

Raportti Kiiplt- projektin Bikva- arvioinnista
syksyllä 2010



27.1.2011

Kirsi Purhonen

Maarit Laakkonen (toim.)



Sisältö

Johdanto	3
1 Arvioinnin toteutus.....	6
2 Arkista kuntoutumista	7
2.1 Oppiminen ja itseluottamus	7
2.2 Osallisuus	8
2.3 Läheiset.....	9
2.4 Uudenlaiset vaihtoehdot elämässä muuttaneet juomatapaa.....	10
3 Tunnepuhetta	11
3.1 Masennus	11
3.2 Onnistumisen iloa.....	12
4 Kohtaamisia palvelujärjestelmässä	12
4.1 Asenteet	13
4.2 Laitoksesta kotiin	13
4.3 Jalkautuva työ.....	14
5 Projektissa huomioitavaa ja kehitettävää	15
5.1 Läheis- ja perhetyö	15
5.2 Jatkuvuus	15
5.3 Sosiaalityön rooli	16
5.4 Verkostoyhteistyö.....	16
5.5 Sähköinen foorumi	17
5.6 Tiedottaminen	17

Johdanto

KiipIt- projekti on Kehittämiskeskus Tyynelän hallinnoima ja Raha- automaattiyhdistyksen rahoittama projekti, joka toimii seitsemällä paikkakunnalla. Pilottipaikkakuntia ovat Pieksämäki, Varkaus, Heinävesi, Leppävirta, Juva, Joroinen ja Rantasalmi. Projektissa työskentelee kolme projektityöntekijää ja projektikoordinaattori.

Projektin tavoitteena on:

- 1) Asiakkaan päihdekuntoutumisprosessin tukeminen laadukkaalla päihdepalvelumallilla. Asiakkaan päihdeetöntä elämäntilannetta vahvistetaan ja ennaltaehkäistään, tai lievennetään retkahduksia asiakkaan oman oppimisprosessin kautta
- 2) Laitoshoidossa käynnistyneen motivoituneen hoitoprosessin ylläpitäminen laitospalveluista avopalveluihin ja avopalveluista laitospalveluun siirtymävaiheissa.

Retkahtamisia ja niiden seurauksia pyritään ehkäisemään arkeen liitettävän, jalkautuvan, pitkäkestoisen ja intensiivisen tuen avulla, joka toimii laitoshoidosta siviiliin ja päinvastoin. Tavoitteena on löytää sellaisia yksilöllisiä kuntoutumisen elementtejä, jotka palvelevat asiakkaan jaksamista ja tukevat hänen oppimispolkuaan kohti päihdeetöntä elämää, sekä madaltavat kynnyksiä hakeutua päihdepalveluihin ja käyttää niitä. Hanke toteutetaan siten, että aluekohtaisesti paikkakunnilla on jalkautuvien palveluiden työntekijät, jotka toimivat päiväkeskusten ja laitoshoidon välimaastossa ja hoidon tukena.

Projektityöntekijät tukevat asiakkaitaan esimerkiksi asumiseen liittyvissä asioissa, siirtymistä tukiasumisesta omaan asuntoon ja asiointia erilaisissa palveluissa - eli antavat yksilöllistä arjen apua palveluohjauksellisin keinoin. Projektityöntekijät osallistuvat myös päiväkeskustoiminnan sisältöjen kehittämiseen, jotta päiväkeskusten toiminnat olisivat monipuolisempia ja tavoittaisivat uusia asiakkaita. Asiakasta tuetaan päivätoiminnassa myös toiminnallisen tekemisen ja oppimisen kautta.

Hankkeen suunnitteluvaiheessa, kun projektin tavoitteita asetettiin, oli keskiössä laitospalveluun ja avopalvelujen väliin jäävä nivelvaihe sekä paikkakuntien päiväkeskustoimijoiden tarjoama kuntouttava päivätoiminta. Tavoitteena oli, että laitospalveluun hoitoa kehitetään yhdessä kuntien palvelutarpeen mukaiseksi kuntoutumisen prosessin joustavaksi osaksi. Palvelurakenteiden muutokset ja laitospalveluun alasajo ovat muuttaneet projektin painopistettä avopalvelujen suuntaan.

Projektissa on alettu puhua yleensäkin palvelujen ja elämän nivelvaiheista ja niiden tukemisesta jalkautuvalla ja kiinnipitävällä toimintamallilla. Työskentelyssä on tärkeällä sijalla asiakkaiden ohjaaminen ja sitouttaminen päiväkeskustoimintoihin. Tavoitteena on, että päiväkeskuksien kautta välittyy realistista tietoa laituskuntoutukseen asiakkaan arjesta ja arjen toimintakyvystä. Asiakas on usein kykenemätön näkemään ja tunnistamaan omaa tilannettaan objektiivisesti. Laituskuntoutuksessa on mahdollista perehtyä asioihin syvällisemmin ja tukea asiakasta hänen muutosprosessissaan. Tällä hetkellä projekti tekee tiivistä yhteistyötä laituskuntoutuksen osalta Tuustaipaleen kuntoutumiskeskuksen, Seukkalan, Järvenpään sosiaalisairaalan ja Hoitokoti Tuhkimon kanssa.

Kiinnipitävällä työtavalla projektissa tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että päihdeasiakkaan säilymistä palveluverkostoissa tuetaan, häntä ohjataan oikeanlaisiin palveluihin, tuetaan palveluiden käyttämisen edellyttämää toimintakykyä sekä ollaan rinnallakulkijoina asiakkaan kuntoutumisessa arkeen. KiipIt-työntekijä on säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen ja tukee sitä, että asiakkaalla säilyy yhteys työllistämisen-, sosiaali- sekä päihdehoidon palveluihin. Kiinnipitävällä työtavalla asiakkuus ei pääty retkahduksen aikana vaan muuttuu muotoaan asiakassuhteen säilyttäväksi ja uudelleen mahdollistavaksi. Asiakkuus jatkuu palveluihin palatessa siitä tilanteesta, mihin asiakas jäi ennen retkahdusta. Kiinnipitävää työtapaa tarvitaan yhtälailla sekä asiakkaan retkahdusten että hyvien jaksojen aikana. Asiakkaan kuntoutumisen tukeminen on myös oppimisen prosessi, jossa asiakas ja palvelujärjestelmä oppivat toistensa toimintatapoja.

Kiinnipitävän työtavan toinen ulottuvuus on täysikäisen päihdeasiakkaan oman toimintakyvyn herättäminen ja kehittyminen asiakasprosessin aikana. Työntekijä muistuttaa asiakasta palvelujärjestelmässä toimimisesta. Asiakkaan kyky ottaa vastuuta kasvaa ja hän oivaltaa itse oman sisäisen roolinsa kuntoutumisessa. Kiinnipitävän työtavan tuloksena asiakkaan toimintakyky paranee ja hänen palveluitaan voidaan usein purkaa sitä mukaa, kuin ne osoittautuvat tarpeettomiksi.

Jalkautuva palvelu projektityössä tarjoaa arjen tukihenkilön palveluita asiakkaan arkeen, tukihenkilön ollessa samalla päihdetyön ammattilainen. Työkenttänä on asiakkaan sosiokulttuurinen ympäristö. Projektityöntekijä kohtaa asiakkaan hänen omassa ympäristössään ja tarjoaa tukea asiakkaan määrittämässä asioissa. Projektityöntekijä ei tee kotikäyntityötä, vaan rohkaisee asiakasta kodin ulkopuoliseen toimintaan. Projektityöntekijä ja asiakas sopivat yhdessä tapaamisten aikataulutuksen ja sisällön.

Hankkeessa tuoteistetaan kiinnittämisen ja palvelukeskuksen yhteistyömalli yhdessä palvelun tilaajan kanssa, vaikuttavaksi ja palvelujärjestelmään sopivaksi palveluksi. Työmallin soveltaminen, kehittäminen ja kokeileminen toteutetaan siten, että palveluohjauksellinen tukihenkilömalli saadaan toimivaksi ja kiinteäksi osaksi sekä laituskuntoutusta että avohoitoa. Hankkeen päihdekuntoutajat saavat hankkeen aikana tavoitteellisen, motivaatiota ylläpitävän ja yksilöllistä palveluohjausta antavan ”kiinnittäjän” rinnalleen arkeensa.

Projekteja ja palveluja arvioitaessa on tärkeää kuulla niitä henkilöitä, joilla on ajankohtaista tietoa palvelujen tarpeesta, laadusta, saatavuudesta sekä toteutuksesta *käyttäjänäkökulmasta*, eli asiakkaita. KiipIt- projektissa päädyttiin toiminnan ja asiakastyön arvioinnissa käyttämään Bikva-mallia, joka tässä tapauksessa toteutettiin kolmiportaisena. Arviointiprosessissa saatiin ensiarvoisen tärkeää tietoa asiakkaiden kokemuksista niin olemassa olevista palveluista kuin KiipIt- projektin toiminnastakin. Bikva tuotti tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluiden käyttäjinä ja heidän toiveistaan arjen keskellä tapahtuvan kuntoutumisen elementeiksi. Merkittäviksi teemoiksi arvioinnissa nousivat osallisuus, oppiminen ja itseluottamus sekä erilaiset kohtaamiset palvelujärjestelmässä.

1 Arvioinnin toteutus

Bikva- malli on tutkimusmenetelmä, joka nostaa esiin asiakkaan arkielämän kokemukset ja tuo asiakkaan äänen kuuluviin. Suomennettuna Bikva tarkoittaa ”asiakkaan osallisuus laadunvarmistajana”. Mallin on kehittänyt tanskalainen Hanne Krogstrup. Suomessa Bikva-arviointimenetelmä kuuluu terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Hyvät Käytännöt -ohjelmaan. Mallissa asiakkailla on keskeinen rooli, ja sen avulla pyritään tuomaan yhteys asiakkaan ongelmien ymmärtämisen ja julkisen toiminnan välille. (Krogstrup 2004, 4-7)

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

Bikva- mallin tiedonkeruu on kvalitatiivista, ja se toteutetaan pääsääntöisesti ryhmähaastattelujen avulla. Ryhmähaastattelujen sijasta voidaan käyttää muitakin menetelmiä, mutta ryhmähaastattelun etuna on se, että tilanteet eivät ole niin tunnepitoisia kuin yksilöhaastattelut voivat olla. Bikva- malli porautuu syvälle asiaan ja sen avulla voidaan tehdä yksityiskohtaisia sekä kokonaisvaltaisia analyysejä. Ryhmähaastattelujen tavoitteena on selvittää, miten eri sidosryhmät kokevat arkensa yksilötasolla ja minkälaisia merkityksiä päivittäisille ilmiöille annetaan.(Krogstrup 2004, 10 – 12.)

Haastattelumenetelmänä Bikva- malli muistuttaa laadullisen tutkimuksen syvähaastattelua, jossa tutkittava ilmiö määritellään, mutta määritelmällä ei ole vaikutusta haastattelutilanteessa. Haastattelut ovat strukturoimattomia. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 78.) Erona haastatteluissa on jatkotyöstämisen mahdollisuus, sillä Bikva- mallissa asiakashaastattelu toimii prosessin alulle saattajana. Tutkijalle Bikva- malli on haasteellinen sen avoimuuden ja strukturoimattomuuden vuoksi.

Bikva- mallin perusajatuksena on, että asiakkaalla on oleellista tietoa, jota voidaan käyttää hyväksi toiminnan järkipäätämisen ja tehostamisessa. Prosessin suunta on alhaalta ylöspäin, nk. bottom-

up lähtökohta. Arvioinnissa esiin tulevat asiat ja ongelmat nousevat esille asiakkaiden omien kokemusten pohjalta, ja tämä materiaali esitellään muille sidosryhmille (työntekijät, johto, poliittiset päätöksentekijät), jotka arvioivat palautetta omasta näkökulmastaan. Vuoropuhelu on näin jatkuvaa.(Krogstrup 2004, 13 -15.)

KiipIt- projektissa arviointi toteutettiin kolmiportaisena. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin ryhmähaastatteluna KiipIt- projektin asiakkaita osahankeittain, eli kolmessa eri ryhmässä. Haastatteluihin osallistui kaikkiaan 17 asiakasta. Varkaudesta ja Joroisista ei osallistunut asiakkaita haastatteluun. Seuraavassa vaiheessa arviointikeskusteluun osallistuivat KiipIt- projektin projektityöntekijät, jotka saivat keskustelunsa pohjaksi asiakkaiden esiin nostamat teemat. Viimeisessä vaiheessa molempien edeltävien keskustelujen teemat ja kommentit tulivat projektin johtoryhmän keskustelun pohjaksi. Johtoryhmästä keskusteluun osallistui neljä jäsentä.

2 Arkista kuntoutumista

Ryhmäkeskustelut tuottivat paljon tärkeää materiaalia. Erityisesti asiakkaiden käymä keskustelu oli runsasta ja polveili monissa heille merkityksellisissä teemoissa. Ryhmäkeskusteluja ohjasi Kehittämiskeskus Tyynelän suunnittelija Kirsi Purhonen, ja keskustelut kirjasi projektikoordinaattori Maarit Laakkonen. Saatu materiaali työstettiin sisällönanalyysi -menetelmällä ja teemoiteltiin. Nämä teemat toimivat seuraavien arviointitasojen keskustelun pohjana. Seuraavassa on yhteenveto arviointikeskustelujen keskeisistä teemoista ja tuloksista.

Keskeiseksi teemaksi asiakaskeskustelussa nousi kuntoutuminen, ja nimenomaan puhe arkisesta kuntoutumisesta. Asiakkaat kokivat merkitykselliseksi sen, että heidän arjessaan on nähtävissä kuntoutumista tukevia elementtejä. Arkisen kuntoutumisen teemasta eriteltiin seuraavia alateemoja.

2.1 Oppiminen ja itseluottamus

Asiakkaat näkivät monenlaisia oppimisen elementtejä arjen kuntoutumisessaan. He kokivat, että ovat oppineet odottamaan palveluita ja muutoksia, ovat suostuneet keskeneräisyyteen ja etenemään pienin askelin. He kokivat asioidensa edenneen ja kuntoutumisensa menneen eteenpäin ja heille oli syntynyt usko siihen, että on mahdollista selviytyä. Kun asiakkaat oppivat työskentelemään projektityöntekijän kanssa haasteellisissa tilanteissa, he oppivat myös toimimaan pitkäjänteisemmin

olemassaolevissa palveluissa. Asiakkaat nimesivät oppimiseksi myös sen, että jalkautuva työntekijä toimii kiinnipitävällä työtavalla ja ja jalkautumalla heidän arkeensa, ollen läsnä ja tukien. Tämä oli asiakkaiden mielestä johtanut siihen, että he olivat oppineet vastaamaan työntekijän puheluihin tilanteessa kuin tilanteessa.

Projektin työntekijät olivat samaa mieltä asiakkaiden arvioinneista tilanteestaan. Oppiminen ja itseluottamus näkyi työntekijöiden mielestä myös siinä, että asiakkaat ovat valmiita sitoutumaan kuntoutumiseen ja työskentelyyn sen eteen. Sitoutuminen ei työntekijöiden mukaan kuitenkaan synny muutamalla tapaamisella, vaan asiakkaalle on annettava aikaa pohtia, mihin on sitoumassa, jolloin työ on myös kuntoutuksellisesti tuloksellisempaa. Asiakkaat kokivat, että olivat sitoutumisen kautta oppineet luottamaan työntekijään niin, että olivat voineet kertoa kaikki asiansa. Sitoutuminen oli synnyttänyt luottamusta, joka puolestaan synnytti vahvempaa sitoutumista.

Työntekijät nostivat keskustelussaan esille oppimisen teemassa myös sen, että asiakkaat ovat oppineet käyttämään kiinnipitävää työtettä hyväkseen kuntoutumisen prosesissaan. Työntekijät kokivat, että asiakkaat ovat oppineet vastaamaan työntekijöiden soittoihin kaikissa tilanteissaan. Kiinnipitäminen ja puhelinkäytänteet toimivat työntekijöiden mielestä sitä paremmin, mitä enemmän asiaan paneudutaan alustavien keskustelujen vaiheessa. Kuitenkin on muistettava, että asiakkaiden lähtötilanteet ovat erilaisia ja samoin heidän oppimisensa. Asiakkaat ovat myös erilaisia oppijoita, ja työntekijöillä on oltava käytössä erilaisia oppimisen menetelmiä ja työkaluja.

Johtoryhmä totesi keskustelussaan, että asioiden on helppo uskoa olevan juuri edellä kuvatun kaltaisesti, oppimisen näkökulmasta.

2.2 Osallisuus

Osallisuus nousi merkittäväksi teemaksi asiakaskeskustelussa kun arvioitiin arkista kuntoutumista. Asiakkaat nostivat tärkeimmäksi kokemuksekseen sen, että kuntoutumisen lähtiessä etenemään pienin askelin, he saivat uskoa siihen, että itsekkin voi tehdä jotain asioilleen. Asiakkaat kokivat kuitenkin, että työntekijää uskottiin verkostoissa helpommin, vaikka asiakkailla itsellään on merkityksellisin tieto heidän omista asioistaan. Päiväkeskukset asiakkaat kokivat tärkeiksi paikoiksi osallisuuden kokemuksen kannalta. Siellä he saivat olla toiminnassa mukana aktiivisina, tasavertaisina toimijoina oman kykynsä ja jaksamisensa mukaan.

Työntekijät näkivät asiakkaiden hyväksyneen roolinsa verkostoissa. Asiakas suostuu helposti siihen, että työntekijä tietää, mikä asiakkaalle on parhaaksi. Työntekijät kokivat myös, että osallisuus on persoonakohtainen kokemus ja asiakkaalla on oikeus myös olla osallistumatta. Myös työntekijät kokivat osallisuuden kokemuksen olevan osa päiväkeskustoiminnan vahvuutta. Asiakkaan kannalta olennaista on se, millainen on ensikontakti päiväkeskukseen, ja kuka asiakkaan siellä ottaa vastaan. Vastaanottotilanteen projektityöntekijät näkivät erittäin merkitykselliseksi vaiheeksi osallisuuden kokemuksen ja sitoutumisen syntymiselle päiväkeskuksessa, ja he toivoivat päiväkeskusten panostavan tähän seikkaan.

Johtoryhmä kiinnitti keskustelussaan osallisuudesta huomiota siihen, että mikäli asiakas ei tule kuulluksi omissa asioissaan asiantuntijana, hän jää helposti tilanteessaan ulkokehälle, josta on helppo pudota kokonaan pois elämänsä keskiöstä. Mikäli asiakas pääsee tilanteessaan ns. sisäkehälle, tuottaa se onnistumisen kokemuksen kautta itseluottamusta, joka puolestaan vie muutosta eteenpäin. Johtoryhmä näki, että usein asiakkaiden tilanteet ovat monelta osin kriisiyteneet ja asiantuntijoita on elämässä paljon. Jos asiakkaan täytyy toimia kaikkien asiantuntijoiden ohjeiden mukaan on yhtälö mahdoton, ja asiakkaan elämä muotoutuu suorittamiseksi. Asiakkaan vastuuntunto ei kasva, jos hänen elämänsä päätökset tulevat hänen ulkopuoleltaan.

2.3 Läheiset

Asiakkaat toivat läheiset vahvasti esiin arkisen kuntoutumisen kentälle. Asiakkaat olivat pitkään kuvitelleet, että pystyvät salaamaan ja peittelemään tilanteensa läheisiltään. Kun kuntoutumisen polulle on lähdetty, ovat asiakkaat nähneet tarpeelliseksi ottaa myös lähiverkostonsa siihen mukaan, jolloin he kokevat toimineensa avoimesti ja saaneensa lisäelementin kuntoutumisensa tueksi. Moni asiakas oli huolissaan läheisensä jaksamisesta.

Myös työntekijät ovat nähneet toisaalta läheisten hädän ja toisaalta läheisten merkityksen kuntoutumisen tukena. Läheiset ottavat paljon yhteyttä projektityöntekijöihin, ja yhteyttä ottava läheinen voi olla kuka tahansa. Niin asiakkaat kuin työntekijätkin näkivät, että konkreettiset käytännön toimenpiteet asiakkaan auttamiseksi ovat auttaneet koko perhettä. Projektityöntekijät ovat kokeneet, että niiden asiakkaiden, jotka eivät ole sitoutuneet olemassa oleviin palveluihin, läheiset ovat samalla tavalla jääneet palveluiden ulkopuolelle. Läheisten palveluista tiedottamisen

työntekijät näkivät myös ensiarvoisen tärkeäksi. Projektityöntekijät olivat myös itse toimineet aktiivisesti läheisten suhteen ja ohjanneet heitä palvelujen piiriin.

Johtoryhmä totesi kuulleen Kiipt- työntekijöiden tekemästä läheistyöstä monissa tilanteissa. Varsinkin lastensuojelun piirissä asiasta on puhuttu. Johtoryhmä allekirjoitti kokemustensa pohjalta sen, että myös läheiset tarvitsisivat kanssakulkijan arkeensa ja konkreettisia toimenpiteitä oman jaksamisensa ja toipumisensa tueksi.

2.4 Uudenlaiset vaihtoehdot elämässä muuttaneet juomatapaa

Asiakkaat kokivat jalkautuvan työn tuoneen elämäänsä monenlaista aktiivisuutta ja vaihtoehtoja. Aktivoituminen näkyi niin arjen toiminnoissa, sosiaalisissa suhteissa kuin palvelujen käytössä ja niihin sitoutumisessakin. Asiakkaat ovat tarttuneet uudelleen kiinni harrastuksiin, jotka ovat olleet välillä poissa elämästä. Samoin on kiinnitytty päiväkeskuksiin. Asiakkaat kokivat oppineensa uuden tavan puhua asioistaan - niin hyvistä kuin pahoistakin. Asiakkaat ovat ymmärtäneet, että apua saa kun sitä vaan osaa pyytää. Samoin he ovat kokeneet oppineensa ottamaan yhteyttä jo ennen juomisen alkamista. Joitakin asiakkaista helpotti pelkästään tieto siitä, että on olemassa ihminen, jolle voi soittaa jos on tiukka tilanne. Myös tieto lähellä olevasta työntekijän tapaamisesta tuotti voimaantumista ja uudenlaista toimintaa.

Nämä uudenlaiset toimintatavat, jalkautuminen arkeen, kiinnipitäminen ja jatkuva puhelinkontakti olivat asiakkaiden mielestä vaikuttaneet heidän juomatapaansa. Vaikka juominen ei välttämättä ollut loppunut, asiakkaat kokivat tilanteensa olevan kuitenkin aivan toisenlainen kuin ennen projektityöskentelyyn lähtemistä. Asiakkaat näkivät retkahdustensa olleen lyhyempiä ja hallitumpia, ja kokivat juovansa vähemmän, lyhyemmän aikaa ja erilaisissa tilanteissa kuin aiemmin.

Työntekijät allekirjoittivat asiakkaiden kertoman vaihtoehtojen vaikutuksesta juomiseen. Myös verkostoissa on nähty muuttunut juomatapa. Työntekijöiden mielestä liikettä on tosin tapahtunut toisinkin päin, eli projektiin lähtemisen jälkeen pitkään selvinpään olleet asiakkaat ovat alkaneet kokeilla alkoholin käyttöä, ja retkahtaneet. Työntekijöiden mielestä positiivista uudenlaisissa vaihtoehtoisissa tiukoissa paikoissa on se, että asiakkaat ovat oppineet itse hakeutumaan ajoissa palvelujen piiriin, ja näin ollaan vältetty retkahduksilta.

Asiakkaat haluavat myös kuulijan arkeensa, eikä silloin välttämättä ole kysymys juomiseen liittyvistä asioista, vaan tilanne voi olla mikä tahansa elämänkriisi, jota halutaan purkaa. Projektityöntekijät kokevat toimivansa tällaisina kuulijoina, ja luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä näkyy monenlaisina tunnustuksina, joista haetaan helposti ahdistavaan oloon. Luottamuksellinen suhde myös mahdollistaa retkahduksen välittömän ja intensiivisen työstämisen.

Johtoryhmä näki positiivisena jalkautuvan työskentelyn vaikutukset asiakkaiden juomatapoihin. Kuitenkin heille heräsi kysymyksiä sen suhteen, mistä oikeastaan on kyse asiakkaan retkahtaessa? Ovatko retkahdukset kokeilua vai itsensä palkitsemista? Vai onko asiakkailla epävarmuutta sen suhteen, pystyvätkö he olemaan kohtuukäyttäjiä? Onko jalkautuva työntekijä niin vahva turva, että asiakas uskaltaa retkahtaa?

3 Tunnepuhetta

Tunteet olivat paljon läsnä asiakkaiden ryhmäkeskusteluissa. Asiakkaiden kokemuksiin palveluista ja palvelujen arviointiin liittyi paljon omakohtaisia muistoja, jotka puolestaan herättivät monenlaisia tunnekokemuksia. Tunteet ovat asiakkaiden mukana myös kuntoutumisen prosesseissa ja kohtaamisissa eri viranomaistahoilla. Onkin erittäin merkittävää, että juuri tunteet saivat suuren sijan arviointia toteutettaessa.

3.1 Masennus

Asiakkaat puhuivat ryhmäkeskusteluissaan paljon masennuksesta. Asiakkaiden oli vaikea erottaa kumpi oli ensin, päihdeongelma vai masennus. Yleinen kokemus asiakkailta oli siitä, että usein heidän masennustaan hoidettiin lääkkeillä, ja he itse lääkitsivät sitä viinalla. Pulloon oli helppo tarttua, eikä silloin masentanut. Asiakkaat nostivat keskusteluun myös häpeän, joka nousi siitä, että ”on tällainen”. Häpeä toimi usein myös esteenä esimerkiksi asioiden hoidolle. Kun kerran oli yrittänyt ja tullut tyrmätyksi, ei enää yrittänyt uudelleen.

Työntekijät ajattelivat samoin kuin asiakkaat. Kaikissa asiakkuuksissa masennus näkyi tavalla tai toisella. Työntekijät näkivät kuitenkin myös sen, että joissain tilanteissa asiakkaan on helppo paeta masennuksensa taakse, ja jättää asiansa hoitamatta. Projektityöntekijät olivat sitä mieltä, että diagnoosit eivät saisi määrittää kohtaamisia ja palveluja, vaan tulisi kohdata ihminen tarpeineen.

Masentuneen päihdeongelmaisen on usein ollut vaikeaa saada mielenterveyspalveluja, ja projektityöntekijän on pitänyt vaatia niitä asiakkailleen. Projektityöntekijät näkivät myös, että samanaikainen masennus ja päihdeongelma aiheuttavat usein palveluissa pompottamista, josta asiakas ei ilman tukea selviä.

Johtoryhmä näki myös, että masennus ja päihdeongelma ovat käsi kädessä, ja taustalla on usein traumaattinen elämänhistoria. Asiakkaat tarvitsevat molempiin ongelmiinsa apua, ja johtoryhmässä nähtiin, että päihdepuolelta asiakkaita siirtyy terapiaan ja se on välttämätöntä, päästäisiin kuntoutumisen polulla päästäisiin eteenpäin.

3.2 Onnistumisen iloa

Vaikka asiakkaat olivat sitä mieltä, että heidän juomisensa ei ollut päättynyt, olivat he kokeneet monenlaisia onnistumisia viimeaikaisessa elämässään. Useissa tapauksissa asiakkaat kokivat kuitenkin järjen tulleen mukaan elämään vasta kun henki oli vaarassa.

Työntekijöiden mielestä asiakkaat tarvitsevat työntekijän ammatillisuutta ja luottamusta selviytymiseen, jotta he itse jaksavat uskoa ja toivoa. Jalkautuvassa työssä toimitaan koko asiakkaan arjen työstämiseksi heti kun asiakas saa kuntoutumisessaan lyhyenkin ajan päihtetöntä elämää. Tällöin arjen asioihin puututaan välittömästi ja laajasti, eli työstämisen alle joutuvat niin talouteen kuin sosiaalisiin suhteisiin tai palveluihin ohjautumiseenkin liittyvät asiat.

4 Kohtaamisia palvelujärjestelmässä

Päihdekuntoutujat liikkuvat paljon olemassa olevissa palveluissa. He tarvitsevat monenlaisia tukipalveluja, jotta arki sujuisi. Näin ollen asiakkaat ovat asiantuntijoita palvelujen toimivuutta arvioitaessa. Heidän kokemuksensa palvelujen käyttäjinä jakautuivat haastattelun perusteella varsin selkeästi kahtia. Kokemuksia löytyi molemmista ääripäistä, niin positiivisesta kuin negatiivisestakin.

4.1 Asenteet

Asiakkaat kokivat asenteet palveluissa hyvin monella tavalla. Toisaalta kokemukset olivat hyvin negatiivisia ja kohtaamiset oli koettu asenteellisina ja nöyryyttävinä. Toisaalta taas osalla asiakkaista oli erittäin hyviä kokemuksia, ja palvelut koettiin toimivina. Asiakkaiden mielestä kohtaaminen ja asenteellisuus ovat riippuvaisia siitä, kenen kanssa on tekemisissä. Asiakkaat kokivat palvelut jossain määrin holhoavina, eikä heidän kokemansa mukaan niissä puuttunut asiakkaan valehtelemiseen, tai ainakaan sitä ei sanottu ääneen. Myös selvinpäin olo palvelujen saannin kriteerinä mietitytti asiakkaita, samoin kuin se, että heidän mielestään mielenterveyspalvelut eivät juurikaan vastaa päihdeasiakkaan hoidon tarpeeseen.

Projektityöntekijät ajattelevat, että asiakkailla on paljon pettymyksiä palveluissa. Asenteellisuutta on heidänkin mielestään edelleen nähtävissä. Valehtelemisen suhteen projektityöntekijät nostivat esiin sen, että usein on kokonaisprosessin kannalta edullista, että asiakas saa pitää kiinni valheestaan ja näin päästään prosessissa eteenpäin. Johtoryhmä oli asiasta samaa mieltä, mutta viranomaisen on vaikea allekirjoittaa kyseistä asiaa. Projektityöntekijät näkivät keinona valheisiin puuttumisessa totuuden heijastamisen takaisin asiakkaalle. Niin projektityöntekijöille kuin johtoryhmällekkin oli mielenkiintoinen seikka se, että asiakkaat kokivat negatiivisena sen, että viranomaiset eivät puuttuneet valheisiin, joita he esittivät.

4.2 Laitoksesta kotiin

KiipIt- projektin tavoite on tuottaa uusia toimintamalleja palvelujen nivelvaiheisiin. Tämän tehtävän asiakkaat nostivat erittäin tärkeäksi ja merkitykselliseksi. Asiakkaiden mielestä on tärkeää, että asiakas ei jää yksin uudessa tilanteessa laitoksesta kotiutuessa. Asiakkailla oli runsaasti kokemuksia tyhjän päälle jäämisestä, jolloin selvinpäin olo ei ollut onnistunut. Asiakkaat kokivat turvallisena sen, että projektityöntekijä oli ollut mukana laitostuntoutusprosessissa koko laitoksessa olo ajan, ja kotiutumistilanne oli suunniteltu yhdessä.

Myös projektityöntekijöiden mielestä laitoksen jälkeinen kiinnipitäminen oli tuottanut kuntoutumista. Asiakkaat ovat sitoutuneet kotiutumisen suunnitelmiin ja kiinnipitämiseen, jota on KiipIt:n mallin mukaisesti alettu tehdä myös laitoksista käsin. Erikoinen ilmiö on projektityöntekijöiden mielestä ollut se, että asiakkaat eivät tunnu haluavan laitostuntoutukseen.

Johtoryhmä pohti keskustelussaan sitä, voiko jalkautuvalla palvelulla korvata laitoshoidon. Laitoshoidon kysyntään vaikuttaa vahvasti sekin, mitä muita palveluja on tarjolla. Toimivilla jalkautuvilla palveluilla voitaisiin vaikuttaa laitoshoidon tarpeeseen, mutta kokonaan sitä ei voida päihdehoidossa korvata, sillä välillä asiakkaiden tilanteet vaativat fyysistä irtiottoa.

4.3 Jalkautuva työ

Asiakkaiden kokemukset jalkautuvista palveluista olivat haastateltavien asiakkaiden joukossa hyvin vaihtelevia. Osa asiakkaista oli ollut mukana projektissa asiakastyön alusta saakka, osalla kokemus oli vain muutamia kuukausia pitkä. Kaikkien asiakkaiden mielipide oli kuitenkin se, että jalkautuvan työn avulla he olivat saaneen elämäänsä vaihtoehtoja juomisen tilalle. Jalkautuva työ koettiin luotettavaksi, ja asiakkaat kokivat, että jalkautuva työntekijä on heidän arjessaan tuki ja turva, joka ei jätä. Jalkautuvan työn koettiin aktivoineen ja kannustaneen pois neljän seinän sisäältä. Positiivista palautetta jalkautuva työ sai myös siitä, että työntekijä oli asiakkaita kohtaan suora, eikä antanut valmiita ratkaisuja, vaan kannusti pohtimaan itse oman elämänsä ratkaisuja.

Asiakkaat kokivat työntekijän jalkautumisen asiakkaan tueksi palvelujärjestelmän eri toimintoihin tärkeäksi. Asiakkaat olivat tarvinneet ”suomentajaa” palveluissa asioidessaan. He kokivat myös saaneensa aikaa asioidensa hoitoon paremmin, kun työntekijä oli mukana. Merkityksellisimmäksi jalkautuvan työn ominaisuudeksi asiakkaat nimesivät kuitenkin nopean reagoinnin ja mahdollisuuden saada työntekijä kiinni nopeasti. Työntekijä järjestää tapaamisen mahdollisimman pian yhteydenoton jälkeen.

Projektityöntekijät yhtyivät asiakkaiden kuvaukseen jalkautuvan työn merkityksestä kuntoutumisen tukena. Työntekijät ovat kokeneet, että jalkautuvaa palvelua ei tarvita vain nivelvaiheessa laitoksesta kotiin, vaan myös elämästä sinänsä löytyy monia nivelvaiheita, joissa jalkautuvaa palvelua tarvitaan. Työntekijöiden toive olisi, että olemalla läsnä asiakkaan arjessa voidaan palveluiden kynnyksiä madaltaa, ja myös avun pyytämisen kynnyks madaltuu.

Johtoryhmä näki keskustelussaan tärkeäksi, että asiakkaan elämään saataisiin syntymään onnistumisen kehä, sillä onnistumiset tuottavat lisää onnistumista ja näin asiakkaan itsevarmuus suhteessa omaan selviytymiseensä kasvaa. Asiakkaat tarvitsevat johtoryhmän mielestä voimaannuttavia kokemuksia. Tällaisina voi toimia liikunta, vertaistuki tai muut yhteisölliset kokemukset. Voimaantuminen mahdollistaa asiakkaan siirtymisen oman elämänsä päätöksenteon

sisäkehälle. Johtoryhmä näki myös, että jalkautuva työ on kustannustehokasta, sillä retkahdusten hallinta vähentää laitoshoidon ja terveystalvelujen tarvetta. Johtoryhmän mielestä jalkautuva työ on erittäin hyvä lisä avohoitoon, joka tällä hetkellä käy ylikierroksilla resurssien suhteen, sillä tarvetta on paljon ja asiakkaiden ongelmat ovat moninaistuneet. Avohoito vastaa hyvin monenlaiseseen avuntarpeeseen, mutta kuinka sen vaikuttavuus ja tehokkuus voitaisiin todentaa?

5 Projektissa huomioitavaa ja kehitettävää

Arviointikierrös tuotti myös hyvää materiaalia projektille jatkotyöskentelyä varten. Asiakkaat nostivat keskusteluun tärkeitä teemoja projektin toimintojen suunnittelun kannalta, samoin juurruttamista ajatellen. Myös olemassa oleville palveluille asiakkailta oli toiveita ja odotuksia.

5.1 Läheis- ja perhetyö

Asiakkaat näkivät tärkeäksi työn, jota projekti on tehnyt asiakkaiden läheisten ja perheiden kanssa. Yhteinen ymmärrys ongelman luonteesta on tuonut uudenlaisia suunnitelmia ja tavoitteita kuntoutumisen suhteen. Asiakkaat toivoivat, että koko läheisverkosto voisi olla mukana kuntoutumisprosessin eri vaiheissa.

5.2 Jatkuvuus

Asiakkaat kokivat erittäin tärkeäksi sen, että jalkautuvista palveluista tulisi pysyvä osa kuntien päihdepalveluita. Asiakkaat kyllä totesivat projektien merkityksen palveluiden kehittäjänä, mutta pelkästään projektit eivät riitä. Asiakkaat kokevat tarvitsevänsä varmuuden siitä, että jatkossakin jalkautuvaa ja kiinnipitävää palvelua on saatavissa. Asiakkaiden näkemyksen mukaan on yhdentekevää mikä tahon jalkautuvia palveluita tuottaa, pääasia on että palvelu on saatavissa.

Työntekijät olivat samaa mieltä asiakkaiden kanssa pysyvän, jatkuvan toiminnan tarpeesta, sillä kuntoutumisen prosessit ovat pitkiä, ja jalkautuvia palveluita tarvitaan jatkuvasti.

5.3 Sosiaalityön rooli

Asiakkaat nostivat arvioinnissaan esiin sosiaalityön roolin. Asiakkaat arvostavat sosiaalityötä erittäin paljon, ja kaipaavat perinteistä, asiakkaiden luo jalkautuva sosiaalityötä. Asiakkaat arvioivat myös tarvitsevansa sosiaalityötä muuhunkin kuin toimeentulotukeen liittyviin asioihin.

Johtoryhmä nosti esille sosiaalityön tehtävien tärkeysjärjestyksen vaihtelut aikakausittain. Viime vuosina tärkeimmiksi tehtäviksi sosiaalityön kentällä ovat nousseet toimeentulotuki ja aktivointi, jotka vievät sosiaalityöstä paljon aikaa, ja pääsääntöisesti kaikki sosiaalityön resurssit.

Päihdetyö on, johtoryhmän keskustelun mukaan, eriytetty pitkälti päihdetyön avopalvelu yksiköihin. Sosiaalityön perustehtävä asiakkaan kohtaamisessa on aina jokin muu kuin päihdeproblematiikkaan liittyvä kohtaaminen. Johtoryhmä esittikin aiheellisen kysymyksen siitä, mikä on aikuissosiaalityön rooli päihdetyössä?

5.4 Verkostoyhteistyö

Asiakkaat näkivät verkostoyhteistyön viranomaisten välillä erittäin tärkeäksi. He kokivat, että heidän kannaltaan on oleellista se, että kaikilla viranomaisilla on sama tieto siitä, missä vaiheessa heidän elämässään mennään. Asiakkaat kokivat, että viranomaisten yhteistyöverkosto on hyvä tukiverkko ympärillä, ja siksi he olivat vahvasti kannustamassa viranomaisia tähän toimintaan. Projektityöntekijät näkivät, että verkostoyhteistyö on lisääntynyt paljon, ainakin projektin asiakkaiden kohdalla.

Johtoryhmä oli keskustelussaan yhtä mieltä verkostoyhteistyön tarpeellisuudesta. Kuitenkin heidät yllätti se, että asiakkaat kannustivat viranomaisia yhteistyöhön. Johtoryhmässä nähtiin, että nykytilanteessa ja resursseilla aikataulut asettavat rajoituksia yhteistyölle. Aikapula on myös osasy siihen, että jokainen pitää ”kynsin hampain” kiinni omasta tontistaan ja tehtävistään. Jos joku alkaa tehdä töitä toisin, nähdään se monesti uhkana. Pelätään, että perinteiset tehtävät jäävät näin toimien muille työntekijöille tehtäväksi.

Ongelmaksi johtoryhmän mielestä muodostuu myös palvelujen pirstaleisuus, jolloin yhteisten tapaamisaikojen sopiminen vie paljon aikaa. Johtoryhmässä kuitenkin nähtiin, että päihdetyö jos mikä on tiimityötä ja vaatii asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista. Tapauskohtaisesti on mietittävä, ketkä on tarkoituksenmukaista sisällyttää asiakkaan verkostoon ja mitkä ovat verkostotyöskentelyn tavoitteet.

5.5 Sähköinen foorumi

Mielenkiintoisena kehittämissuosituksena asiakkaat nostivat esiin uudet sähköiset foorumit. Asiakkailta on kokemusta vertaistuesta nettiympäristössä ja he kokivat, että se on varsin toimiva tukimuoto. Asiakkaiden kokemuksen mukaan kohtaamiset virtuaaliympäristössä eivät olleet toimineet juomisen kimmokkeina, vaan heidän ajatuksensa on, että kaikki tuki on kuntoutumisen polulla tarpeen. Asiakkaat näkivät myös, että joillekin kuntoutujista sähköinen foorumi voi olla ainut keino tuoda ajatuksensa julki, ja ylipäänsä keskustella asioista.

Projektityöntekijät uskovat sen, että monet asiakkaat kohtaavat muita kuntoutujia virtuaalisessa ympäristössä. Heidän oli kuitenkin vaikea nähdä sähköiset foorumit osana virallista palvelujärjestelmää ja kuntoutumisprosessia.

5.6 Tiedottaminen

Asiakkaat, projektityöntekijät ja johtoryhmä olivat yhtä mieltä siitä, että tiedottaminen uusista toimintamalleista ja palveluista on ehdottoman tärkeää. Asiakkaiden mielestä kaikkien on tiedettävä palveluista, ja kaikilla täytyy olla yhtäläinen oikeus päästä palvelujen piiriin. Myös palvelujen jatkumisen kannalta on ehdottoman tärkeää, että tuloksista ja toiminnoista tiedotetaan.

6 Johtopäätöksiä

Bikva- arviointiprosessi oli mielenkiintoinen, ja nosti kuuluviin asiakkaan äänen uuden palvelun arvioinnissa. Bikva- menetelmän perusajatuksena on, että asiakkailla ajatellaan olevan olennaista tietoa arvioinnin kohteesta. Tämä perusajatus toteutui erittäin hyvin arviointikierroksessa.

Saadun materiaalin pohjalta nousee esiin asiakkaiden ajatus siitä, että he jäävät usein ulkopuolisiksi tilanteissa, joissa heidän asioistaan päätetään. Heillä on kokemus siitä, että viranomaiset tietävät, mikä heille on parhaaksi, ja kuinka heidän tulisi toimia, vaikka he ajattelevat että heillä itselläänkin on tietoa omista asioistaan. Onko tämä ulkopuolisuuden kokemus viesti siitä, että yhteiskuntamme palvelut ovat edelleen asiantuntijapalveluita, joissa asiakas tulee helposti ohitetuksi kuntoutumisen ja palveluiden prosesseja suunniteltaessa? Ulkopuolisuuden tunne omasta elämästä aiheuttaa

helposti tunteen syrjäytymisestä, ja oman elämänsä ulkokehältä on helppo pudota, tulla pudotetuksi tai pudotautua palvelujen ulkopuolelle.

Asiakkaat kokivat jalkautuvan työn tuoneen arkeensa elementtejä, jotka tukivat heidän kuntoutumisprosessiaan. Jalkautuvan työn koettiin aktivoineen, tuoneen vaihtoehtoja ja vaikuttaneen retkahduksiin hallintaa lisäävästi. Myös palveluihin jalkautuvilla palveluilla oli ollut vaikutusta. Asiakkaat olivat kokeneet, että aiemmin heidän käyttäytymiseensä palveluissa ei puututtu. He olisivat toivoneet, että esimerkiksi valehteluun olisi puututtu. Asioihin puuttuminen ei kuitenkaan ole yksiselitteinen asia, sillä on tilanteita, joissa puuttumattomuus voi viedä kokonaisprosessia eteenpäin. Toisaalta puuttumattomuudessa voi olla kyse myös asenteista, joihin asiakkaat olivat usein palveluja käyttäessään törmänneet. Palveluissa oli koettu myös erittäin positiivisia asenteita ja rakentavaa kohtaamista.

Arvioinnin pohjalta mielenkiintoiseksi kysymykseksi nousi myös sosiaalityön rooli. Asiakkaat arvostivat ja kaipasivat perinteistä, jalkautuvaa sosiaalityötä. Sosiaalityötä kaivattiin prosesseihin mukaan muutoinkin, kuin toimeentulotuen merkeissä. Onko nykyinen palvelujen sektoroitumisen tapa oikea suuntaus asiakkaiden kuntoutumisen kannalta? Johtoryhmä totesi keskustelussaan, että aikuissosiaalityön, jonka pitäisi olla asiakkaan tilanteessa kokonaisvastuunkantajan roolissa, on haettava perinteisen sosiaalityön elementit verkostojen kautta. Aikuissosiaalityö on jäänyt varjoon myös sosiaalityön kentältä ja päihdetyön näkökulmasta kokonaisuudet ovat hukkuneet erikoistumisen myötä.

Arviointiprosessi loi haasteita myös projektille. Kaikki arviointiin osallistuneet tahot näkivät jalkautuvien palveluiden tukevan kuntoutumista. Kuinka projekti onnistuu tekemään nämä prosessit näkyviksi niin, että pilottipaikkakunnilla nähdään jalkautuvat päihdepalvelut tärkeiksi, ja niitä aletaan tarjota asiakkaille osana kunnan omia palveluja? Bikva- arviointi prosessi tuotti projektille arvokasta tietoa toiminnan suunnittelun ja myöhemmin juurruttamisen välineiksi. Projektin loppuvaiheessa toteutetaan uusi arviointikierros, jonka tuloksia verrataan tämän arvioinnin tuloksiin.

