



Sauli Suominen & Katja Malin-Kaartinen

Kohtaamisen kautta tukeen

Omaisat Huumetyön Tukena ry:n
Avoimien ovien toiminnan ja palveluohjauksen vaikutus
huumeita käyttävien asiakkaiden elämäntilanteeseen



Kohtaamisen kautta tukeen

Omaiset Huumetyön Tukena ry:n
Avoimien ovien toiminnan ja palveluohjauksen vaikutus
huumeita käyttävien asiakkaiden elämäntilanteeseen

Sauli Suominen & Katja Malin-Kaartinen

Tutkimus julkaistaan Omaiset Huumetyön Tukena ry:n tutkimussarjassa.
Toiminnan rahoittaa RAY.

Julkaisija: Omaiset Huumetyön Tukena ry
Tekijät: Sauli Suominen ja Katja Malin-Kaartinen

Taitto: Janne Lahtinen, Grafinote Oy
Kannen typografian suunnittelu: Agnetha Lesch
Paino: PicaScript Oy, Helsinki 2012

ISBN 978-952-67898-0-4 (sid.)

ISBN 978-952-67898-1-1 (PDF)

Sisällysluettelo

1. Johdanto	5
2. Tutkimusasetelma, aineistonkeruu ja analysointi	6
3. Asiakashaastattelun tulokset	8
3.1 Asiakkaiden oma tapaamistila	8
3.2 Kohtaamisesta tukeen	9
3.3 Pysähtyminen ja itsensä kohtaaminen	9
3.4 Huonot kohtaamisen kokemukset	10
3.5 Palveluohjauksen vaikutus asiakkaan ja viranomaisen kohtaamiseen	10
3.6 Asiakashaastattelun johtopäätökset	12
4. Läheishaastattelun tulokset	14
4.1 Asiakkaat hyötyvät Avoimien ovien toiminnasta ja palveluohjauksesta	14
4.2 Tule sellaisena kuin olet	15
4.3 Rajojen merkitys	16
4.4 Kokonaisvaltaista tukemista	17
4.5 OHT ry:n toiminnan vaikutus läheisten elämäntilanteeseen	19
4.6 Yhteistyö asiakkaan parhaaksi	20
4.7 Läheishaastattelun johtopäätökset	20
5. Työntekijähaastattelun tulokset	22
5.1 Avoimien ovien toiminta: turvaa ja hyväksymistä	22
5.2 Asiakkaat noudattavat sääntöjä	22
5.3 Palveluohjaus jäsentää asiakkaan elämää	23
5.4 Palveluohjaaja mukana asiakkaan viranomaistapaamisessa	24
5.5 Työntekijähaastattelun johtopäätökset	25
6. Yhteistyökumppaneiden haastattelun tulokset	27
6.1 Asiakkaita ohjataan toimintaan	27
6.2 Palveluohjaaja asiakkaan tukena ja tulkkina	28
6.3 Palveluohjaaja tukee viranomaisen tekemää työtä	28
6.4 Yhteistyökumppaneiden haastattelun johtopäätökset	30
7. Pohdinta	31
Lähteet	32
Liite 1. Kysymyksiä asiakkaille	33
Liite 2. Kysymyksiä läheisille	33
Liite 3. Kysymyksiä työntekijöille	34
Liite 4. Kysymyksiä viranomaisille	34

1. Johdanto

Omaiset Huumetyön Tukena ry (OHT) on vuonna 2000 perustettu poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton kansalaisjärjestö. Yhdistys kehittää päihteitä käyttäville ja kuntoutuville suunnattuja avohoidollisia päihdepalveluita sekä tukee ja auttaa päihteitä käyttäviä sekä heidän läheisiään. Yhdistyksen perustehtävä on päihteitä käyttävien, kuntoutuvien ja heidän läheistensä kanssa tehtävä asiakastyö. Toiminnan päärahoittajia ovat Raha-automaattiyhdistys, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Ulkoasiainministeriö ja Jälkipolku hoito-ohjelman osalta pääkaupunkiseudun kunnat.

Yhdistys pyrkii toiminnallaan parantamaan päihteitä käyttävien, kuntoutuvien ja läheisten palveluita. Kattavan palvelukokonaisuuden muodostavat OmaTila (Avoimet ovet, palveluohjaus), Elämäntaitoryhmät, Verna-osahanke (Osis), Hoito haltuun-ryhmä, Jälkipolku hoito-ohjelma, vanhempainryhmä sekä Sopi Jikko-hanke Senegalissa.

Käsillä oleva tutkimus perustuu OHT ry:n toimintaan osallistuneille huumeita käyttäville asiakkaille, työntekijöille, läheisille ja yhteistyökumppaneille tehtyihin haastatteluihin. Tutkimus käsittelee OHT ry:n Avoimien ovien toiminnan ja palveluohjauksen vaikutusta huumeita käyttävien asiakkaiden elämäntilanteeseen. Tutkimuksen pääpaino on asiakashaastattelussa. Muut haastattelut tukevat asiakashaastattelua ja tuottavat lisäarvoa tutkittavasta toiminnasta.

2. Tutkimusasetelma, aineistonkeruu ja analysointi

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on esittää hypoteeseja siitä, minkälaisia vaikutuksia OHT ry:n Avoimien ovien toiminnalla ja palveluohjauksella on ollut haastateltavien asiakkaiden elämäntilanteeseen. Tutkimus perustuu Bikva-menetelmällä tehtyihin haastatteluihin. Bikva-menetelmässä aineiston tärkeimmän osan muodostaa asiakashaastattelu, jossa asiakailta pyydetään palautetta tutkittavasta toiminnasta. Asiakkaiden antama palaute esitetään tämän jälkeen asiakkaiden työntekijöille, toiminnasta vastaavalle johdolle ja alkuperäisen mallin mukaan myös toiminnasta vastaaville poliittisille päättäjille, jotka kukin vuorollaan voivat kommentoida miten he ymmärtävät asiakkaiden antaman palautteen. Tässä tutkimuksessa asiakashaastattelun tulokset esiteltiin työntekijöille, mutta ei johdolle ja yhdistyksen hallitukselle. Johdon ja hallituksen sijaan haastateltiin asiakkaiden läheisiä sekä OHT ry:n yhteistyökumppaneita. Asiakkaiden läheisillä ja yhteistyökumppaneilla arveltiin olevan sellaista tietoa, joka rikastuttaisi asiakkaiden antamaa palautetta.

Tutkimuksen tekijä Sauli Suominen vieraili ennen haastattelua muutaman kerran OHT ry:n Avoimissa ovissa. OmaTilan puitteissa toteutettavat Avoimet ovet ovat auki keskiviikkoisin. Avoimien ovien tilaa voisi kuvata myös asiakkaiden olohuoneeksi. Tilassa asiakkailla on mahdollisuus syödä ja tavata toisia samassa tilanteessa olevia asiakkaita. Avoimissa ovissa on mahdollisuus asioida anonyymisti eikä päihtymystila ole este toiminnassa mukana olemiselle. Tarvittaessa asiakkailla on mahdollisuus saada palveluohjausta työntekijöiltä.

Haastattelun käytännön järjestelyistä sovittiin OHT ry:n työntekijän Anne Puonnin kanssa. Haastatteluun kutsuttiin sellaisia asiakkaita, joilla arveltiin olevan jotain kerrottavaa Avoimien ovien toiminnasta ja palveluohjauksesta. Haastatteluun saapuivat kaikki kymmenen paikalle kutsuttua asiakasta. Näin suuren asiakasmäärän haastattelu oli vaativaa, eikä haastattelussa ollut paljon mahdollisuuksia yksittäisten henkilöiden näkökulmien syventämiseen.

Sauli Suomisen lisäksi haastattelussa oli mukana myös Henna Rauhala, joka oli aikaisemmin opinnäytetyössään arvioinut OHT ry:n OmaTila-hanketta. Haastattelun pääasialliset kysymykset sovittiin yhdessä OHT ry:n työntekijöiden kanssa (liite 1).

Haastattelun purkaminen aloitettiin kuuntelemalla nauhaa useita kertoja. Haastattelun kuuntelu auttoi tutkijaa jakamaan nauhan erilaisiksi aihepiireiksi, jotka myöhemmin muodostuivat analyysiosan erillisiksi otsikoiksi. Haastattelun kokonaiskuvan muodostumisen jälkeen nauhaa kuunneltiin noin 15 minuutin osioissa. Haastattelusta litteroitiin tutkijan tärkeinä pitämiä kohtia ja luonnosteltiin analyysiä. Analyysin luonnos auttoi tutkijaa kehittämään ja löytämään uusia ajatuksia, käsityksiä sekä ymmärryksiä haastateltavien puheesta.

Analyysin tekeminen tarkoitti sitä, että tutkija ei suoraan lähtenyt kirjoittamaan sitä, mitä asiakkaat olivat hänelle sanoneet. Asiakkaiden ääni liittyi tutkijassa olevaan esiyymmärrykseen. Tutkijan esiyymmärrys on syntynyt asiakastyön kokemuksen, tieteellisen tutkimuksen ja eletyn

elämän kautta. Haastateltavat asiakkaat saivat kommentoida kirjoitettua tekstiä. He saivat tarkistaa, että tutkija oli ymmärtänyt heitä oikein ja he saivat myös lisätä asioita, jotka tutkija mahdollisesti oli unohtanut.

Asiakashaastattelun jälkeen haastateltiin asiakkaiden läheisiä, OHT ry:n työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita. Näiden haastatteluiden tarkoituksena oli tukea ja syventää asiakashaastattelussa esiin nousseita näkökulmia.

3. Asiakashaastattelun tulokset

3.1 Asiakkaiden oma tapaamistila

Haastattelu aloitettiin kysymällä mitä hyötyä asiakkaille oli ollut palveluohjauksesta ja Avoimien ovien toiminnasta. Yksi haastateltava totesi, että toiminnan kautta on ainakin **”yhdeksi päiväksi ohjelmaa, näkee tuttuja täällä näin ja voi jauhaa ihan kaikesta ja sitten saa apua kaikkeen arkipäivän paskaan, byrokraattisiin ongelmiin”**. Tämä sitaatti tiivistää hyvin sen, mitä haastattelussa pääasiassa käsiteltiin: ensimmäisenä Avoimien ovien toimintaa ja vasta toisena avun saamista.

Tutkija joutui kuuntelemaan haastattelua useamman kerran ennen kuin ymmärsi yllä mainitun kahden tekijän välisen sisäisen järjestyksen: ensin tulee tapaamistila ja vasta sen jälkeen apu. Haastateltavat mainitsivat asian useammassa yhteydessä juuri tässä järjestyksessä. Asiakkaat kokivat tärkeäksi, että kerran viikossa oli jotain merkityksellistä ja mielekästä tekemistä, jonka kautta he pääsivät osaksi jatkuvaa toimintaa.

Asiakkaan arki ei haastattelun kautta näyttäytynyt kovinkaan auvoisena. Asiakkaan arjesta näytti puuttuvan monet arkipäivän toimivuutta ylläpitävät tekijät kuten säännöllisyys, yhteenkuuluvuus, mielekkyys, merkityksellisyys ja turvallisuus. Monen asiakkaan elämä näytti olevan ikään kuin kellumista tai ajeltamista paikasta toiseen, elämää johon ei itse voinut vaikuttaa. Asiakkaat eivät tulleet Avoimiin oviin pitämään hauskaa vaan he tulivat elämään sinne normaalia elämää, tapaamaan kavereita, pysähtymään ja saamaan osakseen arvostusta. Avoimissa ovissa sai tulla näkyväksi omana itsenään, ilman rooleja ja esittämistä.

Tutkijalle muodostui kuva päälaelleen kääntyneestä maailmasta. Säännöllisyys ja mielekäs tekeminen olivat asiakkaiden elämässä poikkeuksellisia tiloja. Normaalitiloja sen sijaan olivat elämän ennakoimattomuus ja kaoottisuus. Monet haastateltavat kuvasivat elämänsä olleen masentavaa ennen Avoimiin ovien toimintaan tuleamista. Avoimet ovet oli tuonut elämään mielekkyyttä ja juuri tästä syystä toiminta oli asiakkaille merkityksellistä.

Kaikki haastateltavat näyttivät yhtyvän ajatukseen, jonka mukaan Avoimet ovet oli heille turvapaikka. Avoimissa ovissa sai puhua asioista rehellisesti ilman häpeää tai leimatuksi tuleamista. Haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei missään muussa paikassa pystynyt puhumaan niin vapaasti kuin Avoimissa ovissa. Siellä oli mahdollista puhua vapaasti niin työntekijöiden kuin vertaistenkin kanssa. Avoimissa ovissa asiakas tuli kohdatuksi ihmisenä.

Avoimien ovien tila ja toiminta sai tutkijan miettimään asiakkaiden oman tapaamistilan tarpeellisuutta palveluohjauksen tukena. Tapaamistilassa asiakkailla on helppo vetää palveluohjaajaa hihasta ilman erillisen ajan varaamista. Palveluohjaajalla on mahdollisuus saada yhteys asiakkaisiin samalla periaatteella.

Haastattelun perusteella voidaan sanoa, että vertaistuki näytti Avoimissa ovissa toimivan hyvällä tavalla. Asiakkaila oli mahdollisuus tavata siellä toisiaan, eikä tapaamiseen ammatilaisten kanssa liittynyt häpeän tunnetta. Asiakkaat hyväksyttiin juuri sellaisina kuin he ovat. Hyväksyvä asenne näytti levinneen myös asiakkaiden keskuuteen. Asiakkaat kunnioittivat toisiaan ja myös työntekijöitä, eikä järjestyshäiriöitä juurikaan esiintynyt.

3.2 Kohtaamisesta tukeen

Huumeita käyttävien asiakkaiden haastattelu auttoi tutkijaa erottamaan kohtaamisen tukemisesta. Kohtaamisella tarkoitetaan Avoimissa ovissa asiakkaiden ja työntekijöiden väliin muodostuvaa suhdetta. Avoimissa ovissa asiakkaat tulevat näkyviksi ja kohdatuiksi arvokkaina ihmisinä. Haastattelussa asiakkaat totesivat useasti työntekijöiden välittävän heistä.

Haastattelun perusteella näyttäisi siltä, että kohtaaminen on huumeita käyttävälle asiakasryhmälle erittäin merkittävä asia. Haastattelun perusteella voidaan myös todeta, että kohtaamisen puute oli haastatteluun osallistuneiden asiakkaiden elämässä keskeistä. Kohtaaminen näytti kuitenkin olevan heille ensiarvoisen tärkeää. Asiakkaiden kertomat asiat liittyivät usein kohtaamisen puutteeseen, yleensä heidän ja viranomaisten välillä. Kohtaamisen puute oli johtanut siihen, että asiakkaat eivät saaneet hoidettua omia asioitaan toivotulla tavalla.

Asiakkaista välittäminen voi olla Avoimien ovien toiminnassa oleva kollektiivinen tunne, mutta kohtaaminen on selvästikin yksilöllinen, työntekijän ja asiakkaan väliin muodostuva tila. Haastateltavat totesivat, etteivät työntekijät suinkaan tarjoa asiakkaiden tilanteisiin standardiratkaisuja vaan mahdolliset tukitoimenpiteet sovitetaan aina asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Työntekijän ja asiakkaan välillä näyttää myös olevan kysymys henkilökohtaisesta luottamuksellisesta suhteesta.

Avoimissa ovissa tapahtuva kohtaaminen näytti haastateltavien asiakkaiden kohdalla joltaneen sellaiseen pysähtymiseen, jossa oman tilanteen ymmärtäminen edes jollakin tavalla oli mahdollista. Vasta pysähtymisen ja oman tilanteen ymmärtämisen kautta asiakkaat pystyivät määrittämään oman henkilökohtaisen avun ja tuen tarpeensa. Oman tilanteen ymmärtämisen jälkeen asiakkaan ja työntekijän oli mahdollista edetä avun ja tuen hakemiseen.

Oman tuen ja avun tarpeen nimeämisen vaikeus liittyi haastatteluun osallistuneiden asiakkaiden kohdalla myös siihen, että he olivat tottuneet selviämään yksin elämässään. Avun pyytäminen ja hakeminen nosti helposti pintaan häpeän tunteita. Tällaisissa tilanteissa työntekijöiltä vaadittiin aktiivista tukea tarjoavaa asennetta ja näytti myös siltä, että työntekijät olivat onnistuneet tässä hyvin.

3.3 Pysähtyminen ja itsensä kohtaaminen

Haastattelun perusteella Avoimet ovet muodosti asiakkaille sellaisen kohtaamisen tilan, jonka kautta asiakkaiden oma avuntarve edes jossakin mielessä oli itselle määriteltävissä ja myös palveluohjaajalle sanoitettavissa. Asiakkaat kertoivat siitä, että palveluohjaajat olivat auttaneet heitä pysähtymään sellaisissa tilanteissa, joissa he olivat menneet eteenpäin vailla minkäänlaista päämäärää. Eteenpäin meneminen ilman päämäärää oli estänyt asiakkaita kohtaamasta itseään ja omaa elämäntilannettaan.

Palveluohjaaja oli esimerkiksi auttanut asiakkaita huomaamaan, ettei huumeiden käyttö ollut vain tilapäinen kokeilu heidän elämässään, koska käyttö oli jatkunut jo vuosikausia. Palveluohjaaja oli myös auttanut asiakkaita miettimään keinoja huumeiden käytön vähentämiseen. Asiakkaat olivat yhdessä palveluohjaajan kanssa myös miettineet huumeiden käytön tai sen lopettamisen positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia. Pysähtymisen ja itsensä kohtaamisen ehdoton edellytys näytti olevan, että oli olemassa sellainen tila, jossa asiakas sai tuntea itsensä hyväksytyksi ja olonsa turvalliseksi.

3.4 Huonot kohtaamisen kokemukset

Kaikkia haastateltavia näytti yhdistävän se, että heillä oli kokemuksia huonoista kohtaamisista niin viranomaisten kuin myös muiden palveluntuottajien kanssa. Asiakkaiden mielestä heihin oli suhtauduttu epäilevästi ja ilman todellista halua auttaa. Asiakkaat myös kokivat, että viranomaiset ja palveluntuottajat eivät halunneet kohdata heitä sellaisina kuin he ovat. Tutkija oli tehnyt saman havainnon myös aikaisemmissa asiakashaastatteluissaan. Mitä vaikeampi asiakkaan tilanne on, sitä vaikeampi häntä on kohdata yksilönä ja tarvitsevana ihmisenä. Eräs haastateltava totesi, että heihin saatettiin suhtautua ennalta opitun huumeiden käyttäjä-stereotypian kautta. Heitä ei toisin sanoen kohdattu yksilöinä vaan huumeiden käyttäjistä luodun ryhmäkohtaisen stigman ja leimaamisen kautta.

Sytä asiakkaiden ja viranomaisten välisiin huonoihin kohtaamisiin löytyy useita. Eräs tärkeimmistä syistä lienee se, että huumeita käyttävät asiakkaat eivät ole tottuneet tuomaan itseään esille tarvitsevana ihmisenä, toisin sanoen siis ilmaisemaan omaa todellista avuntarvettaan. Tämä sisäinen asenne siirtyy helposti auttajapuolelle ja johtaa usein ***”en voi auttaa sinua, koska kaikki rahasi menevät huumeeseen”*** -tyyppiseen asetelmaan, kuten eräs haastateltava asian ilmaisi. Tämän asetelman vuoksi asiakkaat saattavat mennä viranomaistapaamisiin puolustusasemissa. Asiakkaiden mielestä viranomaisten ennakoasenne heitä kohtaan on usein sellainen, etteivät he halua auttaa asiakkaita.

Huumeita käyttävien asiakkaiden ja viranomaisten välisessä suhteessa voi olla kysymys myös pelistä. Viranomaistapaamisiin liittyy usein etuuksien hakeminen, esimerkiksi toimeentulotuen tai lääkkeiden hakeminen. Asiakkaat saattavat kertoa elämäntilanteestaan sellaisella tavalla, jolla olettavat saavan etuuksia itselleen. Eräs haastatteluun osallistunut asiakas totesi, että ***”kyllähän sinne paljon myös lähdetään paskaa puhumaan”***.

3.5 Palveluohjauksen vaikutus asiakkaan ja viranomaisen kohtaamiseen

Haastatteluun osallistuneilla asiakkailla oli useita negatiivisia kokemuksia kohtaamisistaan viranomaisten ja muiden palveluntuottajien kanssa. Monen haastateltavan kohdalla tilanne oli johtanut siihen, että yhteistyö viranomaisten kanssa oli jossakin vaiheessa kokonaan katkenut. Yhteistyön katkeaminen tarkoitti asiakkaille syrjäytymisen syvenemistä, kun he joutuivat pärjäämään ilman toimeentulotukea tai hoitoa. Haastateltaville asiakkaille olisi ollut tärkeämpää ihmisarvoinen kohtaaminen kuin etuuksien saaminen. Haastateltavat eivät siis olleet ylläpitäneet viranomaissuhteita vain etuuksia saadakseen.

Erityisen mielenkiintoinen havainto oli se, että palveluohjaajan läsnäolo viranomaistapaa-

misessa näytti johtavan siihen, että asiakkaan ja viranomaisen välille syntyi hyvä kohtaaminen. Hyvä kohtaaminen ei kuitenkaan syntynyt sitä kautta, että palveluohjaaja olisi ”lukenut työntekijälle lakia”. Haastattelun perusteella näytti siltä, että palveluohjaajan läsnäolo vaikutti rauhoittavasti sekä asiakkaaseen että viranomaiseen. Asiakkaan ei tarvinnut herkeämättä huolehtia siitä, ettei hänen oikeuksiaan poljettu vaan hänen oli mahdollista keskittyä itse asiaan. Palveluohjaajan läsnäolo kertoi viranomaisille siitä, että asiakas oli tosissaan ja rehellisesti liikkeellä.

Palveluohjaajan läsnäoloon viranomaistapaamisissa liittyi myös edunvalvonnallinen näkökulma. Asiakkaat korostivat palveluohjaajan tuoneen esiin sen, mikä asiakkaalle kuului lain mukaan. Palveluohjaajalla ei ole asiakkaita koskevaa päätösvaltaa ja tämä mahdollisti kohtaamisen puolueettomalla maaperällä. Palveluohjaajan läsnäolo viranomaistapaamisissa oli useamman haastateltavan kohdalla johtanut siihen, että suhde johonkin viranomaiseen oli muuttunut toimivammaksi. Palveluohjaajan mukanaolo viranomaistapaamisissa näytti myös johtavan siihen, että asiakkaan ja viranomaisen välinen pelisuhde loppui. Pelisuhteella tarkoitetaan sitä, että viranomainen miettii mahtaako asiakas puhua totta ja tulisiko hänelle myöntää joku etuus. Asiakas puolestaan kertoo uskottavan tarinan jonkun etuuden saamiseksi.

Eräs haastateltava kertoi yhdestä viranomaiseen liittyvästä kohtaamisesta. Haastateltava oli aikaisemmin selittänyt viranomaiselle lopettaneensa päihteiden käytön, koska arveli sen auttavan tilannettaan. Haastateltava oli kuitenkin jossakin vaiheessa sopinut palveluohjaajan kanssa, että hän kertoo viranomaiselle totuuden päihteiden käytöstään. Asia oli otettu esiin asiakkaan, palveluohjaajan ja viranomaisen yhteisellä tapaamisella. Totuuden kertominen oli johtanut hyvän yhteistyösuhteen muodostumiseen asiakkaan ja viranomaisen välillä. Totuuden kertomisen myötä asiakas oli myös kokenut saaneensa tarvittavaa apua itselleen.

Miten on mahdollista, että palveluohjaaja saa asiakkaan puhumaan totta omasta tilanteestaan? Viranomaisen vastaavanlainen suostuttelu olisi todennäköisesti johtanut tilanteen kärjistymiseen. Tutkijan mielestä ainoa selitys siihen on se, että palveluohjaajan ja asiakkaan väliin muodostuu luottamus. Asiakas voi luottaa siihen, että hän on samassa veneessä palveluohjaajan kanssa ja palveluohjaajan toiminta johtaa asiakkaan kannalta myönteiseen lopputulokseen.

Palveluohjaajan läsnäolo ja totuuden puhuminen viranomaistapaamisissa näytti siis haastateltavien mukaan johtaneen siihen, että asioita saatiin vietyä eteenpäin ja vaikeat tilanteet oli ratkaistavissa. Tämä näytti antavan asiakkaille uskoa siihen, että juuri tällä tavalla kannatti edetä, **”lyö kortit pöytään, niin saa asiat eteenpäin”**, kuten yksi haastateltava asian ilmaisi. Asioista puhuminen rehellisesti näytti kuitenkin toimivan hyvin juuri silloin, kun palveluohjaaja oli mukana viranomaistapaamisissa. Monilla asiakkailla oli kokemuksia tilanteista, joissa he olivat puhuneet totta viranomaistahojen edustajille ja he olivat kokeneet suhtautumisen heihin sellaisena, että **”on katsottu pitkin nenänvartta ja heitetty pihalle”**, niin kuin eräs asiakas asian ilmaisi.

Eräs haastateltava kertoi viranomaisten puhuvan eri kieltä kuin asiakkaat ja jos on **”vähänkin paineessa siinä tilanteessa tulee niin helposti väärinymmärretyksi”**. Palveluohjaajan läsnäolo voi auttaa silloin, kun huomaa tilanteen olevan menossa väärään suuntaan, esimerkiksi juuri silloin kun asiakas ja viranomainen tulkitsevat toisiaan väärin.

3.6 Asiakashaastattelun johtopäätökset

Haastateltujen asiakkaiden näkökulmasta katsottuna huumeiden käyttöön liittyvä elämä ei näyttäytynyt kovinkaan tavoiteltavalta. Useiden haastateltavien kohdalla huumeiden käyttöön oli liittynyt vaikeita masennuskauusia ja oman arvottomuuden tunteita. Useimmat haastateltavat eivät olleet ennen OHT ry:n toimintaan osallistumista onnistuneet luomaan sellaista toimivaa tukiverkostoa, jonka kautta toimivat peruspalvelut, kuten esimerkiksi perustoimeentulo olisi voitu varmistaa. Tämä koski myös muita lakisääteisiä peruspalveluita. Tilanne oli entisestään vaikeuttanut heidän asemaansa ja lisännyt syrjäytymistä.

Haastateltavilla oli ollut huomattavia vaikeuksia luoda toimivia yhteistyösuhteita viranomaisia edustaviin tahoihin. Valtaosa asiakkaista koki, että heihin oli suhtauduttu epäillen ja väheksyvästi. Heihin ei oltu suhtauduttu apua tarvitsevina yksilöinä vaan niin sanotun huumeiden käyttäjä-stereotypian kautta. Haastateltavat olivat kuitenkin tietoisia siitä, että heidän saamaansa kohteluun vaikutti myös heidän oma asennoitumisensa. Viranomaistapaamisiin oli saatettu lähteä epärehellisesti, kertoen sellaisia tarinoita joiden kautta jonkun etuuden saaminen oli tuntunut mahdolliselta. Toisaalta taas oman tilanteen rehellinen kertominenkaan ei ollut välttämättä johtanut hyvään kohtaamiseen.

Haastateltavat asiakkaat kokivat kunnioittavan kohtaaminen erittäin tärkeänä ja merkittävänä asiana. Moni asiakkaan tilanteen kannalta tärkeä viranomaiskontakti oli katkennut kun asiakas oli kokenut, ettei häntä kuunneltu. Kunnioittava kohtaaminen olisi ollut haastateltaville tärkeämpää kuin jonkun etuuden, esimerkiksi toimeentulon saaminen tai hoitoon pääseminen. Kun asiakas ei ollut kokenut tulleen kuulluksi, hän oli useimmiten katkaissut yhteyden kyseessä olevaan viranomaistahoon, vaikka siitä olikin seurannut hänelle vaille toimeentuloa tai hoitoa jääminen.

Haastateltaville asiakkaille Avoimien ovien toiminnalla ja palveluohjauksella oli ollut suuri merkitys. Avoimien ovien tapaamistilan merkitystä oli vaikea erottaa siihen liittyvästä palveluohjauksesta. Avoimien ovien toiminta ja tapaamistila liittyivät kaikista selvimmin asiakkaiden keskinäiseen vertaistukeen kun taas palveluohjaus asiakkaan asioiden hoitoon. Haastateltavien asiakkaiden kohdalla voitaisiin myös todeta, että Avoimien ovien tapaamistila ja siellä toteutuva vertaistuki muodostivat jonkinlaisen perustan, josta palveluohjaus saattoi lähteä liikkeelle.

Ennen OHT ry:n toimintaan osallistumista asiakkaiden elämään liittyi vahvasti osattomuus. Asiakkaiden elämä oli ollut ikään kuin ajelehtimista, jossa huumeiden käyttö oli muodostanut ainoan kiinnepohjan elämässä. Haastateltavat puhuivat Avoimien ovien toiminnasta ikään kuin vaihtoehtona sille elämälle jota he elivät. Avoimissa ovissa asiakkaat kokivat itsensä arvokkaiksi ihmisiksi, joista työntekijät välittivät. Asiakkaan kaoottisessa maailmassa Avoimet ovet edusti vertaistuen kautta positiivista yhteyttä kohtalotovereihin ja palveluohjauksen kautta yhteyttä yhteiskuntaan. Avoimien ovien toiminta tarjosi asiakkaille mahdollisuuden liittyä ja kuulua tavalliseen sekä normaaliin maailmaan.

Avoimien ovien toiminta ei kuitenkaan vaikuttanut pelkästään asiakkaiden kuvaan itsestään, esimerkiksi nostamalla heidän itsetuntoaan ja itseluottamustaan. Toiminta lisäsi myös asiakkaiden elämän säännönmukaisuutta ja normaaliutta. Palveluohjaajan osallistuminen asiakkaan ja viranomaisen tapaamiseen toi tilanteisiin rehellisyyttä ja avoimuutta. Tämä vaikutti positiivisesti asiakkaan elämään, koska omasta elämästä muodostui vähemmän pelaamista ja enemmän totta. Asiakas saattoi näin tulla myös rehellisemmäksi itseään ja omaa elämäänsä kohtaan.

Useimmat asiakkaat olivat päässeet palveluohjauksen avulla peruspalveluiden piiriin. Palveluohjaus kohensi asiakkaiden elämänlaatua. Palveluohjauksen avulla syrjäytyneet päihteitä käyttävät asiakkaat tulivat marginaalista osaksi yhteiskuntaa.

4. Läheishaastattelun tulokset

4.1 Asiakkaat hyötyvät Avoimien ovien toiminnasta ja palveluohjauksesta

Läheishaastattelu aloitettiin kysymällä miten asiakkaat olivat läheisten mielestä hyötyneet Avoimien ovien toiminnasta ja siihen liittyvästä palveluohjauksesta. Eräs haastatteluun osallistunut läheinen kertoi seuranneensa lapsensa huumeiden käyttöä jo hyvin pitkään. Hänen mielestään ilman Avoimien ovien toimintaa lapsi olisi ollut täysin kiinni huumeiden käyttöön liittyvässä maailmassa. Vaikka haastateltavan lapsi tapasikin Avoimissa ovissa muita huumeita käyttäviä, toiminta oli kuitenkin auttanut häntä pitämään ikkunaan auki arkiseen elämään. Haastateltavan mukaan OHT ry:n toiminta oli muutenkin auttanut huumeita käyttäviä sitomalla heitä arkielämään niin, ettei elämä ollut pelkästään **”syvyyksissä pyörimistä epämääräisten joukkojen kanssa”**.

Myös erään toisen vanhemman mukaan Avoimien ovien toiminta oli auttanut hänen lastaan olemaan **”taviksena arjessa, pitämällä paikassa, jossa hän on saanut olla oma itsensä kaikkine hyvine ja huonoine puolineen”**. Haastateltava puhui myös palveluohjauksen merkityksestä. Palveluohjaus oli hänen mukaansa johtanut siihen, että lapsi oli saanut tietoa omista oikeuksistaan ja erilaisista tukijärjestelmistä. Työntekijät olivat auttaneet haastateltavan lasta erilaisten palveluiden löytämisessä ja he olivat toimineet konkreettisesti lapsen **”tukijoina, turvana ja ohjaajina”**.

Yksi vanhempi totesi lapsensa olleen tyytyväinen OHT ry:ssä saamaansa kohteluun. Haastateltava toi esiin luottamuksen merkityksen. Hän totesi lapsensa tuntevan suurta luottamusta erääseen työntekijään, jonka kanssa oli mahdollista puhua kaikista elämän asioista. Työntekijä lähti konkreettisesti **”käsi kädessä”** sosiaalitoimistoon hoitamaan asioita asiakkaan kanssa. Haastateltavan mielestä juuri **”luottamuksen kautta hyvät kehät lähtevät liikkeelle ja täällä se on tullut”**.

Yhden haastateltavan vanhemman mukaan **”tämä on ollut sellainen yhdistys tai paikka, josta on tiennyt, että aina voi soittaa ja on hirveän suuri luottamus siihen, että voi puhua ja asiat pysyy työntekijän kanssa kahdenkeskinä. Tai sitten lapsi on puhunut työntekijän kanssa. Ja sitten kun on ollut se hetki, niin on lähdetty käsi kädessä hoitoonkin, että ihan semmoista siis täydellistä minun mielestä. Ei ole ollut mitään vastaavaa, minun mielestä”**. Haastateltava puhui yksilöiden välisen luottamuksen lisäksi myös koko yhdistykseen liittyvästä luottamuksesta. Avun saaminen OHT ry:ltä näytti liittyvän sekä vanhempaan että lapseen, eikä vain esimerkiksi lapseen ja hänen avuntarpeeseensa.

4.2 Tule sellaisena kuin olet

Haastattelussa pohdittiin miksi huumeita käyttävät viihtyvät Avoimien ovien toiminnassa. Yhden haastateltavan mukaan *"tämä on yksi niistä harvoista paikoista, jossa asiakkaat kokevat olevansa tasavertaisia ihmisiä. Harvassa paikassa se tasavertaisuus toteutuu, niin sanotusti ei katsota karvoihin, vaikka olisi nukkavieru ja likainen, mitä nyt muualla sitten katsotaan, niin täällä olet aina tervetullut. Porukka (työntekijät) osaa tavallaan nähdä sen kuoren taakse sen hyvän ja lähteä siitä positiivisesta alkuolettamuksesta jokaiseen näihin nuoriin ja meihin, että jokainen on perusolemukseltaan kuitenkin hyvä"*.

Erään haastateltavan mukaan oli tärkeää, että jokainen sai tulla omana itsenään ja ilman vaatimuksia mukaan Avoimien ovien toimintaan: *"Nämä meidän lapset ja asiakkaat on ollut ja elänyt siellä huonommalla puolella, niin tämä toiminta täällä on kuitenkin sellainen johon kaikki voi tulla. Kukaan ei diilaa eikä tehdä sellaista. Ja voit mennä ihan missä kunnossa vaan sinne, eikä ruveta ottamaan mitään dopingnäytteitä eikä muuta vaan mukaan ja olkoon seikka mikä vaan, ei aseteta mitään ehtoja mukaan tulolle. Annetaan kaverin sitten itse kertoa mikä vaivaa ja ellei mikään vaivaa niin ei mitään sen kummempaa, mukana saa kuitenkin olla"*.

Tutkija ihmetteli minkä vuoksi asiakkaat halusivat olla toiminnassa mukana vaikka käyttivätkin huumeita. Erään haastateltavan mukaan *"se on sellaista tietotaitoa, jota tämä sisältää. Täällä tiedetään siitä asiasta tarpeeksi. On sellaisia paikkoja mihin mennään, jossa ei ymmärretä minkälaisessa tilassa ihminen voi päihteiden käytön kautta olla, ei tunneta päihteitä. Täällä jollain tavalla tiedetään, mistä on kysymys"*. Yksi haastateltava kertoi, että *"tämä perustuu siihen hurjaan professionaalisuuteen, mikä täällä on. Se on varmaa, tänne voi tulla, ei ole väliä, sinut hyväksytään"*.

Yksi haastateltava totesi, että *"kauhean monessa paikassa, jos sinä mokaat, niin sanotusti repsahdat, niin sinut lempataan heti pois. Täällä saa kerta toisensa jälkeen kuitenkin palata tähän kehään, tänne piiriin ja suodaan se, että jos sinä et tällä kerralla onnistu, niin ensi kerralla vähän paremmin. Jollakin onnistuu viidennellä kerralla tai sadallaseitsemälläkymmenennellä ja jollakin ei koskaan. Se ei luokittele sinua sillä tavalla, hyväksi tai pahaksi, tai onnistuneeksi tai epäonnistuneeksi, minulle se on ollut täällä kauhean hyvä asia"*. Muut haastateltavat yhtyivät tähän ajatukseen ja korostivat, että heidän lapsillaan oli käynyt hyvä tuuri, kun he olivat päässeet mukaan yhdistyksen toimintaan ja saivat sieltä tarvittaessa apua.

Tutkija kysyi miten oli mahdollista, että asiakkaat viihtyivät "puhtaassa" toiminnassa paremmin kuin käyttävien maailmassa. Eräs haastateltava totesi, että *"käyttävien maailma se on hyvin raaka. Kun sinä olet tuolla tien päällä niin kutsutusti, sinä joudut selustasi turvaamaan kaiken aikaa. Se on ankaraa taistelua siellä. Täällä sinä saat olla vaikka se heikko. Se on hirvittävän väsyttävää olla tien päällä. He kaipaavat sitä jonkinäköistä kiintopistettä ja kai tämä on sellainen kuin äidin kohtu, eli turva. Näin minä sen koen"*. Erään haastateltavan mukaan *"täällä niin kuin ymmärretään, että koska sinä olet lähtenyt tällaiseen mukaan, niin ainakin osa sinusta haluaa parantua. Se sairaus on vaan sellainen, että se vaiheilee niin vaikeasti, ettei tule kerralla valmiiksi. On paikka, johon sinä voit mennä, jos sitä taas haluat"*.

Kun tutkija ihmetteli Avoimien ovien toiminnan ainutkertaisuutta, totesi yksi haastateltava, että *"vaikka osa kavereista on ihan pysyvästikin hoidossa, niin ei se ympäristö, onko se sitten joku muu hoitopaikka, niin ei ne tavallaan jaksa keskittyä niihin, ne jakaa ne lääkkeet siinä ja katsoo noin, että syö, jos on vähän nälkä, mutta ne ei käytä semmoista yksilöllistä aikaa ollenkaan. Niillä on omat tiukat säännöt ja auktoriteettiasiat, jotka tuota tekee sen, että siellä"*

ei olla kun sen ajan, kun tarvis on, että saadaan se lääkitys, ja sitten lähetään pois. Ja sitten tämä ympäristö tässä on kuitenkin sellainen, että jos kaipaa hiukan vapaampaa yhdessä-oloa ihmisten kanssa, niin tulee tänne mieluummin". Viranomaistahojen toimintaa ohjaavat lainsäädäntö, normit, tietyt ammatilliset periaatteet ja hierarkiat. Tämä ei estä työntekijöitä välttämättä omassa työssään toimimasta hyvinkin asiakaslähtöisesti. Toimintaa ohjaavat rakenteet, ammatilliset periaatteet ja ideologia voivat kuitenkin johtaa siihen, etteivät asiakkaat koe paikkoja omikseen ja eivät siitä syystä viihdy niissä.

4.3 Rajojen merkitys

Haastattelussa pohdittiin tiukkojen rajojen merkitystä asiakkaiden parantumiseen ja kuntoutumiseen. Yksi vanhempi totesi, että *"ei ne varmaan paranna, päinvastoin ehkä ärsyttää mutta päinvastoin toisaalta viranomaisilla on pakko noudattaa tällaisia tiettyjä tiukkojakin sääddöksiä, ei ne voi niistä lipsua. Aina on kuitenkin, että se asiakas joutuu sitten ottamaan kontolleen ne kärsimykset, sanotaan vaikka, jos myöhästyään lääkkeenjaosta, niin heti sitten lomapullot ja kaikki menee. Ei siitä sitten keskustella, että mikä tilanne on. Kun kello napsah-
taa, niin sitten se on näin. Siellä on kyllä sellaisia kohtuuttomuusiakin mukana"*.

Yksi haastateltava kertoi tiukkojen rajojen merkityksestä näin: *"Ei ehkä ihan yks yhteen sitä, ettei tällainen jyrkkä hoitosysteemi välttämättä parantaisi, mutta oman lapsen kohdalla olen huomannut sen, että sillä ei ole sellainen mielenlaatu, sillä tavalla että pystyisi ottaan vastaan kritiikkiä tai jos on, niin se on aika ohut. Niin sitten tällainen, jossa sitä kritiikkiä ei tule tai jos jotain on, niin se tulee niin ohuesti, että se ei niin kuin harmita sitä"*. Tutkija toi esiin, että Avoimissa ovissa on myös tietyt pelisäännöt, joiden mukaan asiakkaat toimivat. Haastateltava jatkoi puheenvuoroaan seuraavasti: *"Kun se on viranomaispuolella sellainen däng, däng däng, minkä nyt tietenkin ymmärtää, kun on kysymys lääkkeitä, millä on kaikki niin normitettua ja tämä paikka edustaa sitä pehmuolta. Jos nämä kaksi saataisiin yhdistettyä, niin ne hyvällä tavalla tukis toinen toisiaan"*.

Yksi haastatteluun osallistunut vanhempi totesi, että *"hoitoon lähtövaiheessa ei varmaan pakko auta siinä. Tämä toiminta täällä tulee lähelle sinua. Vaikka jos sinulla on sellainen sie-
men syttynyt, että sinä haluat parantua ja lopettaa päihteiden käytön, pääset täällä yhteyteen. Tämä paikka tukee, mutta kukaan ei voi pakottaa. Minä en ole vielä nähnyt sellaista, että väkisin. Ehkä joku alaikäinen 14-vuotias voidaan ehkä viedä pakkohoitoon ja parantaa, mutta minun kokemukseni mukaan väkisin hoitoon vieminen johti karkaamisiin ja niin edelleen. Tämä tulee lähelle ihmistä tämä Omaisten (OHT ry:n) toiminta"*.

Yksi haastateltava kertoi asiakkaiden kohtaamisesta seuraavasti: *"Minä olen katsellut tätä omaisena ja verrattuna moneen muuhun paikkaan, vaikka täällä on säännöt ja tietyt omat systeemit ja varmaan oma hierarkiansakin, niin kuitenkin täällä käydään sellaista lämmintä ja aitoa vuorovaikutusta, ollaan oikeasti vuorovaikutuksessa, se asiakas ja työntekijä, ettei ole sellaista, kauhean monissa paikoissa tulee semmoinen, että ne työntekijät ovat vähän sieltä ylhäältä armollisesti. Nämä ihmiset tuntevat tämän aiheen niin hyvin, ettei tarvitse mennä sen roolin tai sen aseman taakse ja kuitenkin tietää, että on ohjaaja ja ohjattava"*.

Joustavuus näyttää julkisella sektorilla olevan usein varsin anonyymiä. Asiakastilanteissa joustetaan, jos säännöt antavat siihen mahdollisuuden tai ei jousteta, jos säännöt eivät anna siihen mahdollisuutta. Joustavuus on anonyymi käsite, se ei liity yksittäiseen henkilöön tai

hänen tilanteeseensa, vaan huume politiikasta johdettuihin käytänteisiin. OHT ry:ssä joustavuus on selvästikin yksilöön tai hänen tilanteeseensa liittyvä käsite. OHT ry:n toiminnassa joustavuus liittyy olennaisesti välittämiseen ja ymmärtämiseen.

4.4 Kokonaisvaltaista tukemista

Tutkija ihmetteli miksi asiakkailta ja palveluohjaajilla oli yleensä hyvä suhde, vaikka he olivatkin eri mieltä monista asioista. Yksi haastateltava vastasi, että *"eihän aito dialogi tarkoita sitä, että hymistellään toista, vaan siinä voidaan argumentoida hyvinkin kiivaasti. Kun on se turvallinen piiri, niin siitä tulee se aito dialogi"*. Eräs haastateltava totesi, että *"mainitsin aluksi sen luottamuksen. Se luottamus luo sen, että voidaan keskustella, voidaan olla eri mieltä ja keskustellaan. Kun toisella on se auktoriteetti siihen asiakkaaseen nähden, niin ei mennä, niin kuin sanoit, jauhamaan sontaa, vaan sanotaan niin kuin asiat ovat ja sitten tehdään niin, vaikka ensin vähän napistaan. Minä olen edelleenkin sitä mieltä, että se on se luottamus joka tekee sen"*.

Haastattelussa pohdittiin luottamuksen syntymiseen liittyviä seikkoja. Yhden haastateltavan mielestä *"luottamus syntyy asiakkaan kokemuksen kautta. Kun on käynyt täällä ja saanut tavallaan sellaista kohtelua, palautetta, niin tavallaan sen sitten tuntee nahoissaan. Taas kun sitten menee viranomaiskäynnille, niin se on ihan erilaista. Sieltä se heijastuu kyllä heti"*. Eräs haastateltava totesi, että *"minä olen ihan sitä samaa mieltä. Siihen tulee se tunnejuttu mukaan, että tunnet miten sinua kohdellaan ihmisenä. Sinä olet niin kuin ihminen, samanarvoinen. Ei ole sitä eriarvoisuutta. Sinä olet vertainen ja se tuntuu varmaan ihan älyttömän hyvältä"*. Yksi haastateltava totesi, että *"voi puhua asioista niiden oikeilla nimillä. Elikkä vastapuoli tietää mistä sinä puhut ja se on molemmin päin"*.

Haastattelussa keskusteltiin myös OHT ry:n ja viranomaisten erilaisista tavoista tehdä työtä. Yksi haastateltava totesi asiasta seuraavasti: *"Voiko olla niin, että tänne on sattuman kautta valikoitunut, tämä porukka (työntekijät) on jotenkin sellainen homogeeninen, niillä on niin kuin samat arvot ja päämäärät ja ne elää niiden mukaan, voisiko siinä olla jotain sellaista. Työyhteisön turvallisuus heijastuu niin hienosti asiakaskuntaan"*.

Seuraava haastateltava määritteli viranomaisen työn seuraavasti: *"Tähän viranomaishommaan. Viranomainen on aina kuitenkin viranomainen. Se on sellainen virastomainen tapa lähestyä. Emootio ei sano, vaan se meidän virasto. Meillä on virasto aika 8.15 - 16 ja me tehdään näitä asioita ja tähän asiaan laitetaan leima. Me ollaan niinku meidän työmme silloin tehty. Se on silloin lähtökohtaisesti ihan toista, koska viranomaisella on jonkinlainen päätäntävalta sillä tavalla johonkin asiaan. Lähetän nyt, annan sinulle nyt lähetteen, että pääset jonnekin, tai saat nyt reseptin, jotta saat lääkettä tai jotain. Se (työtapa) on jo lähtökohtaisesti erilainen"*. Eräs haastateltava kuvasi asiaa näin: *"Minun näkemykseni mukaan täällä (OHT ry:ssä) näillä on se aito halu auttaa sitä asiakasta niillä keinoilla mitkä täällä on. Viranomaisilla on niin monta eri roolia, sossulla on niin kuin taloudellisen ylläpidon rooli, sitten on se terveystoiminta, jossa annetaan lääkitys. Se on vaan sitä tiettyä roolia mitä on"*.

Haastattelussa keskusteltiin OHT ry:n kokonaisvaltaisesta työotteesta ja viranomaisen sektorivastuullisesta työotteesta. Eräs haastateltava kertoi, että *"kun puhutaan näistä viranomaisista, niin tulee väkisinkin mieleen tällainen asia kun yhden luukun politiikka. Täällä on tämä yhden yhdistyksen (tapa) hoitaa ja auttaa näitä ihmisiä niin kuin kokonaisvaltaisesti."*

Sun pitäisi olla niin skarppi, että sinä tietäisit miten tämä yhteiskunta on rakentunut, jos sinä yksinäsi lähtisit hoitamaan jotain asiaa, niin välttämättä siellä yhdellä luukulla ei kerrota, että sen jälkeen sinun on hyvä mennä tälle luukulle, vaan jokainen viranomainen hoitaa sitä omaa sektoriaan, eikä välttämättä johda asiakasta seuraavalle luukulle. Kun tulet tänne (OHT ry:n toimintaan), tulet tavallaan kotiin, jossa on isosisko ja isovelji, tai miten nyt sitten halutaankin sanoa, jonka kanssa mennään käsi kädessä suunnilleen hoitamaan näitä asioita”.

OHT ry:n toteuttamassa palveluohjauksessa ei ole kysymys ohjaamisesta tai edes neuvomisesta. Palveluohjauksessa lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeista käsin ja aidosti asiakaslähtöisesti kartoittamalla asiakkaan avun sekä tuen tarve. Palveluohjaaja pyrkii rakentamaan kuvaa tilanteesta ja siitä, kuinka asiakas tilanteen kokee. Tämän jälkeen asiakas ja palveluohjaaja pohtivat yhdessä kuinka tilanteessa edetään. Asiakkaan ei tarvitse määritellä ongelmaa tai sen ratkaisukeinoa yksin vaan palveluohjaaja auttaa häntä siinä. Vasta tämän jälkeen asiaa lähdetään työstämään yhdessä.

Haastateltavat pitivät erittäin merkittävä sitä, että työntekijät lähtivät asiakkaiden mukaan viranomaistapaamisiin ja muihin verkostotapaamisiin: ***”Asiakkaalla ei ole sitä kärsivällisyyttä, että se pystyisi edistymään pykälä pykälältä, että se on valtavan tärkeätä, että joku lähtee kädestä auttamaan. Minulla on sellainen kokemus, että minä olen voinut soittaa työntekijälle ja sanoa, että nyt on se hetki, että hän haluaisi lähteä hoitoon. Silloin työntekijä sanoo, että hän tulee, hän voi lähteä viemään. Se on aika paljon, että mistä sinä sellaista palvelua saat, tosi henkilökohtaista ja aivan uskomattoman upeata. Minä olen aina tiennyt, että kun on semmoinen vaihe, että asiat olisi voinut lähteä rullaamaan, niin silloin on ollut semmoisia henkilöitä, joihin on voinut tukeutua”.***

Haastattelussa pohdittiin johtaako edellä mainittu käsi kädessä kulkeminen ajan kanssa siihen, että asiakkaat oppivat itse hoitamaan asioitaan. Ensimmäisen haastateltavan mukaan ***”juuri päihteet aiheuttavat sen, ettei voida edetä luukulta luukulle ja apua tästä syystä tarvitaan”.*** Toisen haastateltavan mukaan huumeiden käyttö johtaa siihen, ettei ***”jakseta tsemppa- ta”*** vaan ajatellaan, ettei asioiden hoitamisella ole mitään väliä.

Tutkija kertoi asiakashaastattelun osoittaneen, että asiakkaat olivat oppineet ja edistyneet asioiden hoitamisessa. Perusasioiden kuntoon saattaminen oli selvästi johtanut omatoimisuuden lisääntymiseen. Eräs vanhempi totesi, että ***”tässä on myös se, että vaikka se äiti sanoo ja se aina sanoo, on joka tapauksessa sanomassa niin tai näin. Kun sama asia sanotaan täällä (OHT ry:ssä), sillä on aivan erilainen vaikutus”.*** Toisen vanhemman mukaan ***”OHT on myös nimensä mukaisesti antanut tukea asiakkaan vanhemmille. Harva narkkari haluaa tunnustaa asioitaan vanhemmilleen, mutta täällä yhteisössä mahtuu molemmat mukaan. Se on niin kuin näin, eikä siinä soimata ketään ja otetaan asiat asioina, se on niin harvinaista. Jos taas peilataan viranomaispuoleen, niin sossussa kun ne haluaa puhua sen asiakkaan kanssa, niin he sanovat vaan (läheiselle) että odota siellä. Täällä asioihin on voinut tulla mukaan. Minulla tulee ihan spontaanisti mieleen sellaisia kesäretkiä, jos on ollut vanhemmat mukana, niin se on ollut aika hyväksyttävää se yhdessäolo ja ei ole sellaista häveliäisyyttä ja sellaista. Kaikki kuitenkin tiesi mikä on ongelma”.***

Edellisessä puheenvuorossa korostuu OHT ry:n toiminnan perhekeskeisyyden periaate. Tukea saa yhtäläillä päihteitä käyttävä henkilö kuin myös hänen läheisensä. Perhekeskeisyys ei voi olla viranomaispuolella samalla tavalla toiminnan keskiössä kuin OHT ry:n toiminnassa. Täysi-ikäinen henkilö päättää omista asioistaan, eikä vanhempien mielipiteitä tai näkökulmia voi samalla tavalla ottaa huomioon erilaisia päätöksiä ja etuuksia myönnettäessä.

4.5 OHT ry:n toiminnan vaikutus läheisten elämäntilanteeseen

Haastateltavat pohtivat omaa elämäntilannettaan ja OHT ry:n antaman tuen merkitystä. Eräs vanhempi totesi seuraavasti: *”Sitä jos ajattelee itseään vanhempana ja sitä tilannetta, kun tänne tulin. Lapseni tosiaan sanoi, että olen päässyt tällaiseen ET-ryhmään (elämäntaitoryhmä) ja siellä sanottiin, että sinunkin olisi hyvä tulla vanhempainryhmään, niin tavallaan minä sain sen kutsun, sehän oli palveluohjausta, lapsen välittämänä. Täällä on valtavasti tietoa ja pystyy selvittämään omaa tilannettaan kauhean turvallisessa ja hyvässä ryhmässä. Jotenkin ajattelen tänä päivänä, että en olisi näinkään järjissäni, jos olisi yksin koettanut tsemppata”.*

Haastattelussa pohdittiin vertaistuen ja asioiden jakamisen merkitystä. Eräs vanhempi kuvasi asiaa näin: *”Sehän koskettaa ennen kaikkea näiden nuorten vanhempia mutta sisaruksia myös tietysti ja se on hirveä shokki. Se on kuin halolla löisi päähän. Ja kun halolla lyödään päähän, niin sinä et tajua sen jälkeen mitään. Tämä on selkeyttänyt silloin aikoinaan kun minä tulin, vaikka niin pihalla olin kuin leppälintu, herra jumala aivan hädissäni. Niin kuin sanoit siinä ryhmässä. Harvempi meistä voi tuttaviansa kanssa puhua, että kun se lapsi taas sillä tavalla. Että onhan se rooli aivan erilainen, kun ystävien kanssa olet, se maski päällä olla, niin tämä oli paikka, jossa sinä voit olla aidosti oma itsesi”.*

Haastateltavien mukaan asioiden jakaminen vertaisten kanssa toi elämään toivon näkökulman. Asiosta keskusteleminen vertaisten kanssa näytti tuovan läheisille ymmärrystä ja helpotusta omaan tilanteeseen. Yksi haastateltava kertoi, että *”minä olen joskus yrittänyt puhua tällaiselle hyvällekin ystävälle tästä omasta tilanteesta, niin kyllä sitä voidaan sujuvasti kuunnella ja toinen on, että voi onpas nyt kauheata ja miten sinä nyt selviät. Tällaisessa vertaistukiryhmässä se keskustelu, vaikka sanoisi sen saman asian, niin siinä on heti sellainen toisenlainen filis, koska se että joku toinen on kokenut samantapaista asiaa, niin se tuo sitä ymmärrystä ja sitä läheisyyttä siihen ja sitten se asia ei sitten ole enää niin kamala, se ei ole enää niin hirvittävän iso peikko kuin ennen, kun siitä pääsee puhumaan jonkun kanssa, jolla on samantyyppinen kokemus”.*

Eräs haastateltava mainitsi, että kaikki haastatteluun osallistuneet vanhemmat olivat ehkä jo tottuneet omaan tilanteeseensa. Vanhemmat, jotka ovat vastikään saaneet tietää lastensa huumeiden käytöstä, ovat aivan toisenlaisessa tilanteessa. Heillä ei haastateltavan mukaan ole *”minkäänlaista tajua siitä, mitä huumeiden käyttö oikeastaan on. Niillä on vaan kauhukuvia siitä asiasta, tykkää että se on spitaalisten hommaa, niin kyllä tällaiset perheet ovat hukassa. Mistä he saisivat apua? Työtovereille tai sukulaisille ei kehtaa kertoa, koska se on niin hävettävää. Yritetään kaikin tavoin peittää sitä ja kaunistella. Just silloin pitäisi olla se apu, OHT ry olla saatavissa”.* Haastateltavan mukaan OHT ry:n tarjoama vertaistuki pitäisi olla kaikkien läheisten saatavilla. Muidenkin haastateltavien mielestä on kysymys kasvavasta ongelmasta, mutta ongelman hoitoon ohjatut resurssit ovat kuitenkin pysyneet ennallaan tai jopa pienentyneet. Haastateltavat totesivat myös, että OHT ry on pieni yhdistys eikä voi auttaa kaikkia apua tarvitsevia.

Seuraavaksi haastateltavat pohtivat OHT ry:n toimintaa yleisemmällä tasolla. Eräs haastateltava totesi, että *”jos minä arvioin OHT:tä yhdistyksenä ja tätä toimintaa nyt kun tätä monta vuotta on seurannut, niin tämä yhdistys on pystynyt itselleen tekemään selkeästi toimintaa, jolla on rajat ja fokuosoitumaan tiettyihin osiin, ettei ole ruvennutkaan maata syleilemään. Se on mielestäni eräs onnistumisen edellytys. Se on hyvin strukturoitua, vaikka se ei olekaan näkyvästi strukturoitua. Ei kuitenkaan ruveta liian suuria kakkuja ottamaan. Justiin OmaTila*

on ollut kauhean hyvä fokus, mahdollisimman matalan kynnyksen paikka tulla meistä kenen tahansa, ja sitten autetaan eteenpäin ja tuetaan mutta ei ruveta sillä tavalla hoitamaan ja hoivaamaan”.

4.6 Yhteistyö asiakkaan parhaaksi

Tutkija pyysi haastateltavia pohtimaan asiakas, palveluohjaaja ja viranomaisen -kolmiota. Haastattelussa pohdittiin tulisiko kolmion osapuolten toimia vain omalla sektorillaan vai pitäisikö esimerkiksi viranomaisten muuttaa toimintaansa yhdistyksen toimintaperiaatteita vastaavaksi. Erään haastateltavan mukaan tulisi siirtyä tekemään työtä yli hallintorajojen: ***”Silloin nähtäisiin yksilöllisesti se asiakas tai potilas. Kaikki fokuisoisi silloin siihen, että tämän kaverin erityistarpeet ovat näitä ja näitä ja kaikki tietää sen, tietää sen yhtäaikaisesti. Kaikki ovat silloin yhtäaikaisesti läsnä, ettei se ole sellaista hajanaista se tieto siitä kaverista. Tiedetään sen kaverin historia ja se mihin pyritään ja missä mennään, mikä on tämänhetkinen tilanne ja mihin fokusoidaan, siihen päihteettömyyteen tai vähemmän päihteettömään elämään. Ollaan silloin kaikki ”just in time” koko ajan. Jos sinä olet minun sossu, sinä olet minun asunnonasian hoitaja, sinä annat minulle toimeentulotukea ja sinä hoidat noin muuten vaan minua, niin te kaikki tunnette ja tiedätte toisenne ja tiedätte sen, ketä te hoidatte, kun teillä olisi yhteinen asiakas”.***

Monenlaisia eri palveluita tarvitsevan asiakkaan arkipäivä ja tuen tarve tulisi paremmin kokonaisvaltaisesti hahmotetuksi kaikille asiakkaan tukiverkostossa toimiville tahoille, jos tahot tekisivät yhteistyötä. Asiakkaan arkipäivän tukeminen edellyttää moniasiakkuustilanteissa asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista tuntemista, tietoa muiden tekemästä työstä ja tavoitteista sekä sopimista toimenpiteiden yhteensovittamisesta. Tämän hetkinen palvelujärjestelmän sektoroituneisuus aiheuttaa sen, ettei mikään taho hahmota asiakkaan kokonaistilannetta. Tämä taas aiheuttaa sen, ettei asiakas saa välttämättä tarpeenmukaisia palveluita. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan palveluohjaajaa, joka alkaa hahmottaa asiakkaan tilannetta ja tuen tarvetta kokonaisvaltaisesti, korostaen asiakkaan omia tavoitteita ja toiveita.

Haastattelussa keskusteltiin vielä siitä, että päihteitä käyttävien sisarukset jäävät usein ilman asianmukaisia tukipalveluita. Pohdittiin myös sitä, että huumeongelmaa ei tiedosteta tarpeeksi päättäjien keskuudessa, vaikka on kuitenkin kysymys kasvavasta ja monimutkaistuvasta ongelmasta. Kolmannen sektorin toimijoiden asemaa tulisi vahvistaa lainsäädännöllisesti, jotta toimijoiden ääni tulisi paremmin kuulluksi.

4.7 Läheishaastattelun johtopäätökset

Haastatteluun osallistuneet läheiset onnistuivat rakentamaan asiakkaiden esittämistä ajatuksista ja mielipiteistä vielä selkeämmin ymmärrettävän kokonaisuuden. Läheisten haastattelu vahvisti käsityksiä siitä miksi päihteitä käyttävät asiakkaat kokivat Avoimien ovien toiminnan ja palveluohjauksen merkitykselliseksi toiminnaksi.

Läheishaastattelu auttoi myös paremmin ymmärtämään huumeita käyttävien asiakkaiden maailmaa, jossa asiakkaalla on erilaisia toiminnan kenttiä. Huumeita käyttävien parissa hän tulee hyväksytyksi. Huumeisiin liittyvä maailma on kuitenkin turvaton eikä hän tule siinä au-

tetuksi. Asiakkaan kääntyminen palvelujärjestelmiin päin saattaa tuoda avun mutta apu on asiakkaiden mielestä usein ehdollista ja edellyttää tiettyihin normeihin alistumista. Yhteiskunnassa yleisesti vallitseva syrjäyttävä asenne huumeita käyttäviä kohtaan ei hyväksy huumeita käyttäviä asiakkaita vaan leimaa heitä. OmaTilan Avoimet ovet edustaa puolestaan paikkaa, jossa asiakas tulee hyväksytyksi sellaisena kuin on, samalla kun hänen avuntarpeisiinsa pyritään vastaamaan.

Viranomaisten päätösvalta asiakasta koskevissa asioissa saattaa estää hyvän yhteistyösuhteen syntymisen. Yhteistyösuhteen sijasta asiakkaan ja työntekijän väliin saattaa muodostua niin sanottu pelisuhde. Asiakas voi yrittää omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, että työntekijä tekisi tai jättäisi tekemättä tiettyjä asiakasta koskevia päätöksiä. Työntekijä puolestaan voi miettiä sitä, puhuuko asiakas totta vai yrittääkö asiakas vain vaikuttaa hänen päätöksiinsä. Oltiin kuitenkin väärin väittä, että yllä kuvattu tilanne aina toimisi esteenä hyvän yhteistyösuhteen muodostumiselle. Asiakkaan ja työntekijän väliin saattaa tästä esteestä huolimatta muodostua hyvinkin luottamuksellinen ja asiakasta tukeva yhteistyösuhde. Kysymys on kuitenkin silloin enemmänkin henkilökohtaisesta suhteesta eikä järjestelmän tavasta toimia.

5. Työntekijähaastattelun tulokset

5.1 Avoimien ovien toiminta: turvaa ja hyväksymistä

Työntekijähaastattelussa haluttiin saada lisätietoa ennen kaikkea Avoimien ovien toiminnan ja palveluohjauksen välisestä suhteesta sekä palveluohjaajan merkityksestä viranomaistapaamisissa. Haastattelu aloitettiin kysymällä miksi Avoimien ovien toiminta oli muodostunut asiakkaille niin tärkeäksi. **”Se on niille joku sellainen oma paikka, mihin ne voi tulla joka keskiviikko”**, vastasi yksi työntekijä. Avoimissa ovissa asiakkaille ei aseteta odotuksia, ehtoja tai esteitä. Eräs työntekijä totesi, ettei asiakkaiden tarvitse pelätä torjutuksi tulemistaan vaan he voivat tulla Avoimiin oviin juuri sellaisina kuin ovat, ilman rooleja.

Mielenkiintoinen huomio oli se, että työntekijät käyttivät haastattelussa hyvin paljon samankaltaisia kuvauksia tapaamistilasta ja Avoimien ovien toiminnasta kuin mitä asiakkaat itse käyttivät omassa haastattelussaan. Tapaamistilaa ja Avoimia ovia kuvattiin turvalliseksi paikaksi. Yhden työntekijän mukaan se, että asiakkaat heti ovesta sisään tultuaan kertovat elämän ikävistä asioista **”kuinka paskaa elämä on”** kuvasti sitä, että Avoimien ovien tapaamistila edusti asiakkaille turvallista paikkaa. Asiakkaat tiesivät saavansa ongelmiinsa apua työntekijöiltä. Monen asiakkaan kokemus oli, että Avoimissa ovissa heitä kuunneltiin, kun taas heitä on **”tuolla muualla potkittu päähän”**.

Näytti siis siltä, että asiakkaat tunsivat myös työntekijöiden mielestä ulkopuolisuuden tunnetta Avoimien ovien ulkopuolella kun taas kokivat Avoimien ovien toiminnan omakseen. Haastattelussa syvennyttiin pohtimaan tätä asiaa ja näytti yhä selvemmin siltä, että Avoimet ovet ja muu maailma edustivat toistensa vastakohtia. Erään työntekijän mukaan jokaiselle asiakkaalle haluttiin antaa mahdollisuus Avoimissa ovissa. Eräs työntekijä taas painotti sitä, että asiakkaat eivät kuitenkaan tuoneet kenttämaailmaa Avoimiin oviin, vaan se jäi Avoimien ovien ulkopuolelle. Avoimissa ovissa asiakkaat eivät myöskään valehdelleet, korkeintaan he toivat asiat esiin sellaisina kuin he toivoivat niiden olevan. Haaveet ja toiveet saattoivat myös muodostua sellaisiksi seikoiksi, joista työntekijöiden oli mahdollista lähteä liikkeelle rakentaessaan suhdetta asiakkaaseen. Työntekijät kokivat myös edustavansa jonkinlaista roolimallia asiakkaille.

5.2 Asiakkaat noudattavat sääntöjä

Haastattelussa käsiteltiin asiakkaan roolia Avoimissa ovissa. Haastateltavat työntekijät toivat selvästi esiin, että Avoimissa ovissa on tietyt säännöt, joihin asiakkaat sitoutuvat ja joita he noudattavat. Työntekijöiden kunnioittava asenne asiakkaita kohtaan näkyy muun muassa

siten, että asiakkaiden pienetkin edistymiset huomioidaan ja niistä annetaan positiivinen palaute.

Eräs haastateltava kertoi, että asiakkaat käyttäytyvät joskus asiattomasti. Asiattomaan käyttäytymiseen puututaan ja keskustelujen kautta voidaan esimerkiksi miettiä miten asiakas olisi voinut toimia toisin. Työntekijä saa myös osoittaa asiakkaalle, ettei hyväksy kaikkea. Työntekijöiden on oltava rehellisiä asiakkaille. Kun työntekijä tuntee asiakkaan hyvin, hän voi keskustella asiakkaan kanssa vaikeistakin asioista. **”Kyllähän me välillä sanotaan pahasti, mutta silloin on tunnettava se asiakas ja tiedettävä mitä hän kestää”** totesi yksi työntekijä.

Toisen työntekijän mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä suhteessa on kysymys vastavuoroisesta kunnioittamisesta. Jos Avoimissa ovissa toimitaan sääntöjen vastaisesti, siitä seuraa sanktio. Pitkään toiminnassa mukana olleet asiakkaat noudattavat aina sääntöjä, uusilla asiakkailla saattaa kestää oma aikansa sääntöjen opettelussa. Haastateltava totesikin, että **”sekin tuo turvaa, että on sellainen paikka jossa ei voi tehdä mitään vaan”**. Avoimien ovien asiakkaat ovat itse luoneet paikan säännöt. Sääntöihin kuuluu, ettei Avoimissa ovissa sallita henkistä tai fyysistä väkivaltaa, pistämistä tai huumekauppaa. Avoimien ovien sääntöjen kunnioittamisesta kertoo se, että vuosien varrella vain yhdelle asiakkaalle on annettu kuukauden mittainen porttikielto.

Työntekijöiden mielestä OHT ry:n ja viranomaisten työtavoissa on eroja. Eräs asia mikä erottaa OHT ry:n toiminnan viranomaisten toiminnasta on se, että viranomaiset pyrkivät asiakkaiden kanssa aina johonkin tiettyyn tavoitteeseen. Tämä tiettyyn tavoitteeseen pyrkiminen voi haastateltavien mukaan stressata asiakkaita. Eräs haastateltava totesi, että **”kyllähän meilläkin on joitain pyrkimyksiä, mutta niissä epäonnistuminen ei tuo mukanaan sanktioita kuten viranomaispuolella”**.

5.3 Palveluohjaus jäsentää asiakkaan elämää

Avoimien ovien toiminta muodostaa luonnollisen pohjan, josta käsin henkilökohtainen hyvä suhde asiakkaaseen on mahdollista rakentaa. Suhteen vahvistuessa asiakas usein ryhtyy pohtimaan omaa elämäänsä hyvinkin syvällisesti. Yhden työntekijän mukaan palveluohjaus saatetaan usein ymmärtää väärin, vain palveluihin ohjaamiseksi.

Turvallisuuden ja luottamuksen syntymisellä palveluohjaajan ja asiakkaan välille on suuri merkitys. Osapuolten välinen vuorovaikutus voi aluksi olla pintapuolista mutta vuorovaikutus syvenee pikkuhiljaa palveluohjaajan toimiessa asiakkaan tukena. Erään työntekijän mukaan monet asiakassuhteet ovat olleet pitkiä. Asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde edellyttää dialogia, asiakkaan kuuntelemista ja asiakkaan toimeksiannosta liikkeelle lähtemistä: **”Monta kertaa kun hänelle (asiakkaalle) annetaan aikaa, tulee se lumipalloefekti. Kun hän onnistuu yhdessä asiassa, tulee se toinen. Pikkuhiljaa tulee se rehellisyys ja avoimuus ja syntyy se syvälinen vuorovaikutus. Mutta se ei tapahdu hetkessä”**. Joidenkin asiakkaiden kohdalla on kysymys vuosia kestävästä pitkäjänteisestä yhteistyöstä. Palveluohjaussuhteet ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä ja joidenkin asiakkaiden kanssa työskentelyssä voidaan edetä nopeammin.

Palveluohjaussuhde voi tarkoittaa asiakkaalle myös realistisuuden tuomista elämään. Moni asiakas saattaa esimerkiksi uskoa, että korvaushoito voi tarkoittaa niin sanotusti oikotietä

onneen. Yhden haastateltavan mukaan **"käydään sitä läpi, ettei se tosiaan sitä onnea tuo. Olkoon kysymys sitten mistä asiasta tahansa, niin me prosessoidaan sitä yhdessä"**. Toinen haastateltava kertoi, että **"meille ei tarvitse varata sitä aikaa valkoiseen huoneeseen"**. Tapaamisajan odottaminen on monesti asiakkaalle liian vaikeaa. Eräs haastateltava toi esiin, että **"meille voi soittaa joka päivä. Keskiviikkona tietää, että sinne saa tulla, jopa torstaina. Voidaan sovittaa niitä tapaamisia riippuen tilanteesta. Paljon joustavampaa se toiminta on. Kyllähän sekin tuo sitä turvaa"**. Asiakkaita ei tuomita ja heidät kohdataan sellaisina kuin he ovat. Palveluohjaussuhteessa toimitaan tiettyjen sääntöjen ja rajojen puitteissa. Säännöt ja rajat luovat turvallisuutta ja edesauttavat suhteen rakentumista.

5.4 Palveluohjaaja mukana asiakkaan viranomaistapaamisessa

Haastattelussa käsiteltiin palveluohjaajan ja viranomaisen erilaisia rooleja. Haastattelussa käsiteltiin myös palveluohjaajan läsnäolon vaikutusta asiakkaan ja viranomaisen tapaamiseen. Eräs työntekijä kertoi, että viranomaistapaamisissa asiakas voi **"yrittää olla ja miellyttää. Pelätään, että jos ollaan rehellisiä, niin viedään rahaa tai ei pääse korvaushoitoon"**. Palveluohjaajan läsnäolo viranomaistapaamisissa näytti usein tuovan tilanteeseen rehellisyyttä. Eräs työntekijä kuvasi tilannetta seuraavasti: **"Tämä on varmaan minun lempitarina. Yks asiakas joka lähti monta kertaa raamit kaulassa sosiaalitoimesta. Se oli hänen kanssaan kolme, neljä käyntiä. Yhtäkkiä sosiaalityöntekijä sanoi, että kyllä minunkin pitäisi miettiä miten minä puhun ja kohtaan asiakasta. Ja sen jälkeen se vuorovaikutus alkoi toimia. Siinä oli sosiaalityöntekijän vaihto ja vaikka mitä mietittiin. Se on monta kertaa pienestä kiinni. Kyllä asiakkaat kokevat ja tuntevat, että meistä on apua. He ovat nimenomaan paljon rehellisempiä"**.

Haastattelussa pohdittiin syitä siihen miksi asiakkaan, palveluohjaajan ja viranomaisen välinen tapaaminen näyttää yleensä sujuvan hyvin. Yhden haastateltavan mukaan palveluohjaajan läsnäolo tuo tilanteeseen turvallisuuden ja asiakas voi esittää oman asiansa asiallisemmin. Palveluohjaaja tuo tilanteeseen myös edunvalvonnallisen näkökulman. Palveluohjaajan ollessa läsnä viranomainen voi ottaa asiakkaan oikeudet paremmin huomioon.

Toisen haastateltavan mielestä palveluohjaaja toimii myös tulkkina viranomaistapaamisissa. Kolmas haastateltava koki, että palveluohjaajan on mahdollista selvittää asiakkaan ja viranomaisen välistä keskustelua kysymällä asioita, joita asiakas ei itse osaa kysyä. Haastateltavan mukaan palveluohjauksessa olevan asiakkaan itsetunto kohenee ja asiakas voi kokea **"että kun joku on hänen puolellaan, ei tule niin helposti sellaiset defenssit päälle"**.

Asiakas saattaa myös tuntea häpeää, eikä halua tai kehtaa oman tietämättömyytensä vuoksi kysyä asioita. Asiakkaat tyytyvät usein saamaansa kielteiseen päätökseen ja hyväksyvät kohtalonsa. Palveluohjaaja voi tuoda tilanteeseen muutoksen. Palveluohjaaja ei kuitenkaan haastateltavien mukaan suinkaan aina ole mukana tapaamisissa. Usein 3-4 yhteistä tapaamiskertaa riittää, jonka jälkeen asiakas usein selviää itse erilaisista viranomaistapaamisista. Asiakas saattaa itse todeta, että **"nyt hän selviää ja tämä on myös hänelle iso onnistumisen kokemus"**.

Palveluohjaus johtaa selkeästi asiakkaiden toimintakyvyn ja omatoimisuuden lisääntymiseen. Haastatteluun osallistuneiden työntekijöiden mukaan mitään ei tehdä asiakkaiden puolesta vaan asioita ratkotaan yhdessä. Yhden työntekijän mukaan asiakkaat ovat usein saamattomia, mutta eivät avuttomia **"ne osaa mutta eivät saa aikaiseksi"**. Toisen haastateltavan mukaan on tärkeää **"ettei palveluohjaaja aina tiedä ratkaisua"**. Tällä tavalla asiakasta

avustetaan hakemaan tietoa itse, mikä johtaa onnistumisen kokemukseen ja itseluottamuksen lisääntymiseen. Yhdessä pohtimista, etsimistä ja selvittämistä pidetään tärkeänä asiana palveluohjaussuhteessa.

Palveluohjauksessa lähdetään usein liikkeelle jostakin pienestä asiasta. Eräs työntekijä kuvasi pelkistetysti tilannetta näin: ***"Katsotaan se asiakkaan tilanne, että miten se tavallaan muuttuu ja milloin se palveluohjaus loppuu ja mikä on palveluohjauksen loppumisen syy, vaikka että Jeppe sai asuntonsa siivottua, tai käytiin yksi kerta sosiaalivirastossa ja oli tyytyväinen"***. Useimmat palveluohjaussuhteet kestävät kuitenkin vuosikausia, jopa kymmenenkin vuotta. Yllä olevan kuvauksen mukaan palveluohjaussuhteet voivat olla myös lyhyitä, yksittäisten asioiden tai tehtävien yhdessä hoitamista. Päämääränä ei ole asiakkaan raitistuminen vaan elämänlaadun paraneminen. Palveluohjaustyöhön näyttää liittyvän tiettyä prosessinomaisuutta: ***"Se on pakko kuitenkin muistaa, että mikä se on se Jepen tai Villen juttu. Mikä se oli se asiakkaan oma toimeksianto. Sitä voi sitten muistuttaa jossain vaiheessa, että muistatko silloin kun me juteltiin näin, että oletko vielä samaa mieltä. Se lähtee tavallaan prosessoimaan sitä juttua"***.

5.5 Työntekijähaastattelun johtopäätökset

Sosiaalitieteilijä Ulrika Järkestig Berggren (2010) erottaa Ruotsin palveluohjaustoimintaa tutkivassa väitöstyössään Svenssoniin (2006) viitaten henkilökohtaisen luottamuksen systeemiä kohtaan tunnetusta luottamuksesta. Henkilökohtainen luottamus liittyy kohtaamisiin ammatillaisen ja asiakkaan välillä. Systeemiä kohtaan tunnettu luottamus puolestaan liittyy ennustettavuuteen ja niihin odotuksiin, joita asiakkaalla on jonkun järjestelmän tai sen työntekijöiden toimintatapaa kohtaan. Systeemiin kohdistettu luottamus on ikään kuin kasvotonta. Tämän tutkimuksen tekijän mukaan asiakkaiden ja OHT ry:n työntekijöiden välinen luottamus perustuu myös yhdistystä järjestelmänä kohtaan koettuun luottamukseen.

Sosiologi Svensson (2006) on sitä mieltä, että luottamus voidaan ymmärtää puutteellisenä tietona, toisin sanoen luottamus voi korvata tiedon. Tämän tutkimuksen tekijä on sitä mieltä, että palveluohjaajan ei kuulukaan tietää vastausta asiakkaan ongelmiin tai kysymyksiin. Samoilla linjoilla on myös Ulrika Järkestig Berggren: tieto luodaan yhdessä asiakkaan kanssa. Myös OHT ry:n työntekijät ovat sitä mieltä, että työntekijät eivät voi tietää mikä on asiakkaalle parasta. Eteneminen tapahtuu asiakkaan ottamien askeleiden tahdissa, joita eivät suunnitelmat tai sopimukset johda.

Suunnitelmien tai sopimusten puute ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei OHT ry:n työntekijöillä olisi selvä käsitys siitä, miten asiakastyössä tulisi edetä tai miten asiakkaita voidaan auttaa. Haastattelun kautta avautuu kolme strategiaa parempaan ja itsenäisempään elämään. Näiden kolmen strategian yhdistävänä tekijänä on syrjäytyneisyyden vähentäminen ja osallisuuden lisääminen.

Ensimmäinen strategia on asiakkaan ongelmaratkaisukyvyyn lisääminen. Toisin sanoen asiakasta autetaan parempaan elämänhallintaan pulmakohdissa tukemalla. Tavoitteena ei kuitenkaan ole auttaa asiakasta esimerkiksi jonkun etuuden saavuttamisessa, vaan sen varmistamisessa, että asiakas tulevaisuudessa itse selviäisi asioidensa hoitamisessa. Tämä johtaa asiakkaan itseluottamuksen lisääntymiseen, siis voimaantumiseen ja vahvistumiseen. Palveluohjaaja voi tässä yhteydessä toimia niin sanottuna muistuttajana, tukihenkilönä tai kannustajana.

Toinen strategia on normaalielämän lisääminen. Pyritään siis siihen, että asiakkaan elämään saataisiin lisää mielekästä tekemistä ja säännöllisyyttä. Asiakasta saatetaan auttaa esimerkiksi harrastustoiminnan piiriin tai auttaa pohjan luomisessa mahdollista myöhempää opiskelua tai työelämään siirtymistä varten. Tällaisen säännöllisen toiminnan piiriin asiakkaat myös haluavat. Säännöllistä ja normaalia elämää edustaa muun muassa OHT ry:n Avoimien ovien toiminta.

Tutkijan mielestä normaalielämän lisääminen asiakkaan elämässä ei tarkoita samaa kuin haittojen vähentäminen. Haittojen vähentämistä käytetään usein käsitteenä, kun määritellään aktiivisesti päihteitä käyttävien työn tavoitteita. Haittojen vähentäminen on negatiivisesti määritelty käsite. Se ei myöskään suhtaudu kovin myönteisesti päihteitä käyttäviin tai heidän kuntoutumismahdollisuuksiinsa. Tutkijan mielestä haittojen vähentämisen käsitettä ei voi käyttää asiakkaan ja työntekijän hyvään luottamukseen perustuvan työn ja tavoitteen määrittäjänä. Haittojen vähentäminen saatetaan paremmin ymmärtää yhteiskunnalle toiminnasta koituvana hyötynä eikä asiakkaan parempana elämänä.

Kolmantena strategiana voidaan mainita asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuva terapeuttinen työ. Haastattelusta päätellen tämä vaihe näyttäisi kuitenkin selvemmin liittyvän siihen vaiheeseen, kun asiakas on lopettanut päihteiden käytön tai ainakin vakavasti harkitsee sitä.

	Palveluohjaaja	Muu ammattilainen
Suhde	Vastavuoroinen	Rajattu
Tieto	Luodaan yhdessä	Opittu, kaavamainen
Valta	Asiakkaan kanssa jaettu	Epäsymmetrinen
Oikeutus	Kokemuksellinen tieto	Formaalinen tieto

Kaavio 1. Kahden auttajaroolin erilaiset logiikat (Järkestig 2010 mukailten)

Tutkimuksessaan Järkestig (2010) korostaa, että luottamus on vastavuoroinen tunne, toisin sanoen asiakkaan on luotettava palveluohjaajaan, mutta myös palveluohjaajan on luotettava asiakkaaseen. Tämän tutkimuksen kautta on käynyt selväksi, että OHT ry:n työntekijöiden ja asiakkaiden välillä vallitsee syvä luottamus. Luottamus on luonteeltaan sellaista, että työntekijät tietävät asiakkaiden, heidän omista lähtökohdistaan käsin, aina yrittävän parhaansa ja olevan jo sinänsä arvokkaita ja kunnioitusta ansaitsevia ihmisiä. Tämän kaltaista luottamusta tutkija on omassa tutkimuksessaan kutsunut luottamukseksi työn asenteena (Suominen 2010).

Tämän tutkimuksen yhteydessä on korostettava, että viranomaisen ja palveluohjaajan työtä on varottava näkemästä vastakohtina. Asiakkaan pahoinvointi johtaa usein siihen, että monet työntekijät asiakkaan viranomaisverkostossa huomaavat asiakkaan tilanteen, mutta sektorikohtainen työ ja rajalliset resurssit estävät heitä puuttumasta asiaan. Palveluohjaajan riippumattomuus palvelujärjestelmistä, paremmat aikaresurssit ja kokonaisvaltainen työote asiakkaan toimeksiannosta antavat paremmat mahdollisuudet asiakkaan tukemiseen. Palveluohjaus voi johtaa asiakkaiden tuki- ja palvelujärjestelmän aktivoimiseen. Asiakkaan tukeminen perustuu asiakkaan, palveluohjaajan ja viranomaisverkoston yhteistyöhön.

6. Yhteistyökumppaneiden haastattelun tulokset

6.1 Asiakkaita ohjataan toimintaan

Yhteistyökumppaneille tehdyssä haastattelussa pyrittiin saamaan yleiskuvaa siitä, minkälaiselta Avoimien ovien toiminta ja palveluohjaus näytti yhteistyökumppaneiden näkökulmasta katsottuna. Haastattelu aloitettiin kysymällä miten OHT ry:n toiminta yhteistyökumppaneiden mielestä oli vaikuttanut asiakkaiden elämään. Ensimmäinen haastateltava totesi saaneensa tiedon yhdistyksen toiminnasta asiakkaiden kautta ja piti sitä hyvänä asiana: ***”Asiakkaat ovat todenneet tämän työn tavattoman tärkeäksi. Vuosien varrella on kuitenkin ollut asiakkaita yhdistyksestä. Siitä on jäänyt sellainen myönteinen käsitys. On korostunut, että tässä on sellainen hyvin asiakaslähtöinen lähestyminen. Tuntuu, että virastopuolella se menee kauemmaksi ja kauemmaksi kokonaisuutena se. Asiakkaiden on hirveän vaikeata siellä asioida ja ei oikein pääse. Tämä on sellainen paikka, että asiakkaiden on tänne helppo tulla. He kokevat, että voivat täällä itsekkin tehdä ja olla mukana”***.

Toinen haastateltava oli satunnaisesti kuullut yhdistyksen toiminnasta asiakkaiden, läheisten ja muiden työntekijöiden kautta. Yhdistyksen esitteitä pidettiin hänen työpaikassaan esillä ja ***”potilaita pyritäänkin ohjaamaan, on otollinen maaperä. Toisaalta, mitä tapahtuu sen jälkeen kun potilaat lähtee, siitä meillä ei tietenkään voi olla tietoa”***.

Eräs haastatteluun osallistunut henkilö totesi ohjaavansa asiakkaita yhdistyksen toiminnan piiriin, koska tiesi sen olevan hyödyllistä asiakkaille: ***”Hoitopaikan näkövinkkelistä tämä on selkeästi yksi lisäulottuvuus, tässä ollaan menossa jonnekin. Joidenkin ihmisten kohdalla tämä on ollut hyvin, hyvinkin hyödyllinen. Tämäntyyppinen toiminta on ihan ykkösasia”***.

Yksi haastateltava pohti toiminnan merkitystä asiakkaiden tavoittamisen näkökulmasta: ***”Tästä tuli heti mieleen, että tätä kautta on klinikalle tullut asiakkaita, sellaisia ketä ei muuten välttämättä olisi meidän palveluihin eksynyt, tai tavoittanut heitä. Niin sillä tavalla laajemmalla skaalalla tavoitetaan asiakaskuntaa tämän paikan kautta. Ja miltä se on näyttänyt, kun täällä on ulkopuolisena käynyt istumassa, niin tässä on tosi helppoa asiakkaiden tavallaan hoitaa omia asioitaan. Semmoista tervettä vivahdetta elämään voi saada tästä paikasta”***.

Eräs haastateltava toi esiin näkökulman asiakkaiden sitoutumisesta Avoimien ovien toimintaan sekä asiakkaiden luottamuksen toimintaa kohtaan: ***”Ehkä tämä OmaTila on sellainen paikka, mihin nämä voivat sitoutua. Se on ehkä ensimmäinen paikka mihin he voivat sitoutua sillä tavalla, että ei vaadita hirveästi. Meilläkin vaaditaan sitä, tätä ja tuota, että saat sitä, tätä ja tuota. Täällä ei sitten ehkä niin vaadita ja on kuitenkin jotain, mitä he voivat saada. Se, että kun oppii vähän luottamaan johonkin, mikä ei ole niin viranomainen, niin sitten voi helpommin vaikka saatettuna tulla hoitamaan niitä asioita sitten muualla virastoissa”***.

6.2 Palveluohjaaja asiakkaan tukena ja tulkkina

Haastattelussa pohdittiin, että päihteitä käyttävät asiakkaat eivät useinkaan koe tulevansa nähdyiksi ja kuulluiksi henkilöinä vaan usein niin sanotun huumeiden käyttäjä-stereotypian kautta. Tutkija muistutti, että kaikissa tapauksissa se ei kuitenkaan johdu suoranaisesti viranomaisten negatiivisesta asenteesta asiakasta kohtaan. Tutkija halusi tietää lisää niistä mekanismeista, jotka saattavat johtaa asiakkaiden ja viranomaisten väliseen huonoon kohtaamiseen. Seuraavat puheenvuorot korostavat viranomaisjärjestelmien puutteita hyvän kohtaamisen varmistamisessa: **”Minä jos ajattelen tuota omaa työtäni, jossa puhutaan rahasta ja sitten pitäisi saada asunto, niin olen monesti sanonut, että virasto vaatii näitä ihmisiä puhumaan tietyllä tavalla. Ei voi kertoa ehkä sitä oikeaa päihdeongelmaa, jos tarvitsee varsinkin asuntoa. Ja sitten useimmiten vaaditaan se työkkärissä ilmoittautuminen ja tällaisia asioita. Että virasto opettaa ne asiakkaat puhumaan tietyllä tavalla, jotta he saavat niin kuin palvelua, rahaa, toimeentulotukea ja tällai”**.

”Ja ehkä se, mikä minusta yhä enemmän ja enemmän on tullut vastaan, että ne (palvelut) on pilkottu niin pieniin osiin. Kun tuntuu jotenkin, että ihmiset jo väsyvät siihen, että pitää käydä niin monessa paikassa. Ei kelpaa oikeastaan mihinkään, että vielä pitää tehdä joku juttu. Sitteen voidaan tehdä tämä, kun tulee ne kaikki tiliotteet. Taas kun sen saa, niin ei tule kuitenkaan. Ei nyt tule, kun et ole ilmoittautunut työvoimatoimistoon, niin ei voida tätä asiaa hoitaa. Se on hirveän yleistä se, että kun ne (palvelut) on pilkottu semmoisiin, että yksi tekee yhtä ja toinen hoitaa maksatusta, ja taas ei ole tullut rahaa. Ja sehän on sille asiakkaalle olennaista, että on tullut rahaa, eikä se käsittelyn vaihe. Että kenelläkään ei ole käsitystä siitä kokonaisuudesta kuitenkaan. Etkä edes tiedä mihin soittaisit, että kun soitat viiteen eri paikkaan, eikä mistään saa ketään kiinni, tai sitten on varattu. Että kyllä sen hyvin ymmärtää, että hermot tahtoo mennä. Ja kun hermot menee, niin on vaikea asiakas”.

Palveluohjaaja voi lievittää asiakkaan jännitystä viranomaistapaamisissa: **”Sitten ne tilanteet voi olla asiakkaalle niin jännittäviä, viranomaisen luokse tuleminen. Se tilanne voi olla niin jännittävä, että siinä hetkessä ei mene paljon sitä tietoa perille asti. Sitteen kun siinä on tämä kolmas osapuoli, tavallaan se tekee tilanteesta vähemmän jännittävän. Sillä on mukana tuttu, joka tekee siitä tilanteesta rennomman. Ja sitten se voi luottaa toisaalta siihen, että tämä muistaa, tämä palveluohjaaja mitä siinä puhutaan”**.

Seuraava puheenvuoro korostaa OHT ry:n palveluohjaajan mahdollisuutta tulkkina toimimiseen asiakkaan ja viranomaisen välissä. Palveluohjaus antaa sekä asiakkaalle että viranomaiselle mahdollisuuden muuttaa huonoja kohtaamisen kokemuksia rakentavammiksi: **”Ja täällä paikassa, minun mielestäni, kun on tässä ollut mukana, täällä sitten puretaan paljon niitä epäonnistuneita tilanteita viranomaisten kanssa. Niin minusta tämä on kuitenkin aika hedelmällinen maaperä, kun työntekijä on sellainen neutraali ja pystyy kysymään mitä sinä itse teit ja mistähän siinä oli kysymys. Tämä minun mielestäni sellaisena paikkana näyttäytyy useasti, lähes joka kerta”**.

6.3 Palveluohjaaja tukee viranomaisen tekemää työtä

Haastattelussa keskusteltiin hyvästä työnjaosta palveluohjaajan ja viranomaisen välillä. Tutkija muistutti, että OHT ry:n kaltaisen kolmatta sektoria edustavan järjestön liikkumavara on pal-

jon suurempi kuin esimerkiksi kaupungin sisäisen toimijan. Kaupungin toimintoja ohjaavat monet ohje- ja johtosäännöt. Palveluohjaaja voi tuoda asiakkaiden ja viranomaisten välisiin tapaamisiin yhteisymmärrystä: **”Onko se kuitenkin se, että se (palveluohjaaja) on jotenkin viranomaisen ja asiakkaan välistä. Se ei selkeästi ole. Hän ei aseta sellaisia mitä me viranomaiset joudumme asettamaan, vaatimuksia. Se palveluohjaaja ei samalla tavalla aseta sellaisia vaateita. Se kun on kolme, se varmaan myös pehmentää sitä tilannetta. Asiakas kokee, ettei ole niin yksin koska heillä on niitä huonoja kokemuksia viranomaisten kanssa. Siinä on jotenkin helpompi sopia”.**

”Kun ne X paikan palveluohjaajat menevät jo hoidon puolivälissä suurin piirtein tekemään sitä tuttavuutta tämän kuntoutujan kanssa, niin siinä jo tulee sellainen varmuus, että nyt on sellainen ihminen johon voi luottaa. Minä luulen, että tässä (OHT ry:ssä) on samalla lailla, vaikka ne ovat käytäviä, että saa luotua sellaisen kontaktin. Sitten kun ne lähtevät kaverina mukaan esimerkiksi virastoon, niin ne pystyvät luottamaan, että siinä on joku niin kuin samalla aaltopituudella ja on varmempi niin kuin tulla asioimaan”.

Viranomaisen ja palveluohjaajan välinen yhteistyö nähtiin erittäin tärkeänä: **”Minäkin näkisin sen myös sellaisen yhteistyön luomisen näkökulmasta, siis miten luoda yhteistyötä. Jos ajatellaan, että on viranomaistaho, joka on oikeasti tai asiakkaan mielessä byrokraattinen ja hankalasti lähestyttävä, tai asiakkaalla on suuria esteitä itsellään, että asiat voisi hoitua. Joku, joka on selkeästi neutraali, ei asianajaja, vaan yrittää luoda sitä, että homma menisi eteenpäin. Se voi luoda sen, että tässä päästään tekemään suunnitelmia, tekemään yhteistyötä, että jotain asian kanssa tapahtuu”.**

Yhteistyökumppaneiden haastattelussa kävi selväksi, että palveluohjaaja nähdään asiakkaan ja viranomaisen välimaastossa olevana neutraalina henkilönä. Palveluohjaajan kautta asiakas voi paremmin tuoda esiin oman tuen ja avun tarpeensa. Viranomaisen ja palveluohjaajan välinen ero on siinä, ettei palveluohjaaja joudu asettamaan asiakkaalle vaatimuksia. Eräs yhteistyökumppani pohti, että asiointitilanteet voivat olla joskus hankalia, jos asiakkaan mukana on esimerkiksi läheinen. **”Se minulla tuli siinä mieleen, että kun on joku vanhempi tai sukulainen mukana. He usein suhtautuvat niin tunteenomaisesti niihin asioihin ja siinä sitten helposti kiihdytään ja jotakin muuta. Se palveluohjaaja on sellainen neutraali ja se on rehellinen puoleen ja toiseen. Se on eri jos olisi sukulaiset tai muut siellä”.**

Jotkut yhteistyökumppanit näkivät palveluohjaajan läsnäolon omaa työtään vahvistavana. Läsnä on heidän mielestään kaksi työntekijää ja yksi asiakas. Palveluohjaajaan asiantuntijuus on asiakkaan arjen hallinnassa. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna on läsnä kaksi hänen asiansa tuntijaa, hän itse ja palveluohjaaja. **”Asiakasskaala on minulla iso, ja kun ne tulevat, niin asioitten määrä on niin valtava, että oikeastaan se hyödyttää työntekijääkin, että kun se muistaminenkin on niin vaikeaa. Siinä tulee joskus se toivottomuuden tunne”.**

Palveluohjaaja voi tuoda työhön toivon näkökulman, koska hän toimii asiakkaan arjessa tapaamisten välillä. Ilman palveluohjaajan tukea asiat saattavat jäädä hoitamatta asiakkaiden saamattomuudesta johtuen. Samalla palveluohjaaja tukee myös viranomaisen tekemää työtä: **”Nimenomaan ja sitten, että on joku, jonka kanssa niitä työstää eteenpäin. On joku jonka kanssa muistaa nimenomaan (ja työstää), että on vielä nämä ja nämä. Seuraavalla kerralla on niin sanotusti jotakin hoitanut. Koska varmasti niitä huonoja kokemuksia tulee sitten ja työntekijästä voi tietenkin tuntua, ettei ole hoitanut mitään”.**

6.4 Yhteistyökumppaneiden haastattelun johtopäätökset

Palveluohjaaja mielletään yleensä asiakkaan rinnalla kulkijana ja tukijana hänen asioidessaan viranomaisten ja palvelujärjestelmän kanssa. Mutta voiko palveluohjaajan myös ymmärtää viranomaisen työn tukijaksi? Haastattelun perusteella voi. Jotkut yhteistyötahot ymmärtävät palveluohjaajan itsensä kaltaiseksi ammattilaiseksi, johon on helppo rakentaa toimiva yhteistyösuhde. Viranomaisen ja asiakkaan väliin saattaa joskus muodostua luottamuksen puutteen ta johtuva eipäs-juupas - asetelma. Kolmannen osapuolen eli palveluohjaajan läsnäolon kautta tämän asetelman syntymistä voidaan ehkäistä ja korvata se sekä asiakasta että viranomaista hyödyttävällä win-win –asetelmalla.

Näyttäisi myös siltä, että viranomaisen työtä päihteitä käyttävän asiakkaan kanssa leimaa usein toivottomuus. Syy tähän on usein päihteiden käyttöön liittyvä saamattomuus, mikä tarkoittaa, ettei asiakas tapaamisten välissä saa tehtyä asioita joista on sovittu. Jos asiakkaalla on palveluohjaaja, ovat myös viranomaistapaamisten välit toiminnallista aikaa. Palveluohjaaja voi muistuttaa tai auttaa asiakasta asioiden hoidossa. Tämä voi johtaa toivon lisääntymiseen asiakkaan ja viranomaisen välisessä suhteessa kun ”tuki menee tueksi”. Tilanteesta hyötyvät jälleen sekä viranomainen että asiakas.

7. Pohdinta

OHT ry:n toiminnan piirissä tehdyt Bikva-haastattelut syvensivät tutkijan ymmärrystä asiakaslähtöisestä toiminnasta ja palveluohjauksesta. OHT ry on onnistunut rakentamaan toimivan ja hyvän yhteistyösuhteen huumeita käyttäviin asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä. Haastattelujen kautta kävi selväksi, ettei asiakasta voi auttaa ilman yksilökohtaista kohtaamista, asiakkaan ja hänen elämäntilanteensa hyväksymistä sekä asiakkaan myönteisten puolien löytämistä ja niiden korostamista. Tämä edellyttää työntekijöiltä kokonaisvaltaista työtettä ja riittäviä aikaresursseja. Sektorivastuullisesta kiireisestä viranomaistyöstä nämä resurssit yhä useammin valitettavasti puuttuvat.

Asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi ei aina riitä, että työntekijän asenne on kohdallaan eikä välttämättä edes se, että hänen edustamansa järjestelmän asenteet ovat oikeat. Todellinen asiakaslähtöisyys edellyttää, että työntekijä menee mukaan asiakkaan elämään ja tarkastelee maailmaa asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi todellinen asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaiden välisen vertaistuen toteutumista. Vertaistuki mahdollistuu asiakkaiden omassa tapaamistilassa, jossa he voivat kokoontua myönteisessä hengessä ja saada tukea sekä ymmärrystä toinen toisiltaan. Juuri tässä toiminnassa OHT ry on onnistunut.

OHT ry:n toiminta on onnistunut parantamaan haastateltavien asiakkaiden elämäntilannetta. Haastateltavat asiakkaat ovat heikoimmassa asemassa olevia huumeita käyttäviä asiakkaita. OHT ry:n toiminnan piirissä he ovat tulleet hyväksytyiksi juuri sellaisina kuin ovat, ilman rooleja tai vaatimuksia. OHT ry:n tekemän työn tuloksellisuus perustuu toiminnan joustavuuteen ja asiakkaan tukemiseen ilman ennakkoehtoja. Julkisen sektorin toiminta nojaa sen sijaan vahvasti ohje- ja johtosäntöihin sekä poliittiseen kontrolliin.

Asiakkaiden ja läheisten haastattelussa korostettiin OHT ry:n työntekijöiden ammatillisuutta. Ammatillisuus tämän aineiston perusteella näyttäytyy työntekijän kykyinä kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti. Asiakkaat arvostivat sitä, että työntekijät tunsivat hyvin asiakkaiden arjen ja siitä syystä tai tästä huolimatta hyväksyivät heidät. Todennäköisesti juuri hyväksyminen on sitä syvää ammatillisuutta, jonka kautta kaikkein vaikeimmassa elämäntilanteessa olevia asiakkaita voidaan auttaa.

Asiakaslähtöisyyden käsite on aikamme muoti-ilmiö. Sitä korostetaan miltei jokaisen asiakastyötä tekevän sosiaali- ja terveysalalla toimivan tahon toiminnassa. Samalla yhä lisääntyvä erikoistuminen ja sektoroituminen, palveluiden monituottajamallit ja suoritteiden korostaminen ovat vaikeuttaneet kokonaisvaltaisuuteen perustuvan työotteen toteutumista. Tästä kehityksestä ovat kärsineet erityisesti kaikista vaikeimmassa asemassa olevat asiakkaat. Monen asiakkaan kohdalla asiakaslähtöisyys toteutuu vain teoriassa, ei konkreetian tasolla. Kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden tukemisessa tarvitaan asiakkaiden tapaamiskeskusten kaltaisista paikoista liikkeelle lähtevää palveluohjaustyötä.

Lähteet

- Dahler-Larsen, P. (2005) Vaikuttavuuden arviointi. FinSoc Arviointiraportteja 3/2005. Stakes, Helsinki.
- Förslag till etikedokument för personliga ombud. YPOS 2009
- Järkestig, U. J. (2010) Personligt ombud och förändringsprocesser inom det socialpsykiatriska fältet. Linnaeus University Dissertations Nr 7/2010, Linnaeus University Press.
- Mielenterveystyön palveluohjaus. Puolittuuko vai kaksinkertaistuuko sairaalahoido? Wahbeck K, Suominen S. Sosiaalitieto 6-7.2009 20-21.
- Suominen, S. (2010) Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveysstyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry.
- Svensson, L. G. (2006). New professionalism. Trust and Competence: Some Conceptual Remarks and Empirical Data. *Current Sociology* , 54:579-593.

Liite 1. Kysymyksiä asiakkaille

1. Mitä hyötyä sinulle on ollut palveluohjauksesta?
2. Missä asioissa olet saanut apua työntekijältä?
3. Miten palveluohjaus on vaikuttanut omaan tilanteeseesi?
4. Mitä olet saanut yhdistykseltä mitä et saa muualta?
5. Miksei muualta saa samaa apua kuin yhdistykseltä? Esteet, epäkohdat ja puutteet?
6. Miten sinut on kohdattu sosiaali- ja terveydenhuollossa? Muualla kuin yhdistyksessä?
7. Oletko tullut kuulluksi/ymmärretyksi?
8. Onko asioita, joista et voi puhua palveluohjaajan kanssa?
9. Onko sellaisia asioita, joihin et ole saanut apua palveluohjaajalta, vaikka olisit halunnut?
10. Mitä muuta haluaisit sanoa?

Liite 2. Kysymyksiä läheisille

1. Miten asiakkaat ovat hyötäneet OmaTila-hankkeesta ja sen palveluohjauksesta?
2. Jos OmaTila -hanke on ollut menestyksellistä, niin mistä tämä johtuu?
3. Miksi asiakkaat oman näkemyksensä mukaan usein saavat osakseen huonoa kohtelua viranomaisilta?
4. Miten OmaTila-hanke on hyödyttänyt sinua omaisena/läheisenä?
5. Miksi palveluohjaajan läsnäolo vaikuttaa myönteisesti asiakkaan ja viranomaisen tapaamisessa?
6. Miksi palveluohjaajan osallistuminen palaveriin johtaa ”totuuden puhumiseen”?
7. Palveluohjaaja on auktoriteetti mutta samalla kaveri, miten tämä on mahdollista?
8. Edustavatko OmaTilaan ja siihen liittyvään palveluohjaukseen osallistuvat asiakkaat ”keskivertoasiakkaita”?
9. Yhteys palveluohjaajaan voi johtaa siihen, että yhteys muihin viranomaisiin parantuu. Miksi näin?
10. Miten huumeiden käyttäjien kanssa tapahtuvaa työtä voitaisiin kehittää esimerkiksi julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyönä?
11. Mitä muuta haluaisit sanoa?

Liite 3. Kysymyksiä työntekijöille

1. Miksi huumeita käyttäviltä asiakkailta puuttuu yhteys?
2. Palveluohjaajaan on helppo luoda yhteys mutta suhde voi johtaa syvälliseen pohdintaan, miksi?
3. Palveluohjaaja toimii ulkoisena muistuttajana ja eteenpäin potkijana, miksi tätä tarvitaan?
4. Miksi huumeita käyttävät saavat osakseen niin huonoa kohtelua, ja miksi tätä on niin vaikea hyväksyä?
5. Miksi palveluohjaajan läsnäolo vaikuttaa myönteisesti asiakkaan ja viranomaisen tapaamisessa?
6. Miksi palveluohjaajan osallistuminen johtaa ”totuuden puhumiseen”?
7. Miksi asiakas kokee palveluohjaajan olevan hänen puolellaan vaikka hän voikin olla eri mieltä asiakkaan kanssa?
8. Palveluohjaaja on auktoriteetti mutta samalla kaveri, miten tämä on mahdollista?
9. Ovatko OmaTilaan hankkiutuneet asiakkaat jotenkin paremmin sitoutuneita omien asioidensa hoitoon ja elämänsä haltuunottoon kuin vastaavassa elämäntilanteessa olevat?
10. Miksi te onnistutte siinä missä julkinen toiminta ei ehkä sitä tee?
11. Miten itse arvioisit oman toimintasi vaikutuksen?
12. Muuta?

Liite 4. Kysymyksiä viranomaisille

1. Miten OHT ry:n toiminta on vaikuttanut asiakkaiden elämäntilanteeseen?
2. Mikä OmaTila-hankkeessa ja siihen liittyvässä palveluohjauksessa on kaikkein tärkeintä, mitkä tekijät johtavat hyviin tuloksiin?
3. Miksi asiakkaat oman näkemyksensä mukaan saavat osakseen huonoa kohtelua viranomaisilta?
4. Edustavatko OmaTilaan ja siihen liittyvään palveluohjaukseen osallistuvat asiakkaat ”keskivertoasiakkaita”?
5. Yhteys palveluohjaajaan voi johtaa siihen, että yhteys muihin viranomaisiin parantuu. Miksi näin?
6. Miten huumeiden käyttäjien kanssa tapahtuvaa työtä voitaisiin kehittää esimerkiksi julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyönä?
7. Mitä muuta haluaisit sanoa?