



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

**OSALLISTUJIEN KOKEMUKSIA  
PÄIHDEKUNTOUTUKSEN  
VIIDAKKO-HANKKEESTA**

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveydenhuollonala  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Sairaanhoitajan sv  
Opinnäytetyö  
Syksy 2011  
Reija Korolainen  
Anna Luukkanen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hoitotyön koulutusohjelma

KOROLAINEN, REIJA & LUUKKANEN, ANNA: Osallistujien kokemuksia  
päihdekuntoutuksen Viidakko-hankkeesta

Sairaanhoitajan suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 87 sivua, 27 liitesivua

Syksy 2011

## TIIVISTELMÄ

---

Viidakko-hanke oli päihdekuntoutuksen avopalveluiden kehittämishanke. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Viidakko-hankkeeseen osallistuvien työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksista. Työn tarkoituksena oli kokemusten pohjalta selvittää olivatko Viidakko-hankkeelle asetetut tavoitteet toteutuneet.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Mainiemen kuntoutumiskeskukselle, jossa käynnistyi syksyllä 2010 Viidakko-hanke. Viidakko-hanke on osa Välittäjä 2009 -hanketta ja sen taustalla on valtakunnallinen Kaste-ohjelma. Viidakko-hankkeelle asetetut tavoitteet olivat avopalvelupainotteisuuden lisääminen ja palveluiden monipuolistaminen päihdekuntoutuksessa. Hankkeen oli tarkoitus lisätä asiakkaiden osallisuutta palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa sekä korostaa osallisuutta avopalveluissa. Viidakko-hankkeen pyrkimyksenä oli luoda toimiva, pysyvä ja asiakaslähtöinen sekä kustannustehokas malli päihde- ja mielenterveyspalveluihin.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineiston keräämiseen käytettiin teemahaastatteluja sekä sähköistä Zef-arviointikonetta. Opinnäytetyöhön saatiin vastauksia kahdeltakymmeneltä Viidakko-hankkeeseen osallistujalta, joista seitsemän oli asiakkaita ja kolmetoista oli työntekijöitä.

Opinnäytetyössä saadut tulokset osoittivat, että Viidakko-hankkeelle asetetut tavoitteet olivat toteutuneet. Tulokset pohjautuvat asiakkailta ja työntekijöiltä kerättyihin vastauksiin.

Avainsanat: Viidakko-hanke, Mainiemen kuntoutumiskeskus, päihdehuollon palvelujärjestelmä, päihdekuntoutus, vertaistuki, hyvinvointi teknologia, sosiaalinen media.

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in nursing

KOROLAINEN REIJA & LUUKKANEN ANNA: Participants' experiences of  
substance abuse Viidakko project

Bachelor's Thesis in nursing

87 pages, 27 appendices

Autumn 2011

## ABSTRACT

---

Viidakko was a development project about substance abuse outpatient rehabilitation. The aim of the thesis was to provide information about the customers' and employees' experiences of the Viidakko project. Based on those experiences, the objective of the thesis was to find out if the goals of the Viidakko project were achieved.

The thesis was made as a commission for Mainiemen kuntoutumiskeskus where Viidakko project was started in the autumn of 2010. Viidakko project is one part of the Välittäjä 2009 project and the national Kaste program is behind both projects. The objective of the Viidakko project was to increase outpatient rehabilitation work and diversify it. The project intended to increase clients' involvement in developing and evaluating services and stressed on patients' involvement as a part of the service. The aim of the Viidakko was to create an effective, stable, customer-oriented and cost-effective model for substance abuse and mental health services.

The thesis was accomplished by qualitative research methods. The research material was collected by using theme interview and electronic Zef information collector. The size of the sample was twenty persons that consisted of seven customers and thirteen employees.

The result of the thesis showed that the goals that were set for the Viidakko were achieved from the participants' point of view.

Key words: Viidakko project, Mainiemi remedial centrum, substance abuse service system, substance abuse rehabilitation, peer support, welfare technology, social media

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PÄIHDEHUOLLON PALVELUJÄRJESTELMÄ	3
2.1	Palvelujärjestelmän kehitys ja nykytila	4
2.2	Päihdekuntoutus	4
2.3	Avo- ja laituskuntoutuminen	6
2.4	Vertaistuki	9
2.5	Osallisuus	10
3	HYVINVOINTITEKNOLOGIA	12
3.1	Käynnissä olevia hankkeita	12
3.2	Sosiaalinen media ja sen hyödyntäminen	15
3.3	Sosiaaliset innovaatiot sosiaali- ja terveydenhuollossa	16
4	VIIDAKKO-HANKE PÄIHDEKUNTOUTUSMUOTONA	18
4.1	Viidakko-hankkeen eteneminen	20
4.2	Taustahankkeet	20
4.3	Mainiemen kuntoutumiskeskus	21
5	TUTKIMUSONGELMA JA TAVOITTEET	23
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
6.1	Tutkimusmenetelmä	24
6.2	Tutkimusmuoto ja -rakenne	25
6.3	Aineiston analyysi	28
7	TULOKSET	32
7.1	Hanke työntekijöiden haastattelu	32
7.2	Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijöiden kysely	38
7.3	Asiakkaiden haastattelut	42
8	POHDINTA	46
8.1	Hyvinvointiteknologian hankkeet	49
8.2	Jatkotutkimukset	51
8.3	Työn eettisyys ja luotettavuus	52
	LÄHTEET	55
	LIITTEET	60

## 1 JOHDANTO

Päihdehuoltolain (41/1986, 3 §) mukaan ”Kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päihdehuollon palvelujen ja toimenpiteiden järjestäminen ja kehittäminen kuuluu sosiaalihuollon osalta sosiaalilautakunnalle ja terveydenhuollon osalta terveyslautakunnalle.”

Päihdepalvelut ovat päihteiden käyttäjille sekä heidän läheisilleen suunnattuja palveluita. Ne tarjoavat tukea, apua ja hoitoa sekä kuntoutusta riippuvuudesta eroon pääsemiseen. Määritelmä päihdepalveluista sisältää kaikki sosiaali- ja terveyspalvelut, joita käytetään päihde-ehtoisesti. (Kuussaari 2006, 21.) Päihderiippuvuus eli riippuvuusoireyhtymä määritellään tautiluokitus ICD-10 mukaan seuraavasti: yhden tai useamman aineen käyttö tulee henkilölle huomattavasti tärkeämmäksi kuin aiemmin tärkeät käyttäytymisen muodot. Oireet ilmenevät käyttäytymisen tasolla, sekä älyllisissä ja fysiologisissa toiminnoissa. (Lappalainen-Lehto ym. 2008, 20.)

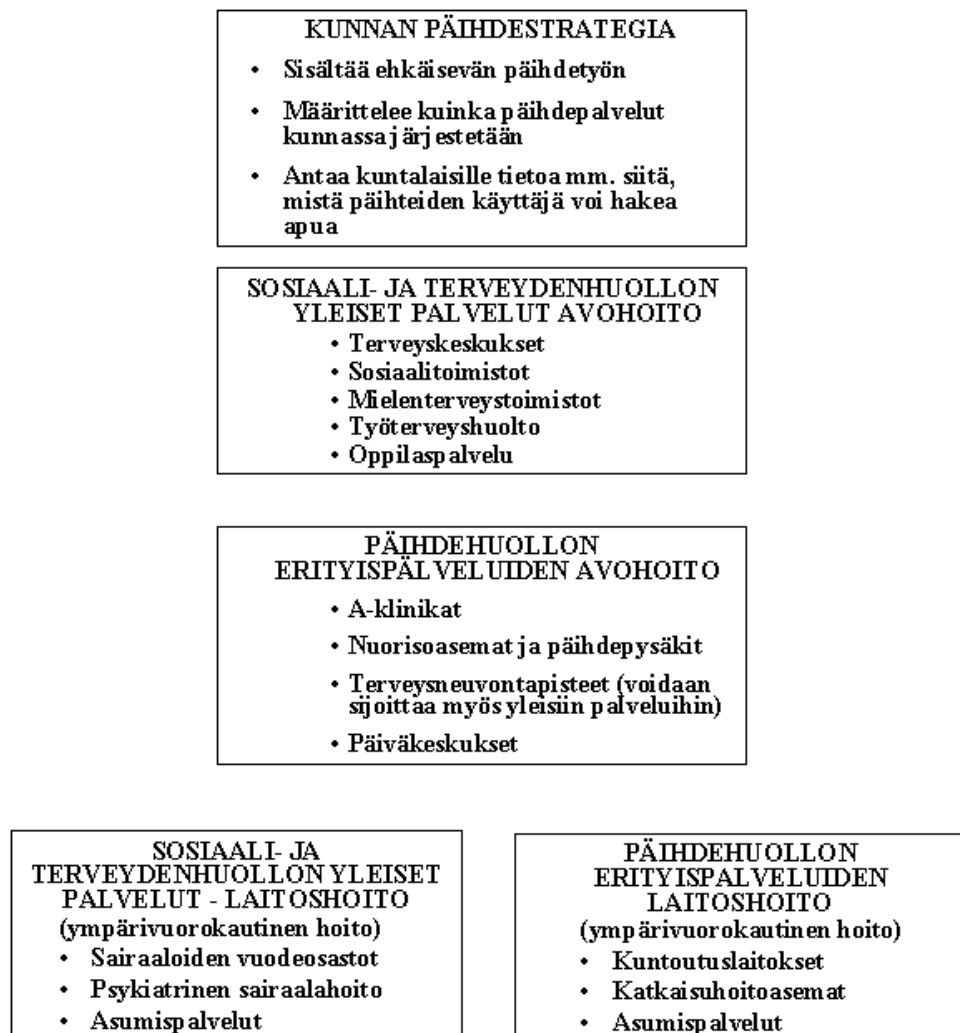
Sosiaali- ja terveyshuollon valtakunnallisen kehittämisohjelman eli Kasteen tavoitteet ohjaavat päihdetyön kehittämistä kunnissa ja seutukunnissa. Tavoitteita ovat: palveluiden kehittäminen laatusuosituksen mukaan, asiakkaiden tasearvoisuus ja oikeudenmukaisuus palveluiden saamisessa sekä alueellisten erojen vähentyminen. Monien kehittämishankkeiden yhteisenä tavoitteena on perus- ja erityispalveluiden lähentäminen. Tavoitteena on myös kuntien perustoimintojen tukeminen. Pohjalla on tarve vahvistaa jo olemassa olevia palveluita ja turvata lähipalveluita kuntalaisille. Pyrkimyksenä on laskea rajoituksia hoitoon pääsystä sekä mahdollistaa palveluita kaikille hoitoa tarvitseville. Hankkeiden lopullisena tavoitteena on juurtua osaksi kunnan toimintaa. Läheskään aina palvelu ei pääse osaksi kunnan palvelujärjestelmää. Tämänlaiset kehityshankkeet ovat yleensä kunnan ulkopuolisen rahoittajan rahoittamia hankkeita. Useasti hankkeen päätyttyä toiminnan loppuminen johtuu rahoituksen puutteesta kunnan taholta. (Kekki & Partanen 2008, 41.)

Opinnäytetyö käsittelee Viidakko-hankkeetta, joka on videoavusteista avokuntoutusta kehittävä hanke. Tutkimuksella pyrittiin keräämään tietoa hankkeen mahdollisuuksista, kehittämisestä ja hyödyistä asiakkaille. Opinnäytetyössä tarkastellaan kaikkien hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia hankkeesta, jotta saadaan monipuolinen käsitys hankkeesta. Opinnäytetyö on osa hankkeen loppuraporttia ja näin ollen hyödyksi koko hankkeelle ja toimeksiantajalle. Opinnäytetyö on vahvasti työelämälähtöinen, joka lisää sen mielenkiintoisuutta. Hankkeella on myös uutuusarvoa, sillä tämän kaltaista avopalvelua Suomessa ei ole aikaisemmin ollut käytössä päihdekuntoutumisessa opinnäytetyön tekijöiden tietojen mukaan. Aiheesta tekijöitä kiinnosti menetelmän sopivuus käytäntöön ja se, että aihetta ei ole aikaisemmin käsitelty.

Opinnäytetyön teoriapohja perustuu päihdehuollon palvelujärjestelmään, päihdekuntoutukseen ja sen eri osa-alueisiin. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään hyvinvointi teknologiaa ja sen piiriin liittyviä muita hankkeita, joita on ollut lähiaikoina käynnissä. Teoriaa on täydennetty kappaleella, mikä käsittelee sosiaalista mediaa ja sen tuomia mahdollisuuksia päihdepalveluihin.

## 2 PÄIHDEHUOLLON PALVELUJÄRJESTELMÄ

Suomessa päihdepalveluiden toimivuudesta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Se määrittelee palveluiden kehittämisen suunnan, valmistelee lainsäädännön ja ohjaa uudistuksia. Se myös valvoo tarjottujen palveluiden laatua Valviran ja aluehallintovirastojen kautta. Kunnat ovat vastuussa päihdepalveluiden järjestämisestä. (Sosiaali- ja terveyspalvelut 2011.) Päihdepalveluiden laatusuosituksissa (2002) kuvataan päihdehuollon palvelujärjestelmän rakennetta kuvion (KUVIO 1) avulla. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 28). Mainiemen kuntoutumiskeskus tarjoaa päihdehuollon erityispalveluita. Ja Viidakko-hankkeessa pyrkimyksenä oli kehittää palvelua päihdehuollon erityispalveluiden avohoidon puolelle.



KUVIO 1. Päihdehuollon palvelujärjestelmä (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 28.)

## 2.1 Palvelujärjestelmän kehitys ja nykytila

Palvelujärjestelmän lähtökohta on julkisen vallan vastuu palveluiden järjestämisestä ja jo lainsäädäntö velvoittaa siihen. Palvelujärjestelmä perustuu kansalaisten oikeuteen riittäviin sosiaali- ja terveystalveluihin eli palveluiden tulee vastata kysyntään. (Raunio 2008, 3, 7.)

Inkeröisen ja Partasen (2005) mukaan suomalaisessa päihdepalvelujärjestelmässä on tapahtunut muutoksia 1990-luvun jälkeen. 1980-luvulla Suomessa oli yksi maailman kattavimmista ja laitosvaltaisimmista päihdehuollon erityispalveluverkostoista. 1990-luvun puolivälistä lähtien kuntien palveluiden ylläpitoon sitoutumisen aste on pienentynyt ja kunnat ovat siirtyneet ostopalveluiden käyttöön. Kunnille on jäänyt tilaajan ja maksajan rooli päihdehuollossa. 2000-luvulle tultaessa akuutti- ja avopalveluiden saatavuus on selvästi heikentynyt, vaikka samanaikaisesti laitosjaksot ovat lyhentyneet. Laitoshoidon keston lyhentymisen myötä on avohoidon tarve lisääntynyt siinä määrin, ettei uusia asiakkaita tunnu mahtuvan järjestelmään. Avohoito on muuttunut luonteeltaan valikoivaksi ja se suosii selkeästi sosiaalisimpia päihdeongelmaisista. (Inkeröinen & Partanen 2005, 15, 22.)

## 2.2 Päihdekuntoutus

Päihdekuntoutus alkaa katkaisu- eli vieroitushoidosta, jonka tarkoituksena on katkaista päihdekierre ja vieroittaa päihteistä. Tämän jälkeen yksilön myönteisiä voimavaroja voidaan lähteä tukemaan kuntoutushoidossa. Kuntoutuminen on kokonaisvaltaista ja pitkälti vuorovaikutukseen ja verkostotyöhön perustuvaa. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 135–136.)

Kuntoutus on jaettu usein neljään alueeseen: lääkinnälliseen, kasvatukselliseen, ammatilliseen ja sosiaaliseen. Tavoitteena on etsiä myönteisiä voimavaroja kuntoutujan toimintakyvyn parantamiseksi. Päihdekuntoutus on perusluonteeltaan sosiaalista. Sosiaalisen kuntoutuksen lähtökohta on sosiaalinen toimintakyky. Se pitää sisällään arkipäivän elämisen taitoja ja kykyä toimia osana yhteiskuntaa. Sosiaalisessa toimintakyvyssä huomioidaan aineelliset, sosiaaliset ja henkiset resurssit. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 171–172.)

Kuntoutushoito voi olla avo- tai laitospuoleista. Hoitomuodoille on kuitenkin yhteistä se, että ne järjestetään mahdollisen vieroitushoidon jälkeen. Kuntoutusjaksojen pituudet vaihtelevat kestoaltaan kuukaudesta vuosiin. Kuntoutus auttaa kuntoutujaa saavuttamaan parhaan mahdollisen toimintakyvyn aktivoimalla ja lisäämällä hänen voimavarojaan. Kuntoutuminen on yksilöllinen kehitysprosessi, jonka tavoitteista sovitaan yhdessä kuntoutujan ja kuntoutustyöntekijöiden kanssa. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 171.)

Ehkäisevää päihdetyötä toteutetaan esimerkiksi alkoholin suurkuluttajilla perusterveydenhuollossa ja työterveyshuollossa mini-interventiolla. Siinä tunnistetaan alkoholin suurkulutus, annetaan tietoa elämäntavan seurauksista ja motivoidaan juomatapojen muuttamiseen. Tärkeää on asettaa asiakkaalle henkilökohtaiset tavoitteet ja antaa ohjeet miten tavoitteisiin päästään. Seuranta tulee järjestää jatkokäynneillä. Puolesta vuodesta vuoteen kestävä mini-intervention on todettu olevan toimiva ja edullinen hoitomuoto. Jakson jälkeen suurkuluttajien todennäköisyys olla kohtuukäyttäjiä on kaksinkertainen verrattuna hoitamattomiin alkoholin suurkuluttajiin. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 50.)

Päihderiippuvuus on voimakas ja/tai pakonomainen halu käyttää päihteitä toistuvasti, vaikka toiminnasta seuraa fyysisistä, psyykkistä tai sosiaalista haittaa. Päihdeiden käyttäjien ja kokeilijoiden mielikuvat sekä kokemukset päihteistä ovat aluksi myönteisiä ja positiivisia. Kukaan heistä ei usko tulevansa päihteistä riippuvaiseksi. Pitkälle edennyt käyttö eli päihderiippuvuus ei enää tuota käyttäjälleen samanlaisia positiivisia tuntemuksia, vaan mielihyvän saavuttamiseksi tarvitaan aina suurempia annoksia. Päihde on yleisnimitys kemiallisille aineille, jotka vaikuttavat käyttäjän psyykkisiin ja fyysisiin toimintoihin, tajunnan tasoon sekä aiheuttavat mielihyvää. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 65.)

Päihdekuntoutuksessa on tärkeää asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus prosessissa. Näitä asioita tullaan käsittelemään opinnäytetyössä vielä laajemmin. Osallisuus on yksi Välittäjä 2009 -hankkeen ja näin ollen myös Viidakko-hankkeen tärkeimmistä tavoitteista. Tavoitteissa pyritään lisäämään asiakkaiden osallisuutta palvelussa. Koska osallisuudella on suuri merkitys, tullaan sen käsitteilyä jatkamaan teoria osuudessa. Päihdekuntoutus pohjautuu asiakkaiden tarpeisiin ja niiden pohjalta tehtyyn kuntoutumissuunnitelmaan, joten työssä palataan asiakaslähtöisyyteen osana päihdekuntoutumista.

### 2.3 Avo- ja laituskuntoutuminen

Avo- ja laituskuntoutuspaikat käyttävät työvälineenä ohjauksessaan erilaisia teoreettisia ideologioita tai uskonnollisia vuorovaikutusmenetelmiä. Niiden rinnalla tai lisäksi tarjotaan lääkehoitoa tai muita lääkkeellisiä menetelmiä kuntoutumisen avuksi. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 133.) Mainiemi on ottanut omakseen Maxwell Jonesin mallin mukaisen demokraattisen yhteisökuntoutuksen, joka perustuu vuorovaikutukseen. (Wahlsten 2011.)

Maxwell Jones (1907–1990) oli skotlantilainen psykiatri, joka oli yksi vuosisadan suurista mielenterveystyön kehittäjistä ja vaikuttajista. Työskennellessään Mill Hill sairaalan tutkimusyksikössä hän havaitsi yhteisön merkityksen osana hoitoa. Jones tunnetaan nimenomaan terapeutin yhteisön uranuurtajana. Yhteisöhoito ja terapeutit yhteisön ympäri maailmaa perustavat toimintaansa Maxwell Jonesin ja hänen työtovereidensa kokemukseen ja teoreettiseen oivallukseen. (Murto 2003.)

Terapeutin yhteisön käsite tarkoittaa sitä, että koko yhteisö, henkilökunta ja asiakkaat ovat ainakin osittain mukana hoidossa ja hallinnossa. Hoitovastuuta ei siirretä lopullisesti asiakkaille. Heille tarjotaan optimaalista vastuuta kuntoutumisestaan heidän kykyjen ja yhteisön tilanteen mukaan. Asiakas- ja henkilöstöryhmien sisäinen ja välinen vapaa tiedonkulku on tärkeää samoin kuin salliva asennoituminen, mikä tukee tunteiden vapaata ilmaisuja. Näiden asioiden toteutuminen edellyttää demokraattista tasa-arvoa. Sosiaalinen oppiminen on kaksisuuntaista kommunikaatiota, joka lähtee sisäisistä tarpeista tai paineista. Se ilmenee tunteiden avoimena ilmaisuna käsittäen lisäksi kognitiivisen prosessin ja oppimisen. (Murto 1991, 11, 14, 19.)

Yhtenä toimivana kuntoutumismuotona käytetään kognitiivis-behavioraalista teoriaa eli motivoivaa haastattelua. Motivoiva haastattelu tarkoittaa päihteiden käyttäjän toimintatapojen muokkaamista hänen omien tarpeiden ja arvomaailmansa pohjalta. Haastattelussa pyritään ohjaamaan päihteiden käyttäjää muutoksessa mutta ei tarjota valmiita ratkaisuja. Jotta keskustelut tuottavat tulosta on ihmisen oltava valmis, halukas ja kykenevä muuttamaan. Motivoivan keskustelun aikana ihmisen halua raitistua herätellään, kasvatetaan ja vahvistetaan luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa. Toiminnan periaatteena on dialoginen vuorovaikutus sekä asiakkaan sisällä ristiriidan voimistaminen ja muutosvalmiuden esiin nostaminen. Ohjaajan tulee hyväksyä asiakkaan vastarinta ja välttää väittelevää keskustelua. Kuntoutujan pystyvyyden vahvistaminen ja välineiden antaminen ovat motivoivan haastattelun toimintatapoja. (Salo-Chydenius 2010.)

Kun henkilö saapuu kuntoutumisjaksolle, hän voi olla päihteiden vaikutuksen alaisena tai selvin päin. Kuntoutuminen alkaa siitä, kun päihteet ovat poistuneet henkilön elimistöstä. Sairaalahoidossa kuntoutuminen etenee askel askeleelta. Vernon E. Johnson on kuvaillut kuntoutumisen vaiheita teoriassaan Johnson's stages of recovery. Sen mukaan päihdeongelmaisen hoito alkaa siitä, kun hän saapuu hoitoon ja myöntää, että hänellä on ongelma. Silloin päihteiden käyttäjä juurruttaa itselleen sen idean, että hän on sairas eikä voi siirtää vastuuta päihteiden käytöstä muiden syyksi. Toinen vaihe raittiuteen alkaa, kun henkilö muuttuu yhteistyökykyiseksi eikä vastusta hoitoja. Seuraavassa vaiheessa entinen päihteiden käyttäjä oivaltaa itse ongelmansa vakavuuden ja ottaa vastuun toipumisestaan. Tämän mallin viimeisessä vaiheessa kuntoutuja ymmärtää, että hän tarvitsee myös tulevaisuudessa apua raittiina pysymiseen esimerkiksi vertaistukiryhmiä. Yleensä tässä vaiheessa entiset päihteiden käyttäjät ovat valmiita avohoitoon. (Sussman & Ames 2001, 109.)

Raitistumisvaiheessa entisillä päihteiden käyttäjillä vaarana ovat takaiskut eli retkahdukset. Silloin kuntoutuja ratkeaa kokeilemaan raittiina olon jälkeen päihdyttäviä aineita. Retkahdus voi olla vain kertakokeilu tai pitempijaksoinen putki, mutta kuitenkin henkilö palaa takaisin raitistumispolulle. Retkahdusten esto on tärkeä osa päihdetyötä. Takaiskut johtuvat yleisesti siitä, että henkilö ei ole tarpeeksi vahva kohtaamaan aikaisempia päihteiden käytön hetkiä, kuten sosiaalisia tapahtumia. Hänellä voi olla vielä liian vähän keinoja selviytyä houkuttelevista tilanteista, tai sisäinen halu päihteisiin on suurempi kuin raittiuteen. Tunnetilat vaikuttavat retkahdusten todennäköisyyteen, kuten viha, surullisuus, tylsyys, masennus, syyllisyys, yksinäisyys, henkilökohtaiset ristiriidat ja ongelmat. (Sussman & Ames 2001, 125.)

Kokonaisvaltainen kuntoutuminen päihdekoukusta alkaa vasta vierotuksen jälkeen. Päihdekuntoutuksen tavoitteena on kuntoutujan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen ja elämänhallinnan edistäminen. Tavoitteena on päihteiden käyttöön ajavien riskitekijöiden vähentäminen sekä raittius tai hallitumpi päihteiden käyttö. Päämääränä on, että henkilö saataisiin sopeutumaan takaisin yhteiskuntaan. Mahdollisuutena on katkaista päihteiden käyttö lääkkeellisesti eli korva-

ushoidolla. Toimiva korvaushoito toteutetaan mieluiten samalla paikkakunnalla, missä raitistuva asuu. (Hirschovits 2010.)

## 2.4 Vertaistuki

Vertaistuki on johonkin elämän ongelmaan liittyvien kokemusten jakamista vastaavia kokemuksia omaavien kesken. Vertaistukiryhmässä henkilö voi kokea itsensä tasavertaiseksi ja hyväksytyksi ja kokea ettei ole yksin. (Lappalainen-Lehtö ym. 2008, 15–16.) Vertaistuki on samassa tilanteessa olleen tai olevan henkilön tukea toiselle henkilölle, jonka omat voimavarat eivät riitä tilanteesta selviytymiseen. Vertaistukiryhmässä on samankaltaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä, joilla on mahdollisuus ymmärtää toistensa kokemuksia. (Aaltonen 2009, 25.)

Yksi kansainvälisesti tunnettu vertaistukiryhmä alkoholisteille on AA ja huumeiden käyttäjille NA. Ryhmässä olevat ihmiset ovat kaikki samassa tilanteessa ja heillä on yhteinen ongelma minkä vuoksi he kokoontuvat. Ryhmän tavoitteena on päihteiden käytön lopettaminen ja raittiina pysyminen. (Kuusisto 2009, 38, 40.) Ryhmässä on kahdentoista askeleen ohjelma, mitä seuraamalla kuntoutujat pyrkivät raittiuteen. AA:ssa askeleiden hyväksyminen ei ole pakollista, mutta on todettu, että niiden noudattaminen antaa kuntoutujalle enemmän kuin noudattamattomuus. Kaksitoista askelmaa on elämänskatsomus, mikä poikkeaa suuresti useampien päihteiden käyttäjien omasta näkökulmasta. Kahdentoista askeleen – ohjelma alkaa siitä, että myönnetään voimattomuus alkoholiin nähden. Ensimmäisen portaan jälkeen kuntoutujat keskittyvät itsetutkiskeluun sekä merkittävä osa kuntoutumista on Jumalaan uskominen ja pahojen tekojen anteeksi pyytäminen. (Nimettömät alkoholistit 2010.)

Ryhmässä he saavat tukea itselle ja auttavat muita vertaistuen avulla. Tämänlainen vertaistuki auttaa parhaiten ihmisiä, joiden sosiaalinen verkosto on puutteellinen tai se on päihteiden käyttöön kannustava. Ryhmässä saa tukea arjen rakentamiseen ilman päihteitä ja se mahdollistaa raittiin sosiaalisen verkoston. (Kuusisto 2009, 38, 40.)

Vertaistuen tarve on kasvanut suuresti ja erilaisia ryhmiä on perustettu sairauksista ja riippuvuuksista kärsiville. Ryhmätuen avulla on todettu ihmisten selviävän sairauksistaan ja heidän elämänlaatunsa on kohentunut. Vertaistukiryhmien kirjo on lisääntynyt 1990-luvulla myös Internetissä. Internetistä saa monipuolista vertaistukea, mutta kannustuksen ja ehkäisyn seassa voi olla myös vaarallista tietoa. (Aaltonen 2009, 4–5.)

## 2.5 Osallisuus

Aktiivinen ihminen toimii yhteiskunnassa osallistuen ja vaikuttaen. Kun ihminen on aktiivinen yhteiskunnassa, hän on mukana esimerkiksi harrastus-, yhdistys- tai poliittisessa toiminnassa. Osallistumisen kautta ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa oman yhteisönsä toimintaan ja olla siinä osallisena. Kun ihminen osallistuu, hänellä on sisältä lähtevä tahto ja motivaatio osallistua toimintaan. Osallistuva ihminen saa osakseen osallisuuden tunteen, mikä sisältää kokemisen, kuulumisen ja mukanaolon tunteen. Esimerkiksi suomalainen tuntee olevansa osallisena yhteiskuntaa, kun hän tekee työtä, harrastaa, äänestää ja juhlii jääkiekon maailmanmestaruutta. Kokemus kuulumisesta, mukanaolosta ja vaikuttamisesta tuo ihmiselle osallisuuden tunteen. (Harju 2005, 68–69.)

Asiakkaiden osallisuus on tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa. Se on keino tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on esimerkiksi laadukkaampien palveluiden aikaansaaminen asiakkaiden palautteen perusteella. Asiakkaiden osallisuus on myös päämäärä. Asiakkaiden mielipiteet tulee ottaa huomioon ja antaa heille vaikutus- ja valinnanmahdollisuuksia. Osallisuus käsitteenä sisältää ajatuksen, että asiakkaiden toiminnalla on vaikutus palvelun toimivuuteen. Asiakas on mukana palvelussa tiedonantajan roolissa. Potilaan osallisuus sairaalassa on vuorovaikutteista toimintaa hoitohenkilökunnan kanssa. Se on kuin neuvottelu potilaan hoidosta. Jotta osallisuutta saadaan lisättyä, asiakkaille tulee antaa tarpeeksi informaatiota toiminnan ja päätöksen teon pohjaksi. Tiedonkeruu- ja palautteenantojärjestelmien käytön helppous lisää osallisuutta. Työntekijöiden myönteinen asenne ja asiakkaiden osallisuuden arvostaminen edistää osallisuutta. Osallisuutta edesauttaa avoin vuorovaikutus, riittävä aika ja turvallisuuden tunne päätöksen

tekoa varten. On huomiotava, että kaikki eivät halua osallistua. Heillä ei välttämättä ole voimavaroja osallistua ja he luottavat asiantuntijoiden mielipiteisiin. Ammattilaisten tulee huomioida, että aktiivisten asiakkaiden mielipide ei välttämättä ole yleistettävissä. Aina ei voi siirtää vastuuta asiakkaalle. Voimattomana potilaalla on oikeus luovuttaa vastuu ammattilaisille. (Laitila 2010, 8–9, 21–22.)

### 3 HYVINVOINTITEKNOLOGIA

Hyvinvointiteknologian tarkoituksena on parantaa ihmisten elämänlaatua ja jatkaa turvallista kotona asumista mahdollisimman pitkään atk:n ja tekniikan avulla. Kodin muutostyöt luetaan kuuluvaksi hyvinvointiteknologian piiriin. Teknologiaa käytetään hyväksi erilaisille asiakasryhmille, niin vanhuksille ja vammaisille kuin heidän omaisilleen. Kun Internetillä luodaan yhteys esimerkiksi kotoa hoitopaikkaan tai omaisiin, kyseessä on virtuaalitekniikan hyväksikäyttö. Ahtiainen ja Auranteen kirjoituksessa Hyvinvointiteknologian määrittely ja yleisesittely (2007) hyvinvointiteknologia on jaettu kahteen osaan, erikoistunut kommunikaatioteknologia ja avustava teknologia. Kommunikaatioteknologia sisältää tuotteet, jotka siirtävät tietoa tai varoittavat vaarasta ja ne ovat henkilön mukana koko ajan. Myös virtuaalitekniikka kuuluu tähän ryhmään. Avustavan teknologian ryhmään jaetut apuvälineet ovat sekä aisteja että muistia tukevia tuotteita, ja fyysistä toimintakykyä ylläpitäviä. Avustava turvatekniikka sisältää myös asuinympäristöjen muunlaisen turvatekniikan. (Ahtiainen & Auranne 2007, 11.)

Nykypäivän tieto- ja viestintäteknologia mahdollistaa palveluiden tarjoamisen ajasta ja paikasta riippumatta. On mahdollista auttaa ja tukea vuorokauden ympäri. Palvelun käyttö on helppoa asiakkaille teknologian kehityksen myötä. Teknologia pienentää tarjotun palvelun kustannuksia. (Aaltonen 2009, 5.) Viidakko-hankkeessa on hyödynnetty viestintäteknologiaa, joka on mahdollistanut päihdepalvelun viemisen asiakkaiden koteihin.

#### 3.1 Käynnissä olevia hankkeita

Eri puolilla Suomea on käynnissä ja toteutettu erilaisia hankkeita, joissa käytetään ja testataan hyvinvointitekniikkaa. Yksi hankkeista on *Turvallinen Koti –hanke* Uudenmaan, Varsinais-Suomen ja Kymenlaakson maakunnissa. Tarkoituksena on arvioida e-hyvinvointipalveluiden toimintaa erilaisten asiakasryhmien hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Turvallinen Koti –hankkeen tarkoituksena on selvittää, onko tämänlaisesta palvelusta tukea kuntoutumiseen ja kotona selviytymiseen. Hankkeessa on teknologiana käytössä Hyvinvointi-TV, mikä toimii koske-

tusnäytön, näkö- ja kuuloyhteyden välityksellä. Kohderyhmänä hankkeessa ovat ikäihmiset, lastensuojelun lapsiperheet ja nuoret, kehitysvammaiset henkilöt, mielenterveyskuntoutujat sekä omaishoitajat. Hanke loppuu elokuun 2011 loppuun mennessä. (Turvallinen Koti –hanke 2010.)

*Hyvinvointi-TV:n* tavoitteet perustuvat Kaste-ohjelman tavoitteisiin. Vuoden 2009 joulukuussa Juankosken kaupungissa otettiin käyttöön interaktiivinen kuvapuhelinyhteys kotihoidon tueksi yhden vuoden ajaksi. Tarkoituksena olivat kustannussäästöt, asiakkaiden kotona asumisen mahdollistaminen, uudet teknologiset toiminnot ja henkilöstön jaksamisen tukeminen. Henkilöstöltä kysyttiin, mitä positiivista ja negatiivista hanke oli tuonut asiakkaille. He mainitsivat positiivisiksi asioiksi asiakkaiden sosiaalisten yhteyksien ja turvallisuuden tunteen lisääntymisen. Asiakkaaseen on mahdollista saada nopeasti yhteys ja tarkistaa hänen tilanteensa. Negatiivista oli se, että kun asiakas katkaisee virran, ei yhteyttä asiakkaaseen saada. (Jauhiainen & Miettinen 2011, 14,16.)

Kuvapuhelinta käytetään myös *virtuaalihoitona* Suomessa jo 25 kunnassa. Virtuaalihoitoa käytetään kotihoidon tukena syrjäseuduilla asuville. Kotihoitaja on päivittäin yhteydessä kuvapuhelimen välityksellä asiakkaaseen ja tarkistaa päivän voinnin ja esimerkiksi lääkkeiden ottamisen. Laitteen etuna on kotihoidon tehostuminen, koska pitkät ajomatkat jäävät pois. Asiakas voi olla laitteen välityksellä yhteydessä myös omaisiin, mikä on suuri hyöty. (Airola 2011.)

Pohjois-Suomessa on käynnissä kokeilu, missä *kuvapuhelimen välityksellä mensesuspottilaat saavat psykoterapiaa*. Ajatus kokeiluun nousi, koska Lapin sairaalanhoitopiirissä vallitsee epätasa-arvo pääsyssä kuntoutuspsykoterapiaan. Kokeimuksena terapiasta on, että laitteet unohtuvat nopeasti ja tunteiden välittyminen, luottamuksen syntyminen ja yhteistyösuhde on samanlaista kuin kasvotusten. Laitteet on saatu asiakkaille, UULA-hankkeen välityksellä. (Honkanen 2011.) UULA-hanke toteutettiin Lapissa vuonna 2009 mielenterveys- ja päihdetyön kehittämishankkeen kanssa. Sen tavoitteena oli pilotoida internet-pohjainen deppiokoulu, jota voitaisiin käyttää myös muiden ryhmien kuntoutumiseen. Hankkeen hyödyiksi koettiin se, että palvelu oli kotiin annettavaa ryhmämuotoista hoitoa ja asiakas voi osallistua kotoa tai vaikka työpaikalta käsin tapaamisiin. Hyväksi pal-

velu koettiin sosiaalisille jännittäjille, joille fyysinen ryhmässä läsnäolo ei onnistu. (Perttunen & Valve 2009.)

Vuosina 2008–2010 oli käynnissä Euroopan laajuinen T-seniorit hanke. Hankkeen avulla pyrittiin parantamaan vanhusten elämänlaatua ja varmistamaan sosiaali- ja terveydenalan palveluiden saatavuus. Tampereella hanke toteutettiin IkäLinja-laitteiden välityksellä, mihin sisältyi kosketusnäyttö, näkö-, kuulo-, puhe- ja Internetyhteys. (Nordlund 2011.) Hankkeen loppuraportissa käy ilmi, että palvelun käyttäjillä oli mahdollisuus valita ohjelmistosta heille sopivia toimintoja ja osa asiakkaista oli nauttinut virtuaalipalvelun kautta saaduista sosiaalisista verkostoista. Laitteiden välityksellä oli syntynyt oikeita ystävyysuhteita ja ne myös säilyivät vaikka hanke loppui. Ryhmäläiset olivat sopineet yhteistapaamisia. Raportissa todetaan, että kosketusnäytöllisiä tietokoneita voidaan hyödyntää muidenkin asiakasryhmien kanssa. Kaupin sairaalan geriatrian poliklinikka toteuttaa etähoidon mahdollisuutta IkäLinjaa käyttävän potilaan hoidossa. Esimerkiksi sairaanhoitajan tai lääkärin sovittuja yhteydenottoja ja hoitoneuvotteluja järjestetään laitteiden välityksellä. (Vaelma 2011, 32–33, 62.) Lempäälän Ehtookoto ry on jatkanut T-Seniorit Tampere –hanketta viime syksystä. Laitteet luovat yhteyden muihin palvelutaloihin sekä erilaisiin IkäLinjan ryhmä- ja viriketoimintaan. Kotona oleville vanhuksille palvelu on tuonut sosiaalisia kontakteja ja sisältöä elämään. (Nordlund 2011.)

Tämänlaiset hankkeet antavat hyvän mahdollisuuden kokeilla videoavusteista hoitoa erilaisille asiakasryhmille. Edellä mainituista hankkeista voidaan todeta, että helppokäyttöiset laitteet tuovat ihmiset lähemmäksi toisiaan. Sellaisille asiakasryhmille, joiden on vaikea olla yhteydessä yhteiskunnan palveluihin fyysisesti, on kehitetty mahdollinen palvelu.

### 3.2 Sosiaalinen media ja sen hyödyntäminen

Sosiaalinen media viittaa aktiviteetteihin, joissa yhdistyvät teknologia, viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus sanojen, kuvien, videon ja äänen välityksellä. (Leino 2010, 251.) Tietotekniikkaa ja sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää päihdetyössä niin oma-aputoimintana, vertaistukena kuin myös ammattilaisten ohjaamana.

Leinon (2010) mukaan sosiaalinen media koostuu osin tai kokonaan käyttäjien luomasta sisällöstä. Muita osia sosiaalisessa mediassa ovat yhteisö, jossa sisältöä kulutetaan sekä teknologia, joka tarjoaa alustan sisällön tuottamiseen, viestimiseen ja jakeluun. Itse asiassa sosiaalinen media ei ole media, vaan se on jakelualusta, johon osin liittyy huomattava sisällönmurros. Tavoitteena on kaikkien sosiaalista mediaa käyttävien yhdessä luoma sisältö. Yhteinen sisältö luo kiinnostavuutta ja saa aikaan puhetta. (Leino 2010, 250–252.) Viidakko-hankkeessa sosiaalisen median määritelmä ei täysin täyty, sillä siinä asiakkaat eivät itse pysty lisäämään materiaalia sivustolle. Materiaalin lisääminen onnistuu kuitenkin työntekijöiden välityksellä. Viidakkoryhmä on kuitenkin yhteisö, joka kuluttaa sisältöä ja teknologiaa. Sosiaalinen media mahdollistaa ryhmän välisen viestimisen.

Teknologisia päätöksiä tehdessä on tärkeä ymmärtää seuraavaa: kun teknologiasta tulee arkipäiväistä, siitä tulee viestinnällisesti ja markkinoinnillisesti merkittävää. On hyvä muistaa kolmen M-kirjaimen sääntö. Se sopii kaikkeen sosiaaliseen mediaan: monitor first, then mingle, then measure (seuraa, osallistu, mittaa). Seuramisella tarkoitetaan asiakkaiden käyttäytymisen tarkastelua. Sen jälkeen pyritään osallistumaan esimerkiksi tarjoamalla asiakkaille uutta palvelua tulosten pohjalta. Lopuksi on aina tärkeää mitata toteutetun palvelun toimivuutta. (Leino 2010, 17, 251.)

Päihdepalveluissa on tapahtunut sekä määrällisiä että laadullisia muutoksia. Muutokset näkyvät ensinnäkin sosiaalihuollollisen laitoshoidon vähentymisenä, minkä myötä avohoidollisen päihdetyön määrä on lisääntynyt. (Piisi 2001, 119.) Avohoitopainotteisuus on ominainen piirre kaikessa 2000-luvun sosiaali- ja terveydenhuollossa. Nykyään tarjotaan laitostuntoutuksen sijaan tuettua itsenäistä asumista,

avohuollon tukea ja vertaistukiryhmiä. Tarjottavien päihdepalveluiden muutoksella on vaikutuksia myös hoitokäytäntöihin. Yhteisöllisyys, yksilöterapia ja sosiaalinen tuki ovat vähentyneet lääketieteen ottaessa vallan. (Kekki & Partanen 2008, 55–56.) Päihdepalveluiden muutosten myötä yhteiskunnan täytyy pyrkiä vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin uusilla tavoilla. Tekniikan ja sosiaalisen median hyödyntäminen ja kokeileminen on yksi päihdepalvelun uudistuksista.

Verkkovalta on sosiaalinen trendi, jossa ihmiset käyttävät tekniikoita saadakseen tarvitsemansa asiat toisiltaan eivätkä yrityksiltä ja muilta perinteisiltä instituutioilta. Suuntaukseen kuuluvat sosiaaliset verkostot, kuten My Space ja Facebook. Verkkovallan mahdollistavat ihminen, teknologia ja talous. Verkkovallan yksi tavoitteista voi olla: kuuntelu, sitä voidaan käyttää tutkimustarkoitukseen ja sitä kautta oppia paremmin ymmärtämään asiakasta. Puhuminen on tavoitteena, kun pyritään laajentamaan toimintaa vuorovaikutteisemmaksi. Aktivoinnissa etsitään innokkaimmat asiakkaat ja käytetään verkkovaltaa antamaan lisäpotkua heidän suositteluille. Tuki vaiheessa otetaan käyttöön työkaluja, jotka auttavat asiakkaita auttamaan toinen toistaan. Viidentenä tavoitteena on itse osallistuminen. (Bernof & Li 2009, 25–27, 97–99.) Viidakko-hankkeessa hyödynnetään teknologiaa uudella tavalla. Tärkeää on osallisuus, puhuminen, kuuntelu ja tukeminen.

### 3.3 Sosiaaliset innovaatiot sosiaali- ja terveydenhuollossa

Tietoyhteiskunnallisessa kehityksessä Suomi on ollut pitkään kärkimaita. Hämäläinen kertoo artikkelissaan ”Sosiaaliset innovaatiot sosiaali- ja terveydenhuollossa”, että uusimpien tutkimusten mukaan Suomi on tällä hetkellä teknologisten sähköisten palveluiden ja sovellusten kehittämisessä jälkijunassa. Nykypäivänä teknologiset innovaatiot eivät enää muokkaa sosiaalisia keksintöjä, vaan nyt kehitellään alusta asti sosiaalisia innovaatioita. Hämäläinen artikkelissaan määrittelee sosiaali- ja terveydenhuollon sosiaalisen innovaation seuraavasti: ”Sosiaali- ja terveydenhuollon sosiaalinen innovaatio on yksilön, ryhmän, yhteisön ja/tai verkoston luovan toiminnan tuloksena syntynyt uusi idea, joka johtaa lisäarvoa tuotavaan tulokseen yksilön tai yhteisön hyvinvoinnissa, terveydessä tai palvelujär-

jestelmässä.” Tämänlaisella innovaatiolla on merkitys vasta, kun sen vaikutus voidaan mitata. (Hämäläinen 2008, 100.)

Keskeinen innovaatioiden käyttöönottoon vaikuttava ryhmä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset. Hyvät käytännöt tarjoavat vakiintuneita ja arvioituja toimintatapoja hoitoon ja palveluihin. Asiakkaiden kiinnostus, tietämyksen kasvu ja aktiivisuus tulee ammattilaisten ottaa vastaan voimavarana. Kun näin tehdään, potilassuhteesta tulee tasavertaisempi sekä asiakkaan rooli vahvistuu hoitoprosessissa että oman toimintakykensä arvioijana. (Hämäläinen 2008, 104.)

Innovaatioiden hyötyä arvioidaan ja niiden käyttöönottoon vaikutetaan palveluprosessissa ja hallinnossa. Tärkeitä kriteereitä ovat esimerkiksi voidaanko palveluita luoda tuottavammin keinoin, tehokkaammin ja laadukkaammin kuin aikaisemmin. Julkishallinnon päättäjät ja yritysten omistajat arvottavat innovaatioiden tuomaa uutta tapaa toimia. Yhdeksänkymmentäluvulla tehdyt rakenteelliset uudistukset ovat esimerkkejä innovaatioiden vaikuttavuudesta, jolloin hoito- ja palvelujärjestelmästä siirryttiin avo- ja välimuotoisiin palveluihin. (Hämäläinen 2008, 105.)

Möttönen ja Niemelä (2008, 224) pohtivat artikkelissaan, että julkishallinnon haasteena on pysyä mukana kansalaisten toimintatapojen muutoksessa. Kansalaiset ovat nykyisin hyvin verkostautuneita. Sosiaalinen media on tullut täydentämään ja laajentamaan kansalaisten sosiaalisia suhteita. Tosin ei sosiaalinen media pysty vielä täydellisesti korvaamaan ihmisten välistä kontaktia. (Möttönen & Niemelä 2008, 224.)

Opinnäytetyössä käsitellään Viidakko-hanketta osana sosiaalista mediaa. Hankkeessa ei toteudu kaikki sosiaalisen median edellytykset eli hankkeeseen osallistuvat asiakkaat eivät pääse itse lisäämään sisältöä alustalle vaan kaikki lisääminen tapahtuu Mainiemen kautta. Kuitenkin hanke on tässä muodossaan edelläkävijä ja selkeästi hyödyntää sosiaalisen median keinoja osana avokuntoutumista.

#### 4 VIIDAKKO-HANKE PÄIHDEKUNTOUTUSMUOTONA

Viidakko-hanke oli osa Välittäjä 2009 –hanketta, jonka yhtenä kehittämistavoitteena oli teknologian hyödyntäminen päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Välittäjä 2009 –hankkeessa olivat mukana Vaasan sairaanhoitopiiri, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri, Tampereen ja Lahden kaupungit sekä Hämeen päihdehuollon kuntayhtymä. Nämä toimijat muodostivat viisi osahanketta Välittäjä 2009 –hankekokonaisuuteen. Viidakko-hankkeen tavoitteena ei ollut kehittää uutta tekniikkaa, vaan soveltaa jo olemassa olevaa teknologiaa kuntoutumisessa. Tämä avasi Mainiemen kuntoutumiskeskukselle mahdollisuuden videoavusteisen avokuntoutumismallin kehittämiseksi. (Wahlsten 2010.)

Viidakko-hanketta on kehitetty hankkeelle asetettujen tavoitteiden pohjalta. Viidakko-hankkeen asetettuja tavoitteita olivat:

- *Avopalvelupainotteisuuden lisääminen ja palveluiden monipuolistaminen*
- *Asiakkaiden osallisuuden lisääminen palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa sekä korostaa heidän osallisuuttaan avopalveluissa.*
- *Toimivan, pysyvän, asiakaslähtöisen ja kustannustehokkaan mallin luominen päihde- ja mielenterveyspalveluihin.*

Hankkeen kehittämisprosessin lähtökohtana oli vahvistaa jo olemassa olevia avopalveluita. Viidakko-hankkeessa mukana olleet asiakkaat otettiin alusta asti mukana kehittämään hankkeen toimintaa. Pilottiryhmä antoi palautetta palvelusta koko hankkeen ajan ja sitä kautta toimintaa kehitettiin asiakaslähtöisesti. Palvelun kehittämisen ja jatkuvuuden kannalta oli tärkeää saada pilottiryhmältä tietoa, mielipiteitä ja kokemuksia tarjotuista palveluista. (Wahlsten 2010.)

Viidakko-hankkeessa käytettäviä kosketusnäyttölaitteita oli tarjolla Mainiemessä kymmenen. Yhdeksän oli mahdollista sijoittaa asiakkaiden koteihin ja yksi laite oli käytössä Mainiemessä. Laitteiden asennuksen yhteydessä asiakkaita oli opetettu käyttämään laitetta. Viidakko-toiminnassa käytettävä teknologia mahdollisti kuva- ja ääniyhteyden Mainiemeen sekä hankkeen asiakkaisiin. Hankkeessa mukana olleille asiakkaille tarjottiin kahdenvälisiä kuvapuheluita kerran viikossa,

ennalta sovittuna aikana. Tarpeen mukaan oli mahdollista olla kontaktissa Mainiemeen myös muina aikoina. Hankkeeseen osallistujilla oli kerran viikossa oma keskusteluryhmä, nimeltä Viidakko-ryhmä. Ryhmä piti pari kertaa kuussa yhteisökokouksia, missä keskityttiin toiminnan arviointiin ja Viidakko-toiminnan kehittämiseen. Näiden lisäksi viidakkolaisten oli mahdollista osallistua Mainiemen ryhmiin sovitusti laitteiden välityksellä. Viidakko-ryhmän kokoontumiset mahdollistivat Mainiemessä jo alkaneen yhteisökuntoutumisen jatkumisen. Lisäksi ryhmätoiminta tarjosi vertaistukea hankkeeseen osallistuville asiakkaille. Teknologian avulla ryhmässä mukana olleilla oli mahdollisuus pitää yhteyttä toisiinsa ja ohjaajiin kotoa käsin ympäri vuorokauden. Mainiemen työntekijöiden oli mahdollista ladata tarpeellista ja kuntouttavaa materiaalia Viidakko-alustalle. Asiakkailta oli helppo pääsy laitteiden välityksellä valituille Internet-sivustoille, jotka tukivat kuntoutumista. Viidakko-hanke pilotoi uudenlaista avokuntoutumismuotoa, joka tuki yksilöllisen kuntoutumisen jatkumista kotona. (Wahlsten 2011.)

Viidakko-hanke työllisti lähes täysipäiväisesti yhden työntekijän hankkeen alusta asti ja Mainiemestä siirtyi toinen työntekijä hanketoimintaan tammikuussa 2011. Työntekijöiden toimenkuvaan kuului kahdenkeskiset kuvapuhelut asiakkaiden kanssa kerran viikossa sekä Viidakko-ryhmä, jossa työntekijän tehtävänä on ohjata keskustelua ja nostaa arjen ilmiöitä esiin. Työntekijöiden tehtävänä oli kehittää hanketta sekä kerätä asiakkailta palautetta että antaa ideoita toiminnan kehittämiseen. Lisäksi työntekijät kehittivät hanketta ja rekrytoivat mukaan uusia asiakkaita. He pyrkivät saamaan mukaan viranomaistahoja, jolla vahvistettaisiin asiakkaiden tukiverkoston saumattomuutta. (Wahlsten 2011.)

Opinnäytetyössä käytetään käsitettä Viidakko, puhuttaessa hankkeeseen osallistuvan ryhmän toiminnasta. Viidakko-ryhmä koostuu asiakkaista, jotka käyttävät tarjottua palvelua. Viidakko-hanke mahdollistaa asiakkaille Viidakko-toiminnan. Viidakko-hanke käsitettä käytetään työssä, kun tarkastellaan koko hankkeen toimintaa. Hanke työntekijöistä puhuttaessa tarkoitamme kahta hankkeen parissa täysipäiväisesti työskennellyttä henkilöä. Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijät, joita käsitellään opinnäytetyössä, ovat hankkeen kanssa satunnaisesti työskennelleitä työntekijöitä. He ovat pitäneet viidakkolaisille ryhmiä laitteiden välityksellä ja viidakkolaiset ovat voineet osallistua Mainiemen ryhmiin.

#### 4.1 Viidakko-hankkeen eteneminen

Hankkeeseen etsittiin asiakkaita kesästä 2010 lähtien. Kriteereinä hankkeeseen mukaan pääsemiseen oli tamperelaisuus ja kuntoutusjakson Mainiemessä tuli olla päättynyt sovitusti. Valittavien asiakkaiden tuli hyötyä ryhmämuotoisesta toiminnasta. Muita rajoitteita hankkeeseen osallistumisella ei ollut. Toteutus virallisesti alkoi 6.9.2010 ja laitteita asennettiin asiakkaille siitä alkaen. Hankkeen laitesopimukset päättyivät syyskuun viimeisenä päivänä 2011 ja loppuraportin oli valmistuttava siihen mennessä. Loppuraportista ilmeni, miten hanke oli edennyt ja olivatko sen tavoitteet saavutettu. (Wahlsten 2011.) Opinnäytetyössä tutkittiin hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutumista hankkeeseen osallistuneiden näkökulmasta.

Viidakko-hanke eteni suunnitellusti. Viidakko-ryhmille luotiin runko ja yhteiset pelisäännöt vuoden vaihteessa yhdessä asiakkaiden kanssa. Toiminta rutinoitui kevään aikana. Keväällä käyttöön otettiin yhteisökokoukset, missä arvioitiin toimintaa ja kehitettiin sitä. Loppukeväästä ja kesällä hankkeessa toteutettiin uusia kokeiluja mm. yhteistyöryhmiä Sopimusvuoren kanssa. Hankkeen arviointi ja kehittäminen jatkui koko hankkeen toiminnan ajan. Yhteinen prosessi ja toiminta Viidakossa päättyivät syksyllä sovitusti. (Wahlsten 2011.)

#### 4.2 Taustahankkeet

Välittäjä 2009 – ja Viidakko –hankkeen taustalla oli valtakunnallinen Kaste-ohjelma. Käynnissä oleva Kaste-ohjelma oli jatkoa päättyneille sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisille kehittämishankkeille. Tämän hetkinen Kaste-ohjelma on ollut voimassa vuodesta 2008 vuoteen 2011. Kaste-ohjelman tavoitteita ovat lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisy, pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen, terveyserojen kaventaminen, uudet palvelurakenteet ja -kokonaisuudet sekä päihde- ja mielenterveyspalveluiden kehittäminen. Kaste-ohjelman linjausten mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon alalla palveluiden laadun ja saatavuuden paranemiseen paneudutaan henkilöstön hyvän ammatillisen

osaamisen ja riittävän määrän sekä hyvän johtamisen kautta. (Kekki & Partanen 2008, 11.)

Välittäjä 2009 –hanke on vuosien 2009–2011 välisenä aikana toteutettava mielen-terveys- ja päihdepalveluiden kehittämishanke. Tämä on osa valtakunnallista Kaste-ohjelmaa. Hankkeen tavoitteita ohjaa Kaste-ohjelma ja mielen-terveys- ja päihdesuunnitelman tavoitteet. Välittäjä 2009 –hankkeen tavoitteita ovat mm. asiakkaiden osallisuuden lisääminen, saumattomat palveluketjut peruspalveluista erityispalveluihin ja päihde- ja mielen-terveystyön palvelurakenteiden kehittäminen. Koska Viidakko-hanke on osa Välittäjä 2009 –hanketta, ovat Välittäjä-hankkeen tavoitteet myös osa Viidakko-hanketta. (Laitila 2009)

T-seniority projekti oli käynnissä vuosina 2008–2010 Suomessa Tampereella ja kuudessa muussa EU-maassa. Projektin aikana Tampereella kehitettiin IkäLinja-palvelumallia kaupungin käyttöön. Projektissa oli käytössä kosketusnäyttö tietokoneet, joissa oli videoneuvotteluohjelma. Projektissa testattiin videoneuvottelua asiakastyössä osana ikäihmisen palveluprosessia. IkäLinja-projektin päätyttyä jatkui IkäLinja-käyttöliittymien ja -palvelumallin hyödyntäminen uusissa hankkeissa. Välitin on yksi hankkeista, joissa hyödynnetään IkäLinjassa testattua käyttöliittymää ja palvelumallia. Välitin on videoavusteisen avokuntoutuksen kehittämishanke, jossa mukana ovat Viidakko- ja Kotiruutu-hanke. Viidakko-hankkeessa vuorovaikutteista teknologiaa hyödynnetään päihdekuntoutujien avuksi ja Kotiruutu-hankkeessa mielen-terveyskuntoutujien tueksi. (Vaelma 2011. 6, 62, 64.)

#### 4.3 Mainiemen kuntoutumiskeskus

Mainiemen kuntoutumiskeskus, jossa toteutetaan Viidakko-hanketta, tarjoaa monipuolisia päihdehuollon palveluita, jotka vastaavat kuntien muuttuviin tarpeisiin. Kuntoutumiskeskuksen toiminta-ajatus perustuu demokraattiseen yhteisökuntoutumisen malliin. Laitospalveluiden lisäksi Mainiemi tarjoaa avo-, asiantuntija- ja koulutuspalveluita. Mainiemen kuntoutumiskeskus tarjoaa palveluita kaikille päihteiden käyttäjille. Keskuksessa on erilaisia yhteisöjä, jotka vastaavat eri asiakasryhmien tarpeisiin. Kuntoutumispaikkana Mainiemi sopii niin miehille, naisille

kuin myös perheille. Jokaisen päihdekuntoutujan tarpeisiin pyritään vastaamaan yksilöllisesti, jotta saadaan mahdollisimman toimiva kuntoutumispolku. (Mainiemi 2009.)

Mainiemen asiakkaat määrittävät itse oman päihdeongelmansa kuntoutumisjakson alussa. Kuntoutumisjakso alkaa asiakkaan tilanteen arvioinnilla. Kuntoutumisen aluksi asiakas määrittelee omat henkilökohtaiset tavoitteet jaksolle. Tavoitteet suunnataan konkreettisiin, toteutettavissa oleviin elämän ja elämänhallinnan muutoksiin. Kuntoutumiskeskuksessa työskentelee terveydenhuollon ja sosiaalialan koulutuksen saaneita ammattilaisia. Jokainen Mainiemen asiakas ottaa vastuuta itsensä ja oman kuntoutumisensa lisäksi Mainiemessä vallitsevasta turvallisuudesta, kuntoutumisrauhasta ja päihteettömyyttä edistävästä ilmapiiristä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yhteisön jäsenet tukevat toisiaan kuntoutumisen polulla. (Mainiemi 2009.)

Viidakko-hankkeeseen asiakkaita rekrytoitiin Mainiemestä. Kriteerit täyttävillä asiakkaille kerrottiin hankkeesta ja kartoitettiin heidän kiinnostustaan tämänlaista palvelua kohtaan. Viidakko-hankkeen toiminta perustui vapaaehtoisuuteen, joten mukaan lähteneet asiakkaat olivat innostuneita olemaan osana uuden palvelun luomista. (Wahlsten 2011.)

## 5 TUTKIMUSONGELMA JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön kohteena olivat Viidakko-hankkeeseen osallistujat. Osallistujia hankkeessa olivat asiakkaat ja työntekijät. Asiakkaita hankkeessa oli ollut yhteensä kaksitoista. Opinnäytetyön toteutus hetkellä Viidakossa oli mukana viisi asiakasta. Opinnäytetyötä varten yhteys saatiin kahteen Viidakko-hankkeessa jo lopettaneeseen kuntoutujaan. Työntekijöistä kaksi oli ollut kehittämässä Viidakko-hanketta. Yksitoista muuta työntekijää olivat olleet satunnaisesti mukana hanke-toiminnassa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää osallistujien kokemuksia Viidakko-hankkeesta. Niiden pohjalta selvitettiin olivatko Viidakko-hankkeelle asetetut tavoitteet toteutuneet. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa osallistujien kokemuksista. Tutkimusongelmana olivat:

- Miten Viidakko-hankkeelle asetetut tavoitteet toteutuivat?
- Millaisia kokemuksia Viidakko-hankkeesta syntyi asiakkaille?
- Millaisia kokemuksia työntekijöille syntyi Viidakko-hankkeessa työskentelystä?

Tutkimusongelmaa työssä käsiteltiin teemojen kautta. Teemoiksi nousivat Viidakko-hankkeen tavoitteiden kautta: avopalvelu, osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Teemoista rakentuvia haastatteluja ohjasivat aihealueet ja kysymykset.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toteutus tapahtui Mainiemen kuntoutumiskeskuksessa kesällä 2011. Ajankohta oli sopiva opinnäytetyön toimeksiantajan kannalta, sillä tulosten opinnäytetyöstä tuli olla valmiina 15. syyskuuta 2011. Aikaväli oli riittävä kokemusten syntymisen kannalta. Viidakko-hankkeeseen osallistuneita työntekijöitä ja asiakkaita haastateltiin kesällä 2011. Kahden hankkeessa täysipäiväisesti työskennelleen työntekijän haastattelu toteutettiin parihaastattelulla 23.5.2011. Muiden hankkeeseen osallistuneiden työntekijöiden kokemuksia kysyttiin sähköisesti Zef-arviointikoneen kautta. Kysely Zef-arviointikone oli auki 23.5.–29.6.2011. Asiakkaiden haastattelut suoritettiin kahtena päivänä. Viidakko-hankkeen tekniikan avulla haastateltiin hankkeessa edelleen mukana olevat asiakkaat 30.6.2011. Hankkeessa lopettaneita asiakkaita haastateltiin puhelimitse 5.7.2011. Seuraavissa luvuissa käsitellään tarkemmin miten työ toteutettiin.

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan sitä, mitä ei pystytä mittaamaan määrällisesti. Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkimuskohteen ymmärtäminen. Ajatuksena on, että todellisuus on moninainen ja tutkimuksessa pyritään tutkimaan aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivinen tutkimus yrittää löytää tai paljastaa tosiasioita eikä todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 160–161.)

Kvalitatiiviseen tutkimukseen päädyttiin opinnäytetyössä, sillä tavoitteena oli tuottaa tietoa hankkeeseen osallistuneiden kokemuksista. Kokemusten kautta pyrittiin selvittämään ovatko hankkeelle asetetut tavoitteet toteutuneet. Määrällisiä tietoja opinnäytetyössä ei tarvittu. Työn tarkoituksena oli saada tutkimusjoukko kuvaamaan omia kokemuksiaan hankkeesta ja niiden avulla pyrittiin ymmärtämään tutkittua ilmiötä.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että kohdejoukko on valittu tarkoituksen mukaisesti. Aineiston koko määräytyy sen mukaan, miten monta jäsentä kuuluu ryhmään, jonka kokemuksista halutaan tietoa. Opinnäytetyöhön saatiin vastauksia kahdeltakymmeneltä hankkeeseen osallistujalta. Osallistujaryhmä koostui kahdesta hankkeessa työskennelleestä työntekijästä, yhdestätoista hankkeessa satunnaisesti työskennelleestä työntekijästä ja seitsemästä asiakkaasta. Asiakkaista viisi oli edelleen mukana Viidakon toiminnassa ja kahden asiakkaan mukana olo oli keskeytynyt. Kvalitatiivisen aineiston keruussa käytetään aineiston riittävyteen viittaavaa saturaatio käsitettä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan ei ole välttämätöntä päättää etukäteen, miten monta tapausta tutkii. Tutkimusjoukko laadullisessa tutkimuksessa voi olla myös suppea. Oleellista on, että haastatteluja jatketaan niin kauan, kun haastattelut tuovat tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Aineistoa katsotaan olevan riittävästi, kun samat asiat kertautuvat haastatteluissa. Tällöin on tapahtunut saturaatio. Tämän pohjata voitiin todeta opinnäytetyön aineiston olleen kattava, sillä haastatteluissa tuli samoja asioita esiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164, 181–182.)

## 6.2 Tutkimusmuoto ja -rakenne

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmuotona teemahaastattelua. Haastattelut rakentuivat tutkimusongelmasta nousseiden teemojen ympärille. Teemoilla ohjattiin haastatteluiden kulkua ja rakennetta. Teemojen avulla saatiin haastateltavien ääni kuuluviin halutuista asioista. Teemoiksi opinnäytetyössä nousivat hankkeelle asetettujen tavoitteiden pohjalta *avopalvelu, osallisuus ja asiakaslähtöisyys*. Opinnäytetyössä käytettiin teemojen ympärille rakennettua verkkokyselyä. Kysymysten muoto oli verkkokyselyssä avoin, jolloin vastaajat saivat vapaalla tekstillä kuvata kokemuksiaan halutuista aiheista. Avoimien kysymysten lisäksi, jokaisen kysymyksen yhteyteen oli liitetty arviointijana. Arviointijanassa oli käytössä vastakohta väittämät, joiden avulla vastaajat arvioivat kysytyn asian toteutumista. Verkkokyselyn ja teemahaastatteluiden rungot löytyvät opinnäytetyön liitteistä (LIITE 1/1-1/2).

Teemahaastattelu antoi vapauden osallistujien puheelle ja teemoja voitiin käyttää avuksi aineiston analyysin vaiheessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemojen käyttö opinnäytetyössä oli järkevää, jotta kaikki halutut aihealueet tulivat käsitellyiksi. Haastatteluihin vaikuttivat haastattelijoiden taidot ja kyvyt ohjata haastattelua. Haastatteluissa pystyttiin tarvittaessa syventämään keskustelua ennalta määrittelemättömillä kysymyksillä teemojen avulla. (Kananen 2008, 74,79.) Opinnäytetyön tekijät toimivat haastattelijoina, joten työ oli molemmille tuttu ja haastattelijat kykenivät ohjaamaan haastattelun kulkua samoista lähtökohdista.

Haastattelun muotoon vaikuttaa se kuinka hyvin ilmiö tunnetaan. Jos ilmiö on hyvin ennalta tunnettu ja teoriaa on paljon, voidaan esittää yksityiskohtaisempia kysymyksiä kuin tuntemattomammasta ilmiöstä. (Kananen 2008, 74.) Opinnäytetyössä tarkasteltiin ilmiötä, joka ei ollut ennalta tunnettu. Videoavusteista päihdekuntoutusmallia ei ole aikaisemmin käytetty päihdekuntoutumisen tukena, joten aiheesta ei löydy ennalta teoriaa. Tämä ohjasi opinnäytetyön toteutusta. Toteutuksessa käytettiin yleisluontoisia kysymyksiä, joita voitiin tarvittaessa tarkentaa lisäkysymyksillä haluttujen teemojen sisällä.

Teemahaastatteluja työssä toteutettiin yksilö- ja parihaastattelu menetelmillä. Niille Mainiemen työntekijöille, jotka olivat olleet hankkeen kanssa vain vähän tekemisissä, käytettiin teemojen ympärille rakennettua verkkokyselyä. Eri menetelmien käyttö työssä oli perusteltua, sillä näin tutkimusaineisto saatiin kerättyä tehokkaasti ja koko tutkimusjoukon ääni saatiin kuuluviin. Kaikki haastattelut tallennettiin kahdelle nauhurille, joka mahdollisti haastattelutilanteeseen paluun, tulkinnan tarkistamisen ja sen syventämisen. Tallennuslaitteiden toimivuus varmistettiin ennen jokaisen haastattelun alkua, sillä haastatteluhetki on ainutlaatuinen. (Kananen 2008, 79.)

Hankkeessa mukana olevien neljän asiakkaan haastattelut toteutettiin hankkeessa käytettävien kosketusnäyttölaitteiden välityksellä ja yksi haastattelu toteutettiin kasvotusten Mainiemen kuntoutumiskeskuksessa. Haastattelu menetelmänä käytettiin yksilöhaastatteluja. Ratkaisuun päädyttiin esitietojen perusteella, jotka oli saatu hankkeen työntekijöiltä. Opinnäytetyön tekijöille oli tiedossa osan haastattelutavista olevan hyvinkin innokkaita puhumaan ja osan olevan hiljaisempia. Haas-

tatteleamalla tutkimusjoukko yksilömenetelmällä saatiin jokaisen omat mielipiteet ja kokemukset hankkeesta selville. Haastatteluiden tallentamisen kannalta yksilöhaastattelut olivat käyttökelpoisempia, jotta ääni saatiin selkeästi tallennettua.

Haastattelut opinnäytetyöhön olivat vapaaehtoisia. Viidakko-hankelaiset olivat tottuneita arvioimaan hanketta, koska se kuului osaksi pilotti-ryhmän toimintaa. Asiakkaiden haastattelut olivat kestoltaan 15–60 minuuttia. Työntekijät olivat kertoneet asiakkaille haastattelusta ja haastateltaville oli toimitettu haastattelurunko etukäteen hankkeessa käytettävien laitteiden välityksellä. Jokaisella haastateltavalla oli ollut mahdollisuus valmistautua haastatteluun etukäteen ja osa oli käyttänyt tätä mahdollisuutta. Hankkeessa lopettaneet asiakkaat haastateltiin puhelimitse ja ne olivat kestoltaan noin 10 minuuttia. Molemmat haastattelijat olivat paikalla kaikissa haastatteluissa. Haastattelut etenivät toisen haastattelijan johdolla ja toinen haastattelijasta esitti täydentäviä kysymyksiä asiakkaan kertoman pohjalta. Haastattelut sujuivat vaihtelevasti. Osalla oli aiheesta paljon sanottavaa ja osa vastasi hyvin lyhyesti. Haastattelu tilanteet olivat rauhallisia ja laitteet toimivat ilman häiriöitä.

Hankkeessa täysipäiväisesti työskennelleiden työntekijöiden kokemuksia ja mieliteitä kerättiin parihaastattelulla, joka on ryhmähaastattelun alamuoto. Parihaastattelu oli käyttökelpoinen menetelmä, jonka avulla säästettiin aikaa ja saatiin haastattelutilanteeseen keskusteleva ilmapiiri. Haastattelu toteutettiin kasvotusten Mainiemen kuntoutumiskeskuksessa. Haastateltavat pystyivät täydentämään toistensa kokemuksia ja mielipiteitä halutuista aihealueista. Haastattelu oli kestoltaan noin 90 minuuttia. Toinen haastateltavista toimi työmme ohjaajana, joten hänelle kysymysrunko oli tuttu. Toiselle työntekijälle toimitettiin haastattelurunko ennalta tutustumista varten. Molemmat haastateltavat olivat valmistautuneet haastatteluun pohtimalla käsiteltäviä asioita. Haastattelussa oli mukana kaksi haastattelijaa, joista toinen vei keskustelua eteenpäin ja toinen esitti tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu tilanne oli rauhallinen ja haastattelu eteni suunnitellusti ilman häiriöitä.

Zef-arviointikoneen kyselylomake tehtiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Lomake muokattiin yksikertaisemmaksi verrattuna avaintyöntekijöiden kyselyyn. Pohdinnan jälkeen kyselylomakkeeseen nostettiin asioita, joista haluttiin saada kokemuksia ja mielipiteitä. Huomioon otettiin työntekijöiden valmius vastata kysymyksiin. Zef-arviointikoneen kyselystä tehtiin tarkoituksella lyhyempi, jotta työntekijöillä olisi mielenkiintoa vastata siihen, vaikka kokemusta hankkeesta olisi kertynyt vähemmän. Työntekijöille kerrottiin kyselyn olemassa olosta sähköpostitse ja mukana oli saatekirje (LIITE 2/1), jossa kerrottiin kyselyn tavoitteista ja merkityksestä. Vielä ennen kyselyn sulkeutumista heille lähetettiin muistutusviesti. Tällä tavoin pyrittiin varmistamaan mahdollisimman monen vastaajan osallistuminen kyselyyn.

### 6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi alkoi aineiston uudelleen järjestämisellä, jotta nähtiin aineiston takana oleva ilmiö. Aineisto työstettiin siihen muotoon, joka mahdollisti analyysin. Varsinainen aineiston analyysi käynnistyi tämän jälkeen, jolloin lähdettiin työstämään saatua materiaalia. Aineistolähtöisessä analyysissä edetään yksittäisestä yleiseen, eli yksittäisistä mielipiteistä on pyritty löytämään yleistyksiä. (Kananen 2008, 88, 90.) Opinnäytetyön aineiston analyysiä ohjaa deduktiivinen toimintatapa. Viidakko-hankkeen tavoitteiden pohjalta nousivat esiin opinnäytetyön teemat ja teemojen kautta työn teoria. Teemoihin pyrittiin löytämään vastauksia hankkeeseen osallistuneiden kokemusten pohjalta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 143–144)

Haastatteluista saatu aineisto kuunneltiin läpi useita kertoja, jotta aineisto tuli tutuksi ja haastateltavien näkökulmat tulivat ymmärretyiksi. Tämän jälkeen aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi. Verkkokyselyistä saatu aineisto oli valmiiksi kirjallisessa muodossa ja se tulostettiin luettavaksi (LIITE 4/1-4/3). Litteroinnissa tarkkuus oli tärkeää, kuten yleensäkin tieteellisessä työssä. Haasteeksi muotoutui aineiston runsaus. Litterointi oli hidaskäyttö, joten jouduttiin ratkaisemaan sen tyyli. Litterointia hankaloitti se, ettei tiedetty mitä tietoja aineistoista lopulta tarvittiin. Opinnäytetyöhön valittiin propositiotason litterointi, jossa kirjattiin haas-

tatteluiden ydinsisältö ylös. Propositiotason litterointiin päädyttiin opinnäytetyössä, koska haastatteluaineistoa oli paljon ja osa materiaalista oli opinnäytetyön kannalta tarpeetonta. Työntekijöiden ja asiakkaiden haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi. Litteroidusta aineistosta yliviiivattiin korostuskynällä tutkimuskysymyksen vastaavat kohdat (LIITE 3/1-3/6) (LIITE 5/1-5/6). Kohdat kerättiin mind map tyyppisesti kysymys kysymykseltä ja sen avulla jäsenneltiin olennaiset asiat. (Kananen 2008, 59, 80–81.)

Yksi aineiston pelkistämisen muodoista on koodaus. Koodaus sisältää redusoinnin, klusteroinnin ja abstrahoinnin ja tätä vaihetta kutsutaan myös sisällön analyysiksi. Sisällön analyysillä pyritään kuvaamaan aineistoa tiiviissä, sanallisessa ja yleisessä muodossa. Aluksi litteroitu materiaali selkeytettiin koodauksen avulla, jotta oleellinen asia nousi aineistosta esiin. Koodauksessa on yksinkertaisesti kyse aineiston tiivistämisestä ymmärrettävään muotoon. Tietoja yhdistetään siten, että samaa tarkoittavat asiat sekä yhdistävät tekijät yhdistetään samalla koodilla. Opinnäytetyön aineiston analyysissä pyrittiin etsimään samanlaisuuksia ja eroavaisuuksia. (Kananen 2008, 88–89, 94.)

Saadusta aineistosta nostettiin opinnäytetyön kannalta oleelliset asiat esiin. Merkittävät asiat koottiin tekstistä pelkistetyiksi ilmaisuiksi (LIITE 3/7-3/8) (LIITE 4/4-4/5) (LIITE 5/7-5/9) eli aineisto redusoiittiin. Saaduista ilmaisuista haettiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia eli ilmaiset klusteroitiin. Samantyyppiset ilmaukset jaoteltiin samaan luokkaan ja niistä muodostuu alakategorioita, jotka edelleen luokiteltiin pääluokiksi. Aineiston abstrahoinnista muodostui yhdistävä luokka, mikä lopulta käsitteellisti koko aineiston. (Kananen 2008. 88, 94.)

Opinnäytetyössä saadusta aineistosta eroteltiin aluksi olennainen ja epäolennainen, ja sen jälkeen lähdettiin etsimään tutkimuskysymykseen vastausta. Olennaiset asiat luokiteltiin alkuperäisilmaisuiksi, jotka muutettiin pelkistetyiksi ilmaisuiksi. Pelkistetyt ilmaukset luokiteltiin alakategorioihin niiden yhteneväisyyksien mukaan. Alakategoriat yleistettiin vielä yläkategorioiksi. Jokainen yläkategoria antaa vastauksen yksittäiseen kysymykseen. Näiden analyysien avulla päästiin lähemmäksi kategorioita yhdistävää tekijää eli tutkimuskysymystä (LIITE 3/9) (LIITE 4/6) (LIITE 5/10).

Seuraavalla sivulla olevassa kuvioissa (KUVIO 2) ja (KUVIO 3) on esimerkin kautta esitetty nämä työvaiheet.

Työntekijöiden Zef-arviointikoneen kyselyn aineistonanalyysi tehtiin samalla periaatteella kuin haastatteluidenkin. Litterointi vaihe jäi Zef-arviointikoneen materiaalin analyysissä väliin, koska saimme tulostettua suoraan järjestelmästä työntekijöiden vastaukset. Etsimme siis vastauksista tutkimusongelmaan vastaavat kohdat, luokittelimme ne alkuperäisilmaisuiksi sekä alakategorioihin, että yläkategorioihin ja sen jälkeen löysimme yhdistävän kategorian.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria
<i>"...kyllä se on helpompaa kun ei tarvi lähtee kotoa, voi vaan istua koneelle... että kyllä tää on paljon helpompaa näin."</i>	Helppoa kotoa käsin	Raittius
<i>"...jos ei olis ollut yhteyttä mä olisin totennäkösesti lähteny vetään."</i>	Ilman yhteyttä retkahtanut	
<i>"Kyllä se varmaan tuki sillain niinku että tiesi että seuraa-valla viikolla on taas niinku ni oli sitten tää retkahtamis-riskikin pienempi."</i>	Säännöllisyys pienensi retkahtamisriskiä	

KUVIO 2. Hankkeen merkitys raittiuteen

Alakategoria	Yläkategoria	Yhdistävä kategoria
Tuki	Tuntemuksien kuvailu	Asiakkaiden kokemus
Positiivinen kokemus		
Negatiivinen kokemus		
Rytmi arkeen		
Keskustelu	Asiakaslähtöisyys	
Raittius		
Palaute		
Asiakkaan huomioiminen		
Aktiivisuus	Osallisuus	
Tasa-arvo		
Kehittäminen		
Sitoutuminen		
Ryhmytyminen		

KUVIO 3. Asiakkaiden kokemus Viidakko-hankkeesta

## 7 TULOKSET

Seuraavissa luvuissa esitellään opinnäytetyössä saadut tutkimustulokset. Kahden hanketyöntekijän, Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijöiden ja asiakkaiden vastaukset käsitellään erillisissä alaluvuissa. Kaikista haastatteluista on tehty yhteenvetokuviot jokaisen tulososion loppuun (KUVIO 4, 5, 6). Tutkimustulosten luettavuuden selkeyttämiseksi saadut tulokset on ryhmitelty opinnäytetyössä käytettyjen teemojen mukaisesti. Opinnäytetyössä saadut tulokset osoittavat, että hankkeelle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet kaikkien hankkeeseen osallistuneiden kokemusten pohjalta.

### 7.1 Hanke työntekijöiden haastattelu

#### AVOPALVELU

Haastateltavien mielestä tämänlaiselle videoavusteiselle avokuntoutumismallille olisi yhteiskunnassa tilausta. Videoavusteinen avokuntoutumismalli vahvistaisi jo olemassa olevia palveluita. Lisäarvoa palvelu toisi päihdetyöhön, sillä toteutus vietäisiin asiakkaan kotiin. Toinen haastateltavista kuvasi asian näin:

*...se on oikeesti siellä kotona ja yhden napin painalluksen päässä, kun voi saada apua oli tilanne mikä hyvänsä, että se siinä on tosi merkittävää...*

Haastateltavat pitivät palvelua merkittävänä säästönä niin työntekijöille kuin asiakkaille, kun otetaan huomioon palvelun tuottamiseen käytettävä aika ja matkakustannukset. Yhteiskunnan kannalta haastateltavat näkevät tämänlaisen palvelun säästönä. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli avopalvelupainotteisuuden lisääminen. Haastateltavat pitivät sitä hankalana arvioida, sillä hankkeeseen osallistuneilla asiakkailta oli jo taustalla laituskuntoutumisjakso. Avopalvelupainotteisuuden lisäämistä olisi ollut helpompi tutkia, jos asiakkailta ei olisi ollut taustalla laituskuntoutumisjaksoa. Tällöin olisi nähty suoraan korvaisiko tämänkaltainen palvelu laituskuntoutumisjakson. Haastateltavat totesivat kuitenkin, että on luotu uusi

malli päihdekuntoutumiseen ja että Viidakko on tukenut asiakkaita tilanteissa, missä muutoin olisi ehkä tarvittu laitoskuntoutumisjaksoa.

Haastattelussa työntekijät kertoivat, että olivat kokeneet ajankäytön hankkeessa tehokkaana. Kuvapuhelu mahdollisti joustavat työajat eikä puhelu ollut tiettyyn paikkaan sidottu. Puheluiden aikatauluttaminen oli helppoa ja itse puheluun siirtyminen nopeaa. Ajankäyttö oli välillä liiankin tehokasta ja täytyi muistaa, että päivä tulee aikatauluttaa järkevästi, eikä päivä voi täytyä pelkistä kuvapuheluista.

*Se on harhaa, jos aattelis, että kahdeksan tunnin päivän aikana hoidtais kahdeksan kuvapuhelua... niin se ei voi mennä. Toivottavasti se ei ikinä mene niin, että tää olis jotain liukuhihnahommaa.*

Tekniikka oli tehokkuuden kannalta ajoittain hankkeessa kompastuskivi. Haastateltavat kertoivat, että kellojen oleminen eri ajassa oli aiheuttanut Viidakko-ryhmien alkamisajan viivästymistä. Työntekijät kunnioittivat asiakkaiden aikaa niin, että he lähettivät tekstiviestin asiakkaille, jos tiesivät myöhästävnsä sovitusta tapaamisesta. Joskus asiakas ei ollut saapunut sovittuun aikaan tai asiakas oli tullut myöhässä sovittuun tapaamiseen. Työntekijät olivat kokeneet sen turhauttavana ja aikaa vievänä palvelun kannalta. Tilan valmistelu Mainiemen ja Viidakko-hankkeen yhteisiin ryhmiin vei enemmän aikaa tekniikan kannalta kuin pelkän Mainiemen tai Viidakko-ryhmän aloittaminen. Tämä johtui laitteiden asettelusta, jotta kaikki ryhmään osallistujat näkisivät ja kuulisivat toisensa. Tekniikan pettäminen ajoittain oli ollut harmillista, mutta tekniikasta johtuvia viivästyksiä tai peruutuksia oli sattunut harvoin.

Haastateltavat kuvasivat hankkeessa käytettyä näköyhteyttä tärkeänä ja merkittävänä. Näköyhteys mahdollisti sanattomien viestien vastaanoton esimerkiksi ruumiin kieli ja kasvojen liikkeet antoivat paljon informaatiota asiakkaan voinnista. Työntekijöille oli tärkeää asiakkaan kodin näkeminen kuvaruudulta, jotta he pystyivät hahmottamaan asiakkaan kokonaistilanteen. Haastattelussa työntekijät arvioivat, että ryhmäläisten kannalta toisten näkeminen kuulemisen lisäksi oli tärkeää.

Työntekijät nimesivät palvelun haasteiksi tekniikan, asiakastilanteet ja työntekijän jaksamisen. Teknisiä laitteita kohtaan oli esiintynyt ennakkoluuloja Mainiemen muiden työntekijöiden osalta. Aluksi oli ollut haastavaa saada viidakkolaiset laitteineen mukaan Mainiemen ryhmiin. Työntekijän jaksamisen kannalta he pitivät välttämättömänä työpari työskentelyä. Työparin kanssa pystyi jakamaan vaikeita asioita ja niiden pohtiminen yhdessä oli koettu tärkeänä. Työnohjauksen puuttumisen he nimesivät haasteeksi. Pitkään kestänyt yhteistyö kuntoutujan kanssa oli koettu haasteelliseksi, koska pitkässä asiakassuhteessa oli syntynyt erilaisia tunnekokemuksia. Näissä tilanteissa yhteistyön rajaamisella oli tärkeä merkitys, ettei yhteistyösuhde päässyt vääristymään kummankaan osapuolen osalta. Työntekijät totesivat, että Viidakosta oli tullut joillekin asiakkaille todella merkittävä tunnetasolla. Se jopa koettiin ainoana syvällisenä vuorovaikutussuhteena. Asiakastilanteissa haastavaa oli myös ollut asiakkaiden häviäminen eli asiakkaisiin ei saatu yhteyttä laitteiden välityksellä.

*Ne on ollut niitä haasteita saada myös niinku asiakas liittymään sinne muuhun verkostoon, mitä on sitten tapahtunutkin monen asiakkaan kohdalla...*

Tärkeänä asiana nousi esiin työntekijöiden tasapainottelu hankkeen kehittämisen ja kuntoutustyön välillä. He kuitenkin totesivat, että kiireestä huolimatta aina on pidetty kiinni Viidakko-ryhmäläisten kuntoutumisesta. Tällöin oli pitänyt jättää vähemmän aikaa hankkeen kehittelylle sekä uuden luomiselle että kokeilulle. Hanke oli vastannut työntekijöiden odotuksia ja se oli antanut paljon enemmän kuin, mitä aluksi oli voinut kuvitella. Hankkeessa pidempään mukana ollut työntekijä toteaa:

*...ei ois ikinä voinu kuvitella mitä kaikkee tää on tai voi olla.*

Päihdepalveluita tarjoavassa työpaikassa työskentelevällä ihmisellä tulisi olla hallussa asiakastyön perusteet ja ohjaamistaidot. Haastateltavien mielestä tämänlaisen palvelun tarjoaminen jatkossa vaatisi työntekijän perehdyttämisen laitteiden käyttöön ja hänen tulisi opetella videoneuvottelun perussäännöt. Työ tulisi vaatimaan jatkuvan työnohjauksen työntekijän jaksamisen kannalta. Jatkossa tämän tyyppisessä palvelussa työskentelevää työntekijää he kuvaavat edelläkävijäksi,

jonka tulee markkinoida palvelua kertomalla, tiedottamalla, puhumalla ja perustelemalla. Työntekijän tulee suunnata asenne tulevaisuuteen ja uudelleen työkentelytapaan.

*Et se työ ei kyllä lopu syyskuun loppuun mennessä se vasta varmaan alkaa silloin, koska sitten tästä pitäis saada niitä ostajia mitä meidän ei oo tarvinnut mieltä.*

## OSALLISUUS

Asiakkaiden osallisuudesta hankkeessa nousi esiin yhdessä tekeminen. Haastattelut kertoivat, että yhdessä oli tehty asiakkaiden tarpeiden ja halujen pohjalta sisältö, luotu pelisäännöt, ryhmärakenne ja malli koko toiminnalle. Viidakko-hankkeen esittely ulkopuolisille toimijoille oli toteutettu yhdessä asiakkaiden kanssa laitteiden välityksellä. Osallistujat arvioivat kaikki Viidakko-ryhmät jokaisen tapaamisen lopuksi. Työntekijät kuvasivat ryhmistä saadun palautteen merkittäväksi ja palvelua oli muutettu palautteen pohjalta. Sisällön suunnittelua haastattelussa kuvataan näin:

*Sisältö tosi pitkälle lähtee sieltä mitä asiakkaat tarvii ja haluaa ja toki me testataan meidän ideoita että mitä mieltä olisitte tämmösetä...*

Henkilökohtaisissa kuvapuheluissa asiakkaat olivat voineet antaa palautetta vaikeistakin tilanteista ja keskusteluiden aiheet olivat nousseet asiakkaan tarpeista.

Asiakkaiden osallisuuden työntekijät kuvaavat olleen hyvällä mallilla, joskaan se ei ikinä voi olla heidän mielestään täysin valmis. Työntekijät kuvasivat omaa osallisuuttaan hankkeessa merkittävänä ja sata prosenttisena. Heidän osallisuutensa oli asiakkaiden osallisuutta esiin tuovaa. Työntekijöiden vastuu asiakkaiden osallisuudesta oli ollut sen ruokkimista. Työntekijät olivat ideoineet ja tuoneet esiin ajatuksia ja palvelun mahdollisuuksia, joiden käyttökelpoisuutta oli pohdittu yhdessä asiakkaiden kanssa.

*Eihän ne olis tämmösestä osanneet kysyäkään, kun eivät tienneet tämän olemassa olostakaan...*

Työntekijät olivat tuoneet hankkeessa ideoita esiin, joista oli keskusteltu yhteisesti. Myös päätöksistä oli keskusteltu yhdessä, mutta loppujen lopuksi vastuu toiminnasta oli työntekijöillä. He eivät olleet kokeneet asiakkaiden osallisuuden määrän muuttuneen merkittävästi hankkeen edetessä. Asiakkaat olivat olleet aktiivisia hankkeen alusta asti. Työntekijät arvioivat aktiivisuuteen vaikuttaneen vapaaehtoisuuden, sitoutuneisuuden ja motivoituneisuuden. Asiakkaiden määrän kasvaminen oli vaikuttanut siihen, että aikaa kehittelyyn oli vähemmän ja sen johdosta oli otettu käyttöön yhteisökokoukset.

Suurimpina onnistumisina työntekijät kuvasivat ryhmiä ja ryhmissä käytyjä keskusteluja sekä Viidakkoesittelyjä. Onnistumisia ryhmissä he olivat kokeneet erityisesti ryhmäytymisessä sekä luottamuksen syntymisessä että asiakkaiden sitoutuneisuudessa. Sitoutumisesta he nostivat esiin hankkeen pitkän toiminta-ajan ja asiakkaiden palaamisen aina takaisin viidakkoon, vaikka he olisivat olleet jonkin aikaa poissa. Työntekijät kertovat asiakkaiden sitoutumisella olleen merkittävä vaikutus hankkeen onnistumisen kannalta. Työntekijät kokivat keskustelut onnistuneiksi ja kuvasivat niitä syvällisiksi, avoimiksi, turvallisiksi, rohkeiksi ja niissä löytyi uskallusta kertoa todelliset tunteet ja ajatukset. Toinen työntekijöistä totesi:

*... ne asiat mitä siellä uskalletaan ääneen sanoa on ihan huikeita. Se avoimuus on kyllä sellanen onnistuminen mikä on ollut heti ensimmäisestä ryhmästä alkaen...*

Työskentely hankkeessa oli herättänyt tunteita laidasta laitaan. Päälimmäisenä kuitenkin oli hyvä fiilis ja tekemisen meininki, jotka olivat ruokkineet innostuneisuutta ja nostaneet uusia ideoita esiin. Kiire ja resurssipaineet olivat herättäneet tunteita joka päivä asiakkaiden kanssa työskenteleville.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

Haastattelussa kävi ilmi, että tekniikka toi joustoa kuvapuheluaikoihin ja asiakkaiden toiveita ja tarpeita pystyttiin kuuntelemaan asiakaslähtöisesti. Kuten toinen haastateltavista kertoi:

*Itellä on toi mobile yhteys ni se ei oo paikkaan sidottu, ni joustoo myös siinä, että mihin aikaa ihmiset haluaa niitä kuvapuheluita...*

Keväällä hankkeessa käynnistettiin yhteisökokoukset. Tarve yhteisökokouksiin tuli työntekijöiden puolelta, koska heillä oli paljon ideoita, joita he halusivat toteuttaa. Kokouksissa saatiin asiakkaiden ääni vielä paremmin kuuluviin ja heidän mielipiteensä uusista aiheista tuli esiin. Yhteisökokouksissa arvioitiin toimintaa, kerättiin palautetta ja kehitettiin toimintaa palautteen pohjalta. Eli toimintaa pystyttiin muokkaamaan vielä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Asiakaslähäinen malli oli nyt pilotoitu sekä osoitettu mahdolliseksi että toimivaksi.

---

#### Työntekijöiden kokemuksia Viidakko-hankkeesta

---

Tehokas palvelu

Asiakkaiden osallisuus hyvällä tasolla

Työntekijöiden osallisuus asiakkaiden osallisuutta ruokkivaa

Keskustelut avoimia, rohkeita, rehellisiä

Haasteena

tekniikka

asiakastilanteet

omajaksaminen

Kustannustehokas kotiin vietävä palvelu

Hankkeessa tasapainottelua kehittämisen ja asiakastyön välillä

Työntekijän palvelussa tulee olla edelläkävijä

Hankkeen tavoitteet toteutuneet

---

KUVIO 4. Työntekijöiden kokemuksia Viidakko-hankkeesta haastattelun perusteella

## 7.2 Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijöiden kysely

### AVOPALVELU

Suurimmalle osalle Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijöistä työskentely Viidakko-hankeessa antoi positiivisia tuntemuksia. Lisäksi tuntemuksia kuvattiin antoisina. Osa kyselyyn vastaajista oli yllättynyt palvelun tarjoamista mahdollisuuksista ja piti Viidakko-toimintaa hyvänä avohoidon muotona. Kyselyssä todettiin:

*...hyvä avohoidon muoto jo kotiutuneelle asiakkaalle. Asiakas saa vertaistukea sekä ammattiapua halutessaan.*

Epävarmuuden tuntemuksia työntekijöille olivat tuoneet laitteiden ja yhteyden toimivuus, täsmällisyys sekä jännitys siitä, että ketkä Viidakon asiakkaista tulevat paikalle. Yksi vastanneista oli arvioinut, että palvelun käyttämisen kynnyks on suurempi työntekijöillä kuin asiakkailla. Vastanneet olivat pohtineet palvelun vapaaehtoisuutta Mainiemessä kuntoutusjaksolla oleville asiakkaille. Heidän toiveet tulisi jatkossa huomioida, kun otettaisiin Viidakko-ryhmäläisiä mukaan Mainiemen ryhmiin:

*...joitakuuta saattaa häiritä se, että ulkopuolinen näkee/kuulee ketä kuntoutuksessa sillä hetkellä on.*

Arviointijanalla kaikki vastaajat olivat merkinneet, että Viidakko-hanke oli herättänyt positiivisia tuntemuksia.

Kaikki kyselyyn vastanneet pitivät palvelua tarpeellisena. Palvelun koettiin täydentävän nykyisiä päihdepalveluita. Toimintaa pidettiin kustannustehokkaana ja tärkeänä asiakkaan kuntoutumisen kannalta. Ryhmässä saatiin aikaan avointa ja rehellistä keskustelua. Kustannustehokkaana palvelua pidettiin, koska aikaa ja rahaa säästy, sillä asiakkaan ei tarvinnut poistua kodistaan eikä työntekijän työpaikaltaan. Eräs vastaajista kuvasi asian näin:

*Asiakkaiden juoksuttaminen vähenee.*

Palvelua pidettiin tarpeellisena, sillä tulokset asiakkaan kuntoutumisessa nähdään pitkällä aikavälillä. Positiivisena palautteena tuotiin esiin yhteyden jatkuminen asiakkaaseen Mainiemen jakson päätyttyä. Työntekijät pitivät laitteita hyvinä, sillä yhteys oli välitön, etäisyyttä asiakkaaseen ei tuntenut ja keskustelu asiakkaan kanssa oli luontevaa. Haasteina mainittiin yhteyden pätkiminen ja tekniikan pettäminen.

Mikäli palvelua tarjotaan jatkossa, niin vastanneiden mielestä koulutusta tulisi saada laitteista ja ryhmätoiminnasta. Työntekijöitä tulisi myös informoida ryhmässä aikaisemmin käydyistä keskusteluista. Tärkeimmäksi koettiin kuitenkin perehdytys itse laitteeseen. Keskusteluiden syvyys ja vuorovaikutussuhteen laatu oli koettu työntekijöiden puolesta palvelussa haastavana ja sitä kautta oli tullut esiin myös työnohjauksen tarve.

## OSALLISUUS

Kyselyyn vastanneet työntekijät arvioivat, miten asiakkaat olivat olleet osallisena Viidakko-hankkeessa. Arviointijanaa käytettäessä kaikkien vastanneiden mielestä asiakkaat olivat olleet hyvin osallisena toiminnassa. Asiakkaita pidettiin aktiivisina. Aktiivisuuden arviointiin vaikuttivat keskustelut sekä asiakkaiden kyky jakaa avoimesti kokemuksiaan ja tuntemuksiaan. Joidenkin asiakkaiden kohdalla osallistuminen vaihteli. Työntekijät arvioivat Viidakko-ryhmäläisten osallisuuteen vaikuttavan palvelun vapaaehtoisuuden, yhteenkuuluvuuden tunteen ryhmässä ja sen, että asiakkaat saivat itse päättää ryhmien aiheet. Osallisuutta arvioitiin näin:

*Osallisuuden tunnetta voi vahvistaa myös se yleensä turvallisuutta lisäävä ja jännitystä vähentävä tekijä, että ollaankin ryhmässä omassa kodissa.*

Osa vastaajista oli kokenut, että asiakkaiden osallistuminen kotoa palveluun mataltaa kynnystä olla aktiivinen toiminnan ryhmäkeskusteluissa. Päähteettömyyteen kannustaa vertaistuki ja keskustelut työntekijöiden kanssa.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

Työntekijät olivat kokeneet hyvänä asiana asiakkaiden voimaantumisen ja vertaistuen työskennellessään Viidakko-hankkeessa. Asiakkaiden voimaantumisen huomattiin kehittyneen esimerkiksi tuen, kontaktien ja vuorovaikutuksen lisääntymisen välityksellä. Kyselyssä todettiin, että asiakas oli kertonut, että hänen on helpompaa puhua Viidakossa kuin kasvotusten. Palvelun koettiin antavan asiakkaille vertaistukea.

*...asiakas jakaa kokemuksiaan raittiina olemisesta tai raittiuteen pyrkimisestä ja sen hyvistä ja haastavista puolista laitoshoidon jälkeen.*

Eri olosuhteet asiakkaiden kannalta koettiin hankaliksi. Eri olosuhteilla tarkoitettiin ryhmissä olevien asiakkaiden tasapuolista huomioimista ottaessa huomioon Mainiemessä ja kotona olevat asiakkaat sekä toipumisen alussa ja jo pidemmällä olevat ryhmäläiset. Heidän kokemuksensa mukaan, ryhmän aikana oli hankalaa huomioida tasapuolisesti Mainiemessä paikan päällä olevat kuntoutujat ja viidakkolaiset. He olivat huomanneet, että Mainiemen asiakkaiden huomio kiinnittyi liikaa viidakkolaisten laitteeseen ryhmien aikana. Joskus viidakkolaiset eivät osallistuneet yhteisiin sovittuihin ryhmiin, vaan olivat ilmoittamatta poissa. Tämä koettiin hankalana ja aikaa tuhlaavana.

Vastaajat pitivät palvelun sisältöä pääsääntöisesti hyvänä ja asiakaslähtöisenä. Osa vastaajista koki, että kehitettävää on aina, kun kokemusta kertyy lisää. Kehitysehdotuksena tuli lääkäri/hoitajapalvelun lisääminen ohjelmaan. Sisältöä pidettiin hyvänä, sillä se koettiin monipuoliseksi, kattavaksi ja yksilökeskustelut olivat olleet hyviä. Tarpeellisenä Viidakkoa pidettiin varsinkin asiakkaiden kohdalla, joiden on vaikea lähteä kodistaan. Tällaisissa tapauksissa asiakaslähtöisyys korostui ja palvelusta saatiin irti suurin mahdollinen hyöty. Pohdintaa tuottivat erilähtökohdat Mainiemen asiakkaiden ja Viidakko-hankelaisten välillä. Yksi vastaajista oli pohtinut, olivatko Mainiemen-ryhmien aiheet liian perusaiheita viidakkolaisille ja toinen, että häiritseekö viidakkolaisten mukana olo Mainiemen asiakkaita. Muutama vastaajista oli sitä mieltä, että palvelun tulisi keskittyä yksilökeskusteluihin ja Viidakko-ryhmiin ja palvelusta tulisi jättää pois Mainiemen kuntoutujien ja viidakkolaisten yhteiset ryhmät.

---

Työntekijöiden kokemukset Viidakko-hankkeesta Zef-kysely

---

Asiakkaiden osallistuminen ryhmiin vaihteli

Asiakkaiden on laitteiden välityksellä helpompi puhua

Kustannustehokas ja tärkeä palvelu

Tekniikka ja keskustelujen syvällisyys haaste

Positiivisia tuntemuksia

    palvelun mahdollisuudet

    hyvä avohoidon muoto

Epävarmuuden tuntemuksia

    laitteiden ja yhteyden toimivuus

    ketkä osallistuvat

    Mainiemen kuntoutujien ja viidakkolaisten yhteiset ryhmät

---

KUVIO 5 Työntekijöiden kokemukset Viidakko-hankkeesta

### 7.3 Asiakkaiden haastattelut

#### AVOPALVELU

Suurin osa haastatelluista asiakkaista oli saanut positiivisia kokemuksia tarjotusta avopalvelupainotteisuutta lisäävästä Viidakko-hankkeesta. Yksi vastaajista koki hankkeen huonona, koska se ahdisti ja rajoitti häntä. Hän koki, ettei Viidakko-ryhmässä ollut hänelle samantyyppisiä ihmisiä, joiden kanssa olisi voinut keskustella. Toinen oli kokenut Viidakon holhoavana, mikä hänen mukaan johtui siitä, että hänellä oli käynnissä muitakin avokuntoutumismuotoja. Hyviä kokemuksia asiakkaille oli tullut palvelusta saatavasta tuesta. Vastaajat olivat saaneet tukea sekä työntekijöiltä että muilta ryhmäläisiltä. Molempien tuoman tuen he mielsivät yhtä tärkeäksi kuntoutumisen kannalta. He kokivat Viidakko-hankkeessa käydyt keskustelut antoisina ja positiivisina kokemuksina. Sekä ryhmäkeskusteluja että kahdenkeskisiä kuvapuheluita työntekijöiden kanssa pidettiin tärkeinä. Keskustelut olivat tuoneet tukea ja kannustusta asiakkaiden elämään. Yksi vastaajista kuvasi Viidakko-toimintaa pelastusrenkaana. Palvelun kautta säilyi yhteys arkielämään ja muihin ihmisiin. Eräs asiakkaista kuvasi tilannetta seuraavasti:

*Mä oon aivan hirvittävä erakko tää mun puhelin soi noin joka kolmas viikko ja mä en käy ulkona kauheesti ni tää on aivan loistava meikäläiselle joka ei täältä mielellään lähde kirjojensa parista.*

Suurin osa vastaajista oli kokenut arkielämän rytmittymisen ja sitä kautta ajanhallinnan tärkeänä Viidakko-hankkeessa. Osaa asiakkaista olivat aikataulut välillä ahdistaneet ja eräs vastaajista toteaaakin, että kaikille ei käy kaikki.

Viidakko-hanke oli kannustanut päihteettömyyteen elämän rytmittämällä, tuella ja keskusteluilla. Keskusteluilla koettiin olevan suuri merkitys ja asioiden ääneen sanomisen helpottaneen tilannetta. Vastaajat kuvasivat tilannetta näin:

*Että on pystynyt puhumaan tuntemuksia, että saa ääneen sanottua kaikki asiat että oravanpyörä katkee päästä että se on auttanut mua kyllä.*

*Helppoa kun ei tarvi lähtee voi vaan istua koneelle...*

Ryhmäläisten ja ohjaajien tuen myötä retkahtamisriskin koettiin olevan pienempi. Myös sitoutumisella oli suuri vaikutus siihen, miten tuki vaikutti päihteettömyyden jatkumiseen. Viidakko-hanke koettiin yhdeksi tukiverkoston muodoksi. Päihteettömyyden jatkumiseen vaikutti myös Viidakon tuoma rytmitys arkipäivään:

*Kyllä se varmaan tuki sillain niinku että tiesi että seuraavalla viikolla on taas ni oli sitten tää retkahtamisriskikin pienempi*

Kuten aiemmin todettiin yhtä haastateltavista Viidakko ei auttanut, koska se lähinnä ahdisti ja rajoitti hänen elämää.

## OSALLISUUS

Kaikki haastateltavat kokivat olleensa aktiivisia tai melko aktiivisia Viidakon käyttäjiä. Yksi vastaajista toteaa kuitenkin:

*Enhän mä siitä tykännyt niin en mä aktiivinen ollut.*

Osa vastaajista koki olleensa aktiivisia keskusteluissa, mutta osallistumisen ryhmään olleen ailahtelevaista. Vaihtelevasti pidettiin yhteyttä myös ohjaajiin. Eräs viidakkolainen kertoi olevansa yhteydessä ohjaajiin melkein joka toinen päivä, kun taas toinen oli yhteydessä ainoastaan sovittuina aikoina. Kukaan ryhmäläisistä ei ollut yhteydessä toisiinsa ilman sovittua ryhmäaikaa. Eräs viidakkolaisista kuvasi omaa aktiivisuuttaan aluksi hankalaksi, sillä hän oli jännittänyt ryhmätilanteessa. Yksi vastaajista tunsu vierotusoireita Viidakosta, kun joutui olemaan ilman Viidakon toimintaa muutaman viikon ajan.

Asiakkailta kysyttiin heidän kokemustaan osallisuudestaan Viidakko-hankkeessa. Esiin nousevia asioita olivat demokratia, yhteenkuuluvuus ja kehittäminen. Kuusi vastaajista koki olleensa mukana kehittämässä Viidakko-hanketta. Asiakkaiden näkemyksiä oli kuunneltu ja tarpeet huomioitu. Osa vastaajista toi myös esiin olleensa mukana puhumassa ja esittelemässä Viidakko-hanketta ulkopuolisille hen-

kilöille ja he olivat kokeneet sen merkittävänä. Useat asiakkaat kokivat palvelussa toteutuneen demokratian. Tilannetta kuvattiin seuraavasti:

*Kaikkien roolit yhtä isot hankkeessa ja mulla on saman verran vaikutusvaltaa kuin muilla.*

Merkittävänä pidettiin yhteenkuuluvuuden tunnetta ryhmässä. Yksi vastaajista koki, ettei ollut osallisena Viidakko-hankkeessa.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

Viidakko-hanke oli vaikuttanut haastateltavien arkeen. Suurimman osan elämää Viidakko-hanke oli rytmittänyt. Osa vastaajista koki Viidakossa mukana olon tuoneen säännöllisiä asioita ja rutiineja elämään, jotka koettiin tärkeinä sosiaalisen kuntoutumisen kannalta. Eräs vastaajista kuvaa Viidakko-hankkeen positiivista vaikutusta arkeen seuraavasti:

*Päivien suunnittelu sit se vahva fiilis lopettamisesta niin se pysyy niinku mukana.*

Asioiden ääneen sanomisen koettiin helpottavan arjesta selviytymisestä. Arjesta selviytymiseen oli vaikuttanut vastaajien mukaan asioista keskusteleminen. Antoisana pidettiin sekä puhumista, että toisten kuuntelemista. Keskustelua Viidakko-ryhmässä pidettiin helppona:

*...se on siinä, että ku laitteen pistät kiinni ni ne ihmiset ei oo enää paikalla ni on se paljon helpompaa.*

*Että siellä on helppo avautua niin hyvistä kuin huonoistakin asioista ja jutuista eikä kukaan tuomitse mistään ja kaikki kannustaa eteenpäin*

Kaikki Viidakko-ryhmäläiset olivat antaneet palautetta palvelusta. Palautetta kerättiin ryhmän jälkeen ja se vaikutti tuleviin Viidakko-ryhmän keskusteluihin asiakaslähtöisesti. Palautteen koettiin vaikuttaneen Viidakon toimintaan mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaat huomioon ottaen. Monet haastateltavat toivat esiin

myös yhteisökokouksen mukaan tulon hankkeen kehittämistä varten. Useat vastaajat kuvasivat, että asioista päätettiin yhdessä asiakkaat huomioiden:

*Joku ehdotti jotain, että haluais tätä aihetta käsiteltävän ja sitten, jos ryhmälle sopi ni se käsiteltiin seuraavalla kerralla ja sitten saatiin siihen esimateriaalia sitten ni, sähköpostitse tai kirjeitse.*

---

#### Asiakkaiden kokemukset Viidakko-hankkeesta

---

Pääasiassa hyviä kokemuksia

Tuki ja kannustaminen

Kahdenkeskiset kuvapuhelut

Yhteys arkeen

Vertaistuki

Ryhmässä vallitsee demokratia

Työskentely on asiakaslähtöistä

Raittiutta ylläpitävä ilmapiiri

Negatiivisia kokemuksia

Holhoava

Ahdisti ja rajoitti

---

#### KUVIO 6 Asiakkaiden kokemukset Viidakko-hankkeesta

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimustulokset osoittivat Viidakko-hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutuneen. Viidakko-hankkeen tavoitteena olivat avopalvelupainotteisuuden lisääminen ja palveluiden monipuolistaminen, joista nousi opinnäytetyömme ensimmäinen teema esiin eli *avopalvelu*. Hankkeen tarkoituksena oli lisätä asiakkaiden osallisuutta palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa sekä korostaa osallisuutta avopalveluissa. Tämän tavoitteen kiteytimme työssämme teemaksi *osallisuus*. Viidakko-hankkeen pyrkimyksenä oli luoda toimiva, pysyvä ja asiakaslähtöinen sekä kustannustehokas malli päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Viimeisen tavoitteen selkeyttämiseksi käytimme apunamme teemaa *asiakaslähtöisyys*. Mainiemen kuntoutumiskeskuksessa pilotoitiin palvelu, joka osoittautui toimivaksi ja jossa toteutuivat kaikki palvelulle asetetut tavoitteet. Tulokset perustuivat asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin hankkeen toiminnasta.

Opinnäytetyön toteutuksessa oli aluksi hankaluuksia haastattelun rungon muodostamisen kanssa. Haastatteluista saadun aineiston pohjalta tuli pystyä tarkastelemaan olivatko hankkeelle asetetut tavoitteet toteutuneet. Ongelma ratkaistiin työssä teemojen avulla, jotka nousivat esiin hankkeelle asetetuista tavoitteista. Tämä osoittautui toimivaksi keinoksi, jonka avulla saatiin muotoiltua haastatteluiden rungot. Haastatteluiden toteutuksessa ei ilmennyt muita ongelmia kuin sanan osallisuus ymmärtäminen.

Haastatteluissa käytetty sana osallisuus oli asiakkaille vaikea käsittää ja moni kuvasikin osallisuuttaan vain aktiivisuuden kautta. Hankkeen yksi tavoitteista oli osallisuuden lisääminen asiakkaiden keskuudessa. Tavoite todettiin toteutuneen asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten pohjalta. Osallisuuden tunne pitää sisällään kokemisen, kuulumisen ja mukanaolon. Hankkeen asiakkaat eivät ymmärtäneet osallisuutta käsitteenä, mutta he kuvasivat mukana oloaan merkittävänä. Heidän kokemuksensa mukaan he olivat olleet mukana hankkeen kaikissa vaiheissa ja he kokivat, että päätökset olivat syntyneet ryhmässä demokraattisesti. Vaikka käsite osallisuus jäi heille vieraaksi, niin heillä oli vahva tunne osallisuudesta omien

kuvailujensa perusteella. Viidakko-hankkeessa oli lähdetty liikkeelle ajatuksesta, että asiakkaiden toiminnalla on vaikutus palvelun toimintaan. Tästä syystä asiakkaiden mielipiteitä oli kysytty jatkuvasti hankkeessa ja kehitystyö oli ollut onnistunutta palautteen pohjalta. Asiakkaat kokivat hankkeen omanaan, koska olivat päässeet vaikuttamaan siihen. Se oli tavallaan osallistujien yhteinen projekti ja sen onnistumisella oli merkitystä suurimmalle osalle vastaajista. Osallisuuden kautta asiakkaille oli syntynyt positiivisia tunteita, joten osallisuutta voidaan pitää merkittävänä toiminnan kannalta.

Tutkimusmenetelmien valinta työssä oli onnistunut ja niiden avulla saatiin vastaus tutkimusongelmaan. Alun perin ajatuksena oli, että kaikki hankkeessa mukana olleet olisi haastateltu. Järkeväksi osoittautui kuitenkin sähköisen Zef-arviointikoneen käyttö Mainiemen työntekijöille, jotka olivat olleet vähemmän tekemisissä Viidakko-hankkeessa. Järjestelmän kautta vastanneet työntekijät olivat tuoneet hyvin ilmi kokemuksiaan hankkeesta kirjallisessa muodossa avoimien kysymysten avulla.

Opinnäytetyön tuloksissa on käsitelty hanketyöntekijöiden ja Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijöiden vastaukset erikseen. Ratkaisuun työssä päädyttiin, sillä hanketyöntekijät työskentelivät hankkeen parissa kokopäiväisesti, kun taas Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijöiden kokemus saattoi rajoittua yhteen tapaamiseen viidakkolaisten kanssa. Emme siis pitäneet heitä lähtökohtaisesti samanvertaisina vastaajina kokemustensa pohjalta. Kuitenkin molempien työntekijäryhmien vastauksista nousi samoja asioita esiin. Hanketyöntekijät pystyivät vastaamaan kysymyksiin syvällisemmin kuin Mainiemen työntekijät. Kuitenkin vastauksista nousi ilmi selkeästi yhteneviä kokemuksia. Mainiemen kuntoutumiskeskuksen työntekijät olivat pohtineet hankkeen vaikutusta Mainiemen asiakkaisiin, sillä he olivat lähempänä tätä asiakas ryhmää. Tätä asiaa hanke työntekijät eivät haastattelussa tuoneet ilmi.

Sosiaalinen media viittaa aktiviteetteihin, joissa yhdistyvät teknologia, viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus sanojen, kuvien, videon ja äänen välityksellä. Viidakko-hankkeessa olivat sosiaalisen median aktiviteetit käytössä. Palveluun voisi tulevaisuudessa lisätä osio mihin asiakkaat saavat itse liittää materiaali oman ja

toisten kuntoutumisen tueksi. Ohjelmassa voisi olla kaikille avoimia osioita, joihin kuntoutujat voivat lisätä pohdintoja, ohjeita, nettisivuja ja kommentoida muiden ajatuksia. Lisäksi voisi olla kuntoutujan ja ohjaajan välinen kahdenkeskinen osio, missä kuntoutuja voisi kirjoittaa vaikka päiväkirjaa tuntemuksistaan.

Opinnäytetyön vastaajajoukon kokemusten mukaan hankkeessa käytetty hyvinvointiteknologia oli toimivaa. Hankkeessa on käytetty kommunikaatiota tukevaa teknologiaa. Vuorovaikutusta, joka syntyi teknologian välityksellä, pidettiin huikeana. Asiakkaat olivat pystyneet kertomaan omia kokemuksiaan ja asioitaan syvällisesti. Asiakkaat kokivat puhumisen helppona, sillä yhteyden ryhmään tai hanketyöntekijään pystyi katkaisemaan yhdellä napin painalluksella. Esille haastatteluissa ei kuitenkaan tullut, että kukaan olisi tätä vaihtoehtoa käyttänyt. Se toimi asiakkaiden kuvailujen perusteella eräänlaisena henkisenä turvana vuorovaikutuksessa. Kuva- ja ääniyhteyttä kaikki haasteltavat pitivät merkittävänä hankkeen onnistumisen kannalta.

Päihdekuntoutus on luonteeltaan sosiaalista. Siinä lähtökohtana on sosiaalinen toimintakyky. Siinä korostuvat arkipäivän elämisen taidot ja kyky toimia osana yhteiskuntaa. Hankkeeseen osallistuneista asiakkaista osa kuvasi omia sosiaalisia kontaktejaan vähäisiksi ilman hanketta. Laitteiden kautta ryhmään ja työntekijöihin yhteydenpito oli tuonut sosiaalista vuorovaikutusta asiakkaiden elämään. Sosiaalinen vuorovaikutus koettiin helppona kotoa käsin. Viidakko oli myös rytmittänyt asiakkaiden arkea ja tuonut rutiinia päiviin. Hankkeessa mukana olleet asiakkaat kokivat arjen rytmittämällä olleen suuri merkitys osana heidän kuntoutumisprosessiaan.

Vertaistukiryhmiä on käytetty päihdekuntoutumisessa jo pitkän aikaa ja niillä on saavutettu hyviä tuloksia päihdeettömyyden lisäämisessä. Haastatteluissa tuli ilmi, että Viidakko-hankkeen yksi positiivisista asioista oli asiakkaiden saama vertaistuki. Tietysti tulee huomioida, että aina ei kaikille löydy samanhenkisiä ihmisiä, joten vertaistukitoimintaan ei tule pakottaa. Laitteiden tulisi toimia niin, että niistä näkee, jos joku ryhmäläisistä on yrittänyt tavoitella toista. Silloin vertaistuki toimisi parhaiten. Joten pohdimme, tulisiko tulevaisuuden toiminnassa asiakkaita kannustaa olemaan yhteydessä toisiinsa enemmän ilman sovittuja ryhmätoiminta-

tapaamisia. Toisaalta se voisi tuoda mukanaan ongelmia ryhmäytymisen kannalta, sillä silloin syntyisi helposti kuppikuntia. Lisäksi ryhmäläisten läheisiä tulisi kannustaa mukaan kuntoutumiseen, jolloin laitteiden käytöstä saataisiin taas lisää hyötyä.

### 8.1 Hyvinvointiteknologian hankkeet

Hyvinvointiteknologian hyödyntäminen osana terveys- ja hyvinvointipalveluita on melko uusi asia Suomessa. Teknologia tuo mahdollisuuksia, joita aikaisemmin ei ole osattu hyödyntää tarpeeksi. Viidakko-hanke on toteutettu käyttäen hyväksi hyvinvointiteknologiaa. Tutkimusten mukaan Suomi on sähköisten palveluiden kehittämisessä jälkijunassa. Nykyään pyritäänkin siihen, että kehitetään alusta asti sosiaalisia innovaatioita, jotka sopivat tarvittavaan palveluun. Viidakossa käytetty teknologia on kehitetty nimenomaan tuomaan uusia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteisiin. Tärkeää palvelua kehittäessä on huomioida voidaanko palveluita tuottaa laadukkaammin ja tehokkaammin kuin aikaisemmin. Haastatteluissa on käynyt ilmi, että Viidakko-palvelua on pystytty toteuttamaan tehokkaasti niin asiakkaan kuin työntekijän aikaa säästäen. Tuloksissa tuli ilmi myös rahallinen säästö palvelun tuottamisessa esimerkiksi matkakustannuksissa, mutta siitä ei ole laskennallisia tuloksia käytössä.

Hankkeessa ei ollut tarkoitus tutkia jo olemassa olevaa teknologiaa, vaan kerätä kokemuksia osallistujilta sen käyttäjinä. Aineiston perusteella osallistujien kokemukset palvelusta ja siinä käytetystä teknologiasta olivat pääsääntöisesti positiivisia. Tarjottua palvelua pidettiin toimivana. Teknologiaa oli aikaisemmin testattu T-seniority projektissa ja se oli todettu jo siellä toimivaksi. Viidakko-hanke jatkoi omalta osaltaan T-seniority hankkeen käyttöliittymän ja palvelumallin kokeilua käytäntöön päihdepalveluissa ja se todettiin toimivaksi tällekin käyttäjäryhmälle.

Hankkeessa mukana olleet pitivät kuva- ja ääni yhteyttä toimivana. Käytettyä teknologiaa pidettiin niin hyvänä, että käyttäjälle tulee tunne kasvojen tapaamisesta. Tämänlainen palvelu toisi paljon mahdollisuuksia päihdekuntoutujille, jotka asuvat kaukana terveyspalveluista. Kaukana asuvat päihdeongelmaiset jäävät hel-

posti päihdepalvelujärjestelmän ulkopuolelle hankalien kulkuyhteyksien vuoksi. Palvelu tarjoaisi heille mahdollisuuden päästä osaksi päihdepalvelujärjestelmää. Tämä kaventaisi palveluiden saatavuuden epätasa-arvoisuutta.

Eri puolilla Suomea on käynnissä ja on toteutettu erilaisia hankkeita, missä käytetään ja testataan hyvinvointiteknologiaa. Teknologian kehitys on mahdollistanut sen hyödyntämisen myös osana terveystalvueluita. Aikaisemmin työssä mainituista hankkeista on saatu samantyyllisiä tuloksia kuin Viidakko-hankkeesta. Kuvapuhelinuhteyden on todettu lisäävän mm. asiakkaiden sosiaalisia yhteyksiä ja elämän sisältöä, säästöjä matkakuluissa ja ajassa sekä asiakkaan saamaa nopeaa yhteyttä työntekijään. Lisäksi UULA-hankkeessa oli todettu palvelun sopivan erityisesti sosiaalisille jännittäjille. Viidakko-hankkeessa haastatelluista asiakkaista moni toi esiin puhumisen helppouden laitteiden välityksellä, sillä keskustelusta pois pääseminen oli yhden napin painalluksen päässä. Juuri tämä turvallisuuden tunne saattoi omalta osaltaan vaikuttaa siihen kuinka syvälle keskusteluissa oli mahdollista mennä myös ryhmätilanteissa. Päihdekuntoutujat kärsivät usein sosiaalisten tilanteiden pelosta, joten palvelu tuo myös helpotusta näihin kohtaamisiin. Tuttu ja turvallinen kotiympäristö helpottaa keskusteluiden käymistä. Viidakon asiakkaista osa koki kotoa lähtemisen vaikeana, jolloin sosiaalisen verkoston tuominen kotiin oli tuonut ihmiskontakteja ja apua kuntoutumiseen.

Hyvinvointiteknologiaa hyödyntävien laitteiden tutkimuksissa on negatiivisena koettu asiakkaiden saapumattomuus sovittuun kuvapuheluun. Myös Viidakko-hankkeessa työntekijöiden kokemukset kertoivat samankaltaisesta turhautumisesta. Uskomme kuitenkin, että tämä ongelma ei ole syntynyt teknologiasta, vaan yhtä lailla voidaan jättää menemättä myös kasvotusten tapaamiseen. Mielenkiintoista olisi tietää onko helpompaa jättää tulematta kasvotusten tapaamiseen kuin kuvapuheluun.

Opinnäytetyössä kävi ilmi, että laitteiden välityksellä käydyt keskustelut ”tiukassa paikassa” olivat ehkäisseet päihteen käyttöä. Työntekijöihin saatiin tarvittaessa helposti yhteys. Hankkeessa työskennelleillä työntekijöillä oli päivätyö, mutta he kertoivat olleensa käytettävissä myös työajan ulkopuolella, jos asiakkaiden tarve keskustelulle oli ollut suuri. Jos palvelua tarjottaisiin jatkossa ja palvelua haluttai-

siin laajentaa vielä enemmän asiakaslähtöiseksi, voisi palvelussa käyttää päivystävää työntekijää, jolloin asiakas saisi ongelmatilanteessa aina yhteyden ammattiapuun.

Pääsimme opinnäytetyön haastatteluja tehdessä kokeilemaan Viidakko-hankkeessa käytettyä teknologiaa. Tämä helpotti työn tekemistä ja kokonaisuuden hahmottamista palvelussa. Laitteiden välityksellä oli helppo haastatella asiakkaita ja niiden käyttäminen oli vaivatonta. Työssämme olemme tyytyväisiä siihen, että päädyimme käyttämään kyseistä teknologiaa. Vasta laitteiden käytön jälkeen ymmärsimme millaisesta palvelusta oli kyse. Oma ammatillinen näkemyksemme laajeni opinnäytetyön kautta, sillä näimme hyvinvointitekniikan mahdollisuudet osana terveystaloutta.

## 8.2 Jatkotutkimukset

Opinnäytetyössä ei otettu huomioon vastaajien taustoja ja niiden vaikutusta vastaajien kokemukseen. Tämä asia oli päätetty tutkimuksen suunnitteluvaiheessa, sillä tarkoituksena ei ollut verrata palvelua muihin päihdepalveluihin, vaan tutkia hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Jos aiheesta tehtäisiin jatkotutkimus, voisi tutkimusjoukko määrittäytyä tietyn päihdepalvelun käyttäjistä, jotka vertaisivat aikaisemmin käyttämäänsä avopalvelua videoavusteiseen päihdekuntoutukseen.

Varsinaisesti opinnäytetyössä ei pystytty testaamaan avopalvelupainotteisuuden lisäämistä, sillä asiakkailla oli jo takanaan laitospainotteisuusjakso. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että hankkeessa mukana olo oli estänyt retkahduksia ja sitä kautta lisännyt avopalvelupainotteisuutta. Ilman tarjottua palvelua osalla asiakkaista olisi saattanut olla edessä uusi laitospainotteisuusjakso. Jos avopalvelupainotteisuutta haluttaisiin tutkia lisää, tutkimusryhmällä ei pitäisi olla takana laitospainotteisuusjaksoa. Silloin nähtäisiin, estäisikö videoavusteinen avopalvelu laitospainotteisuusjakson kokonaan. Tämä vaatisi jatkotutkimuksen kohderyhmällä, joka ei vielä ole käyttänyt laitospainotteisuuspalvelua.

Vertaistuen suuri merkitys kävi ilmi opinnäytetyöstä. Palvelusta saatavaa vertaistukea olivat pitäneet sekä asiakkaat että työntekijät merkittävänä osana kuntoutumisprosessia. Viidakko-hankkeessa yhdistyivät vertaistuki ja ammattiapu. Tämä oli uusi muoto tarjota päihdepalvelua. Jatkossa voitaisiinkin tutkia kuinka suuri merkitys vertaistuellalla ja ryhmällä on osana palvelua. Mahdollista olisi myös tutkia läheisten tai omaisten merkitystä osana kuntoutumisprosessia, jos heidät otettaisiin osaksi palvelua. Viidakko-hankkeen käynnistyessä hankkeeseen oli tarkoitus ottaa mukaan omaisia, mutta sitä ei hankkeessa ehditty toteuttaa. Terveystieteiden palveluissa korostetaan yleensä omaisten merkitystä osana kuntoutumista. Usein omaiset jäävät liian pienelle huomiolle, vaikka he ovat usein iso voimavara ihmisten elämässä. Mahdollista olisikin jatkossa ottaa heitä enemmän palveluun mukaan esimerkiksi omaisille suunnattujen ryhmien ja yhteisryhmien kautta.

Päihdepalveluissa videoavusteista avokuntoutumista ei ole aikaisemmin käytetty, joten viidakkolaisia voisi esimerkiksi puolen vuoden tai vuoden kuluttua haastatella uudelleen. Uudella haastattelulla saataisiin selville voidaanko tätä mallia käyttää tulevaisuudessa kuntouttavana päihdepalveluna ja auttaako se päihitteettömyyden jatkumisessa. Uusinta tutkimuksella saataisiin myös selville miten palvelun päätyminen on vaikuttanut asiakkaiden elämään, ovatko asiakkaat pysyneet edelleen kiinni päihitteettömässä elämässä ja ovatko Viidakon mukana tuomat rutiinit säilyneet palvelun päätyttyä. Sosiaaliset kontaktit koettiin helpoiksi laitteiden välityksellä. Onko hanke siis antanut sysäyksen asiakkaille kohti muita vuorovaikutussuhteita. Pohdimme myös onko mahdollista että asiakkaat ovat turvautuneet virtuaaliteknologian tuomaan sosiaaliseen kanssakäymiseen ja muualla ihmisten kohtaaminen on edelleen haasteellista. Virtuaalimaailma tuo käyttäjilleen tietyn turvan, jota normaali elämä ei tarjoa.

### 8.3 Työn eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyys käsittää lainaamisen, plagioinnin ja haastateltavien yksityisyyden suojaaminen sekä epäeettisen toiminnan eli huijaamisen tieteessä. Tärkeää eettisyydessä on tutkimuksen eri vaiheiden tarkka dokumentointi. Tämä mahdol-

listaa työn luotettavuuden arvioinnin ulkopuolisen lukijan silmin. (Kananen 2008, 134–136.)

Opinnäytetyö tehtiin eettisyyden periaatteita noudattaen. Kaikki työssä käytetyt lähteet merkittiin lähdeviittein ja ne löytyvät lähdeluettelosta. Opinnäytetyössä kirjattiin tarkoin ylös kaikki työn toteutuksen vaiheet. Opinnäytetyön haastattelijat olivat tuntemattomia haastateltaville ja kaikki haastattelut toteutettiin nimettömästi. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule esiin tutkimustuloksista. Kaksi hankkeessa täyspäiväisesti työskennellyttä työntekijää on mahdollista tunnistaa tutkimustuloksista, mutta he ovat olleet tietoisia asiasta haastattelu hetkellä ja hyväksyneet asian. Heidän haastattelunsa käsiteltiin tutkimustuloksissa erillään muista työntekijöistä, sillä heidän kokemuksensa hankkeesta ei ollut verrattavissa hankkeen kanssa vähemmän tekemisissä olleisiin työntekijöihin. Haastatteluissa nauhoitetut tallenteet hävitettiin tutkimustulosten kirjaamisen jälkeen.

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli tutkimus ei anna sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen validiteetti taas tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata asiaa, mitä on tarkoituskin mitata. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa termit ovat saaneet erilaisia tulkintoja ja niiden käyttöä pyritään herkästi välttämään. Kuitenkin työn luotettavuutta ja pätevyyttä tulee arvioida, vaikka kyseisiä termejä ei haluttaisikaan käyttää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231–232.)

Opinnäytetyössä saadut tulokset haastateltavilta olivat hyvin samansuuntaisia. Jos haastattelut toteutettaisiin uusiksi samalle tutkimusjoukolle, uskomme tuloksien olevan samankaltaisia saatuihin tuloksiin nähden. Tuloksia oli arvioimassa kaksi henkilöä, joka on tuonut työn tuloksien käsittelyyn luotettavuutta ja vähentänyt omien tulkintojen vaaraa.

Tutkimusmenetelmien valinta työssä oli onnistunut. Tutkimusmenetelmien valintaan työssä oli vaikuttanut tutkimusongelma ja osallistuminen hankkeessa. Tutkimusmenetelmillä saatiin vastaukset tutkimusongelmaan. Haastateltavien kokemusten pohjalta pystyttiin tarkastelemaan työssä hankkeen onnistumista. Kysymysten muoto oli selkeä ja ne olivat helposti ymmärrettävissä. Hankkeessa olevi-

en asiakkaiden oli ainoastaan vaikea ymmärtää osallisuutta. Asiakkaat vastasivat lähinnä kysymykseen oman osallistumisensa ja aktiivisuutensa kautta. Niiden pohjalta saatiin kuitenkin vastaus tutkimusongelmaan.

Haastattelutilanteissa ei ollut häiriöitä, joten haastateltavat saivat rauhassa keskittyä vastaamiseen. Viidakon laitteiden välityksellä haastatellut asiakkaat vaikuttivat varanneet haastattelulle aikaa ja ympäristön olleen rauhallinen. Tutkimustulosten luotettavuutta lisäsi se, että haastateltavat olivat tuntemattomia asiakkaille ja tutkimustulosten käsittelyn kerrottiin olevan luottamuksellista. Jokainen asiakas pystyi tämän perusteella kertomaan rehellisesti omia tuntemuksiaan ja kokemuksiaan. Työntekijöiden Zef-arviointikonekyselyyn oli tarkoituksella jätetty pitkä vastaamisaika, jotta jokaisella työntekijällä olisi aikaa täyttää kysely rauhassa työpaikalla. Vastausaika kyselyssä oli riittävä.

Tutkimustulokset ja tulosten käsittelyn vaiheet on tarkasti dokumentoitu työssä. Haastatteluiden alkuperäisilmaukset on liitetty osaksi opinnäytetyötä, joka omalta osaltaan lisää esitettyjen tutkimustulosten luotettavuutta. Tulosten esittelyssä ei ole työntekijöiden omia tulkintoja haastatteluista, vaan tulokset pohjautuvat täysin haastateltavien kertomukseen.

Pidimme opinnäytetyön toteutusta onnistuneen ja tuloksia luotettavina. Työ eteni myös suunnitellun aikataulun mukaan ja opinnäytetyö valmistui sovitusti syyskuun 15:nä 2011.

## LÄHTEET

Aaltonen, A. 2009. ”Me ollaan kaikki Sankareita, Limperin Hilmoja, Selviytyjiä” Laadullinen tapaustutkimus Voimapiiri-tekstiviestipalvelun vertaistukiryhmien vuorovaikutuksesta ja sosiaalisesta tuesta sekä selviytymiskeinoista ja – resursseista [viitattu 27.7.2011]. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalipsykologian laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Saatavissa:

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/18179/meollaan.pdf?sequence=2>

Ahtiainen, M. & Auranne, K. 2007. Hyvinvointiteknologian määrittely ja yleisesittely. Teoksessa Suhonen, L & Siikanen, T. (toim.) Hyvinvointiteknologia sosi-aali- ja terveysalalla – Hyöty vai haitta? Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu sarja C, osa 26, 9-20.

Airola, O. 2011. Kuvapuhelimen avulla suoritettava kodinhoitotyö on nostattanut myös paljon kritiikkiä [viitattu 8.8.2011]. Huomenta Suomen uutiset 20.1.2011. Saatavissa:

<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2011/01/1259063/vanhusten-virtuaalihoitokasvussa>

Bernof, J. & Li, C. 2009. Verkkovalta. Voittaminen sosiaalisten teknologioiden maailmassa. Helsinki: Tietosanomat.

Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Nylynd, M. & Yeung A. B. (toim.) Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus, 58-80.

Hirschovits, T. 2010. Päihdekuntoutus. Sairaanhoidajan käsikirja [viitattu 6.8.2011]. Saatavissa:

[http://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti?p\\_haku=sairaala%20vieroitus](http://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti?p_haku=sairaala%20vieroitus)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. Painos. Hämeenlinna: Karisto.

Honkanen, J. 2011. Lapissa kokeillaan psykoterapiahoitoa netissä. Yle.fi [viitattu 6.8.2011]. Saatavissa: [http://yle.fi/alueet/lappi/2011/05/lapissa\\_kokeillaan\\_psykoterapiahoitoa\\_netissa\\_2630906.html?origin=rss](http://yle.fi/alueet/lappi/2011/05/lapissa_kokeillaan_psykoterapiahoitoa_netissa_2630906.html?origin=rss)

Hämäläinen, H. 2008. Sosiaaliset innovaatiot sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Juho Saari (toim.) Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki, 100-120.

Inkeroinen, T. & Partanen, A. 2006. Päihdepalveluiden tila 2005. Helsinki: Stake-sin monistamo.

Jauhiainen, A & Miettinen, T. 2011. Hyvinvointi-TV ikääntyneiden kotihoidon tukena. Teoksessa Häyrynen, K. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittelyn tutkimuspäivät. Tutkimuspaperit 2011 [viitattu 6.8.2011]. Helsinki 13-17. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/b0105265-570a-4f89-8c98-f7b3da930d51>

Kananen, J. 2008. Kvali, kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kekki, T. & Partanen, A. 2008. Päihdepalveluiden seudullinen kehitys 2008 [viitattu 13.12.2010]. Stakesin työpapereita 38/2008. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T38-2008-VERKKO.pdf>

Kuusisto, K. 2009. Päihderiippuvuudesta toipumisen eri reitit. Teoksessa Tammi, T., Aalto, M. & Koski-Jännes, A. (toim.) Irti päihdeongelmista: tutkimuksia hoidon ja ehkäisyyn menetelmistä. Helsinki: Edita, 32-48.

Kuussaari, K. 2006. Näkemysten kirjo sirpaloitunut tieto: terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja nuorisotoimen työntekijöiden käsityksiä huumeiden käyttäjien hoitopalvelujärjestelmästä. Helsinki: Stakes.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa [viitattu 22.8.2011]. Itä-Suomen yliopisto, Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden väitöskirja. Saatavissa:

[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)

Laitila, M. 2009. Välittäjä 2009-hanke [viitattu 7.2.2011]. Saatavissa:

<http://www.valittajahanke.fi/fi/valittaja-hanke>

Lappalainen-Lehto, R., Romu, M-L. & Taskinen, M. 2008. Haasteena päihteet. Ammatillisen päihdetyön perusteita. Porvoo: WSOY.

Leino, A. 2010. Dialogin aika. Markkinoinnin & viestinnän digitaaliset mahdollisuudet. Porvoo: WS Bookwell.

Mainiemi. 2009. Mainiemen kuntoutumiskeskus [viitattu 4.1.2011]. Saatavissa:

<http://www.mainiemikk.fi/?sivu=Etusivu&p=/Etusivu/>

Murto, K. 1991. Parantava yhteisö: johdatus Maxwell Jonesin terapeuttiseen yhteisöön. 2. painos. Jyväskylä: Jyväskylän koulutuskeskus.

Murto, K. 2003. Kuka Maxwell Jones? [viitattu 7.2.2011]. Jyväskylän koulutuskeskus, Lehtikirjasto. Saatavissa:

[http://www.jyvaskylankoulutuskeskus.fi/YY/artikkelit/2003\\_11\\_maxwell\\_jones.php](http://www.jyvaskylankoulutuskeskus.fi/YY/artikkelit/2003_11_maxwell_jones.php)

Möttönen, S. & Niemelä, J. 2008. Kunnan ja kolmannen sektorin innovatiivinen yhteistyö – esimerkkinä sosiaalinen säätiö. Teoksessa Saari, J. (toim.) Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki, 216–252.

Nimettömät alkoholistit. 2010. Kaksitoista askelta [viitattu 22.8.2011]. Suomen AA-kustannus Ry. Saatavissa: <http://www.aa.fi/12a.html>

Nordlund, M. 2011. Lempäälän Ehtookoto ry mukana T-Seniorit Tampere – hankkeen yhteistyöverkostossa [viitattu 6.8.2011]. Saatavissa: <http://www.ikateknologia.fi/hankkeita-ja-julkaisuja/jaesenyhteisoejen-teknologiahankkeita/141-lempaeaelaen-ehtookoto-ry-mukana-t-seniorit-tampere-hankkeen-yhteistyoverkostossa.html>

Perttunen, P. & Valve, S. 2009. Teknologiallako turvaamme palvelut? Vi-deoneuvottelu depressiokouluryhmän toteutuksessa Lapissa [viitattu 6.8.2011]. Saatavissa: <http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/E9FA09AA-D8A1-431E-B80B-AA0620B05CC6/0/Perttunen250809.pdf>

Piisi, R. 2001. Huumetyö. Helsinki: Tammi.

Päihdehuoltolaki 41/1986. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041?search\[type\]=pika&search\[pika\]=p%C3%A4ihde](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041?search[type]=pika&search[pika]=p%C3%A4ihde)

Päihdelinkki. 2005. Päihdehuollon palveluyksiköt [viitattu 7.8.2011]. Saatavissa: <http://www.paihdelinkki.fi/tietoiskut/635-paihdehuollon-palveluyksikot>

Päihdepalvelujen laatusuosituksset. 2002. Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 7.8.2011]. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3. Saatavissa: <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/paihdepalvelu/paihdepalv.pdf>

Raunio, K. 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä. Katsaus peruskäsitteisiin, palvelujen toteuttamiseen ja palvelujen käyttäjän asemaan Tampere: Tampereen yliopisto Sosiaali- ja terveysalan moniammatilliset johtamisopinnot. [viitattu 12.1.2011]. Saatavissa:

<http://www.uta.fi/laitokset/sostyo/hlokunta/raunio/luento.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [viitattu 25.1.2011]. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Salo-Chydenius, S. 2010. Motivoiva haastattelu/motivoiva toimintatapa [viitattu 7.8.2011]. Saatavissa: <http://www.paihdelinkki.fi/tietoiskut/644-motivoiva-haastattelu>

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 8.8.2011]. Mielenterveys ja päihdepalvelut. Saatavissa: <http://www.stm.fi/vireilla/tyoryhmat/mieli>

Sussman, S. & Ames, S. 2001. The Social Psychology of Drug Abuse. Open University Press Buckingham and Philadelphia.

Turvallinen Koti -hanke. Hyvinvointia e-palvelujen avulla [viitattu 6.8.2011]. Saatavissa: <http://www.turvallinenkotihanke.fi/wp-content/uploads/2010/03/esite.pdf>

Vaelma, M. 2011. Apu on kosketuksen päässä. T-Seniorit –projekti 2008–2010 Loppuraportti [viitattu 6.8.2011]. Tampereen kaupungin Tietotuotannon ja laadunarvioinnin julkaisusarja C 2/2011. Saatavissa: [http://www.tampere.fi/tampereinfo/sanoinjakuvin/tilastotjatutkimukset/tutkimuksetjajulkaisut.html#C-sarjan\\_julkaisut](http://www.tampere.fi/tampereinfo/sanoinjakuvin/tilastotjatutkimukset/tutkimuksetjajulkaisut.html#C-sarjan_julkaisut)

Wahlsten, S. 2010. Viidakko-Hanke esite. Mainiemen päihdehuollon kehittämisyksikkö. Lammi.

Wahlsten, S. 2011. Suunnittelija. Mainiemen päihdetyön kehittämisyksikkö. Haastattelu 14.4.2011

## LIITTEET

LIITE 1/1

### *Teemahaastattelun runko asiakkaille:*

- Minkälaisia kokemuksia olette saaneet Viidakko-hankkeesta?
- Miten Viidakko-hanke on vaikuttanut arkeenne?
- Kuvailkaa omaa aktiivisuuttanne palvelun käyttäjänä?
- Miten olette kokeneet olevanne osallisena viidakko-hankkeessa?
- Oletteko antaneet palautetta tarjotusta palvelusta hankkeen aikana?
- Onko antamanne palaute vaikuttanut Viidakko-hankkeen toimintaan?
- Millä tavalla Viidakko-hanke on auttanut päihteettömyyden jatkumisessa?

### *Teemahaastattelun runko kahdelle työntekijälle:*

- Millä tavoin olette olleet Viidakko-hankkeen kanssa tekemisissä?
- Miten tehokkaana olette kokeneet ajankäyttönne hankkeessa?
- Miten kuvailisitte asiakkaiden osallisuutta hankkeessa?
- Miten olette ottaneet huomioon asiakkaiden palautteen hankkeessa?
- Oletteko muuttaneet palvelua asiakkaiden palautteen pohjalta?
- Miten kuvailisitte omaa osallisuuttanne hankkeessa?
- Minkälaisia onnistumisia olette kohdanneet hankkeessa?
- Minkälaisia haasteita olette kohdannut hankkeessa?
- Onko tämänlaiselle palvelulle tilausta yhteiskunnassa?
- Minkälaisia tuntemuksia työskentely hankkeessa on herättänyt?
- Jos vastaavanlaista palvelua tarjottaisiin jatkossa, vaatisiko se mielestänne työntekijöiden koulutusta?
- Miten arvioisitte hankkeen tavoitteiden toteutuneen?

### *Zef-kysely työntekijöille*

- Minkä verran olet ollut Viidakko-hankkeen kanssa tekemisissä?

Miten asiakkaat ovat olleet osallisina Viidakko-hankkeessa oman kokemuksesi mukaan?

Minkälaiset asiat olet kokenut hyvänä työskennellessäsi Viidakko-hankkeessa?

Minkälaiset asiat ovat tehneet Viidakko-hankkeessa työskentelystä hankalaa?

Jos vastaavanlaista palvelua tarjotaan jatkossa, millaista koulutusta tarvitset?

Minkälaisia tuntemuksia Viidakko-hankkeessa työskentely on herättänyt?

Mitä mieltä olet palvelun sisällöstä (kahdenväliset kuvapuhelut, Viidakkoryhmät,

Mainiemen ryhmät)?

Mikä on käsityksesi palvelun tarpeellisuudesta?

Saatekirje työntekijöille Zef-kyselystä

Hei!

Opiskelemme Lahden Ammattikorkeakoulussa sairaanhoitajiksi ja teemme opinnäytetyönä kyselyn Mainiemen kuntoutumiskeskuksessa käynnissä olevasta Viidakko-hankkeesta. Opinnäytetyömme käsittelee osallistuneiden kokemuksia hankkeesta. Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua syyskuuhun 2011 mennessä ja se tullaan liittämään osaksi Viidakko-hankkeen loppuraporttia.

Te olette olleet osallisena Viidakko-hankkeessa. Kartoitamme tällä opinnäytetyöllä hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutumista osallistujien kokemusten pohjalta. Vaikka kokemuksenne olisi vähäistä, niin sen jakamisella kanssamme on kuitenkin suuri merkitys opinnäytetyömme onnistumisen kannalta. Tulemme käsittelemään opinnäytetyössämme asiakkaiden sekä työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia. Opinnäytetyöhömmme osallistuminen ei vie teiltä paljoa aikaa. Kyselyyn vastataan zef:ssä ja vastauskutsun tulette saamaan omaan sähköpostiinne. Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti. Kysely työntekijöille on auki viikoilla 21–25.

Kiitämme jo etukäteen aktiivisuudestanne! Jos teillä on kysyttävään opinnäytetyöstämme, niin vastaamme mielellämme kysymyksiinne sähköpostin välityksellä.

Ystävällisin terveisin

Anna Luukkanen ja  
[anna.luukkanen@lpt.fi](mailto:anna.luukkanen@lpt.fi)

Reija Korolainen  
[reija.korolainen@lpt.fi](mailto:reija.korolainen@lpt.fi)

## Alukeperäisilmaukset työntekijöiden haastattelu

- 1.-"...jos kuvapuhelu peruuntuu niin sille uuden ajan löytäminen olis helpompaa ja siten se on ehkä tehokkaampaa..."
- 2.-"...jos mä istun koneella ja mulla on kolme kuvapuhelua peräjälkeen ni onhan se tehokasta verrattuna siihen että ovi kävis välillä ja ihminen vaihtuis..."
- 3.-"... onhan se äärimmäisen tehokas että kuvapuheluihin siirtyminen on nopee siis muista hommista..."
- 4.-"...niinku siinä huomaa, että joskus vähän liiankin tehokasta"
- 5.-"...että se on harhaa jos aattelis että kahdeksan tunnin työpäivän aikana hoitais kahdeksan kuvapuhelua niin se ei voi mennä toivottavasti ei ikinä mee silleen et tästä tulis jotain liukuhihna hommaa..."
- 6.-"...jos on tekniikan kanssa hetkellisiä toimintä häiriöitä, koska me eletään siinä hetkessä. Jos on sovittu se ajankohta kuvapuhelulle tai ryhmälle ja jos siinä kohtaa tulee joku tekninen kämmi et kuvayhteys ei muodostukaan niin sitten se niin ku menee sinne toiseen laitaan. Homma kaatuu siihen hetkellisesti..."
- 7.-"... sellanen liveryhmään on ehkä nopeempi tulla. Mutta sitten ryhmätilanteissa toi tilan valmistelu vaatii oman aikansa, laitteiden avaaminen vaatii oman aikansa ja et asettelet ihmiset niin että kaikki näkyy kuvissa... siinä vaiheessa tää viekin enemmän aikaa..."
- 8.-"...onneks Viidakkolaisilta on tullut sitä palautta että osaa sanoo täällä ohjaajille että siihen täytyy valmistautua ettei voi vaan marssia sisälle sillä minuutilla kun pitäis jo alottaa..."
- 9.-"...haasteena on tietysti se, että ihmisten kellot näyttää eri aikoja..."
- 10.-"...20 minuuttia ennen lähettänyt tekstiviestin et hei et nyt on tämmönen tilanne et en pääse irtaantumaan, oon 10 minuuttia myöhässä..."
- 11.-"...yleensä mä oon sanonut etukäteen asiakkaille, et mullon tässä huikan tiukka aikataulu, et mä laitan etukäteen viestiä, jos käy huonosti..."
- 12.-"...sit niitä kohtia on kyllä et asiakas joko tulee myöhässä tai niitä et asiakas ei tuu kuvapuheluun ollenkaan eikä oo mitään ilmottanu niin niitä on sitten useita. Et ne on omasta näkövinkkelistä vietävän turhauttavia."
- 13.-"...ajankohtia sitten sovitellaan keskenämme kun sovitaan niistä tulevista kuvapuheluista, niin siinä kyllä löytyy sitä joustoa."
- 14.-"...Itellä on toi mobile-yhteys ni se ei oo paikkan sidottu, ni joustoo myös siinä, että mihin aikaan ihmiset haluaa niitä kuvapuheluita..."

15.-”...Se on kyllä tosi tärkeä ja merkittävä juttu. Nimenomaan se et mä näen ihmisen ja se näke mut ja mä näen hänen kasvojen liikkeit...silti mä nään niitä ruumiin liikkeitä ja kyl mä nään jos siellä kädet liikkuu...sitä kautta myös sitä sanatonta viestintää...”

16.-”...se on juuri se mikä tekee tosta merkittävää on se kuvayhteys. Sä pystyt asiakkaan kanssa yhdessä tutkiin hänen kotinsa, mitä siellä niinku tapahtuu ja tekeen niitä havaintoja...”

17.-”...se on tosi merkittävä, että kaikki ryhmän jäsenet näkee toisensa...”

18.-”...ei ollut valmiita pelisääntöjä vaan ne kaikki on niinku luotu yhdessä...pelisäännöt, ryhmärakenne, ja miten aiheet nousee ryhmiin...”

19.-”...siellä on nimenomaan tavoitteena asiakkaiden osallisuuden lisääminen sekä asiakkaat on mukana myös palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Se on ollut se ohjenuora alusta asti.”

20.-”Jokainen ryhmä arvioidaan ja me saadaan ihan säännönmukaisesti palaute ja kommentoidaan, kuvapuheluita ei sillälaililla arvioida toki niissä välillä keskustellaan et mihin suuntaan niitä kehitetään tai mitä teemoja asiakas haluaa jatkossa...”

21.-”...toukokuusta asti ollu yhteisökokous kaks kertaa kuussa...missä keskitytään ihan vaan arviointiin ja palautteeseen ja Viidakko toiminnan kehittämiseen...sitä kautta yritetään entistä enemmän saada asiakkaiden ääni kuuluviin”

22.-”Sitten noissa Viidakko esittelyissä on asiakkaat meidän mukana esittelemässä Viidakkoa...”

23.-”Siis me ollaan toki ...vastuussa rakenteista on asioita mitä sitten me pääteetään asiakkaita kuullaan mut me ollaan sit niinku vastuussa niistä päätöksistä...”

24.-”Sisältö tosi pitkälle lähtee sieltä mitä asiakkaat tarvii ja haluaa ja toki me testataan ideoita että mieltä olisitte tämmösestä...”

25.-”...että niiden tarve on lähtenyt meiltä...”

26.”...eihän ne olis tämmösestä osanneet kysyäkään, kun eivät tienneet tämän olemasta olostakaan...”

27.-”...osallisuus on myös sellainen mitä meidän pitää ruokkia...”

28.-”...aktiivisuus on ollut alusta asti sellasta...toki se tuttuus näkyy jo...se on helpottanut se palautteen antaminen ja vastaanottaminen...”

29.-”...mahdollisimman pitkälle asiakkaiden ääni ja mielipiteet sieltä kuuluu...”

30.-”Isona, merkittävänä, toisten osallisuutta esiin tuovana...me ollaan tosi osallisia tästä kaikesta”

31.-”...tasavertasena toimijana ryhmässä, mutta kuitenkin...nilkkojamme myöten tässä ollaan elikkä me kaks ihmistä jotka ollaan tästä vastuussa...”

32.-”...sata prosenttisesti kuvailisin sitä...”

33.-”Itelle tosi merkittävät onnistumiset on kyl meidän ryhmät ja keskustelut mitä siellä käydään...lähes joka ryhmän aikana tai sen jälkeen havahtuu et herran jumala miten syvälle ne ihmiset menee.”

34.-”...ne asiat mitä siellä uskalletaan ääneen sanoa on ihan huikeita. Se avoimuus on kyllä sellanen onnistuminen mikä on ollut heti ensimmäisestä ryhmästä alkaen...”

35.-”...toi tosi rohkeasti sitä omaa pahaa oloaan esiin...”

36.-”...joka kerta kun on Viidakon esittely ja siellä on asiakkaat...Viidakon ulkopuoliset ihmiset on reagoineet hirveen positiivisesti ja hyvin... yleensä hanketta ei esitellä näin. Se on ollut sellasta uutta että asiakkaat on mukana.”

37.-”...se turvallisuuden syntyminen...kaikkeen tähän avoimuuteen liittyy se että se on mahdollista silloin kun koetaan olo turvalliseksi...päästetään luontosalillinen ihmisiä sun omaan kotiin kameran välityksellä...”

38.-”Se ryhmäytyminen on myös onnistuminen... ja sen nopeus miten nopeasti uudet Viidakkolaiset on päässyt osaks sitä ryhmää.”

39.-”...se on turvallista olla omalla reviirillä ja omassa kodissa siinä omassa ympäristössä ja kuitenkin muut on sen ruudun päässä että se turvallista kun ne ei oo fyysisesti läsnä.”

40.-”...se on helpmpi tuoda sellasia kipeämpiä asioita mitä ei oo koskaan kellekään aiemmin uskaltanut sanoa kun tietää et se on ton yhden napin painalluksen päässä kun ne ihmiset hävii siitä ruudulta.”

41.-”Onnistumisia sit on myös se asiakkaiden sitoutuminen...aika pitkästä ajankaksosta puhutaan. On sattunut ja tapahtunut kaikenlaista, mutta Viidakko on kuitenkin kulkenut mukana.”

42.-”Teknisiä haasteita on, pitkässä juoksussa niitä on vähän mut ne korostuu siinä hetkessä, kun jotai peruuntuu tai joku ei toimi tai joku myöhästyy sen takia kun tekniikka ei toimi.”

43.-”...alussa oli haasteena saada iso joukko innostumaan niinku tästä jutusta...että mitä lisäarvoa sillä on että Viidakkolaiset pääsee ryhmätarjotinryhmään mukaan...”

44.-"Yksi iso haaste on noi ennakkoluulot, mitkä liittyy tähän meidän teknologiaan... vähemmän sitä tulee asiakkailta et enemmän tämmösiltä ammattilaisilta..."

45."Toki on ollut haastavia asiakastilanteita Viidakossa..."

46.-"Yhteistyö on ajallisesti tosi pitkä, joka tarkoittaa sitten sitä että asiakkaat tulee ihan eritavalla läheisiksi... ja joillain ei oo kykyä taitoa rajata sitä esimerkiksi sitä tunnekokemusta tai ajatusta siitä että mikä vuorovaikussuhde on..."

47.-"...ne on haastavia kun asiakas häviää. Me ei tiedetä mitä tapahtuu... iso huoli missä tilanteessa hän on..."

48.-"...et se työskentelysuhde vääristyy asiakkaan mielessä."

49.-"...et Viidakosta on tullu asiakkaille hirveen merkittävä mut siitä on tullut myös niinku merkittävä tunnetasolla ja ne on niitä kohtia kun helposti lähtee vääristymään jos se niinku koetaa et se on ainoa syvällinen vuorovaikutussuhde mikä sulla on..."

50.-"Ne on ollut niitä haasteita saada myös niinku asiakas liittymään sinne muuhun verkostoon, mitä sitten on tapahtunutkin monen asiakkaan kohdalla..."

51.-"Onhan se ollut oma jaksaminen silloin kun on ollut näitä raskaita asiakas caseja."

52.-"...täähän vaatiin niinku työparin, että on joku joka tasan tietää mitä niille asiakkaille kuuluu ja mikä on se asiakassuhde kunkin asiakkaan kohdalla..."

53.-"...on se työnohjauksellinen tuki myöskin, mitä hanke työskentelyssä ei ole."

54.-"Joo on. Työntekijöitten näkökulmasta ja erityisesti asiakkaiden näkökulmasta ja yhteiskunnan näkökulmasta kustannussäästönä, kun säästetään niin ku matkakuluja. Puhutaan kuitenkin kotiin vietävästä palvelusta..."

55.-"... ei hirveän laajassa määrin oo sitä että päihdetyö menis kotiin."

56.-"Ja on tää tosi kustannustehokasta. Laitteet kokoajan tulee edullisemmaks, tekniikka yksinkertasemmaks ja sit tosiaan säästää työntekijän matkakulut ja myöskin asiakkaan matkakulut ja käyttämä aika..."

57.-"...yhteys on lähellä. Se on oikeesti siellä kotona ja yhden napin painalluksen päässä, kun voi saada apua oli tilanne mikä hyvänsä, että se siinä on tosi merkittävää."

58.-"...laidasta laittaa mitä ihminen nyt vaan voi tuntea...päällimmäinen fiilis on sellanen hyvä tekemisen meininki, mikä mulla ruokkii taas entistä enemmän sellasta innostuneisuutta ja erilaisia uusia ideoita..."

59.-"Että hyvä mieli ja hyvä olo on ehdottomasti tästä toiminnasta päällimmäisenä mielessä."

60.-"Toki on hetkiä mitkä tuskastuttaa ja hermostuttaa...välillä se on tekniikka, välillä ihmiset ja välillä byrokratia ja välillä joku muu, oma jaksaminen..."

61.-"...tehdään uuden palvelun kehittämistä, mutta toisaalta koko ajan tehdään sitä palvelua eli tehdään sitä asiakastyötä ja niitten tasapainottaminen ja rinnakkain vieminen on ollut hedelmällistä...mutta niinä hetkinä kun on ollut kiire tai muita resurssipaineita ni silti siit pidetään kunnialla kiinni siitä kuntoutustyöstä..."

62.-"...sit on jäänyt vähemmän aikaa kehittämislle ja uuden ideoinnille ja kokeilulle..."

63.-"...se näky mikä syksyllä oli Viidakko toiminnasta ni se on paisunu ja paisunu et ei ois ikinä voinu kuvitella mitä kaikkee tää on tai voi olla."

64.-"Uusi tarvii ihan kaiken sen et pääsee alkuun etenki pitää olla asiakastyön perusteet selvillä, mitä ei niinku tässä toiminnassa voi enää ruveta opettelemaan...pitää osata noita laitteita käyttää, tietää nämöset videoneuvottelun perussäännöt, opetella täyttämään viikko-ohjelmaa ja tietolinjoja ja muuta."

65.-"...päihdealan ammattilainen ja ohjauksen ammattilainen niin ei tartte mitään lisäkoulutusta vaan perehdytyksen laitteisiin...ja sitten jatkuvan työohjauksen."

66.-"...oikean asenteen, kun on uutta tekemässä, ni pitää olla kyllä semmosella hyvällä tulevaisuuteen suuntaavalla asenteella liikkeellä...tää on niinku uudellinen tapa työskennellä..."

67.-"...pitää olla sellanen edessä kulkija tän asian kanssa myös jatkossa, jotta siten palvelua joku ostaakin...on tästä valmis kertomaan, puhumaan, perustelemaan ja mitä kaikkea muuta tässä on joutunut tekemään tiedottamaan et se työ ei kyllä lopu syyskuun loppuun mennessä se vasta varmaan alkaa silloin, koska sitten tästä pitäs saada niitä ostajia mitä mejän ei oo tarvinnut miettiä."

68.-"Asiakkaiden osallisuus siinä tietysti aina voi parantaa et se ei oo varmaan ikinä sellanen et se olis täysin toteutunut tai täysin valmis...mielestäni ollaan ihan hyvällä mallilla siinä...asiakkaat ovat osallisena omassa kuntoutumisessaan..."

69.-"Avopalvelupainotteisuuden lisääminen ehkä vähän hankala arvioida, mutta on niinku luotu uusi mahdollinen malli avopalveluks. Siinä mielessä on toteutunut."

70.-"Asiakaslähtöinen, kustannustehokasmalli on niinku pilotoitu ja osoitettu että se on mahdollinen."

71.-”Avopalvelupainotteisuuden lisääminen joo asiakastasolla on toteutunu niinku Viidakko on pystynyt oleen tukena sellasissa kohdissa missä olis ehkä muuten tarvittu esimerkiks laitoskuntoutumisjaksoa.”

72.-”...he eivät ole täysin välttyneet laitoskuntoutumisesta. He olivat ennen Viidakkoa laitoskuntoutuksessa jonkun pätkää...siinä mielessä avopalvelupainotteisuuden lisääminen ei nyt tällä asiakasryhmällä suoranaisesti päästä kokeilemaan...”

73.-”...asiakkaitten sitoutumisella ja aktiivisuudella on tosi suuri merkitys mutta että Viidakon onnistumisen kannalta se on ollut ehkä merkittävin tekijä...kiinnostuneita tästä ja halukkaita kehittämään...jos meidän asiakkaat ei olis ollut tässä näin sitoutuneesti mukana ni ei me oltais tässä pisteessä...”

Työntekijöiden haastattelu  
Pelkistetty ilmaisu

**Alakategoria**

1 Uuden ajan löytäminen helpompaa  
tehokasta

**Kuvapuhelut**

2 Kuvapuhelut tehokkaampia kuin henkilökohtainen tapaaminen  
3 Tehokasta siirtyä muista töistä kuvapuheluun  
4 Joskus liiankin tehokasta  
5 Ei liukuhihna työtä  
10 Etukäteen ilmoitus myöhästymisestä  
11 Etukäteen ilmoitus tiukasta aikataulusta  
13 Joustoa kuvapuheluaikoihin löytyy  
14 Puhelut sovitetaan asiakkaiden aikatauluun

6 Tekniikka voi kaataa homman hetkellisesti

**Tekniikan  
haasteet**

7 Ryhmätilanteet vaativat enemmän aikaa kuin liveryhmä  
9 Haasteena kellot  
10 Ei ilmoitusta myöhästymisestä tai poissaolosta turhauttaa  
42 Tekniset haasteet korostuu siinä hetkessä  
43 Iso joukko innostumaan  
44 Ennakkoluulot ammattilaisilla

45 Haastavat asiakastilanteet

**Asiakastilanteiden haasteet**

46 Ei kykyä rajata tunnekokemusta tai ymmärtää vuorovaikutussuhdetta  
47 Asiakas häviää  
48 Työskentelysuhde vääristyy  
49 Ainoa syvällinen vuorovaikutussuhde  
50 Osaksi muuta verkostoa

51 Oma jaksaminen

**Työntekijän jaksaminen**

52 Työpari  
53 Työnohjaus

14 Näköyhteys ja sanatonviestintä tärkeitä

**Kuvapuhelut tärkeää**

15 Havaintoja asiakkaan kodista  
17 Ryhmän jäsenet näkee toisensa

18 Koko Viidakko luotu yhdessä

**On tehty yhdessä**

24 Sisältö on sitä mitä asiakkaat tarvitsee ja haluaa  
68 Osallisuus hyvällä mallilla

19 Asiakkaiden osallisuus

**Yhteisökokous**

21 Aloitettu yhteisökokous asiakkaiden ääni paremmin kuuluviin  
22 Asiakkaat esittelemässä Viidakkoa  
25 Yhteisökokouksen tarve työntekijöiltä  
29 Asiakkaiden ääni kuuluviin  
20 Ryhmät arvioidaan ja kerätään palaute ja kommentit

- 23 Työntekijät vastuussa rakenteista ja päätöksistä **Työntekijän osallisuus**  
26 Työntekijät antavat ideoita  
27 Työntekijöiden tulee ruokkia asiakkaiden osallisuutta  
30 Osallisia kaikesta, isona, merkittävänä toisten osallisuutta esiin tuovana  
31 Vastuussa kaikesta  
32 Sata prosenttia

- 58 Fiilikset laidastalaitaa. Hyvä tekemisen meininki **Tuntemukset**  
59 Hyvä fiilis ja hyvä olo  
60 Välillä tuskastuttaa ja hermostuttaa  
61 Tasapainottelu resursseilla, mutta kuntoutustyöstä pidetään kiinni.  
62 Vähemmän aikaa kehittämislle, ideoille ja kokeilulle  
63 Syksyllä ei tiennyt mitä on edessä  
72 Ei suoranaisesti päästy kokeilemaan avopalvelupainotteisuuden lisääntymistä

- 33 Onnistumisia ryhmät ja keskustelut **Onnistumiset hankkeessa**  
34 Ryhmän sisällä uskallus ja avoimuus  
35 Rohkeus  
36 Viidakon esittely  
37 Turvallisuuden tunteen syntyminen  
38 Ryhmytyminen  
39 Turvallisuus, muut ei ole fyysisesti läsnä  
40 Napin painallus ja muut häviää  
41 Sitoutuminen  
28 Aktiivisia alusta alkaen, tuttuus helpottanut palautteen antamista ja vastaanot-  
tamista  
73 Suuri merkitys asiakkaiden sitoutumisella ja aktiivisuudella

- 54 Kustannussäästöt **Hyödyt yhteiskunnalle**  
55 Päihdetyö kotiin  
56 Kustannustehokas  
57 Apua oli tilanne mikä hyvänsä  
69 Luotu uusi malli avopalveluksi  
70 Pilotoitu asiakaslähtöinen ja kustannustehokasmalli  
71 Riittävästi tukea pahassa paikassa

- Uusi työntekijä**  
64 Asiakastyön ja videoneuvottelun perusteet ja tekninen osaaminen  
65 Päihdealan ja ohjauksen ammattilainen lisäkoulutus vain laitteisiin ja työnoh-  
jaus  
66 Tulevaisuuteen suuntaava asenne  
67 Työ vasta alkaa, koska pitää saada ostajia

## Työntekijöiden haastattelu

Alakategoria	Yläkategoria	Yhdistävä kategoria
Tekniikan haasteet	<b>Haasteet hankkeessa</b>	<i>Työntekijöiden tuntemukset</i>
Asiakastilanteiden haasteet		
Työntekijöiden jaksaminen		
Uusi työntekijä		
Kuvapuhelut tehokasta	<b>Kustannustehokkuus</b>	
Hyödyt yhteiskunnalle		
On tehty yhdessä	<b>Asiakkaiden osallisuus</b>	
Kuvapuhelut tärkeitä		
Yhteisökokous		
Työntekijän osallisuus		
Työntekijän tuntemukset		
Onnistumiset hankkeessa		

Alkuperäisilmaukset työntekijöiden Zef-kysely

### **1. Miten asiakkaat ovat olleet osallisina Viidakko-hankkeessa oman kokemuksesi mukaan?**

74.-"...osallistui keskusteluun varsin aktiivisesti."

75.-"Uskon, että viidakkolaiselta muu ryhmä sai hyviä ajatuksia ja kokemuksia raittiina olemisesta laitoshoidon ulkopuolella."

76.-"Hyvin ovat mukana olleet alun jännityksen jälkeen. Ohjaamissani ryhmissä on käyty avointa keskustelua samalla lailla kuin tavallisissakin ryhmissä."

77.-"Asiakkaiden osallistuminen vaihteli kovasti ryhmän sisällä"

78.-"Vapaaehtoisuus lähtökohtana Viidakko-hankkeeseen osallistumisessa on osallisuuden kokemuksen kannalta merkittävää."

79.-"Mielestäni osallisuus näkyy eniten siinä, että viidakkolaiset itse päättävät Viidakko-ryhmien aiheet."

80.-"Viidakon asiakas kokee kuuluvansa johonkin, Viidakko-yhteisöön."

81.-"Osallisuuden tunnetta voi vahvistaa myös se yleensä turvallisuutta lisäävä ja jännitystä vähentävä tekijä, että ollaankin ryhmässä omassa kodissa."

### **2. Minkälaiset asiat olet kokenut hyvänä työskennellessäsi Viidakko-hankkeessa?**

82.-"Näen tärkeänä osana Viidakkoa kahdenväliset, voimaannuttavat keskustelut työntekijän kanssa."

83.-"...on osoittautunut toimivaksi ja palvelulla voidaan oikeasti tukea asiakkaita."

84.-"lisäävät asiakkaiden kontakteja ja vuorovaikutusta sekä verkossa, että kodin ulkopuolella."

85.-"...etäisyyttä asiakkaaseen ei tunne."

86.-"Asiakas myös kommentoi, että hänen on helpompi puhua Viidakossa kuin kasvotusten."

87.-"Etäisyys katoaa, yhteys on välitön."

88.-"Hyvää on se, että "vanhojen" asiakkaiden yhteys Mainiemeen säilyy."

89.-"Viidakossa saa aikaan tunteen siitä, että kohtaamme kasvotusten."

90.-"Ei tarvitse liikkua paikasta toiseen - aikaa säästyy."

91.-"Tulee näkemystä asioista jo pidempään raittiina olleilta henkilöiltä."

92.-"Se, että asiakas jakaa kokemuksiaan raittiina olemisesta tai raittiuteen pyrkimisestä ja sen hyvistä ja haastavista puolista laitoshoidon jälkeen."

### **3. Minkälaiset asiat ovat tehneet Viidakko-hankkeessa työskentelystä hankalaa?**

93.-"Yhteydet ovat jossain kohdassa pätkineet..."

94.-"Asiakkaiden kanssa vuorovaikutussuhteen laatu ja keskustelut ovat niin syvällisiä..."

95.-"...työnohjaustarve yllätti."

96.-"...viidakkolaisten osallistumattomuus ryhmiin."

97.-"Tekniikka on pettänyt useasti käytön aikana."

98.-"jos asiakas ei ole yhteyden päässä sovitusti. "Männöö aikoo jonnii verra hukkaa.""

99.-"Vähän teknisesti hankalaa on viedä keskustelua eteenpäin samalla huomoiden sekä täällä päässä että kotoa osallistuvat asiakkaat."

100.-"Työntekijänä kaikkien asiakkaiden huomioiminen tasapuolisesti; niiden jotka ovat toipumisessa alussa ja niiden jotka ovat pitemmällä ja jo jonkinaikaa kotona."

101.-"Tilanne, että joku/jotkut ryhmäläiset ovat tietokoneruudulla, saattaa herättää hieman hämmennystä asiakkaissa ja huomio kiinnittyy "laitteeseen" liikaa."

#### **4. Jos vastaavanlaista palvelua tarjotaan jatkossa, millaista koulutusta tarvittais?**

102.-"Lähinnä laitteiden kanssa."

103.-"...teknologian osalta hieman perehdytystä saatan kaivata."

104.-"Perehdyttämistä kylläkin siinä mielessä, että jos Viidakko-yhteisössä on jotain mikä puhuttaa tai on herättänyt tunteita, siitä on hyvä tietää ennen ryhmään menoa."

105.-"käyttökoulutusta hiukan enemmän, ryhmätoiminnan periaatteet verkkosovelluksena?"

106.-"Laitteisiin ja erilaisiin ohjelmiin tarvitsisin perehdytystä"

#### **5. Minkälaisia tuntemuksia Viidakko-hankkeessa työskentely on herättänyt?**

107.-"...ketä tulee viidakosta paikalle vai tuleeko ketään."

108.-"Myös laitteiden ja yhteyden toimiminen arvelutta..."

109.-"Ennen ryhmää ja yhteyden avaamista on hyvä puhua asiasta (viidakosta) muiden ryhmäläisten kanssa, koska joitakuista saattaa häiritä se, että ulkopuolinen näkee/kuulee ketä kuntoutuksessa sillä hetkellä on."

110.-"Asiakkaille tulee tarjota mahdollisuus vetäytyä ryhmästä ennen sen alkua, jos eivät halua olla mukana "viidakossa"."

111.-"Hyvin positiivisia tuntemuksia."

112.-"Toteutunut ryhmä oli antoisa ja hyvä."

113.-"Olen erittäin positiivisesti yllätynyt mahdollisuuksista, joita Viidakkolaitteen tuovat hoito- ja kuntoutustyöhön."

114.-"Kynnykset tuntuvat olevan suurempia työntekijäpuolen ennakoasenteissa ja oletuksissa mahdollisuuksia kohtaan kuin asiakkaiden puolella."

115.-"Varmasti todella hyvä avohoidon muoto jo kotiutuneelle asiakkaalle. Asiakas saa vertaistukea sekä ammattiapua halutessaan."

#### **6. Mitä mieltä olet palvelun sisällöstä (kahdenväliset kuvapuhelut, Viidakko-ryhmät, Mainiemen ryhmät)?**

116.-"Hyviä sisältöjä on onnistuttu kehittämään, uusia asioita tulee vielä kokeilla ja kehittää."

117.-"Tarjonta on kattava ja hyvä."

118.-"...kahdenkeskiset kuvapuhelut vastaavat ihan henkilökohtaisia tapaamisia asiakkaan kanssa."

119.-"Riittävän monipuolinen tarjonta."

120.-"Lääkäri/hoitajapalveluiden lisääminen on hyvä lisä."

121.-"Kokemus tulee kertomaan, mikä sopii ja mikä ei."

122.-"Siitä tulee ajatus että mennäänkö silloin liikaa peruskysymysten äärelle, kun kyseinen asiakas todennäköisesti on jo käynyt läpi niitä perusaiheita."

123.-"Mutta muita Mainiemen kuntoutuksessa olevia asiakkaita saattaa häiritä ulkopuolinen, joka ei elä samassa yhteisössä."

124.-”...palvelu tulisi keskittää yksilökeskusteluihin ja viidakkoryhmiin, sekä mahdollisesti viidakkolaisten väliseen ryhmään, jossa mukana olisi heidän lisäksi vain ohjaaja.”

**7. Mikä on käsityksesi palvelun tarpeellisuudesta?**

125.-”...saat osallistua kotoakäsin saattaa madaltaa kynnystä.”

126.-”Aikaa ja rahaa säästyy...”

127.-”Siitä seurauksena parempi tuki hänelle ja voimtahan päästä tekemään seuranta tuloksista pidemmällä aikavälillä.”

128.-”Vertaistuen saaminen omassa kodissa sekä keskustelut oman työntekijän kanssa Viidakossa parhaimmillaan voimaannuttavat asiakasta selviytymään vastoinkäymisistä ja päihitteettömyyttä uhkaavista hetkistä.”

129.-”Palvelu tukee ja täydentää nykyisiä palveluita ja mahdollistaa asiakkaalle kotiin vietävän palvelu uudella tavalla.”

130.-”Asiakkaiden juoksuttaminen vähenee.”

131.-”Kustannustehokasta kotiinvietävää palvelua.”

## Työntekijöiden Zef-kysely

## Pelkistetyt ilmaukset

**Alakategoria**

74 Aktiivisia

**Osallistuminen**

77 Osallistuminen vaihteli

96 Osallistumattomuus

98 Aikaa tuhlaantuu poissa olojen vuoksi

75 Kyky jakaa kokemuksia ja tunteita

**Keskustelut**

76 Hyvin mukana ja keskustelu avointa

82 Voimaannuttavat keskustelut

94 Vuorovaikutussuhde ja keskustelut syvällisiä

78 Vapaaehtoisuus merkittävää osallisuuden kannalta **Vapaaehtoisuus**

109 Ryhmäläisille ilmoittaminen Viidakkolaisten mukaan tulosta

110 Osallistuminen vapaaehtoista Mainiemen ryhmäläisille

**Osallisuus**

79 Osallisuus näkyy eniten siinä, että päättävät itse ryhmien aiheet

80 Yhteisöllisyys

81 Osallisuutta lisää turvallisuuden tunne ja jännitystä vähentävä tekijä oma koti

83 Palvelu on toimiva tukee asiakasta

**Tuki**

88 Yhteys säilyy Mainiemeen

84 Kontaktit ja vuorovaikutus lisääntyy

**Vuorovaikutus**

85 Etäisyyttä ei tunne

86 Helpompi puhua viidakossa kuin kasvotusten

87 Yhteys välitön

89 Tunne kasvotusten kohtaamisesta

95 Työnohjauksen tarve

90 Aikaa säästyy

**Kustannustehokas**

126 Aikaa ja rahaa säästyy

130 Asiakasystävällinen

131 Kustannustehokas kotona toimiva

91 Näkemys raittiudesta

**Vertaistuki**

92 Kokemus arjesta selviytymisestä

93 Yhteys pätkii

**Tekniikka**

97 Tekniikka pettänyt

99 Hankala huomioda samalla Viidakkolaiset ja paikalla olijat

101 Laite hämmentää ja huomio kiinnittyy siihen

103 Teknologia

**Perehdytys**

104 Ennen ryhmää perehdytys ryhmän tilanteeseen

105 Ryhmätoiminnan periaatteista verkkosovelluksena

- 106 Laitteet ja ohjelmat  
107 Osallistuuko Viidakkolaiset **Epävarmuus**  
108 Laitteiden ja yhteyden toimiminen arveluttaa  
114 Työntekijöillä suuremmat ennakkoasenteet kuin asiakkailla
- 111 Positiivisia tuntemuksia **Positiivisuus**  
112 Hyvä ja antoisa  
113 Viidakkolaitteen mahdollisuudet
- 116 Hyviä sisältöjä, lisää kokeilua ja kehittämistä **Kehittämistä lisää**  
120 Lääkäri/hoitajapalvelu lisäksi  
121 Kokemus parantaa
- 117 Kattava ja hyvä **Toimiva avopalvelu**  
115 Hyvä avohoidon muoto asiakas saa vertaistukea ja ammattiapua  
118 Kuvapuhelut vastaavat henkilökohtaista tapaamista  
119 Monipuolinen  
127 Näkee toipumista pitkällä aikavälillä  
128 Vertaistuki ja keskustelu työntekijän kanssa  
129 Täydentää palveluita
- 122 Perusaiheita Viidakkolaisille **Eri lähtökohdat**  
123 Ulkopuolinen saattaa häiritä Mainiemen kuntoutujia  
124 Keskittyminen vain Viidakko-ryhmään  
100 Tasapuolinen huomioiminen

## Työntekijöiden Zef-kysely

Alakategoria	<b>Yläkategoria</b>	<i>Yhdistävä kategoria</i>
Osallistuminen	<b>Osallisuus</b>	<i>Zef-kyselyn kokemukset</i>
Keskustelut		
Vapaaehtoisuus		
Osallisuus		
Vuorovaikutus		
Tuki	<b>Avopalvelu</b>	
Kustannustehokkuus		
Vertaistuki		
Positiivisuus		
Toimiva avopalvelu		
Tekniikka	<b>Haasteet</b>	
Perehdytys		
Epävarmuus		
Kehittämistä lisää		
Eri lähtökohdat		

Alkuperäisilmaukset asiakkaat

Haastattelu 1

- 132.-”Oon saanu sekä hyviä että huonoja...tuntuu välillä että tulee vähän liikaa ja holhotaan joka paikasta...”
- 133.-”Joka jätkälle ja naiselle ei mene sama systeemi jokaista ei voi tunkee samasta muotista välisin läpi...”
- 134.-”...parhaimmillaan tää on ollut mulle myöskin semmonen pelastusren- gas...odotin tosiaan tätä että se ryhmä alkais.”
- 135.-”...jos olis vain täysin tää ni silloin tuntuis vähemmän holhovalta.”
- 136.-”...arjen suunnittelu tulee vähän erilaiseks...”
- 137.-”...kun on ollut huonot fiilikset niin on pystynyt niitä kertoon, purkaan...”
- 138.-”Päivien suunnittelu sit se vahva fiilis lopettamisesta niin se pysyy niinku mukana.”
- 139.-”...ensimmäistä kertaa mä oon nyt niinku tajunnu sen että mun pitää käsitel- lä asioita...”
- 140.-”...nimenomaan ne asiat tulee sanottua ääneen että mä voin tossa ryhmässä, tulee sanottua sellasiakin asioita mitä ei ehkä tulis sanottua muuten...”
- 141.-”Parhaimmilani olen ollut hyvinkin aktiivinen siis keskusteluun osallistujana olen hyvinkin aktiivinen, mutta oon laiminlyönyt tosi paljon...”
- 142.-”...aktiivisempi mitä oon niinku ehkä jos oltais pöydän ääressä ja keskustel- tais siinä, koska mä saan olla kotikentällä.”
- 143.-”Tosi hyvin on ainakin toteutunut demokratia että kaikilla on se yks ääni...”
- 144.-”Mä oon antanu hyvin palautetta ja sitä on myös kuunneltu, mikä on sillai uutta...”
- 145.”...kun mulle tuli sellanen olo että nyt holhotaan liikaa ni täältäpäin sanottiin niin että tehdään niin että perutaan tän viikon yksilötapaamiset ja jos halua ni tuu tällä viikolla tähän ryhmään...”

Haastattelu 2

- 146.-”Hyviä kokemuksia.”

147.-”Mä oon aivan hirvittävä erakko tää mun puhelin soi noin joka kolmas viikko ja mä en käy ulkona kauheesti ni tää on aivan loistava meikäläiselle joka ei täältä mielellään lähde kirjojensa parista.”

148.-”...tää on tuonu niinku elämään semmosta yhteyttä sitten tuohon arkielään ja muihin ihmisiin.”

149.-”Kyllä se on vaikuttanut hyvin.”

150.-”... yks mikä on hirveän tärkää ollut mulle...tää rytmittää mun arkielämää.”

151.-”Varmaan mä oon aika aktiivinen.”

152.-”...mä oon ollut passiivinen että mä oon aina noudattanu vain aikoja mä en oo lähteny niinku...soittaa niille...”

153.-”...tää on mun aktiivisuutta lisännyt sillälaila että mä inhosin näitä vehkeitä aikoinaan ihan tosissaan.”

154.-”Hyvin hyvin ei ole montaa kertaa että mä en olisi ollut mukana.”

155.-”...tuo mun arkeen sellasta säännöllisyyttä, rytmiä.”

156.-”Mä luulen että mä oon eniten antanut kritiikkiä...se on ollut näihin teknisiin asioihin...”

157.-”...jos joku on halunnut puhua ja purkaa on ollut itsellä vaikeita on ollut tarvetta puhua enemmän ni ja aiheesta ei oo koskaan niinku pidetty kiinni kirjaimellisesti...”

158.-”...sisältöön tai ihmisiin en ole puuttunut.”

159.-”On on aina kun se on vaan ollut mahdollista, eikä oo pyydetty mahdottomia.”

160.-”...se on nimenomaan sitonut tätä viikkoa...täysin kuningasajatus että se itsestään selvä että tässä ei olla kännissä. Et et se on ollut joskus hyvinkin ratkaiseva asia...”

161.-”...ei todellakaan soita turhaan että en tule”

162.-”...myöhästellään tai sitten ollaan enemmän tai vähemmän ilmottamatta pois.”

Haastattelu 3

163.-”...oikeastaan vain positiivisia ja hyviä kokemuksia.”

164.-”En usko pysyneeni raittiina ilman tätä... Viidakko ja erityisesti kahdenkeskiset keskustelut.”

165.-”...saanut semmoista vertaistukea niin ku tän Viidakon kautta.”

166.-”...rytmittänyt. Mulla on ajantajuongelma ni se on tuonu rutiinia arkeen...tulee herättyä.”

167.-”Mielestäni hyvinkin aktiivinen...ehkä liikaakin kuormittanu ohjaajia.”

168.-”...mulle tuli vähän taukoo muuton takia että sai laitteet tänne...meinas tulla viertotusoireita Viidakkoon.”

169.-”Oon ainakin antanu palautetta...”

170.-”...meil oli joku luento jossain joillekin ni siinä mä olin mukana.”

171.-”Aina kun on tullu positiivista tai negatiivista palautetta ni...on ottaneet huomioon ja kehittäneet jatkuvasti enemmän asiakkaiden mukaseks.”

172.-”...asiat mitä käsitelty Viidakossa on ollu itselle tärkeitä varsinkin kun saanu käsitellä omia tunteita.”

173.-”...auttanut raittiudessa eteenpäin...pystyy ohjaajien kanssa keskustelemaan.”

174.-”...lähes tulkoon aina...jos ei pysty vastaamaan ni on laittanu tekstiviestin mulle silloin että hän soittaa myöhemmin...”

175.-”...yksi aktiivinen Viidakkolainen.”

176.-”Tää on yhtenä hyvänä tämmösenä vertaistukena...yks tukiverkoston muoto.”

177.-”...helpompi tulla tähän näin ku lähtee jonnekin..”

#### Haastattelu 4

178.-”...hyviä että on saanut jaettua ilot ja surut ja on saanu kyllä tukea ja kannustusta...”

179.-”...ainaskin nuo kahen keskiset kuvapuhelut...on ollut tarpeeseen.”

180.-”Ihan erilaista puhua niinku tälleen kuvan kanssa kuin puhelimessa.”

181.-”...eniten tukee tuonut jaksamiseen.”

182.-”...sai ihan vapaasti itkettyä mikä helpotti tosi paljon oloa kun sai jollekin purettua ja pääs keskustelemaan asioista.”

183.-”...ihmeellistä miten se ryhmä on semmonen. Että siellä on helppo avautua niin hyvistä kuin huonoistakin asioista ja jutuista eikä kukaan tuomitse mistään ja kikki kannustaa eteenpäin.”

184.-”...se on siinä, että ku laitteen pistät kiinni ni ne ihmiset ei oo enää paikalla ni on se paljon helpompaa.”

185.-”...hyvin ailahtelevaista. Välillä oon aktiivinen ja välillä sitten taas en.”

186.-”Oon mä jutellu aika paljon että ja sille ilmotellu aika paljon että missä menen ja jos en oo päässy ryhmiin ja muuta pitäny ajan tasalla että missä mennään.”

187.-”Ryhmistä huomaa, että joukkoo kuuluu että varsinkin niiden katkojen jälkeen mitä on ollut että siellä on kuitenkin aina otettu vastaan...”

188.-”Siellä on vaan se ryhmähenki semmonen että sinne on sitten helppo aina palata.”

189.-”...aina ryhmän jälkeen sitä arvioidaan sitä ryhmää siinä on sitä palautetta annettu niinku siitä ryhmästä ja mutta en yleisesti koko hankkeesta.”

190.-”Eilinen oli taas semmonen mikä osu ja uppos tähän elämäntilanteeseen. Olin ilonen että pääsin purkamaan...”

191.-”Kyllä mun mielestä niinku kaikki on tullu kuulluks. Että otetaan huomioon todellakin.”

192.-”mulla ne kuvapuhelut mitä...on käyty ne on auttanu tosi paljon...”

193.-”...että on pystyny puhumaan tuntemuksia, että saa ääneen sanottua kaikki asiat että oravanpuora katkee päästä että se on auttanu mua kyllä.”

194.-”...kyllä se on helpompaa kun ei tarvi lähtee kotoa, voi vaan istua koneelle... että kyllä tää on paljon helpompaa näin.”

195.-”...ryhmä on sillain tärkeä kun siellä on enemmän ihmisiä ja sitä vertaistukee et kyllä ne ryhmä on mulle tärkeitä.”

#### Haastattelu 5

196.-”...oon saanu pelkästään hyviä kokemuksia.”

197.-”...se on mulle tuonu tietysti lisää tota päivärytmiä...tosi iso juttu että mulla on ees parina päivänä viikossa niinku joku sovittu juttu.”

198.-”...muutamiaakin kertoja ryhmän aikana on tullu ahaa elämyksiä et niin no joo ei tää juttu oookkaan niinku mä oon aatellu.”

199.-”Aluks oli vähän hankaluuksia, jännitti silleen. Sit ku siihen pääs mukaan ni olin hyvinkin aktiivinen...”

200.-”...paljon soiteltu aina välillä ilman sovittujakin aikoja sillon kun on ollu tarvetta.”

201.-”...on ollu helppoo kun on saanu uuden ihmisen niinku tavallaan elämään kelle pystyy taas niinku eritavalla avautuun.”

202.-”On se joo silleen niinku mä oon kotona omassa kotona mulla on se ja jos mua vaikka alkaa ahdistaa mä voin mennä vaikka toiseen huoneeseen ja palata takasin, mutta on sitten taas ihan eri asia olla näin. Mut enemmän hyviä puolia.”

203.-”...sitten kun se ryhmä tulee tutuks ni sitten tietenkkin, mutta kyllä mä oon Viidakossa pystynyt oleen alusta asti tosi avoin.”

204.-”...oltiin kuvayhteydessä sen koko luennon ajan ja kerrottiin sitten niinku oma näkemys Viidakosta.”

205.-”Kyl mä niinku oon mielestäni ollu osallisena siinä hankkeessa muutenkin kuin vain ryhmissä.”

206.-”...me yhdessä päätettiin, että ruvetaan pitämään yhteisökokouksia joka toinen viikko.”

207.-”...mut kyl mun mielestä palautteet on vaikuttanut, kaikkien, kyllä on otettu tosi hyvin huomioon.”

208.-”...jos ei olis ollut yhteyttä mä olisin totennäköisesti lähteny vetään.”

209.-”...selkeesti ilmottaa, että en ole unohtanut sua...”

210.-”Siis todella merkittävä. Siis just se et sä näät toisen ja näät sen ilmeet ja eleet ja niinku se koko juttu. Ei toi puhelimella onnistuis.”

211.-”...kun pystyy keskustelemaan ja jakamaan kokemuksia, ajatuksia...”

#### Puhelinhaastattelu 1

212.-”...oli ainakin niinku ryhmän tuki ja sit sai vaihtaa ajatuksia.”

213.-”...et on ne säännölliset jutut että ei sille päivälle voinut sopia muuta...”

214.-”...aika aktiivisesti olin siinä mukana...olin välillä poisikin. No se oli sekäetä.”

## LIITE 5/6

215.-"...joo ja sitten just se että mitä aihetta kannattaa niinku käsitellä ja joo hyvin niinku olin siinä mukana."

216.-"Kyl mä aina hyvää palautetta annoin."

217.-"Kyllä varmaan ja siis vaikutti varmaan niihin uusiinkin ihmisiin jotka halus tulla siihen mukaan kun oli kuullut niinku mielipiteitä muilta..."

218.-"Joku ehdotti jotain, että haluais tätä aihetta käsiteltävän ja sitten, jos ryhmälle sopi ni se käsiteltiin seuraavalla kerralla ja sitten saatiin siihen esimateriaalia sitten ni, sähköpostitse tai kirjeitse."

219.-"Kyllä se varmaan tuki sillain niinku että tiesi että seuraavalla viikolla on taas niinku ni oli sitten tää retkahtamisriskikin pienempi."

220.-"...siellä on monipuolista sillai niinku kaikkia aiheita..."

221"...semmonen irtipääsy siitä arjesta tavallaan että tapaa niinku muita ihmisiä..."

#### Puhelinhaastattelu 2

222.-"En mä tykännyt yhtään. Se jotenkin ahdisti ja rajoitti mua."

223"...jouduin aina oleen kotona ja käyttää...Haitta oli enemmän"

224.-"...enhän mä aktiivinen ollut."

225.-"Ei auttanut mitenkään olemaan selvin päin...olin mukana pari viikkoa tai kuukauden."

## Asiakkaiden haastattelu

## Pelkistetyt ilmaukset

- 132 Holhoaa liikaa
- 133 Kaikille ei sovi sama
- 222 Negatiivinen kokemus, ahdisti, rajoitti
- 223 Haittaa enemmän

**Alakategoria****Negatiiviset kokemukset**

- 134 Pelastusrengas
- 134 Vain Viidakko niin ei olisi niin holhoavaa
- 146 Hyviä kokemuksia
- 147 Lisää sosiaalisuutta
- 163 Positiivisia ja hyviä
- 196 Hyviä kokemuksia
- 221 Irtipääsy arjesta ja sosiaalinen hetki

**Positiiviset kokemukset**

- 136 Arjen suunnittelu
- 148 Yhteys arkielämään
- 149 Rytmittää arkea
- 155 Arkeen rytmiä
- 160 Säännöllisyys auttaa raittiuteen
- 166 Rytmiä arkeen
- 197 Lisää päivärytmiä
- 213 Säännöllisyys

**Rytmi arkeen**

- 137 Huonot fiilikset pystynyt kertoon
- 138 Lopettamisen fiilis pysyy
- 139 Ymmärtänyt että asiat pitää käsitellä
- 180 Kuvayhteys tärkeä
- 182 Tunteiden purkaminen ja keskustelu
- 184 Pääsee eroon muista sulkemalla laitteen
- 198 Uusia ajatuksia
- 202 Voi poistua hetkeksi
- 211 Keskustelu ja kokemusten jakaminen

**Keskustelu**

- 140 Sanoo asioita mitä ei ole kertonut kenellekään
- 172 Käsitelty tärkeitä asioita
- 174 Tukea saa aina
- 178 Tunteiden jakaminen ja tuen ja kannustuksen saaminen
- 181 Tukea jaksamiseen
- 165 Vertaistuki
- 176 Vertaistuki
- 195 Vertaistuki tärkeä
- 200 Yhteydessä tarvittaessa
- 210 Kuvayhteys merkittävä toisen ilmeet, eleet
- 212 Ryhmän tuki, sai vaihtaa ajatuksia

**Tuki**

142 Aktiivinen kotikentällä	<b>Aktiivisuus</b>
141 Keskustelussa aktiivinen, mutta myös laiminlyönyt	
151 Aktiivinen	
152 Ei yhteyttä sovittujen aikojen ulkopuolella	
153 Lisännyt aktiivisuutta teknologiaa kohtaan	
154 Lähes aina osallisena ryhmissä	
167 Hyvinkin aktiivinen kuormittanut ohjaajia	
168 Vierotusoireita Viidakosta	
175 Aktiivinen	
185 Aktiivisuus vaihtelevaa	
199 Alkujännitys	
203 Alusta asti avoin	
214 Sekä että aktiivisuus	
224 Ei ollut aktiivinen	
143 Demokratia	<b>Tasa-arvo</b>
206 Päätökset yhdessä	
218 Yhdessä päätökset aiheista	
145 Toiminta lähtee asiakkaan toiveista	<b>Kehittäminen</b>
159 Realistiset toiveet on toteutettu	
170 Ollut mukana esittelemässä Viidakkoa	
204 Esittelyssä oma näkemys Viidakosta	
205 Osallisena muutenkin kuin ryhmissä	
215 Hyvin mukana	
149 Hyvä vaikutus päihitteettömyyteen	<b>Raittius</b>
164 Auttaa raittiuteen Viidakko ja kahdenkeskiset keskustelut	
173 Pystyy keskustelemaan se auttaa raittiudessa	
177 Helpompi kun on kotona	
179 Kahdenkeskiset puhelut tarpeen	
192 Kuvapuhelut auttavat	
193 Ääneen puhuminen tuntemuksista auttaa	
194 Helppoa kotoa käsin	
208 Ilman yhteyttä retkahtanut	
219 Säännöllisyys pienensi retkahtamisriskiä	
225 Ei auttanut päihitteettömyydessä	
144 Palautetta on kuunneltu	<b>Palaute</b>
156 Kritiikkiä teknisistä asioista	
158 Ei palautetta henkilöille tai sisältöön	
169 Antanut palautetta	
171 Palaute huomioitu ja kehitetty asiakkaiden mukaiseksi	
189 Palaute ryhmästä	
207 Palautteet huomioidaan	
216 Palautetta on antanut	
217 Mielipiteet vaikutti tuleviin Viidakkolaisiin	

161 Sitoutuminen hyvää  
162 Toisilla sitoutuminen vaihtelevaa  
186 Sitoutuneisuus hyvää vaikka taukoja  
209 Molemmin puolinen sitoutuminen hyvää

**Sitoutuminen**

183 Helppo avautua eikä kukaan tuomitse  
187 Yhteenkuuluvuuden tunne  
188 Ryhmähenki  
201 Helppo avautua

**Ryhmäytyminen**

190 Asiakslähtöisiä ryhmäaiheita  
157 Joustavuus aiheissa  
191 Kaikkia kuunnellaan  
220 Monipuolinen

**Asiakkaan huomiointi**

Asiakkaiden haastattelu

Alakategoria

**Yläkategoria**

*Yhdistävä kategoria*

Tuki

**Tuntemuksien kuvailu**

*Asiakkaiden kokemus*

Positiiviset kokemukset

Negatiiviset kokemukset

Rytmi arkeen

Keskustelu

**Asiakaslähtöisyys**

Raittius

Palaute

Asiakkaan huomioiminen

Aktiivisuus

**Osallisuus**

Tasa-arvo

Kehittäminen

Sitoutuminen

Ryhmäytyminen