

# Päihdehoito paransi elämäntilannetta myös mielenterveysasiakkailta

Mielenterveyteen liittyvien syiden takia päihdehoitoon hakeutuneet asiakkaat arvioivat elämäntilanteensa vaikeammaksi kuin muut asiakkaat. He ovat kuitenkin kokeneet saaneensa hyvin apua päihdepalveluista.

**A**-klinikkasäätiön asiakastytyväisyyskysely toteutettiin viime keväänä kahden viikon aikana kaikissa palveluyksiköissä lukuun ottamatta lastensuojeluyksiköitä. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 1 600 asiakasta, mikä on 37 prosenttia kaikista kyselyn aikana A-klinikkasäätiön yksiköissä asioineista asiakkaista.

Kyselyyn vastanneista 43 prosenttia ilmoitti asioivansa palveluyksikössä huumeidenkäyttöön, 42 prosenttia alkoholin käyttöön ja 21 prosenttia lääkkeiden käyttöön liittyvien syiden vuoksi. Mielenterveysyiden vuoksi asioi 18 prosenttia vastaajista. Vastaajat pystyivät valitsemaan kysymyksessä useamman vastausvaihtoehdon.

Vastaajista 15 prosenttia ilmoitti asioineensa pelkästään jonkin muun kuin päihteidenkäyttöön liittyvän syyn vuoksi.

Tässä artikkelissa tarkastellaan päihdehoitoon hakeutumisen syyn yhteyttä palvelukokemuksiin, omaan elämäntilanteeseen ja arvioituun muutokseen hoidon aikana. Päihdekäytön vuoksi asioineita verrataan muiden kuin päihteisiin liittyvien syiden vuoksi asioineisiin ja mielenterveyteen liittyvien syiden vuoksi asioineita muihin asiakkaisiin.

## Asiakkaat tyytyväisiä hoitopalveluihin

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä saamaansa palveluun yhdeksällä osa-alueella. Vastaajat olivat kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kokonaisarvosanan keskiarvoksi tuli 4,1 (asteikolla 1–5 ”heikosta” ”kiitettävään”). Vastaajat olivat tyytyväisimpiä yhteistyön sujuvuuteen henkilökunnan kanssa (4,4) ja henkilökunnan ammattitaitoon (4,3). Eniten kehitettävää he näkivät lääkkehoidossa (3,7), vertaistuen saannissa (3,7) ja läheisten huomioon ottamisessa (3,8). Näilläkin osa-alueilla 21–25 prosenttia vastaajista arvioi hoitokokemuksensa kiitettäväksi.

Useita eri päihteitä (”sekakäyttö”) käyttäneet asiakkaat olivat kaikilla hoidon osa-alueilla saamaansa palveluun tyytymättömämpiä kuin vain alkoholia käyttäneet tai muiden syiden kuin päihdekäytön vuoksi hoidossa olleet.

Ne vastaajat, jotka olivat maininneet myös mielenterveyteen liittyvät tekijät yhtenä hoitoon hakeutumisen syynä, olivat yhtä tyytyväisiä saamaansa palveluun kuin muutkin asiakkaat. Hoitoyksiköissä on siis pystytty kohtaamaan varsin hyvin ja tasapuolisesti myös mielenterveyden ongelmista kärsiviä asiakkaita.

## Mielenterveysongelmat heikentävät hyvinvoinnin kokemusta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan nykyistä elämäntilannettaan kymmenellä elämän osa-alueella käyttäen kouluarvosanaa 4–10. Osioon vastasi 1 265 asiakasta, 79 prosenttia kaikista vastaajista.

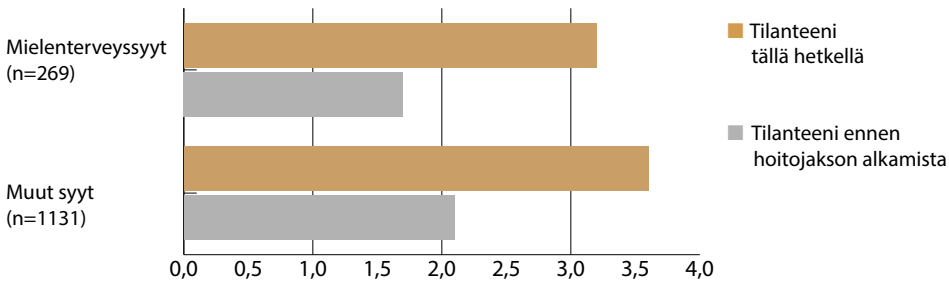
Korkeimman keskiarvon (8+) sai asuminen ja heikoimman (6+) työ tai opiskelu. Elämänlaatu kokonaisuudessa sai keskiarvon 7 ½. Muista kuin päihteistä johtuvista syistä hoitoon hakeutuneet arvioivat tilanteensa paremmaksi kuin päihteidenkäyttäjät asumisen osa-alueella lukuun ottamatta. Sen sijaan mielenterveyteen liittyvien syiden takia hoitoon hakeutuneet arvioivat elämäntilanteensa keskimäärin huonommaksi kuin muut vastaajat kaikilla muilla osa-alueilla paitsi asumisen suhteen. Suurimmat erot olivat arjen sujumisen, ihmissuhteiden ja elämänlaadun arvioinneissa.

## Hoidon aikana tapahtuu muutosta

Asiakkaita pyydettiin myös arvioimaan omaa elämäntilannettaan ennen nykyisen hoitajakson alkamista ja vastaus-hetkellä (asteikolla 1–5). Vastausten perusteella hoitajaksot ovat vaikuttaneet positiivisesti asiakkaiden elämäntilanteeseen. Vastaajien elämäntilannearvion keskiarvo ennen hoitajakson alkamista oli 2,1 ja vastaus-hetkellä 3,5.

Muiden kuin päihteisiin liittyvien syiden vuoksi asioineet arvioivat tilanteensa ennen hoitajakson alkamista

Arvio elämäntilanteesta (asteikolla 1–5) ennen hoitojakson alkua ja vastaushetkellä: mielenterveyteen liittyvien tekijöiden vuoksi asioineet verrattuna muihin vastaajiin.



paremmaksi kuin päihteidenkäyttöön liittyvien syiden vuoksi asioineet. Vastaushetken elämäntilanteen arvioinneissa ei ollut eroja. Päihteidenkäytön vuoksi asioineet olivat toisin sanoen kokeneet hoidon aikana muita vastaajia suuremman muutoksen.

Mielenterveyteen liittyvien syiden takia hoitoon hakeutuneiden kokemus omasta elämäntilanteestaan oli keskimäärin huonompi kuin muilla vastaajilla sekä hoitoon hakeutuessa että vastaamisen aikaan. Molemmat ryhmät arvioivat kuitenkin tilanteessaan tapahtuneen yhtä suuren muutoksen parempaan suuntaan hoidon aikana. (Kuvio)

## Toimiva hoitosuhde asiakastytyväisyyden perusta

Mielenterveyteen liittyvien syiden vuoksi asioineet olivat asiakastytyväisyyskyselyssä yhtä tyytyväisiä palveluihin kuin muut asiakkaat. Vastaajien vapaaehtoisen palautteen perusteella tyytyväisyyden perustana on erityisesti

## Toimiva hoitosuhde tuotti asiakastytyväisyyttä.

toimiva hoitosuhde: ammattitaitoiset ja yksilölliset tarpeet huomioivat työntekijät sekä asiakkaan kokemus tulemisesta kuulluksi ja huomioituksi.

*Ollut todella kokonaisvaltaista hoitoa, olen tullut kuulluksi. Tää on muodostunut vähän kuin turvapaikaksi, missä voin puhua kaikesta, luottamuksella ja kokea olevani turvassa, heikoimmilla hetkilläni. (Mies, alle 30 vuotta, työelämän ulkopuolella)*

*Työntekijät kuuntelevat ja ottavat huomioon yksilön eikä laita/pidä jossain luokassa. Apua olen saanut myös tilanteisiin mihin en edes odottanut saavani apua ainakaan tätä kautta. Asiani on sujunut huomattavasti paremmin, kun täällä aloin käymään ja otin avun vas-*

*taan. Tärkeintä on, että minua pidetään ihmisenä. (Nainen, 30+, työelämän ulkopuolella)*

Yhteiskunnan taloudellinen tilanne on kiristynyt ja palveluista leikataan. Leikkauksia toteutetaan helposti sielä, missä asiakkailla on vähiten voimavaroja vastustaa niitä. A-klinikkasäätiön asiakaspalaute osoitti selvästi, että päihdepalveluille on tarvetta ja palveluiden laadulla on merkitystä asiakaskunnalle.

### LÄHDE:

**Tuuli Pitkänen & Jouni Tourunen:**

Asiakkaiden kokemus päihdehoidon palveluista ja elämäntilanteestaan. Tietopuu, Katsauksia ja näkökulmia 1/2015. [www.a-klinikka.fi/tietopuu](http://www.a-klinikka.fi/tietopuu)

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