

KOKEMUS YHDENVERTAISUUDEN PUUTTEESTA JA YKSINÄISYYDESTÄ

HEIKENTÄÄ ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ

Asiakaspalautteita oli pääsääntöisesti myönteistä A-klinikkasäätiön tämän vuoden asiakastyytyväisyyskyselyssä. Kokemukset yhdenvertaisuuden puutteesta ja yksinäisyydestä olivat vahvasti yhteydessä palvelukokemuksiin.

A-klinikkasäätiön asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin huhtikuussa 2016. Kyselyyn vastasi 1 166 asiakasta. Vastaaajista 67 % oli miehiä, 38 % työttömiä, 21 % työssä tai tuetussa työtoiminnassa ja 23 % eläkkeellä.

Asioinnin synnä oli useimmin mainittu huumeiden (49 %) tai alkoholin (44 %) käyttöön liittyvät tekijät. Mielenterveyteen liittyvät syyt oli maininnut 16 % vastaajista. Suurin osa (83 %) vastaajista oli käyttänyt palveluja vähintään kuukauden ajan.

TYTYTYVÄISYYS PALVELUIHIN SÄILYNUT HYVÄNÄ

”Työntekijät ovat ystävällisiä ja ammattitaitoisia, olen tuntenut itseni huumeongelmasta huolimatta ’hyväksytyksi’ ihmisenä”, kerrotaan yhdessä palautteessa.

Kyselyn perusteella asiakkaat olivat viime vuoden tapaan hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun (kuvio). Parhaimmat arviot saivat yhteistyön sujuvuus henkilökunnan kanssa ja henkilökunnan ammattitaito, matalimmin arvioitiin lääkehoito ja vertaistuen saaminen.

Asiakkaat arvioivat hyötynensä hoidosta: arvio omasta elämäntilanteesta vastaushetkellä oli parempi kuin arvio elämäntilanteesta ennen hoitojakson alkamista.

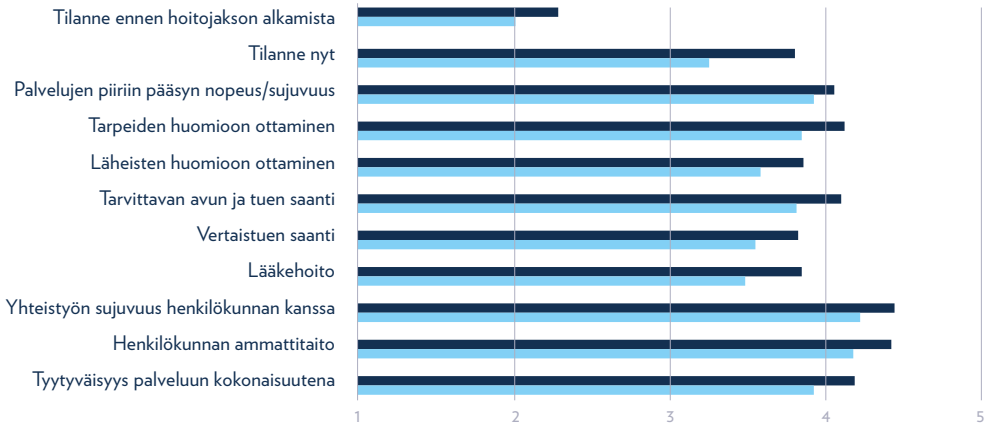
Ikäryhmittäin tarkasteltuna 31–49-vuotiaat asiakkaat olivat kaikkein kriittisimpiä ja vähintään 50-vuotiaat vanhimmat asiakkaat tyytyväisimpiä hoitoa kohtaan. Ikäryhmien erot asiakastyytyväisyydessä liittyvät myös päihteidenkäyttöön: vanhimpien ryhmässä on eniten vain alkoholia käyttäviä ja nuorempien ryhmässä taas enemmän huumeidenkäyttäjiä ja korvaushoidon asiakkaita.

YHDENVERTAISUUDEN TUNNE HEIJASTUU PALVELUKOKEMUKSIIN

Asiakaspalautteeseen oli liitetty vapaaehtoinen lisäosio, jota käytettiin myös Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelman (MIPA) hyvinvointikyselyssä (n=1 085), joka tehtiin järjestöjen aktiivitoimijoille ja palvelujen käyttäjille. Järjestöaktiiveista vajaa viidennes (22 %) tunsu itsensä korkeintaan joskus yhdenvertaiseksi toisten kanssa.

MIPA-kyselyssä ja A-klinikkasäätiön asiakastyytyväisyyskyselyssä lähes joka toinen (40 %) palvelujen käyttäjä koki itsensä omassa elämässään vain korkeintaan joskus yhdenvertaiseksi muiden kanssa. Harvoin yhdenvertaiseksi itsensä kokeneiden asiak-

**Yhdenvertaisuuden kokeminen omassa elämässä
oli yhteydessä asiakastyytyväisyyteen.** Asteikko 1 (heikko) – 5 (kiitettävä).



Tunnetko itsesi yhdenvertaiseksi muiden kanssa: Melko usein tai jatkuvasti (n=596) ■
Tunnetko itsesi yhdenvertaiseksi muiden kanssa: Ei koskaan, hyvin harvoin tai joskus (n=382) ■

kaiden palvelukokemukset olivat kaikilla hoidon osa-alueilla matalampia kuin pääsääntöisesti yhdenvertaisuutta kokevilla (kuvio).

Hoitomuodoittain tarkasteltuna kriittisimpiä hoitoa kohtaan olivat opioidiriippuvuuden korvaushoidon asiakkaat. Korvaushoito on haastavaa hoitotyötä, sillä luottamuksellisen suhteen rakentamisen rinnalla hoitajien pitää kontrolloida asiakkaita ja puuttua sääntörikkomuksiin. Yhdenvertaisen ja oikeudenmukaisen kohtelun haasteet ja asiakkaiden kielteiset kokemukset vaikuttavat olevan suurimmillaan juuri korvaushoidon käytännön toteutuksessa.

YKSIÄISYYS YHTEYDESSÄ YHDENVERTAISUUDEN KOKEMUKSEEN

Yksinäisyyden kokemus heikensi arviota hoitojakson aikana saadusta avusta ja tuesta sekä arviota läheisten huomioimisesta hoidossa. Yksinäiset arvioivat myös elämäntilanteensa heikommaksi kuin muut asiakkaat niin ennen hoitojakson alkamista kuin vastaushetkellä. Vastaajista 16 % tunsi itsensä yksinäiseksi ja harvoin yhdenvertaiseksi muiden kanssa.

Kävijäryhmistä lääkkeiden käyttäjät ja mielenterveysyöiden vuoksi asioineet kokivat eniten yksinäisyyttä ja yhdenvertaisuuden puutetta. Yksinäisyys lisääntyi vanhemmilla asiakkailla, mutta yhdenvertaisuuden puutteen kokemus oli suurempaa nuoremmissa.

KOHTAAMISELLA ON MERKITYSTÄ

Asiakastyytyväisyys- ja MIPA-kyselyjen tulokset viestivät siitä, että hyväksytyksi ja yhdenvertaisesti kohdelluksi tulemisen kokemuksella on paljon merkitystä. Päihdeongelmasta kärsivät joutuvat edelleen kohtaamaan kielteistä asennoitumista, kuten leimaamista ja väheksymistä. Useista asiakaspalautteista välittyi kiitollisuus siitä, että oli tullut kohdatuksi, kuulluksi ja kohdelluksi ihmisenä. Päihdehoidon työntekijöiden ammattitaitoa arvostetaan.

Päihde- ja mielenterveysjärjestöissä korostetaan yhdenvertaista kohtaamisen ja keskinäisen hyväksymisen merkitystä. Sote-alueiden palveluita järjestettäessä on muistettava, että palvelujen käyttäjille on tärkeää, että apua on tarjolla helposti lähestyttävissä paikoissa, joissa avun hakijaa kohtelevat yhdenvertaisesti sekä toiset avun tarvitsijat että henkilökunta.

”Täällä henkilökunnan ja asiakkaan välillä ei ole sellaista ’te vs. me’ -tyyppistä ’kuilua’, vaan täällä puhutaan aina ’ihminen ihmiselle’. Täällä on ollut helpompaa puhua vaikeistakin asioista, ja tuntuu, että minusta (ja tulevaisuudestani sekä perheestäni) myös aidosti välitetään”, kuvaa eräs kyselyyn vastannut asiakas.

Tuuli Pitkänen työskentelee vanhempana tutkijana ja Jouni Tourunen tutkimuspäällikkönä A-klinikkasäätiössä.