia varten. Mielenkiintoisia aiheita päihdetutkimuksia ajatellen olisi sosiaalisen ympäristön, erityisesti muiden asiakkaiden merkitys toipumisessa.

## 7 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tuomi & Sarajärvi (2009, 140 - 142) esittää, että laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole käytettävissä yksiselitteistä ohjeistusta. Sen sijaan tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin painottuu sen sisäinen johdonmukaisuus. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parannetaan sillä, että tutkimusprosessi on julkinen ja prosessi on raportoitu yksityiskohtaisesti.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2010, 232 - 233) esittävät samantyyppiset tekijöitä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kohentamiseksi, ennen kaikkea tarkkaa selostusta tutkimuksen toteuttamisesta. Olosuhteet, joissa aineisto on tuotettu on raportoitava totuudenmukaisesti ja selkeästi, lisäksi on raportoitava mahdollisista häiriötekijöistä, virhetulkinnoista sekä tutki-

jan itsearviointi tilanteista. Luokittelun osalta on raportoitava luokittelujen perusteet kuten myös perusteltava miten tulosten tulkintaan on päädytty.

Tutkimuksessa on pyritty selostamaan yksityiskohtaisesti tutkimuksen toteutus. Mahdolliset virhetulkinnat liittyivät ulkomaalaistaustaisten haastatteluihin, tosin myös esimerkiksi päihdeongelman käsitteeseen liittynee mahdollisia virhetulkintoja. Aineiston analyysimenetelmänsä on raportoitu luokittelumenetelmät.

Tutkimuksen eettisyyttä koskien Tuomi & Sarajärvi (2009, 125 - 126) esittävät Haaparantaan & Niiniluotoon (1991) viitaten viisi tieteen etiikan peruskysymystä:

- Millaista on hyvä tutkimus?
- Onko tiedon hankinta aina hyväksyttävää?
- Mitä tutkitaan?
- Millaisia tuloksia tutkija saa tavoitella?
- Millaisia keinoja voidaan käyttää?

Hyvän laadullisen tutkimuksen merkittävimpiä kriteerejä on johdonmukaisuus ja laadullinen kestävyys, joka pitää sisällään muun muassa laadukkaan tutkimussuunnitelman sekä asetelman soveltuvuuden kullekin tutkimukselle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127). Tutkimusasetelma on perusteltu johdonmukaisesti; koska tutkimuksen aihe ja tarkoitus liikkuvat asiakasnäkökulmassa, on perusteltua ja jopa välttämätöntä, että sama näkökulma korostuu myös tutkimusmenetelmän valinnassa. Muussa tapauksessa tutkimuksen aihe sekä tarkoitus olisivat tutkimuksen menetelmän kanssa ristiriidassa ja voitaisiin kysyä miksi perustella asiakasnäkökulmaa, jos sitä ei tutkimuksen teossa toteuteta?

Onko sitten tiedon hankinta kyseisessä tutkimuksessa hyväksyttävää? Tutkimustuloksia on tarkoitus käyttää haastateltavien käyttämän palvelun kehittämiseen, he ovat tietoisia asiasta ja tutkimusmenetelmän kautta osallisia palvelun kehittämiseen, joten eettisyyden osalta ei tältä osin esiinny ristiriitaisuutta.

Tutkimusaiheen valinnassa on keskitytty asiakkaan näkökulmaan. Aihetta olisi voitu tutkia myös esimerkiksi henkilökunnan näkökulmasta, jolloin paitsi tutkimustulokset myös tutkimuksen aiheen valinta olisi ollut eettisesti arveluttavaa.

Pohdittaessa millaisia tuloksia voidaan tavoitella, nousi eettiseksi ongelmaksi tutkimuksen taustatietoja koskeva kysymys päihteiden käytöstä sekä allekirjoittaneen rooli tutkijana ja asumisyhteisössä satunnaisia vuoroja tekevänä työntekijänä sekä vuoden 2013 alkaen Helsingin A-killan hallituksen jäsenenä. Solakallion asumisyhteisö on päihteetön asumisyksikkö ja

taustatiedoissa selvitettiin nykyistä päihteiden käyttöä. Jos siis joku haastateltavista kertoi nykyisestä päihteiden käytöstään erityisesti kyseisellä alueella, miten tieto vaikuttaisi työntekijään, joka tietoisena asiasta olisi työtehtäviensä vuoksi velvollinen selvittämään tilanteen ja tarvittaessa irtisanomaan asukkaan asumissopimuksen. Toisaalta päihteistä ja niiden käytöstä koskevat kysymykset ovat perustietoja ja niiden poisjättäminen saattaisi heikentää tutkimustuloksista saatavaa hyötyä. Ongelman ratkaisemiseksi tutkimuksen tekijä siirtyi välittömästi haastattelujen alkaessa ainoastaan tutkijan rooliin kieltäytyen mahdollisista tarjottavista työvuoroista jatkaen kuitenkin tehtävissä haastattelujen päätyttyä. Tämä ratkaisi edellä kuvatun eettisen ongelman. Haastattelut toteutettiin ennen tutkijan liittymistä Helsingin A-killan hallitukseen eikä se missään vaiheessa - tutkijan omasta näkökulmasta - vaikuttanut tutkimukseen tekemiseen tai tutkimustuloksiin muutoin kuin motivoivana tekijänä.

Tulosten luotettavuuden osalta tutkijan rooli tuttuna työntekijänä saattoi vaikuttaa siihen, että osa haastatelluista ei halunnut avoimesti kertoa muun muassa päihdekäytöstään. Toisaalta tuttu henkilö haastattelija saattoi puolestaan vaikuttaa siihen, että haastatellut kertoivat henkilökohtaisista ja vaikeista asioista varsin avoimesti.

Keinojen osalta tutkimuksen menetelmäksi on valikoitunut teemahaastattelu, johon osallistuminen oli vapaaehtoista ja johon suostuttiin kirjallisesti, joten tältä osin ei tutkimuksessa esiinny eettisiä ongelmia. Haastateltuja myös tiedotettiin tutkimuksesta useissa eri vaiheissa ja heillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä.

Tutkimuksen aiheena oli toiminnan kehittäminen asukkaiden näkökulmasta. Asiakkaan näkökulma lienee parhaimpia mahdollisia näkökulmia toiminnan kehittämiseksi erityisesti lisäarvon tuottamisen kannalta. Lisäarvon ja laadun merkitys onkin ymmärretty jo useita vuosia kaupallisella alalla. Sen sijaan julkisilla sektoreilla asiakkaan merkitys on usein jäänyt kehittämisen alle toisarvoiseksi tekijäksi. Tutkimuksen tarkoituksena oli siis myös tuoda esiin näkemystä, jonka mukaan julkisia palveluita hankkiva henkilö on itse asiassa myös asiakas ja siten arvontuotannon määrittäjä ja arvioija. Eettisyyden ja edellä mainittujen syiden vuoksi pyrittiin paitsi tutkimusaiheen valinnassa myös tutkimuksen toteuttamisessa huomioimaan ja kunnioittamaan Solakallion asumisyhteisön asukkaita. Kiitokset siis Solakallion asumisyhteisön asukaille aktiivisuudesta, luottamuksesta, oivalluksista ja kehittämis ehdotuksista. Kiitos myös Solakallion asumisyhteisön henkilökunnalle, joka avusti käytännön järjestelyissä mahdollistamaan näin tutkimuksen toteuttamisen.

## Lähteet

A-Kiltojen Liitto ry. 2012. Selvästi parempi. <http://www.a-kiltojenliitto.fi/> Luettu 11.9.2012.

A-Kiltojen Liitto ry. 2008. Kohti selvästi parempaa A-kiltatoimintaa. A-Kiltojen Liitto ry:n strategia 2009-2018. <http://www.a-kiltojenliitto.fi/etappi/A-Kiltojen%20Liiton%20strategia.pdf> Luettu 10.9.2012

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Halla, S. 2012. Vastaavan asumispalveluohjaajan haastattelu 8.12.2012. Helsingin A-kilta ry. Helsinki.

Halla, S. & Palenius, L. 2012. Vastaavan asumispalveluohjaajan ja toiminnanohjaajan haastattelu 23.5.2012. Helsingin A-kilta ry. Helsinki.

Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. (toim.) 2008. Päihdehoitotyö. 5. Painos. Jyväskylä: Tammi.

Helsingin A-kilta ry. 2012. <http://helsinginakilta.fi/> Luettu 11.9.2012

Hirschovits-Gerz, T. 2011. Palvelut prosessin vaiheisiin? A-klinikkasäätiö. <http://projektit.a-klinikka.fi/huuko/sites/projektit.a-klinikka.fi.huuko/files/LYHYT%20Palvelut%20prosessin%20vaiheisiin%20Tanja%208.9.pdf> Luettu 2.4.2013.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistokustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 5. Painos. Hämeenlinna: Tammi.

Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2011. Kohti asiakkuutta - ihmistä arvostava terveydenhuolto. Keuruu: Duodecim.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Norfjaern, T., Rundmo, T. & Hole, R. 2012. Treatment and recovery perceived by patients with substance addiction. Journal of Psychiatric & Mental Health Nursing. February 2010, Vol. 17 Issue 1, 46-64.

Orford, J. 2008. Asking the right questions in the right way: the need for a shift in research on psychological treatments of addiction. *Addiction*. June 2008, Vol. 103 Issue 6, 875-885.

Salaspuro, M., Kiianmaa, K. & Seppä, K. (toim.) 2003. Päihdelääketiede. 2. Painos. Jyväskylä: Duodecim.

Seppä, K., Alho, H. & Kiianmaa, K. (toim.) 2010. Alkoholiriippuvuus. Hämeenlinna: Duodecim.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. Painos. Vantaa: Tammi.

## Liitteet

|   |    |
|---|----|
| Liite 1 Ilmoitus asukkaille 2.10.2012 - Haastattelututkimus Solakalliossa ..... | 47 |
| Liite 2 Ilmoitus asukkaille 27.11.2012 - Haastattelututkimus Solakalliossa..... | 48 |
| Liite 3 Ilmoitus asukkaille 19.2.2013 - Haastattelututkimus Solakalliossa ..... | 50 |

## Liite 1 Ilmoitus asukkaille 2.10.2012 - Haastattelututkimus Solakalliossa

2.10.2012

### HAASTATTELUTUTKIMUS SOLAKALLIOSSA

Suoritan sairaanhoitajaopintoihini liittyvän opinnäytetyön tutkimuksena, joka käsittelee Solakallion asukkaiden taustoja, mielipiteitä sekä toiveita koskien Solakallion asumisyhteisön kehittämistä.

Tutkimuksen tiedot kerätään haastattelemalla asukkaita. Haastattelut suoritetaan marras- ja joulukuussa 2012. Tutkimustulokset esitellään alustavasti helmikuussa 2013.

Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina ja ne nauhoitetaan suullisten mielipiteiden kirjaamisen helpottamiseksi. Kirjaamisen jälkeen nauhoitetut haastattelut hävitetään ja tulokset esitellään nimettöminä.

Arvion mukaan haastattelu kestää noin tunnin. Haastattelut suoritetaan Solakallion asumisyhteisön kerhotilassa. Haastatteluajat varataan myöhemmin ilmoitettavasta ajanvarauslistasta.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Jokainen haastateltu asukas saa osallistumisestaan Veikkauksen arvan.

Tulen käymään Solakalliossa su 21.10.2012 klo 12 yhteisessä kahvitilaisuudessa, jolloin asukkailla on mahdollisuus esittää kysymyksiä koskien tutkimusta. Kysymyksiä voi esittää myös Solakallion työntekijöille, jotka välittävät kysymykset minulle. Voit myös lähettää kysymyksesi sähköpostitse: [mira.stahl@laurea.fi](mailto:mira.stahl@laurea.fi)

Ystävällisen Terveisin,  
Mira Ståhl, Laurea-ammattikorkeakoulu

---

2nd October 2012

### INTERVIEW SURVEY AT SOLAKALLIO COMMUNITY

I study to become a nurse and shall perform a thesis study regarding Solakallio community. The aim of the study is to gather information about the backgrounds of the inhabitants, and to find out suggestions and opinions in order to develop Solakallio community.

Survey data will be collected by interviewing each inhabitant at Solakallio community in November-December 2012. The tentative results will be presented on February 2013.

Interviews will be carried out individually and they will be recorded in order to facilitate the registration. After the registration the recorded interviews will be destroyed and the results will be presented anonymously.

The estimated duration of an interview is an hour and the interviews are carried out at the Solakallio main building. Interview meetings will be reserved through a list, which will be announced later.

The participation is voluntarily. Each inhabitant will receive a Veikkaus lot for the participation.

If you have any question regarding the survey, I will be at Solakallio on Sunday 21st October at 12 p.m. Questions can also be addressed to Solakallio employees who will forward the questions to me. You can also send your questions by e-mail: [mira.stahl@laurea.fi](mailto:mira.stahl@laurea.fi)

Kind Regards  
Mira Ståhl, Laurea Polytechnic

## Liite 2 Ilmoitus asukkaille 27.11.2012 - Haastattelututkimus Solakalliossa

27.11.2012

### HAASTATTELUTUTKIMUS SOLAKALLIOSSA

Suoritan sairaanhoitajaopintoihini liittyvän opinnäytetyön tutkimuksena, joka käsittelee Solakallion asukkaiden taustoja, mielipiteitä sekä toiveita koskien Solakallion asumisyhteisöä. Tutkimuksen tiedot kerätään haastattelemalla asukkaita. Haastattelut suoritetaan joulukuun 2012 aikana. Tutkimustulokset esitellään alustavasti helmikuussa 2013.

Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina, tilanne on vapaamuotoinen ja keskusteluaiheet etenevät alla olevan haastattelurungon mukaisesti. Haastattelut nauhoitetaan vastausten kirjaamisen helpottamiseksi. Kirjaamisen jälkeen nauhoitetut haastattelut hävitetään ja tulokset esitellään nimettöminä. Ennen haastattelua haastateltava allekirjoittaa kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumista. Tutkimukseen osallistuminen on ehdottoman luottamuksellista, jonka vuoksi tutkimuksen aikana en myöskään työskentele Solakalliossa asumisohjaajan tehtävissä.

Haastattelurunko:

- Taustatiedot: ikä, kansalaisuus, toimeentulo, päihteiden käyttö: milloin alkanut, mitä ja kuinka paljon tällä hetkellä, tavoite päihteiden käytön suhteen. Milloin ja miksi muuttanut Solakallioon.
- Palvelutarpeet: nykyiset tavoitteet ja ongelmat elämässä, millaista tukea tarvitsisi ja millaista tukea saanut aiemmin tai millaisen tuen arvelisi olevan hyödyllistä.
- Solakalliossa asuminen: myönteiset/kielteiset kokemukset.
- Asukkaiden kehittämisehdotukset: ratkaisuja kielteisiin kokemuksiin, muita kehittämisehdotuksia.

Arvion mukaan haastattelu kestää noin tunnin. Haastattelut suoritetaan Solakallion asumisyhteisön kerhotilassa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Jokainen haastateltu asukas saa osallistumisestaan Veikkauksen arvan.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla Solakallion toimintaa kehitetään. Tule mukaan kertomaan kokemuksiasi, mielipiteitäsi, ajatuksiasi ja ideoitasi Solakallion kehittämiseksi. Haastattelujan voit varata toimistossa olevasta ajanvarauslistasta 2.12.2012 alkaen.

Tulen käymään Solakalliossa su 2.12.2012 klo 12 yhteisessä kahvitilaisuudessa, jolloin asukkailla on mahdollisuus esittää kysymyksiä koskien tutkimusta. Mahdollisia tutkimusta koskevia kysymyksiä voi esittää myös Solakallion työntekijöille, jotka välittävät kysymykset minulle. Voit myös lähettää kysymyksesi sähköpostitse: [mira.stahl@laurea.fi](mailto:mira.stahl@laurea.fi)

Ystävällisen Terveisin,  
Mira Ståhl, Laurea-ammattikorkeakoulu



27th November 2012

#### INTERVIEW SURVEY AT SOLAKALLIO COMMUNITY

I study to become a nurse and shall perform a thesis study regarding Solakallio community. The aim of the study is to gather information about the backgrounds of the inhabitants, and to find out suggestions and opinions in order to develop Solakallio community. Survey data will be collected in December 2012 at Solakallio community by interviewing the inhabitants. The tentative results will be presented on February 2013.

Interviews will be carried out individually, the occasion is free and the interview will proceed according to the themes listed below. The interviews will be recorded in order to facilitate the registration. After the registration the recorded interviews will be destroyed and the results will be presented anonymously. Before the interview the interviewee will be asked to sign a form in which he approves to participate the study. Participation in the study is strictly confidential, so I shall not work at Solakallio community during the thesis study.

#### Themes:

- Background information: age, nationality, livelihood, substance abuse: when started, what and how much at the moment, objective in substance abuse. When and why moved to Solakallio.
- Service needs: current objectives and problems in life, what kind of support is needed and what kind of support has received or what kind of support would be helpful.
- Living at Solakallio: positive/negative experiences.
- Ideas and thoughts regarding the development of Solakallio community: solutions to negative experiences, other suggestions.

The estimated duration of an interview is an hour and the interviews are carried out at the Solakallio main building club room.

The participation is voluntarily. Each inhabitant will receive a Veikkaus lot for the participation.

The objective of the study is to generate information in order to develop Solakallio community. Please participate, come and tell your experiences, views, thoughts and ideas in order to develop Solakallio. You can reserve an interview appointment at the office by making a reservation on a list starting on Sunday 2nd December.

If you have any question regarding the survey, I will be at Solakallio on Sunday 2nd December at 12 p.m. Questions can also be addressed to Solakallio employees who will forward the questions to me. You can also send your questions by e-mail: [mira.stahl@laurea.fi](mailto:mira.stahl@laurea.fi)

Kind Regards  
Mira Ståhl, Laurea Polytechnic

### Liite 3 Ilmoitus asukkaille 19.2.2013 - Haastattelututkimus Solakalliossa

19.2.2013

#### HAASTATTELUTUTKIMUKSEN ALUSTAVAT TULOKSET

Suoritan sairaanhoitajaopintoihini liittyvän opinnäytetyön tutkimuksena, joka käsittelee Solakallion asukkaiden taustoja, mielipiteitä sekä toiveita koskien Solakallion asumisyhteisöä. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla Solakallion toimintaa kehitetään. Tutkimuksen tiedot kerättiin haastattelemalla asukkaita joulukuussa 2012 ja aineisto koostui 23:sta haastattelusta.

Tule kuuntelemaan ja keskustelemaan tutkimuksen alustavista tuloksista su 3.3.2013 klo 12 yhteiseen kahvitilaisuuteen.

Mahdollisia tutkimusta koskevia kysymyksiä voi esittää myös Solakallion työntekijöille, jotka välittävät kysymykset minulle. Voit myös lähettää kysymyksesi sähköpostitse: [mira.stahl@laurea.fi](mailto:mira.stahl@laurea.fi)

Lopullinen tutkimus julkaistaan kevään 2013 aikana ja siitä toimitetaan lainattavia kappaleita toimistoon.

Haastattelut mielipiteineen ja ideoineen sisälsivät tärkeää ja hyödyllistä tietoa Solakallion asumisyhteisön toiminnan kehittämiseksi, kiitos kaikille haastatteluun osallistuneille!

Ystävällisen Terveisin,  
Mira Ståhl, Laurea-ammattikorkeakoulu

---

19th February 2013

#### TENTATIVE RESULTS OF THE INTERVIEW SURVEY AT SOLAKALLIO COMMUNITY

I study to become a nurse and shall perform a thesis study regarding Solakallio community. The aim of the study is to gather information about the backgrounds of the inhabitants, and to find out suggestions and opinions in order to develop Solakallio community. Survey data was collected in December 2012 at Solakallio community by interviewing 23 inhabitants.

The tentative results will be presented on 3<sup>rd</sup> March 2013 at 12 p.m. at the at the Solakallio main building club room.

The final study will be published during the Spring 2013 after which you can lend a copy from the office.

Questions regarding the survey can also be addressed to Solakallio employees who will forward the questions to me. You can also send your questions by e-mail: [mira.stahl@laurea.fi](mailto:mira.stahl@laurea.fi)

The interviews contained important and useful information in order to develop Solakallio community. Thanks for all the participants!

Kind Regards  
Mira Ståhl, Laurea Polytechnic