

”MÄ OLISIN IHAN NÄÄNTYNYT SIIHEN, JOS EI NIITÄ OLISI OLLUT”

Asiakkaiden saama tuki naisille suunnatusta etsivästä ja ennaltaehkäisevästä työstä Tampereella

Jenna Haapala

Satu Väisänen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2010
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset ammattipinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset ammattiopinnot

HAAPALA, JENNA & VÄISÄNEN, SATU:

”Mä olisin ihan nääntynyt siihen, jos ei niitä olisi ollut”-

Asiakkaiden saama tuki naisille suunnatusta etsivästä ja ennaltaehkäisevästä työstä Tampereella

Opinnäytetyö 49 s., liitteet 8 s.
Joulukuu 2010

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden saamaa tukea naisille suunnatusta etsivästä ja ennaltaehkäisevästä työstä eli Etna-työstä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksiin perustuen. Etna-työ on etsivää ja ennaltaehkäisevää tamperelaisille naisille kohdennettua työtä. Etna-työ alkoi projektista, joka toimi vuosina 2003–2005. Nykyään Etna-työ on Tampereen Naisten Suojakodin avotyöpalvelua. Etna-työn tavoitteena on tarjota apua syrjäytyneille ja syrjäytymisvaarassa oleville naisille. Etna-työ on matalan kynnyksen palvelu, asiakkaan ei tarvitse täyttää hakemuksia saadakseen apua ja työ on maksutonta asiakkaalle.

Opinnäytetyö on laadullinen. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla teema-haastattelun avulla neljää Etna-työn asiakasta ja lähettämällä kyselylomake kahdelletoista Etna-työn yhteistyökumppanille jotka työskentelevät Tampereen kaupungin sosiaalitoimessa, seurakunnissa tai päihdepalveluissa. Kahdesta toista kyselylomakkeesta saimme takaisin kymmenen kappaletta. Tutkimusaineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Teoreettisena viitekehystenä opinnäytetyössä ovat sosiaalinen tuki ja Etna-työn tavoitteet.

Tulokset osoittavat, että sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden kokemukset Etna-työstä olivat positiivisia. Etna-työtä pidettiin tarpeellisena ja hyödyllisenä palveluna. Etna-työn vahvuuksia ovat sen epäbyrokraattisuus, mahdollisuus nopeaan reagointiin asiakkaan tarpeista lähtien ja työntekijät. Tulokset osoittavat myös, että Etna-työ auttaa asiakkaitaan sosiaalisen tuen ja sen kolmen eri muodon; emotionaalisen, tiedollisen ja toiminnallisen tuen avulla. Etna-työn kehittämisideoiksi yhteistyökumppanit mainitsivat naisille tarkoitettun kriisipisteen perustamisen ja Etna-työstä tiedottamisen lisäämisen ja sitä kautta mahdollisten uusien asiakkaiden tavoittamisen.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto oli melko pieni, joten tutkimustuloksia ei voi yleistää koskemaan kaikkia Etna-työn asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Kuitenkin tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska aineisto koostui asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden henkilökohtaisista kokemuksista. Kyseisten kokemusten kyseenalaistaminen olisi eettisesti väärin.

Asiasanat: Sosiaalinen tuki, syrjäytyminen, etsivä työ, ennaltaehkäisevä työ

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences Social Services
Degree programme in Social Services
The option of Social Pedagogy

HAAPALA, JENNA & VÄISÄNEN, SATU:

“I wouldn’t have made it without them” – Experiences of outreach and preventative social work with women in Tampere

Thesis 49 pages, attachments 8 pages.
December 2010

The objective of this study was to find out experiences of the clients and partners in outreach and preventative work with women in Tampere. This so-called Etna-work started out as a project during 2003-2005. At present Etna-work is one of the services that the shelter for women in Tampere provides. The aim of Etna-work is to prevent women getting more marginalized. The idea of Etna-work is that it is easily accessible, one does not have to fill out applications in order to get the service of Etna-work, and it is free of charge for clients.

The study was qualitative. The data was gathered by interviewing four clients in theme interviews and sending out questionnaires to twelve partners who work in the city of Tampere at social services, congregations or welfares for intoxicant abusers. Of the twelve questionnaires ten were completed. The data was analyzed by using content analysis. The theory basis consists of theories on social support. Also, the objective of Etna-work is discussed.

The results show that both clients’ and partners’ experiences of Etna-work were positive. Etna-work was considered a necessary and useful service. The strengths of Etna-work are that it is not bureaucratic, it has the possibility to react quickly to clients’ and employees’ needs. The results also show that Etna-work helps its clients with social support and its three forms: emotional, informational and functional support. On how to develop Etna-work partners in cooperation suggested a crisis point for women to be founded, and to increase the publicity of Etna-work and thus reach more potential clients.

The data in this thesis was quite small, so the results cannot be generalized to the whole group of clients and partners in cooperation of Etna-work. However, the results can be considered trustworthy because the data consisted of personal experiences of the interviewed clients and partners in cooperation. It would be ethically wrong to question the reliability of those experiences.

Keywords: Social support, marginalization, outreach work, preventative work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	8
2.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	8
2.2	Tiedonhankinta ja tutkimusaineistot	8
2.3	Aineiston analyysitapa.....	13
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	14
3.1	Sosiaalinen tuki	14
3.2	Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteet.....	17
4	HAASTATELTUJEN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ETNA-TYÖSTÄ	18
4.1	Asiakkaana Etna-työssä	18
4.2	Tapaamisista sosiaalista tukea.....	21
4.3	Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteiden toteutuminen	23
5	YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN KOKEMUKSIA ETNA-TYÖSTÄ.....	24
5.1	Monimuotoinen ja toimiva yhteistyö.....	24
5.2	Etna-työ on tarpeellinen osa Tampereen kaupungin palveluverkosta.....	26
5.3	Etna-työn tarjoama tiedollinen tuki auttanut yhteisiä asiakkaita	28
5.4	Kehittämisideoita Etna-työhön yhteistyökumppaneilta	29
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
6.1	Etna-työstä kokonaisvaltaista tukea asiakkaille.....	30
6.2	Jatkotutkimusaiheet.....	34
7	OMA ARVIO OPINNÄYTETYÖSTÄ	35
7.1	Metodologiset valinnat.....	35
7.2	Opinnäytetyön eettisyys	37
7.3	Opinnäytetyön luotettavuus	38
	LÄHTEET	40
	LIITTEET.....	42

1 JOHDANTO

Syrjäytyminen ja syrjäytymisen ehkäisy ovat 2000-luvulla herättäneet keskustelua Suomessa. Syrjäytymisessä ei ole kyse minkään yksittäisen tekijän aiheuttamasta tilasta. Syrjäytyminen voidaan nähdä prosessina, jossa on kysymys yhteiskunnan rakenteista, joiden keskellä ihminen elää ja yrittää selviytyä niiden tuomista ongelmista. Syrjäytymistä esiintyy kaikissa yhteiskunnissa ja kaikkina aikoina ja sen taustalla ovat hyvinvointiresurssien niukkuus ja niiden epätasainen jakautuminen. ”Normaalin elämän” käsite pitää sisällään harhan yhteiskunnan kaikkien ihmisten yhteisestä kulttuurista, jossa kaikilla on sama sisäistynyt käsitys arvoista, oikeasta ja väärästä, normaalista ja poikkeavasta. Usein ajatellaan, että syrjäytynyt ihminen ei täytä näitä ulkoapäin asetettuja ennakkoehtoja. Kuitenkin voidaan pohtia onko eettisesti oikein kutsua ihmistä syrjäytyneeksi siksi, että hänen elämänsä ei näytä hyvältä eikä samanlaiselta verrattuna ”keskivertojen” elämään. (Panttila 1999, 3-4.)

Syrjäytymisen ehkäisemisen ja syrjäytyneiden auttamisen yhtenä keinona on etsivä ja ennaltaehkäisevä työ. Yleisimmin etsivää työtä tehdään yhteiskunnan marginaaleissa syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa elävien ihmisten parissa, kuten huumeiden käyttäjien ja asunnottomien parissa. Etsivän työn kohderyhmän toiminta ja olemassaolo ilmentävät jotakin, jota yhteiskunnan valtavirta ei hyväksy. Hyvinvointipalvelut on usein asetettu kynnyksillä ja ehdoilla, jotka asiakkaan tulee ylittää tai kohdata saadakseen tarvitsemiaan palveluita. Etsivän työn pääperiaatteena on viedä terveys- ja sosiaalipalveluita kohderyhmän omaan ympäristöön, niille jotka eivät muuten saa heille kuuluvaa tukea yhteiskunnan tukijärjestelmästä. (Etsivä työ 2007, 18–25.) Tampereen kaupungin vuoden 2011 talousarviossa ennaltaehkäisevät palvelut mainitaan omana kohtanansa. Ennaltaehkäisevissä palveluissa edistetään kuntalaisten hyvinvointia ja ehkäistään ennalta hyvinvoinnin ja terveyden uhkia. Terveyden edistäminen, sairauksien ja sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisy ja asukkaiden toimintakyvyn ylläpito ovat tärkeimpiä näkökulmia. Ensisijaisesti ennaltaehkäisevissä palveluissa on kyse kaupungin asukkaiden voimavarojen lisäämisestä. (Tampere-talousarvio 2011, 106.)

Etsivä ja ennaltaehkäisevä työ on yksi osa sosionomin (AMK) työkenttää. Sosionomin (AMK) valtakunnallisissa ECTS-kompetensseissa määritellään sosionomin ydinosaaminen kuuden eri kompetenssin kautta. Kompetenssit ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen. Etsivään ja ennaltaehkäisevään työhön liittyviä määritelmiä sosionomin (AMK) kompetenssien sisällä on monia. Sosiaalialan eettiseen osaamiseen liittyen sosionomi (AMK) edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta sekä pyrkii huono-osaisuuden ehkäisemiseen yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön näkökulmasta. Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamiseen liittyen sosionomi (AMK) osaa arvioida erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelutarpeita ja hallitsee palveluohjauksen sekä ennaltaehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmiä. (ECTS-kompetenssit 2010.) Tulevina sosionomeina (AMK) koemme etsivän ja ennaltaehkäisevän työn tärkeänä ja kehittyvänä osana sosiaalialan työkenttää, joten opinnäytetyön tekeminen aiheeseen liittyen on ollut mielenkiintoista ja antoisaa. Vaihtoehtoisina ammatitopintoina meillä on sosiaalipedagogiikka, jonka monet periaatteet ovat nähtävissä etsivän ja ennaltaehkäisevän työn työotteessa.

Tampereella Naisten Suojakoti Ry:n alaisuudessa toimivan naisille suunnatun etsivän ja ennaltaehkäisevän työn eli Etna-työn (liite1) tarkoituksena on yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa tarjota apua syrjäytyneille ja syrjäytymisvaarassa oleville naisille ja naisille lapsineen. Etna-työ on jatkoa projektille, joka toimi vuosina 2003–2005. Etna-projekti kehitti matalankynnyksen epäbyrokraattisen etsiväntyön työotteella toimivan avotyömuodon. Kohderyhmänä ovat tamperelaiset täysi-ikäiset naiset, jotka ovat syrjäytyneitä, asunnottomia, päihde- ja mielenterveysongelmaisia tai heillä on muu elämän kriisitilanne. Etna-työn tarkoitus ei ole korvata jo olemassa olevaa palvelua, vaan auttaa niitä joille ei muuta apua ole tarjolla tai oikeaan palveluun hakeutuminen on korkean kynnyksen takana. Etna-työn palveluun hakeudutaan tai ohjaututaan kahdella tavalla: yhteydenotto asiakkaalta tai yhteistyökumppanilta Etna-työn ohjaajiin (ennaltaehkäisevä työ) tai Etna-työn ohjaajien tavoittamat ja kohtaamat asiakkaat etsivän työn kentässä (etsivä työ). Etna-työ pyrkii ehkäisemään syrjäytymiskehitystä nopean reagoinnin, asiakaslähtöisen työotteen ja yksilöllisen palveluohja-

uksen avulla. Etna-työ on tavoitteellista, epäbyrokrattista ja asiakkaalle maksutonta. (Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 24–26.)

Etna-työstä ei ole aiemmin tehty opinnäytetöitä tai muita tutkimuksia. Etsivää työtä on Suomessa tutkittu jonkin verran. Lukemissamme tutkimuksissa käsiteltiin kuitenkin etsivää nuorisotyötä eikä aikuisten parissa tehtävää etsivää työtä. Opinnäytetyössämme selvitämme Etna-työn asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden kokemuksia Etna-työstä. Tuomme esille Etna-työn tarjoamaa tukea sosiaalisen tuen käsitteen kautta sekä pohdimme Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteiden toteutumista. Yksi etsivän työn tärkeimmistä tehtävistä on tuottaa yhteiskunnalle tietoa sen marginaalista. Palvelujen tasavertaisen saatavilla olemisen mahdollistamiseksi tulee etsivän työn avulla saadut viestit viedä muille palveluntarjoajille ja päätöksentekijöille. Opinnäytetyömme voi toimia yhtenä apuvälineenä viestien välittämisessä muille palveluntarjoajille ja päätöksentekijöille. (Etsivä työ, 45.)

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävänä on selvittää, minkälaista tukea asiakas on saanut Etna-työstä. Tarkoituksena on myös selvittää Etna-työhön liittyviä kokemuksia asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden kertomana, heidän omiin kokemuksiinsa perustuen.

Tutkimuskysymykset

- Minkälaista tukea asiakas on saanut Etna-työstä?
- Millaisia kokemuksia asiakkailla on Etna-työstä?
- Millaisia kokemuksia yhteistyökumppaneilla on Etna-työstä?
- Mitä kehitettävää Etna-työssä on asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksen mukaan?

2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineistot

Opinnäytetyöprosessimme alkoi tutustumisella Etna-työhön käytännössä. Vietimme molemmat kaksi päivää Etna-työn työntekijöiden mukana. Näin ollen pääsimme näkemään mitä Etna-työ on käytännössä asiakastapaamisineen ja yhteistyöverkostoineen. Tutustumisen jälkeen lähdimme pohtimaan opinnäytetyömme toteutusta. Etna-työn työntekijöiden toiveena oli saada asiakkailta sekä yhteistyökumppaneilta palautetta Etna-työn tekemästä työstä sekä sen merkityksestä Tampereen palveluverkostossa. Näiden toiveiden sekä oman kokemuksemme pohjalta päädyimme tutkimuskysymyksiimme. Tutkimuslupaa haimme Naisten Suojakodilta kesällä 2010.

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus etsiä keskimääräisiä yhteyksiä eikä tilastollisia säännönmukaisuuksia, joten aineistona voi olla vaikkapa vain yksi tapaus tai yhden henkilön

haastattelu. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 180–182.) Emme päättäneet haastateltavien määrää etukäteen, vaan päätimme haastatella niin monta asiakasta kuin koimme tarpeelliseksi saadaksemme vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Tiedonkeruumenetelmänä asiakkaiden kohdalla käytimme haastattelua. Haastattelun etuna on, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastattelut toteutimme teemahaastatteluna (liite 2). Yksilöhaastattelut sopivat parhaiten, koska aiheet ovat emotionaalisesti arkoja ja henkilökohtaisia. Haastattelussa käytetään hyväksi sitä, että ihmiset ovat oman elämänsä asiantuntijoita. (Hirsjärvi ym. 2009, 207–212.)

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet on määritelty etukäteen, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Aaltola & Valli 2010, 28–29). Haastattelumme teemat olivat seuraavanlaiset:

- Taustatiedot
- Polku Etna-työhön
- Kokemuksia Etna-työstä

Vuonna 2009 Etna-työllä oli lukuisa määrä asiakaskontakteja; erilaisia koti- ja asiointikäyntejä sekä tapaamisia vuoden aikana oli noin 780 kappaletta. Kontakteista muodostui 46 intensiivistä ja suunnitelmallista asiakassuhdetta, keskimäärin Etna-työ tapasi asiakasta 20 kertaa työskentelyjakson aikana. Asiakkaiden keski-ikä oli 37 vuotta. Vuoden 2009 asiakkaista suurimmalla osalla oli vaikeuksia asumisen ja talouden kanssa. Muita avuntarpeita olivat muun muassa päihdeongelmat, mielenterveysongelmat sekä lähisuhdeväkivalta. Useimmiten asiakkaalla oli useita avun tarpeita, joista oli tullut ylivoimainen este jatkaa elämää ilman tukea. (Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 25–28.)

Haastattelimme syyskuussa 2010 neljää tamperelaista naista, jotka olivat olleet Etna-työn asiakkaina vuonna 2009. Neljän haastatellun naisen keski-ikä oli 53,5 vuotta. Yhden haastatellun asiakassuhde oli alkanut vuonna 2006, kahden haastatellun vuonna 2008 ja yhden vuonna 2009. Haastatelluista yhden asiakassuhde jatkui edelleen ja kolmen asiakassuhde oli päättynyt. Jokaisella nai-

sella oli omat syynsä tulla Etna-työn asiakkaaksi, esimerkiksi mielenterveysongelmat ja uupumus. Kaksi haastatelluista oli itse ottanut yhteyttä Etna-työn työntekijöihin kuultuaan palvelusta ollessaan muun palvelun piirissä. Kahden haastatellun kohdalla Etna-työn asiakkuus oli alkanut Etna-työn työntekijöiden yhteydenotosta.

Haastateltavat asiakkaat valikoituivat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen perustuen. Etna-työn työntekijät ottivat ensin itse yhteyttä asiakkaisiin salassapitovollisuuden vuoksi. Etna-työn työntekijä otti puhelimitse yhteyttä aakkosjärjestyksessä vuonna 2009 asiakkaina olleisiin naisiin. Etna-työn työntekijä kertoi puhelimesta laatimamme saatekirjeen (liite 3) asiat, ja kysyi alustavasti halukkuutta antaa haastattelu opinnäytetyötä varten. Motivoivana tekijänä haastatteluun osallistumiselle oli joko kaksi elokuvalippua tai kilo kahvia. Saimme aluksi viiden Etna-työn asiakkaan yhteystiedot, joista tavoitimme puhelimitse neljä. Sovimme haastattelut noin kahden viikon sisälle yhteydenotosta. Neljän asiakkaan haastatteluista saimme mielestämme riittävästi kokemuksia Etna-työstä sekä vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Haastattelut toteutimme haastateltujen omasta toiveesta heidän kotonaan, vaihtoehtona oli Etna-työn toimisto Tampereen keskustan tuntumassa. Selvitimme haastatelluille tarkasti, mitä opinnäytetyömme koskee, ja että heidän yksityisyydensuojaansa kunnioitetaan opinnäytetyötä tehtäessä. Kysyimme haastatelluilta myös luvan haastattelujen nauhoittamiseen. Haastattelut kestivät 15 minuutista 60 minuuttiin. Nauhoitetut haastattelut litteroimme tekstimuotoon. Litteroitua aineistoa tuli 24 sivua. Haastatteluaineiston kirjoittaminen tekstimuotoon helpotti vastausten analysointia eli tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, aineiston ryhmittelyä ja luokittelua (Vilkkä 2005, 115). Käytämme tekstissä suorissa lainauksissa keksittyjä nimiä, jotta haastateltujen asiakkaiden henkilöllisyys ei tule esille.

Etna-työn asiakkaiden monenlaiset elämäntilanteet vaativat palveluverkoston laajaa käyttöä. Viime vuosina Etna-työn yhteistyökumppaneita ovat olleet esimerkiksi Naisten Suojakoti, Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen eri yksiköt, päihdepalvelut, asumispalvelut, seurakunnat ja kolmannen sektorin palvelut. (Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 29.) Ollessamme tutustu-

massa Etna-työhön keskustelimme Etna-työn työntekijöiden kanssa yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Etna-työn työntekijöiden toive oli kerätä kokemuksia opinnäytetyöhömme seuraavilta organisaatioilta:

- Tampereen kaupungin sosiaalitoimi
- Tampereen A-klinikkatoimi
- Tampereen evankelisluterilaisen seurakunnan diakoniatyö
- Tampereen A-kilta ry

Tampereen kaupungin sosiaalitoimi tarjoaa palveluja liittyen lastensuojeluun, toimeentulotukeen, päihdeongelmiin ja muihin elämän kriisitilanteisiin (Tampereen kaupunki 2010). Tampereen A-klinikkatoimi kuuluu valtakunnalliseen A-klinikkasäätiön organisaatioon, jota johtaa Helsingissä sijaitseva säätiön keskustuimisto. A-klinikan palvelut on suunnattu päihdeongelmallisille ja heidän läheisilleen. (A-Klinikkasäätiö 2010.) Tampereen evankelisluterilaisen seurakunnan diakoniatyö puolustaa niitä tamperelaisia, jotka ovat vaarassa jäädä yhteiskunnassa tai seurakunnassa osattomiksi (Tampereen seurakunnat 2010). Tampereen A-Kilta ry on päihdeongelmaisten ja heidän läheistensä ja ystäviensä muodostama vapaaehtoisuuteen perustuva yhdistys. A-kilta toiminnan tavoite on päihdeongelmista vapaa elämäntapa ja sitä kautta parempi elämänhallinta ja elämisen laatu. (Tampereen A-kilta ry 2010.)

Yhteistyökumppaneiden kokemuksia Etna-työstä keräsimme kyselylomakkeella (liite 4). Päädyimme kyselylomakkeeseen pitkän pohdinnan jälkeen ajankäytöllisistä ja tavoitettavuussyistä, sillä arvelimme tavoittelemiemme henkilöiden olevan kiireisiä. Lisäksi kyselylomake mahdollisti vastaamisen heille sopivana aikana. Kyselylomaketta tehdessämme kiinnitimme huomiota lomakkeen pituuteen, selkeyteen sekä ulkoasuun (Aaltola & Valli 2010, 103–106). Kyselylomake koostui kuudesta väittämästä, joissa käytimme Likertin asteikkoa. Lisäksi kyselylomakkeessa oli kuusi avointa kysymystä. Likertin asteikkoa käytetään tavallisesti mielipiteitä kysyttäessä. Käytimme neljäportaista asteikkoa, joissa ääripäinä olivat täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä. Päätimme jättää Likertin asteikossa useasti käytetyn vaihtoehdon ”en osaa sanoa” kokonaan pois, jotta vastaajat ottaisivat kantaa suuntaan tai toiseen. (Aaltola & Valli 2010, 118–120; Heikkilä 2008, 53–54.) Avoimet kysymykset puolestaan antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin ja vastaukset tuovat esille vastaa-

jalle tärkeät ja keskeiset mielipiteet (Hirsjärvi ym. 2009, 201). Avoimien kysymysten avulla saimme näin ollen laajempia vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Ennen kyselylomakkeiden lähettämistä otimme ennalta sovittuihin, edellä mainittujen organisaatioiden kahteentoista työntekijään yhteyttä joko puhelimitse tai sähköpostilla. Teimme tämän, jotta kyselylomake ei jäisi pelkästään irralliseksi ja persoonattomaksi paperinipuksi. Tämän jälkeen lähetimme postitse näille kahdelletoista yhteistyökumppanille kyselylomakkeen sekä postimerkillä varustetun vastauskuoren. Postikysely antaa luotettavamman pohjan tuloksille kuin jos kyselyyn on vastattava tietyn ajan sisällä, kun tutkija on paikalla (Aaltola & Valli 2010,107–108). Etna-työn tamperelaisten yhteistyökumppaneiden kyselylomakkeita saimme takaisin kymmenen kappaletta. Kolme vastaajista työskentelee Tampereen A-klinikkatoimessa, kolme Tampereen kaupungin sosiaalitoimessa, kaksi Tampereen A-Kilta ry:ssä ja kaksi Tampereen evankelisluterilaisen seurakunnan diakoniatyössä.

2.3 Aineiston analyysitapa

Tutkimusaineisto koostuu Etna-työn asiakkaiden haastatteluista ja yhteistyökumppaneille suunnatun kyselylomakkeen väittämien sekä avoimien kysymysten vastauksista. Haastatteluaineiston ja kyselylomakkeiden avointen vastausten analyysitapana käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan käsitys tutkittavasta ilmiöstä yleisessä ja tiivistetyssä muodossa, kadottamatta aineiston sisältämää informaatiota. Sisällönanalyysi koostuu aineiston pelkistämisestä, aineiston ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden luomisesta. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4; Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113.)

Asiakkaiden haastatteluiden kuuntelemisen ja litteroinnin jälkeen tutustuimme haastatteluaineistoon lukemalla tekstit läpi useaan otteeseen. Poimimme 24-sivuisesta litteroidusta aineistosta tutkimuskysymyksiimme liittyviä lauseita, jotka kokosimme yhteen haastatteluteemojemme alle. Edelleen jaoin aineiston teemojen sisällä tiettyjen otsikoiden, esim. ”ensivaikutelma” alle. Tämän jälkeen pelkistimme alleviivaamalla aineistosta tutkimuskysymyksiimme vastaavia ilmaisuja. Yhdistimme pelkistetyt ilmaisut käsitteiksi, kuten konkreettinen ja henkinen tukeminen. Näiden käsitteiden kautta päädyimme teoreettiseen viitekehukseen sosiaalinen tuki.

Kyselylomakkeiden avoimet vastaukset analysoimme vastaavalla tavalla. Keräsimme aina yhdelle paperille yhden kysymyksen alle kaikkien vastanneiden vastaukset. Pelkistimme kysymysten vastaukset muutamaan sanaan ja kokosimme kaikkien vastanneiden vastaukset yhdelle paperille tiettyjen otsikoiden, kuten ”yhteistyö” alle. Myös tästä aineistosta nousi samankaltaisia ilmaisuja kuin haastateltujen vastauksista.

Kyselylomakkeiden väittämistä teimme havaintomatriisin Excel-ohjelmaan. Tämän jälkeen muodostimme Tixel-ohjelman avulla kuvioita väittämien vastauksista.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Sosiaalinen tuki

Päädyimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla teoreettiseen viitekehukseen sosiaalinen tuki. Tässä luvussa avataan ensin sanat sosiaalinen ja tuki ja toiseksi sosiaalisen tuen käsite muutaman eri näkökulman kautta. Lopuksi määritellään sosiaalinen tuki tässä opinnäytetyössä.

Sanalla sosiaalinen on monia merkityksiä. Sana sosiaalinen tarkoittaa Uuden suomen kielen sanakirjan mukaan yhteisöllistä, yhteiskuntaa koskevaa ja yhteiskunnallista (MOT Gummerus Uusi suomen kielen sanakirja 1.0 2010). Sana sosiaalinen on johdettu sanasta *societas*, joka merkitsee kumppanuutta, yhteyttä ja yhdyskuntaa. Niemisen (1984) mukaan sosiaalinen tarkoittaa vastakohtaa yksilölliselle. Kuusen määritelmän mukaan sosiaalinen eroaa käsitteestä yhteiskunnallinen sen ”lämpimän sävyn” ja lähimmäisen rakkauden ajatuksen vuoksi. (Nieminen 1984, 39–40.) Sanaan sosiaalinen voidaan liittää myös ajatus ihmisten riippuvaisuudesta toisistaan ja keskinäisestä tukemisesta ja avunannosta (Niemi & Kotiranta 2008, 317). Uusi suomen kielen sanakirja määrittelee tuen muuan muassa henkilöksi, henkilöryhmäksi tai asiaksi, joka tukee, avustaa, kannattaa ja vahvistaa. (MOT Gummerus Uusi suomen kielen sanakirja 1.0 2010).

Sosiaalinen tuki käsitteenä vakiintui käyttöön 1970-luvulla (Kumpusalo 1991, 13). Vakiintumisesta huolimatta käsite on edelleen monimuotoinen, eikä sille ole löydetty yksiselitteistä määritelmää. Määrittely on koettu hankalaksi, koska sosiaaliseen tukeen liittyy voimakas subjektiivinen, kokemuksellinen ulottuvuus. Käsitteen määrittelyssä on eroja lähestymistavoissa ja sisällöllisissä painotuksissa. Yhteistä määrittelyille on kuitenkin se, että sosiaalinen tuki nähdään ihmisten välisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvänä. (Haukka-Wacklin & Metteri 2006, 55.)

Cobbin (1976) mukaan sosiaalisen tuen ytimenä pidetään sen stressiä vähentävää vaikutusta, joka vaikuttaa myönteisesti ihmisen sosiaaliseen, psyykkiseen tai fyysiseen hyvinvointiin (Viljamaa 2003, 25). Tutkimuksissa sosiaalinen tuki on yhdistetty emotionaaliseen hyvinvointiin, mielenterveyden positiivisiin ulottuuksiin kuten onnellisuus, tyytyväisyys ja itseluottamus, itsetuntoon ja kohe-renssin eli yhteenkuuluvuuden tunteeseen. (Sohlman 2004, 49.) Sosiaalinen tuki voi olla suoraa henkilöltä toiselle tai epäsuoraa järjestelmän kautta annettua tukea. Pienyhteisöissä, esimerkiksi perheessä, sosiaalinen tuki on persoonallista ja vuorovaikutus on suoraa. Kuntatasolla sosiaalisen tuen anto on kontrolloitua, joko välillistä tai välitöntä viranomaistyötä. Sosiaalisen tuen jakajat saavat tukea yhteiskunnalta ja kunnalta. (Kumpusalo 1991, 14.)

Tuen vaikuttavuuden ja tehokkuuden edellytyksenä voidaan pitää sen oikeaa ajoitusta. Tuen tulisi olla saatavilla silloin kun tuettavan omat voimavarat ovat vähissä ja ulkopuolista tukea todella tarvitaan. Jos tukea ei ole saatavilla tarvittaessa, ongelmat saattavat monimutkaistua ja tuen tarve laajenee. (Kumpusalo 1991, 15–17.) Sosiaalinen tuki liittyy ihmisten elämäntilanteiden muutospotentiaaliin ja ihmisten valmiuteen tehdä itseään ja läheisiään koskevia ratkaisuja (Kinnunen 1999, 102–103).

Sosiaalisen tuen määrittely vaihtelee kirjallisuudessa tutkijan mukaan jonkin verran. Nutbeam (1986) mukaan sosiaalinen tuki on yhteisöjen yksilöille ja ryhmille tarjoamaa apua, joka auttaa niitä selviytymään negatiivisista ja rasittavista elämäntapahtumista. Hänen mukaansa sosiaalinen tuki sisältää emotionaalisen, tiedollisen ja aineellisen tuen sekä palvelut. Sosiaalinen tuki on riippuvainen sekä yksilön halusta kuulua yhteisöön että yhteisön mahdollisuuksista tarjota apua. (Kumpusalo 1991, 13.)

Berkman (2000) puolestaan jakaa sosiaalisen tuen emotionaaliseen, välineelliseen, arvioivaan ja informatiiviseen tukeen. Emotionaalista tukea saa useimmiten luotettavilta ja läheisiltä ihmisiltä ja se on toisten antamaa rakkautta, huolenpitoa, sympatiaa ja ymmärrystä. Välineellistä tukea on konkreettinen apu, esimerkiksi työpanos tai raha. Arvioivaan tukeen kuuluu esimerkiksi päätöksenteossa auttaminen ja palautteen antaminen, ja informatiiviseen tukeen kuuluu neuvojen ja tietojen antaminen. (Sohlman 2004, 49.)

Kumpusalo (1991) puolestaan jakaa sosiaalisen tuen muodot viiteen eri luokkaan:

- Aineellinen tuki (esimerkiksi raha, tavara)
- Toiminnallinen tuki (esimerkiksi palvelu, kuljetus)
- Tiedollinen tuki (esimerkiksi neuvo, opastus)
- Emotionaalinen tuki (esimerkiksi empatia, kannustus)
- Henkinen tuki (esimerkiksi yhteinen aate, usko, filosofia)

(Kumpusalo 1991, 14.)

Kussakin sosiaalisen tuen muodossa on erotettavissa ainakin osittain tuen määrä ja laatu sekä tuen objektiivinen ja subjektiivinen luonne. Sosiaalisen tuen laatua arvioitaessa se on pääosin subjektiivisen arvioinnin varassa, kun taas tuen määrää voidaan mitata esimerkiksi rahassa. Aineellisessa tuessa ratkaiseva tekijä on määrä, kun taas muun tuen ratkaisevia tekijöitä ovat tuen laatu ja oikea-aikaisuus. (Kumpusalo 1991, 15–17.)

Tässä opinnäytetyössä sosiaalisen tuen nähdään koostuvan Kumpusaloa mukaillen kolmesta osa-alueesta: toiminnallinen, tiedollinen ja emotionaalinen tuki. Nämä kolme osa-aluetta toistuivat sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden vastauksissa.

3.2 Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteet

Etna-työn tarkoituksena on yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa tarjota apua syrjäytyneille ja syrjäytymisvaarassa oleville naisille nopean reagoinnin, asiakaslähtöisen työtteen ja yksilöllisen palveluohjauksen avulla (Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 25).

Etna-työn asiakastyön tavoitteet vuonna 2009:

- tavoittaa heikossa asemassa olevia asunnottomia/syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia naisia
- nopea reagointi tilanteeseen
- lievittää inhimillistä hätää
- tilanteen kartoittaminen
- asiakkaan perusturvallisuuden takaaminen; toimeentulo, asunto ja hyvinvointi
- tiedottaa oikeuksista ja mahdollisuuksista vaikeuksien kohdatessa
- madaltaa kynnystä hakea apua viranomaisilta tai Naisten Suojakodilta
- asiakkaiden palveluohjaus
- varhaisen tuen avulla ennaltaehkäistä mahdollinen laitosasuminen tai laitoshoido
- asiakkaan elämänlaadun parantaminen

Opinnäytetyössä käsitellään haastateltujen asiakkaiden ja kyselyyn vastanneiden yhteistyökumppaneiden kokemuksia Etna-työstä. Tutkimustuloksia peilataan sosiaalisen tuen käsitteeseen ja Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteisiin. Selkeyden vuoksi asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemukset käsitellään ensin omissa luvuissaan ja lopuksi tulokset kootaan yhteen Johdopäätökset-luvussa.

4 HAASTATELTUJEN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ETNA-TYÖSTÄ

Tutkimusaineisto koostuu neljän Etna-työn asiakkaan haastattelusta sekä kymmenen Etna-työn yhteistyökumppanin kyselylomakkeiden väittämien sekä avoimien kysymysten vastauksista. Tässä luvussa käsitellään haastateltujen kokemuksia Etna-työstä sosiaalisen tuen käsitteen ja Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteiden näkökulmista.

4.1 Asiakkaana Etna-työssä

Asiakkuuden alkutaipaleesta ja ensitapaamisesta oli jäänyt kaikille haastatelluille positiivinen mielikuva. Haastatellut kokivat saavansa apua ongelmiinsa ensitapaamisesta lähtien.

En mä olis niiden kanssa enää tekemisissä, et se oli niinku semmonen, sanotaan just kun ne (*työntekijät*) tuli niin se oli semmonen et oli niin helppo jutella. Sillai et se naksahi vaan kohdalleen et just se tunne että joku jaksaa kuunnella ja sit avittaa ja heittää niitä kun itte on vähän niinku laput silmillä. ”Leila”

Se (*ensitapaaminen*) oli hyvä, oikein hyvä. Silloin mä heti huomasin, että ne auttaa mua. ”Minna”

Etsivässä työssä tärkeä työkalu on oma persoona, ja työntekijöillä onkin suuri rooli heti asiakkuuden alusta alkaen. Työntekijän tulee olla muun muassa asialleen omistautunut, helposti lähestyttävä ja suvaitsevainen. (Etsivä työ 2007, 29–30.) Haastateltujen kokemukset Etna-työn työntekijöistä olivat positiivisia. Asiakkaiden kokemuksen mukaan työntekijät olivat asiakkaan elämässä merkityksellisiä. Yhden haastatellun mukaan tärkeintä Etna-työssä oli työntekijät. Lisäksi työntekijöitä pidettiin mukavina, vastaanottavaisina, välittävinä, ihastuttavina ja valoisina ihmisinä. Haastatellut kokivat, että työntekijöille oli helppo jutella ja heihin pystyi heti luottamaan.

Näki vilpittömästi että ne välittää ja haluaa apua antaa kunhan vaan ottaa vastaan niin asiat selviää. ”Leila”

Haastateltujen vastauksien perusteella Etna-työ koettiin epäbyrokraattisena matalankynnyksen palveluna. Yksi haastatelluista piti hyvänä asiana sitä, että palveluun ei tarvitse erityisesti hakea tai jonottaa. Eräs haastatelluista piti hyvänä asiana sitä, että Etna-työn asiakkuus ei vaadi ennalta määriteltyä tietynlaista problematiikkaa vaan apua saa monenlaisiin ongelmiin.

Se on hirveen hyvä, että siinä otetaan myös jos on mielenterveysongelmia ja vaikka nyt ei oo asunnotonkaan, niin silti voi saada apua, ettei välttämättä vaadita sitä, että pitää olla asunnoton. ”Tuula”

En oo ikinä tajunnutkaan miten voi tällöinen työmuoto löytyä johonka sä et oikeesti joudu tekeen hakemuksia tai jonottaa. Et se on semmoinen et tällanen apu pitäs ollakin että silloin kun se on oikein paha niin sä saat sitä oikein kunnolla ja nopeesti ja helposti kun tosiaan että soittelet tonne ympäri kylää ja mihkäs määhän nyt, sehän on aina että luukku toi ja toi. ”Leila”

Yhtenä Etna-työn työmuotona ovat tapaamiset asiakkaan kanssa. Haastatelluista saamiemme vastausten perusteella tapaamisia toteutettiin muun muassa asiakkaan kotona, kahvilassa tai Etna-työn toimistolla. Haastatelluista kävi ilmi, että tapaamisia sovittaessa ja niiden sisällössä otettiin huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Tapaamiset sovittiin joko asiakkaan tai Etna-työn työntekijän toimesta. Haastatellut kokivat saavansa tapaamisen sovittua nopealla aikataululla. Tapaamisten sisällöstä yksityiskohtaisempaa tietoa kappaleessa 4.2.

Tapaamisia on ollut, ainakin yks kerta viikossa, taikka sanovat että he tulevat. Eikä muuta sitten tarvinnutkaan. ”Minna”

Kysyttiin aina että sopiiko että me tullaan käymään ja ne tuli meillä käymään jos määhän olin yksin niin tuli ihan käymään ja kyselivät jotain. Jotain tarpeita tai ajankohtasta. ”Elisa”

Tutkimustulosten perusteella Etna-työ oli huomionnut myös asiakkaan perheeseen liittyvät ongelmat. Kolme haastatelluista toi esille saaneensa tukea läheisiään koskevissa huolissaan. Kolme haastatelluista kertoi saaneensa tukea lapsiinsa liittyvissä asioissa. Etna-työ oli auttanut yhden haastatellun läheistä hänen sairastuttuaan.

Lapsen koululla oli sellanen kokous niin ne oli sielläkin mukana että lapsen asioissa myös. ”Elisa”

Yhteydenpidon asiakkaiden ja Etna-työn välillä koettiin toimivan hyvin. Kaikki haastatellut kokivat, että kynnystä yhteydenottoon Etna-työhön ei ollut asiakkuuden aikana. Kuitenkin kaksi haastatelluista pohti jopa sitä, että soittivatko he liian usein Etna-työn työntekijöille, ajatellen heillä olevan kiireitä muutenkin. Ne haastatellut, joiden asiakkuus oli jo päättynyt, kokivat, että voivat ottaa uudelleen yhteyttä Etna-työhön, mikäli tarvetta ilmenee. Yksi haastatelluista kertoi, että hänen yhteydenottoihinsa vastattiin nopeasti.

Ei mulla oo kynnystä yhtään. En mää oo kokenu sillai yhtään koska sitä vartenhan ne on. ”Tuula”

Mun täytyy se sanoo etten mä niitä voi sillai kun se on niiden työ, voi aina niille soittaa, että mä ajattelin, jos mää soitan niille liian paljon. ”Minna”

Ne yhteydenotot on tosi hyvin, ettei ne jää makaan tonne, jos laitan viestin että soittale se tapahtuu yleensä saman päivän aikana ja nyt kun ei oo mitään että ois pää lähtenyt tai mitään, niin mä en enää hätäile jos ei sieltä nyt soiteta parin tunnin sisään taikka se menee huomiselle ja sama sähköpostin kanssa että niihin tulee että huomaa että joku niitä oikeesti kattoo ja ottaa yhteyttä.”Leila”

Kysyttäessä huonoja puolia ja kehittämideoita Etna-työstä vain yksi haastatelluista toi esille yhden kokemansa epäkohdan. Haastateltu mainitsi, että olisi toivonut enemmän palautetta omista ajatuksistaan ja pohdinnoistaan.

Jos mää puhuin jotain tai jotenkin niin ois voinu mää oletin että mää saan jotain palautetta, mut se niinku jäi sillai vaan että mää saatoin sitten ajatella ihan väärääkin niinku. Että asiat on nyt niin tai näin vaikei ne oikeesti ollukkaan. ”Elisa”

Muut haastatellut olivat kaikin puolin tyytyväisiä Etna-työstä saamaansa tukeen, eivätkä osanneet sanoa huonoja puolia tai kehitettävää Etna-työhön liittyen.

4.2 Tapaamisista sosiaalista tukea

Haastatellut Etna-työn asiakkaat olivat tutkimustulosten mukaan saaneet monipuolisesti emotionaalista, tiedollista sekä toiminnallista tukea asiakkaan tarpeista lähtöisin toteutetuissa tapaamisissa. Emotionaalinen tuki opinnäytetyössämme on esimerkiksi tapaamisissa toteutunutta keskustelua, empatiaa, kannustusta, luottamusta ja kuuntelemista. Sosiaalisen tuen muodoista emotionaalinen tuki ilmeni tärkeimpänä saatuna tukena. Kaikki haastatellut kertoivat keskustelun olleen merkittävä Etna-työstä saatu apu. Kysyttäessä mikä on ollut tärkeintä Etna-työssä, kaksi haastatelluista kertoi sen olleen keskustelun ja yksi hyväksynnän, ymmärryksen sekä kuulluksi ja nähdyksi tulemisen. Haastatteluaineistosta nousi esille myös kannustus.

Sitten mää tukeuduin ja vähän enemmänkin puhuin niinku sitten myöhemmin niinku jostain semmosista mikä mulle nousi niinku jotenki pintaan. ”Elisa”

Varmaan se että tuli kuulluksi ja nähdyksi, ettei mitään sellasta moralisointia, eikä ylenkatsomista. – – – Se että vaikka kuinka oli ryssinyt, joku kuitenkin vielä antaa mullekin armon ja hyväksyy ja haluaa auttaa mua, ettei oo sellanen että sitä saa mitä tilaa, mitäs siinä ruikutat. ”Leila”

Toiminnallinen tuki opinnäytetyössämme on esimerkiksi palvelua (soitot viranomaisille), kyydin tarjoamista tai viriketoimintaa. Kaksi haastatelluista nosti esille viriketoiminnan tärkeänä koettuna tukena. Viriketoimintaa olivat muun muassa liput kesäteatteriin ja retki luonnonpuistoon.

Tämmönen ihan käytännön juttu. Viime kesänä se oli tosi kiva yllätys kun (*työntekijä*) soitti mulle että kiinnostaisko sua lähteä kesäteatteriin että heillä on lippuja sinne. – – Just tämmösiä mukavia ylläreitä kun tietää että varat on mitkä on. – – Että tuntee että joku sen verta tykkää musta kuitenkin, että aattelee että se varmaan ois hyvä mieli kun se pääsis. ”Leila”

Yksittäisinä toiminnallisen tuen muotoina haastatellut mainitsivat soitot viranomaisille, aikojen varauksen esimerkiksi lääkärille, kyydin tarjoamisen, kodin laiton; esimerkiksi siivouksen ja hankinnat sekä muuttoavun.

Saatiin se koti kuntoon ja siellä tehtiin sellanen raivaus/siivoustyö sillo ja hankittiin toi pölynimuri ku sitä ei ollu. ”Elisa”

Tiedollinen tuki opinnäytetyössämme on esimerkiksi neuvontaa, ohjausta ja paperiasioiden hoitamista. Haastatelluista kaksi mainitsi paperiasioiden hoitamisen yhtenä avun saannin muotona. Haastatelluista yksi mainitsi saaneensa ohjausta ja neuvontaa hänelle kuuluvista palveluista.

Ne kyseli et ooksää nyt ne paperit, kun mää lähin sillo (*ulkomaille*), et ne vähän mun kans katto niitä papereita. ”Tuula”

Kaikki haastatellut kokivat Etna-työn tärkeänä itselleen. Haastatellut kokivat Etna-työn auttaneen asioiden etenemisessä ja kaiken toimineen hyvin heidän ja Etna-työn välillä. Kaksi haastatelluista toi esille, että selviytyminen haastavassa elämäntilanteessa olisi ollut paljon vaikeampaa ilman Etna-työstä saatua tukea. Kaksi haastatelluista kertoi saaneensa tukea Etna-työltä myös ennaltaehkäisevästi ennen tilanteen pahenemista.

Emmä usko että mulla asiat tässä mallissa olis, ja just tää että tietää että jos jotain tulee, vaikka ei oltais oltu pariin kuukauteen mitään, niin siitä huolimatta, mä tiedän jos tulee joku tämmönen tilanne niin aina voi soittaa. Se ei pääse lipsahtaan, että se menis ihan käsistä se homma. ”Leila”

Että mä olisin ihan nääntynyt siihen, jos ei niitä olisi ollut. ”Minna”

Haastatteluaineistosta selviää, että haastatellut saivat tukea Etna-työstä sosiaalisen tuen eri muotojen kautta monipuolisesti ja yksilöllisesti asiakkaan tarpeesta lähtien. Emotionaalinen tuki korostui tärkeimpänä sosiaalisen tuen muotona.

4.3 Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteiden toteutuminen

Haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteet ovat toteutuneet kaikilta osin ja tavoitteet sekä asiakkaan kokemukset kohtasivat. Etna-työn vuoden 2009 asiakastyön tavoitteissa näkyivät myös sosiaalisen tuen eri muodot. Tulosten perusteella Etna-työ oli reagoi-
nut ja kartoittanut asiakkaiden tilanteet nopeasti, tiedottanut asiakkaita heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan sekä madaltanut kynnystä hakea apua muista palveluista. Etna-työ oli myös tarjonnut ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea sekä auttanut asiakkaitaan palveluohjauksen keinoin. Etna-työ on näin ollen lievittänyt asiakkaiden inhimillistä hätää ja parantanut asiakkaiden elämänlaatua.

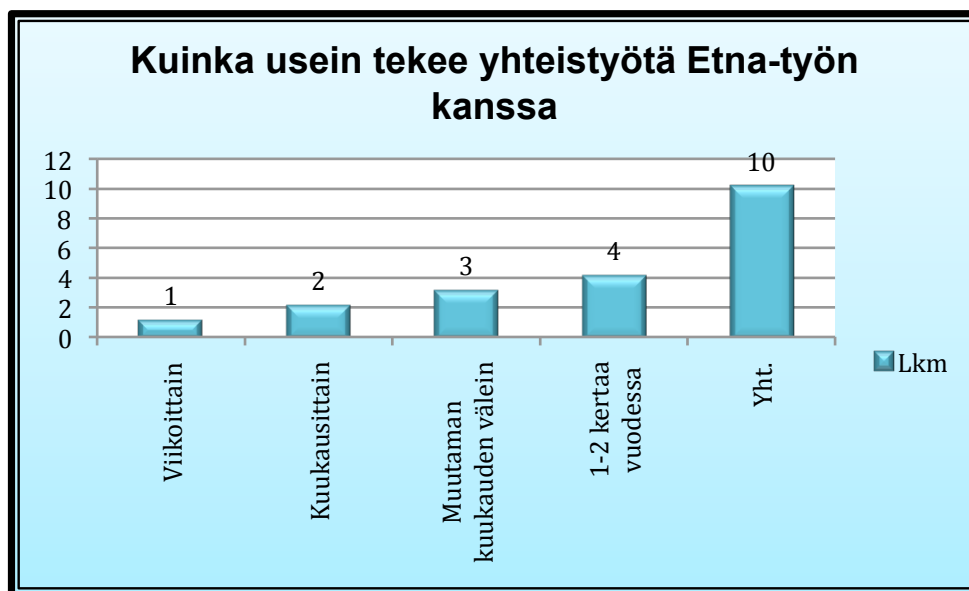
5 YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN KOKEMUKSIA ETNA-TYÖSTÄ

Tässä luvussa käsitellään Etna-työn yhteistyökumppaneiden kokemuksia Etna-työstä ja heidän ja Etna-työn yhteisten asiakkaiden saamaa tukea sosiaalisen tuen näkökulmasta.

5.1 Monimuotoinen ja toimiva yhteistyö

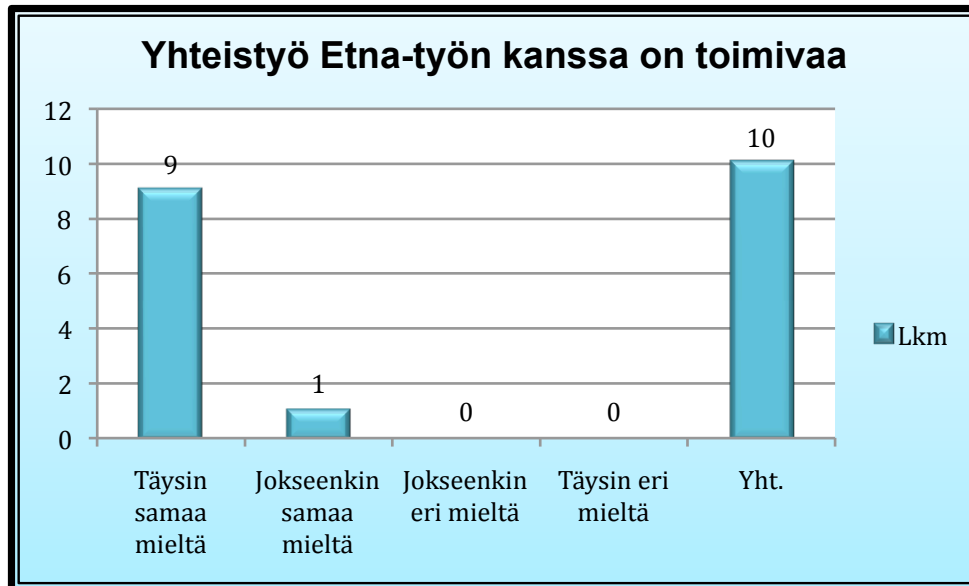
Saamiemme vastausten perusteella yhteistyö Etna-työn ja yhteistyökumppaneiden välillä oli hyvin monimuotoista; Etna-työ oli ollut apuna muun muassa asiakkaiden palveluihin ohjaamisessa, kriisitilanteissa sekä auttanut asiakkaita toteuttamaan yhteisissä neuvotteluissa tehtyjä suunnitelmia. Yhteiset asiakkaat olivat esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmaisia, maahanmuuttajia, asunnottomia sekä lastensuojelun asiakkaita.

Etna-työ on ollut mukana asiakastapaamisissa, ja auttanut asiakasta toteuttamaan tapaamisilla tehtyjä suunnitelmia. Etna-työ on myös toiminut asiakkaitten henkisenä tukena, ja auttanut asiakasta etenemään pikku hiljaa kriisin jälkeen jottei muutos tunnu liian ”suurelta palalta haukata”.
Vastaaja 2



KUVIO 1. Yhteistyön määrä

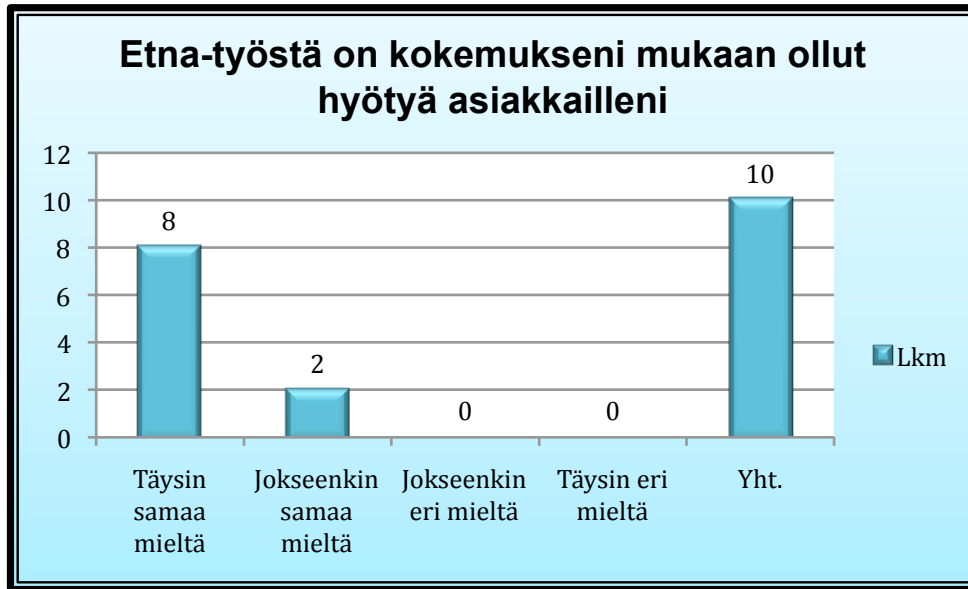
Kuten kuviosta yksi näemme, yhteistyön määrä oli vaihtelevaa. Kyselyyn osallistuneista yhteistyökumppaneista neljä teki Etna-työn kanssa yhteistyötä 1-2 kertaa vuodessa. Muutaman kuukauden välein yhteistyötä teki kolme, kuukausittain kaksi ja viikoittain yksi yhteistyökumppani.



KUVIO 2. Yhteistyön toimivuus

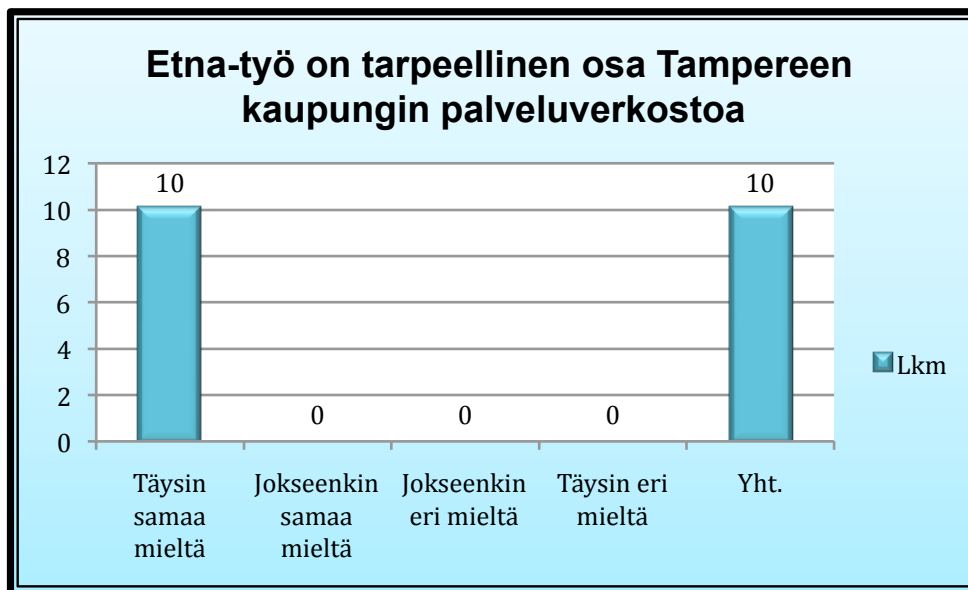
Yhteistyökumppaneista kaikki olivat sitä mieltä, että yhteistyö Etna-työn kanssa on toimivaa. Yhdeksän vastaajaa oli täysin samaa mieltä ”yhteistyö Etna-työn kanssa on toimivaa” - väittämän kanssa ja yksi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Yhtenä yhteistyön toimivuuteen vaikuttavana tekijänä voi olla Etna-työn työntekijöiden helppo tavoitettavuus. Kysyttäessä työntekijöiden tavoitettavuuden helppoudesta kaikkien vastaajien mielestä Etna-työn työntekijät olivat helposti tavoitettavissa. Seitsemän vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja kolme jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Etna-työn työntekijät ovat helposti tavoitettavissa” kanssa. Kyselylomakkeen avoimissa vastauksissa yhteistyökumppanit määrittivät Etna-työn työntekijät sitoutuneiksi, ammatillisiksi ja helposti lähestyttäviksi. Lisäksi kiitettiin arvokkaasta työstä ihmisten hyväksi. Työntekijöiden tapa toimia vaikuttaa mahdollisuuksiin tehdä hyvää yhteistyötä.

5.2 Etna-työ on tarpeellinen osa Tampereen kaupungin palveluverkosta



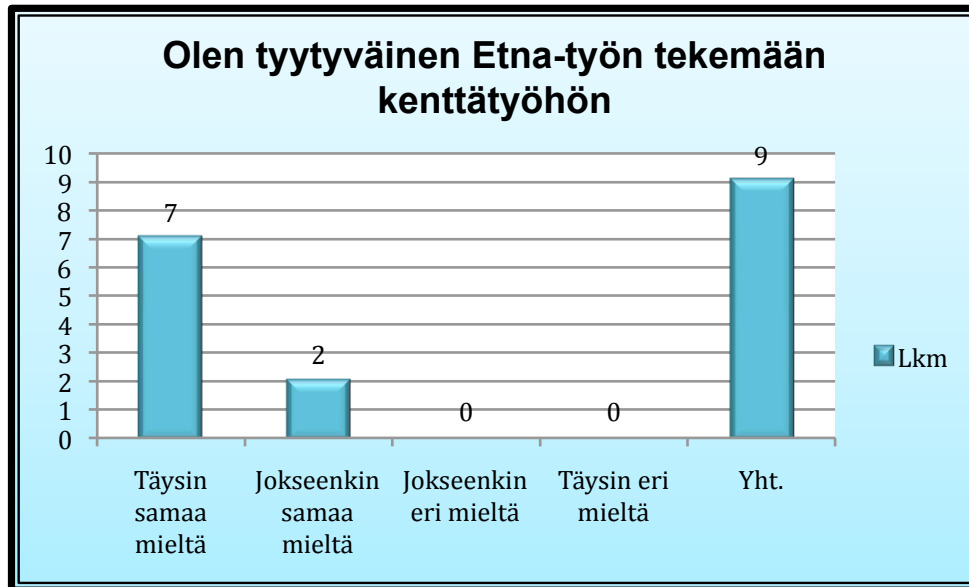
KUVIO 3. Hyöty asiakkaille

Kaikki kyselyyn osallistuneet yhteistyökumppanit pitivät Etna-työtä hyödyllisenä asiakkailleen. Kahdeksan vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja kaksi vastaajaa jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Etna-työstä on kokemukseni mukaan ollut hyötyä asiakkaileni” kanssa.



KUVIO 4. Etna-työn tarpeellisuus

Kaikki kyselyyn osallistuneista yhteistyökumppaneista pitivät Etna-työtä tarpeellisenä osana Tampereen kaupungin palveluverkosta. Kaikki vastaajista olivat täysin samaa mieltä väittämän ” Etna-työ on tarpeellinen osa Tampereen kaupungin palveluverkosta” kanssa.



KUVIO 5. Tyytyväisyys Etna-työhön

Yhteistyökumppanit olivat tyytyväisiä Etna-työn tekemään kenttätyöhön. Seitsemän vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja kaksi jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Olen tyytyväinen Etna-työn tekemään kenttätyöhön” kanssa. Yksi kyselyyn osallistuneista oli jättänyt vastaamatta tähän väittämään. Yhteistyökumppaneiden avoimissa vastauksissa liittyen Etna-työn tekemään (kenttä)työhön tuli esille valmius auttaa, varhainen puuttuminen ja akuuteissa ongelmissa auttaminen ilman ajanvarausta.

Etna-työ ei ole pyrkinyt korvaamaan mitään jo olemassa olevaa palvelua, mikä voi omalta osaltaan vaikuttaa siihen, että palvelu koetaan tarpeellisenä osana Tampereen kaupungin palveluverkosta. Etna-työ tarjoaa ainutlaatuisia palveluita, jotka ovat tutkimustulosten mukaan nähty tarpeellisina ja asiakkaita auttavina.

5.3 Etna-työn tarjoama tiedollinen tuki auttanut yhteisiä asiakkaita

Kyselyyn osallistuneiden Etna-työn yhteistyökumppaneiden mielestä heidän ja Etna-työn yhteiset asiakkaat olivat saaneet monipuolista tukea asiakkaan tarpeista lähtien. Sosiaalisen tuen muodoista yhteistyökumppaneiden vastauksissa korostui tiedollinen tuki. Kuusi yhteistyökumppania mainitsi Etna-työn tarjoaman neuvonnan ja ohjauksen olleen hyödyksi asiakkaille. Neuvontaan viitattavia termejä olivat esimerkiksi tilannekartoitus, palveluohjaus, auttaminen asioiden hoidossa. Neljän vastaajan asiakkaat olivat saaneet Etna-työstä apua asumiseen liittyvissä ongelmissa, kuten asunnon hakemisessa. Kaksi vastaajista mainitsi asiakkaiden saaneen tukea taloudellisten asioiden selvittelyyn.

Emotionaaliseen tukeen liittyen neljä yhteistyökumppania kertoi asiakkaidensa hyötyneen tukikeskusteluista ja niistä saadusta henkisestä tuesta. Vastauksissa esille tulivat myös asiakkaan rinnalla kulkeminen ja kokemus välittämisestä.

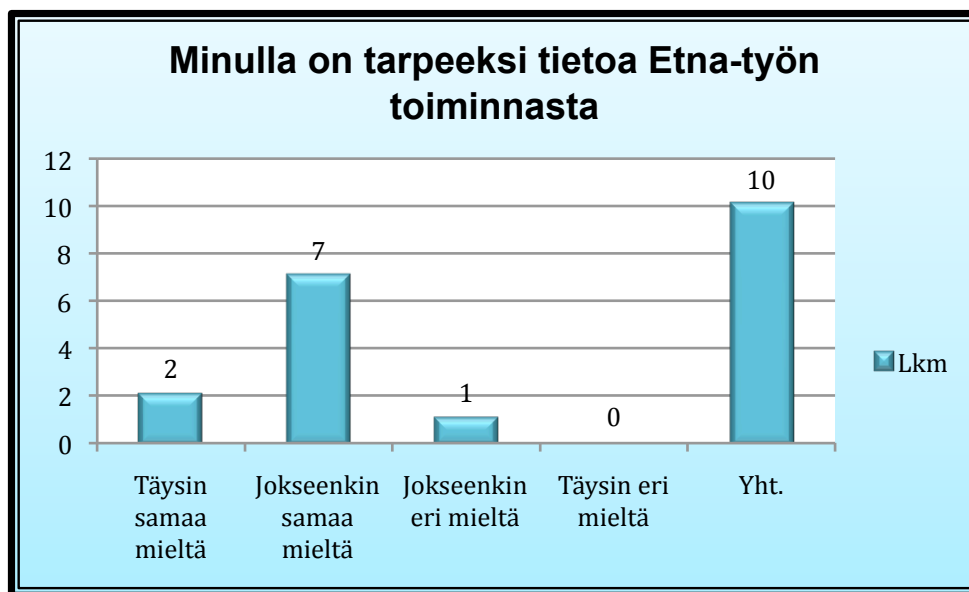
(Asiakkaat) saaneet elämän syrjästä kiinni ja kokemuksen että joku vielä välittää. Vastaaja 5

Toiminnalliseen tukeen liittyen yhteistyökumppaneista kolme kertoi asiakkaidensa saaneen apua hoitoonohjauksessa ja paikalle viemisessä. Muista toiminnallisen tuen muodoista mainittiin viriketoiminta ja muuttoapu.

Yhteistyökumppaneiden vastauksissa tuli esille kaikki tässä opinnäytetyössä käyttämämme sosiaalisen tuen muodot. Kuitenkin tiedollista tukea oli yhteistyökumppaneiden kokemuksen mukaan tarjottu yhteisille asiakkaille eniten. Tiedollisen tuen korostuminen yhteistyökumppaneiden vastauksissa saattaa johtua siitä, että se on helposti havaittavissa myös silloin, vaikkei itse ole tuen kohteena. Puolestaan emotionaalisen tuen subjektiivinen kokemus vaikeuttaa ulkopuolisen havainnointia emotionaalisen tuen saamisesta.

5.4 Kehittämisideoita Etna-työhön yhteistyökumppaneilta

Kysyttäessä miten Etna-työtä voitaisiin kehittää, kolme vastaajaa antoi oman ehdotuksensa. Yksi vastaajista ehdotti kriisiosaston perustamista naisille. Toinen vastaajista toivoi tiedottamisen lisäämistä, lisää yhteistyötä esimerkiksi A-Killan Tampereen eri kaupunginosien tupien kanssa ja Etna-työtä tehtävän näkyvämmäksi asiakkaille, jotta heidän olisi helpompi ohjautua toimintaan. Kolmas vastaajista toivoi Etna-työn toiminnasta pidettävän jonkinlaisen esityksen, johon kutsuttaisiin työntekijöitä eri organisaatioista.



KUVIO 6. Tieto Etna-työstä

Väittämän ”Minulla on tarpeeksi tietoa Etna-työn toiminnasta” vastauksissa esiintyi vaihtelevuutta, kuitenkin suurin osa oli väittämän kanssa samaa mieltä. Seitsemän vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, kaksi vastaajaa täysin samaa mieltä ja yksi jokseenkin eri mieltä. Kyseisen väittämän vastauksista voidaan havaita myös kehittämisideoissa esille tullut lisätiedon tarve liittyen Etna-työn toimintaan.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Etna-työstä kokonaisvaltaista tukea asiakkaille

Opinnäytetyömme tutkimustehtävänä oli selvittää, minkälaista tukea asiakas on saanut Etna-työstä. Tarkoituksena oli myös selvittää Etna-työhön liittyviä kokemuksia asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden kertomana, heidän omiin kokemuksiinsa perustuen.

Kokonaisuudessaan voimme todeta, että sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden kokemuksen mukaan Etna-työtä pidetään tarpeellisena ja hyödyllisenä. Tutkimustulosten perusteella Etna-työn vahvuutena ovat epäbyrokraattisuus ja mahdollisuus nopeaan reagointiin, jotka tulivat esille sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden vastauksissa. Saamiemme vastausten perusteella Etna-työn epäbyrokraattisuus näkyy siinä, että palveluun ei tarvitse jonottaa tai hakea, eikä asiakkaalla tarvitse olla jotain tiettyä ongelmaa. Tutkimustulosten perusteella yhtenä Etna-työn vahvuutena ovat myös työntekijät. Sekä haastatellut että yhteistyökumppanit kokivat työntekijät helposti lähestyttävänä, sitoutuneina ja ammatillisina.

Haastateltujen asiakkaiden kokemuksen mukaan ilman Etna-työn tarjoamaa tukea heidän selviytymisensä haastavassa elämäntilanteessa olisi ollut vaikeampaa. Tutkimustuloksista selviää Etna-työn tukevan asiakkaitaan monimuotoisesti asiakkaan tarpeista lähtien. Jokaisella haastatellulla naisella oli omat syynsä tulla Etna-työn asiakkaaksi. Huolimatta syistä ja tuen tarpeista kaikki haastatellut kokivat saaneensa tukea juuri omiin tarpeisiinsa.

Yksi haastatelluista toi esille kokemansa epäkohdan. Haastateltu olisi halunnut enemmän palautetta omista ajatuksistaan ja pohdinnoistaan. Etsivän työn yhtenä lähtökohtana on kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on oikeus ja vastuu tehdä valintoja omaan elämäänsä liittyen yhdessä etsivän työn työntekijän kanssa. Etsivän työn työntekijän tulee hyödyntää omaa koulutustaan, jotta voi luoda asiakkaan kanssa näkemyksen tarjolla olevista vaihto-

ehdoista, joista asiakas itse tekee omaan tilanteeseensa sopivia valintoja ja päätöksiä. Toiset ihmiset ehkä odottavat työntekijältä ”valmiita vastauksia”, joiden antaminen ei taas ole etsivän työn tarkoitus. (Etsivä työ 2007, 18–19.)

Tutkimustulosten mukaan Etna-työ on tarjonnut asiakkailleen monipuolisesti sosiaalista tukea ja sen kolmea eri muotoa: emotionaalista, tiedollista ja toiminnallista tukea. Haastateltujen asiakkaiden vastauksissa korostui emotionaalinen tuki. Usein ajatellaan, että emotionaalista tukea saadaan perheeltä ja läheisiltä ihmisiltä (Kumpusalo 1991, 29; Sohlman 2004, 49). Kenties haastatelluilla asiakkailla ei ollut lähipiirissään ihmisiä, joilta he olisivat saaneet emotionaalista tukea ja Etna-työn työntekijöistä muodostui heille läheisiä ihmisiä, joilta he kokivat saaneensa emotionaalista tukea. Myös yhteistyökumppaneiden vastauksissa emotionaalinen tuki tuli esille, mutta ei niin vahvana kuin haastateltujen. Yhteistyökumppaneiden vastauksissa korostui puolestaan tiedollinen tuki. Tämä saattaa johtua emotionaalisen tuen luonteeseen kuuluvasta subjektiivisesta kokemuksesta. Yhteistyökumppanin näkökulmasta voi olla vaikeaa havaita asiakkaan kokemaa emotionaalista tukea. Tiedollinen tuki taas on helpommin havaittavissa myös yhteistyökumppanin näkökulmasta vaikka tuen saajana onkin ollut asiakas. Opinnäytetyössä tuli ilmi sosiaalisen tuen eri muotojen vaikutus toisiinsa. Esimerkiksi saadessaan toiminnallista tukea (teatteriliput), asiakas saattaa kokea myös emotionaalista tukea (tunne, että joku välittää). Tämä toi meille haasteita sosiaalisen tuen eri muotojen lokerointiin.

Sosiaalista tukea tulisi olla saatavilla silloin kun tuettavan omat voimavarat ovat vähissä ja ulkopuolista tukea todella tarvitaan. Jos tukea ei ole saatavilla tarvittaessa, ongelmat saattavat monimutkaistua ja tuen tarve laajenee. (Kumpusalo 1991, 15–17.) Tutkimustulosten mukaan Etna-työ pystyy tarjoamaan ennaltaehkäisevää tukea ennen kuin tuen tarve laajenee ja ongelmat suurenevat. Toisaalta Etna-työ tukee asiakkaitaan myös kriisitilanteissa ja ongelmien ollessa jo suurempiakin. Yksi yhteistyökumppaneista kuvasikin Etna-työn avulla asiakkaan pysyvän kiinni elämänsyryssä. Sosiaalisen tuen ytimenä pidetään sen stressiä vähentävää vaikutusta, joka vaikuttaa myönteisesti ihmisen sosiaaliseen, psyykkiseen tai fyysiseen hyvinvointiin (Viljamaa 2003,25). Etna-työ pystyy tukemaan asiakkaitaan kokonaisvaltaisesti tarjoamalla monipuolista sosiaalista tukea.

Emotionaalinen tuki	Toiminnallinen tuki	Tiedollinen tuki
<ul style="list-style-type: none"> • Keskustelu • Empatia • Luottamus • Kuuntelu • Kannustus • Hyväksyntä • Ymmärrys • Henkinen tuki • Rinnalla kulkeminen • Kokemus välittämisestä • Kuulluksi/nähyksi tuleminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Muuttoapu • Kodin laitto • Viriketoiminta • Hoitoonohjaus • Kyydin tarjoaminen • Soitot viranomaisille 	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjaus • Neuvonta • Paperiasiat • Palveluohjaus • Asuntoasioiden selvittely • Taloudellisten asioiden selvittely

KUVIO 7. Etna-työstä saatu sosiaalinen tuki

Kyselyyn osallistuneet Etna-työn yhteistyökumppanit olivat tyytyväisiä Etna-työn kanssa tehtävään yhteistyöhön. Kyselyyn osallistuneiden yhteistyökumppaneiden mielestä Etna-työ on tarpeellinen osa Tampereen kaupungin palveluverkostoa. Kuitenkin yhteistyökumppaneiden vastauksissa oli hieman ristiriitaa liittyen tietoon Etna-työn toiminnasta ja Etna-työn tarpeellisuudesta osana Tampereen kaupungin palveluverkostoa. Yksi yhteistyökumppani toi esille, että hänellä ei ole riittävästi tietoa Etna-työn toiminnasta, mutta kuitenkin kaikki yhteistyökumppanit pitivät Etna-työtä tarpeellisena työmuotona. Kaikki vastaajat osasivat kuvata, miten Etna-työ oli auttanut heidän yhteisiä asiakkaitaan, joten ehkä tietoa kaivataan lisää Etna-työn tekemästä työstä, joka jää yhteistyön ulkopuolelle. Vastausten perusteella yhteistyökumppaneilla on siis ollut tarpeeksi tietoa arvioidakseen Etna-työn tarpeellisuutta osana Tampereen kaupungin palveluverkostoa.

Etna-työn kehittämiskohteiksi saimme vastauksia Etna-työn yhteistyökumppaneilta. Kehittämiskohteeksi ehdotettiin kriisiosaston perustamista naisille. Kriisiosaston perustaminen Ray:n rahoittamana on ollut esillä Etna-työn vuoden 2009 toimintasuunnitelmassa, mutta ainakaan toistaiseksi kriisiosastoa ei ole

perustettu (Etna-työn toimintasuunnitelma 2009). Toisena kehittämiskohteena mainittiin Etna-työn tekemistä näkyvämmäksi asiakkaille ja eri organisaatioiden työntekijöille. Tämän toteuttamiseksi voisi Etna-työstä tiedottaa laajemmin eri organisaatioille, esimerkiksi jakamalla tiedotteita Etna-työstä tai mahdollisuuksiensa mukaan esittelemällä työtä paikanpäällä organisaatioissa. Organisaatioiden työntekijöiden kautta tieto kulkisi mahdollisille uusille asiakkaille. Asiakkaiden tavoittamiseksi myös etsivän työn määrää voisi lisätä entisestään. Koemme, että yhden työparin voimin tämä olisi kuitenkin haasteellista, sillä etsivään työhön käytetty aika olisi pois jo asiakkaina olevilta. Jotta sekä etsivän työn lisääminen että laadukkaan asiakastyön säilyttäminen olisi mahdollista, ihanteellista olisi toisen työparin palkkaaminen. Työn kehittäminen vaatii usein rahoituksen, jonka saaminen etenkin taloudellisen taantuman jälkeen on vaikeaa. Tampereen kaupungin talousarvion vuoden 2011 yhtenä painopisteenä on ennaltaehkäisevän työn lisääminen, joten kenties ennaltaehkäisevään työhön panostetaan tulevaisuudessa rahallisesti entistä enemmän (Tampere-talousarvio 2011).

Johdannossa olemme tuoneet esiin syrjäytymisen ja syrjäytymisen ehkäisyn 2000-luvun puheenaiheena. Etna-työn tavoitteena on tavoittaa heikossa asemassa olevia asunnottomia tai syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia naisia. Etna-työ pyrkii ehkäisemään syrjäytymiskehitystä nopean reagoinnin, asiakaslähtöisen työtteen ja yksilöllisen palveluohjauksen avulla. (Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 24–26.) Tutkimustulosten mukaan Etna-työn avulla on mahdollista ehkäistä syrjäytymistä etsivän ja ennaltaehkäisevän työn avulla.

6.2 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyöprosessin edetessä loppua kohden meille tuli mieleen joitakin jatkotutkimusaiheita Etna-työhön liittyen. Opinnäytetyömme oli ensimmäinen Etna-työtä käsittelevä tutkimus. Etna-työtä ja sen vaikuttavuutta ja merkitystä asiakaille, heidän elämäänsä, ja syrjäytymisen ehkäisyyn olisi mielenkiintoista tutkia laajemminkin. Laajemman tutkimuksen tuloksia olisi mahdollista hyödyntää yhteiskunnallisessa keskustelussa ja tehdä etsivää ja ennaltaehkäisevää työtä ja sen merkitystä näkyvämmäksi. Kokemuksemme mukaan myös yleisellä tasolla erityisesti etsivää työtä Suomessa ja sen merkitystä on tutkittu melko vähän. Toisena jatkotutkimusaiheena näkisimmekin kokoavan tutkimuksen etsivästä työstä Suomessa. Mielenkiintoista olisi myös perehtyä etsivään ja ennaltaehkäisevään työhön työntekijöiden näkökulmasta esimerkiksi kartoittaen työn haasteita ja mahdollisuuksia.

7 OMA ARVIO OPINNÄYTETYÖSTÄ

7.1 Metodologiset valinnat

Opinnäytetyömme oli meille molemmille ensimmäinen kosketus tutkimuksen maailmaan. Näin ollen opinnäytetyöprosessi toi tullessaan monia haasteita ja sitä kautta oppimisen kokemuksia. Opinnäytetyöprosessimme alkoi tutustumisella Etna-työhön käytännössä. Käytännön tutustumisesta saimme henkilökohtaisen kokemuksen Etna-työn toteuttamisesta, joka kasvatti innostusta opinnäytetyön tekemiseen.

Valitsimme teemahaastattelun toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi, koska halusimme tietää asiakkaiden henkilökohtaisia kokemuksia omin sanoin kerrottuna. Koimme, että saimme opinnäytetyöhömmme tarvittavaa aineistoa teemahaastattelun avulla. Jälkeenpäin pohdimme, olisiko jokin toinen haastattelumuoto ollut helpompi toteuttaa kokemattomina haastattelijoina, mutta mielestämme suoriuduimme haastatteluista suhteellisen hyvin. Asiakkaiden haastattelut toteutimme yhdessä. Haastattelutilanteissa päävastuu haastattelun etenemisestä ja toteuttamisesta oli toisella, ja toinen toimi havainnoijana ja teki tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Mielestämme yhdessä toteutetut haastattelut olivat hyvä valinta, sillä koimme, että haastateltuja ei haitannut kahden haastattelijan läsnäolo, ja toisella haastattelijalla oli mahdollisuus tarkentaviin kysymyksiin. Tosin haastatteluaineistoja litteroidessa huomasimme kohtia, joissa haastatteliija olisi voinut tehdä enemmänkin tarkentavia kysymyksiä. Haastattelujen nauhoittamiseen kysyimme asiakkailta luvan etukäteen, mutta selvästi haastattelujen nauhoitus aiheutti jännitystä osassa haastatelluista. Esimerkiksi eräs haastateltu kertoi haastattelun päättymisen jälkeen paljon asioita elämästään, joita olisimme voineet hyödyntää opinnäytetyössämme.

Toisena aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössämme oli Etna-työn yhteistyökumppaneille suunnattu postitse lähetetty kyselylomake. Pohdimme sopivaa aineistonkeruumenetelmää yhteistyökumppaneiden kohdalla pitkään. Vaihtoeh-

tona kyselylomakkeelle punnitsimme haastatteluja. Opinnäytetyölle varatun ajan puitteissa emme olisi ehtineet toteuttaa haastatteluja, joten päädyimme kyselylomakkeeseen. Otimme yhteistyökumppaneihin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse ennen kyselylomakkeen lähettämistä, mikä mielestämme saattoi lisätä motivaatiota vastaamiseen. Lähetimme lomakkeita kaksitoista kappaletta, joista saimme takaisin kymmenen. Olemme näin ollen tyytyväisiä vastausprosenttiin (83 %). Koemme, että onnistuimme tekemään kyselylomakkeesta selkeän, sopivan pituisen ja kiinnostavan. Kyselylomakkeen avoimet vastaukset tuottivat opinnäytetyössämme tarvitsemiamme yhteistyökumppaneiden henkilökohtaisia kokemuksia Etna-työstä. Kuitenkaan emme voi olla varmoja siitä, että kyselyyn vastanneet yhteistyökumppanit ovat ymmärtäneet kysymykset tarkoittamallamme tavalla. Kyselylomakkeen heikkoutena pidetään myös sitä, että ei voida varmasti tietää, miten hyvin vastaajat ovat perillä asiasta, josta kysymyksiä esitettiin (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Analysoimme aineiston aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen. Koimme analysointivaiheen todella haasteellisena, koska sisällönanalyysin tekeminen oli meille uutta. Menetelmään olisi ollut hyvä tutustua vielä enemmän ennen käytännössä soveltamista. Koimme, että opinnäytetyömme teoriaosuuden löytäminen aineistosta oli vaikeaa. Loppujen lopuksi olemme kuitenkin tyytyväisiä sosiaaliseen tukeen teoreettisena viitekehystenä. Kyselylomakkeiden suljetut vastaukset analysoimme käyttäen apuna Excel- ja Tixel- tietokoneohjelmia. Havaintomatriisiin avulla saimme opinnäytetyöhömmme selkeitä ja kuvaavia taulukoita.

Työnjako ja yhteistyö välillämme opinnäytetyötä tehdessämme toimivat hyvin. Neljä haastattelua toteutimme yhdessä; päävastuu näissä sekä haastattelujen litteroinnissa jakautui puoliksi. Teemahaastattelupohjan, saatekirjeen asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille suunnatun kyselylomakkeen teimme yhdessä. Analysoinnin ja teorian kirjoittamisen toteutimme myös yhdessä. Yhteistyöhön suurimman haasteen toi aikataulujen yhteensovittaminen. Mielestämme opinnäytetyön tekeminen parityöskentelynä on kuitenkin ollut antoisaa, koska se mahdollistaa keskustelun. Näkemyseroista käydyt keskustelut tuottivat työhömmme perusteltua ja pohdittua tekstiä.

7.2 Opinnäytetyön eettisyys

Vilka (2005) painottaa tutkimuksen tekemiseen liittyvää tutkimusetiikkaa eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijat käyttävät eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. (Vilka 2005, 29–31.) Kuulan (2006) mukaan tutkimusetiikka voidaan määritellä tutkijoiden ammattietiikaksi, joka määrittelee eettiset periaatteet, arvot, normit ja hyveet, joita tutkijoiden tulee noudattaa omassa ammatissaan (Kuula 2006, 23). Vaikka tutkimusaineistomme olikin melko pieni, pidimme tärkeänä toimia tutkimusetiikan mukaisesti.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan muodostavat ihmisoikeudet. Tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit sillä tavoin, että he pystyvät ne ymmärtämään. Osallistujien vapaaehtoisuus kuuluu tutkittavien suojaan; yksilöillä on oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää mukanaolonsa milloin tahansa tutkimuksen aikana, oikeus kieltää jälkikäteen itseään koskevan aineiston käyttö tutkimusaineistona ja oikeus tietää nämä oikeutensa. Tutkijan tehtävä on varmistaa, että antaessaan suostumuksensa osallistuja tietää, mistä tutkimuksessa on kyse. Oleellisena osana tutkittavien suojaan kuuluu se, että osallistujille ei aiheudu vahinkoa; heidän hyvinvointinsa on asetettava kaiken edelle, eikä tutkimuksen valmistuminen ole tärkein asia. Tutkimustietojen on oltava luottamuksellisia ja kaikkien osallistujien on jäätävä nimettömiksi. Tutkijan on oltava vastuuntuntoinen, hänen on noudatettava lupaamiaan sopimuksia, eikä tutkimuksen rehellisyyttä saa vaarantaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Ensimmäinen yhteydenotto haastateltuihin asiakkaisiin tapahtui Etna-työn työntekijöiden toimesta. Asiakkaille kerrottiin opinnäytetyöstä ja kysyttiin mahdollinen halukkuus osallistumiseen. Tämän jälkeen otimme itse yhteyttä niihin asiakkaisiin, jotka osoittivat halukkuutta antaa haastattelun. Kerroimme puhelimesa opinnäytetyön tavoitteista ja haastattelun toteuttamisesta. Tiesimme haastateltuihin ryhtyessä, että kysymämme asiat voivat olla vaikeita ja henkilökohtaisia, joten niistä kertominen vieraille ihmiselle voi olla haasteellista. Varsinaisissa haastattelutilanteissa kerroimme asiakkaille, että heillä on mahdollisuus kes-

keyttää haastattelu ja kertoa asioista juuri sen verran kuin haluaa. Lisäksi korostimme luottamuksellisuutta ja nimettömyyttä sekä sitä, että aineistoa ei tulla käyttämään muuhun tarkoitukseen kuin opinnäytetyöhön. Jätimme haastatelluille saatekirjeen yhteystietoinemme jälkikäteen mieleen tulevien asioiden tai kysymysten varalta.

Ensimmäinen yhteydenotto yhteistyökumppaneihin tapahtui puhelimitse tai sähköpostitse. Kerroimme opinnäytetyömme tavoitteet ja lyhyesti kyselylomakkeesta. Tämän jälkeen lähetimme kyselylomakkeen saatekirjeineen yhteistyökumppaneille. Saatekirjeessä tuli esille opinnäytetyömme tavoitteet, kyselyyn vastaavien nimettömyys sekä yhteystietomme mahdollisia kysymyksiä varten. Haastatelluille ja yhteistyökumppaneille kerroimme valmiin opinnäytetyön olevan luettavissa Etna-työn toimistolla alkuvuodesta 2011.

Tutkimusaineiston säilytimme opinnäytetyöprosessimme aikana ulkopuolisten ulottumattomissa. Tuhoamme haastatteluaineistot opinnäytetyön valmistuttua.

7.3 Opinnäytetyön luotettavuus

Yleensä tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään validiteetin (tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu) ja reliabiliteetin (tutkimustulosten toistettavuus) käsittein (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Validiteetti ja reliabiliteetti muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden (Vilkkä 2005, 161). Hirsjärven ym. (2009) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta edistää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Vilkan (2005) mukaan tutkimuksen luotettavuutta voivat heikentää satunnaisvirheet, eli esimerkiksi vastaaja ymmärtää vastatessaan asian eri tavalla kuin tutkija, tai tutkija tekee virheitä tallentaessaan tutkimusaineistoa. Tutkimuksen tavoitteiden kannalta virheiden vaikuttavuus ei välttämättä ole kovin suuri, tärkeintä on, että tutkija ottaa kantaa tutkimuksensa ilmeisiin satunnaisvirheisiin. (Vilkkä 2005, 162.)

Opinnäytetyöprosessimme aikana olemme kiinnittäneet huomiota tutkimuksen

luotettavuuteen. Olemme pyrkineet käyttämään mahdollisimman tuoretta kirjallisuutta ja uusimpia painoksia kirjoista. Tietyt käsitteet eivät muutu vuosien saatossa, joten olemme käyttäneet myös vanhempaa kirjallisuutta. Opinnäytetyössä olemme antaneet tarkan selostuksen tutkimuksen toteuttamisesta ja tutkineet tutkimustehtävässä määriteltyjä asioita. Olemme käyttäneet paljon suoria lainauksia, jotta asiakkaan mielipiteet tulisivat esille alkuperäisessä muodossaan. Edellä mainitut asiat lisäävät omilta osiltaan tutkimuksen luotettavuutta. Ilmeisiä satunnaisvirheitä emme ole havainneet opinnäytetyöprosessimme aikana, mutta kokemattomina tutkijoina pienet satunnaisvirheet ovat saattaneet jäädä meiltä huomaamatta.

Opinnäytetyömme on mahdollista toistaa samanlaisena, mutta tuloksissa saataisi ilmetä vaihtelevuutta. Tutkimusaineisto sisältää haastateltujen sekä yhteistyökumppaneiden yksittäisiä ja henkilökohtaisia kokemuksia Etna-työstä. Näin ollen tulokset eivät ole yleistettävissä koko Etna-työn asiakaskuntaa ja yhteistyökumppaneita koskeviksi, mutta niitä voidaan kuitenkin pitää luotettavina. Tutkimustuloksemme perustuvat ihmisten henkilökohtaisiin kokemuksiin, joita ei mielestämme voi kyseenalaistaa. Vaikka haastattelimme Etna-työn vuoden 2009 46 asiakkaasta neljää, pidämme saamiamme tuloksia tärkeänä ja kuvaavana otoksena Etna-työn asiakaskunnasta.

Haluamme kiittää opinnäytetyöhömmä osallistuneita Etna-työn asiakkaita sekä yhteistyökumppaneita. Ilman heitä opinnäytetyön toteuttaminen ei olisi ollut mahdollista. Lisäksi kiitämme Etna-työn työntekijöitä, jotka antoivat meille mahdollisuuden perehtyä heidän tekemäänsä tärkeään työhön.

LÄHTEET

Aaltola J. & Valli R. (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: WS Bookwell Oy.

A-Klinikkasäätiö 2010. Tampereen A-Klinikkatoimi. Päivitetty 30.7.2010. Luettu 30.11.2010. <http://www.a-klinikka.fi/tampere/index.html>

ECTS-kompetenssit 2010. Päivitetty 31.8.2010. Luettu 29.11.2010. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amm_k_tutkinto/ects_kompetenssit/

Etna-työn toimintasuunnitelma 2009.

Etsivä työ. Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa. Suuntaviivoja yhdenmukaisiin etsivän työn palveluihin. 2007. A-klinikkasäätiön raporttisarja nro 58.

Haukka-Wacklin T. & Metteri A. 2006. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Karjalainen V. & Vilkkumaa I. (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Helsinki: Stakes, 53-68.

Heikkilä T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Kinnunen P. 1999. Sosiaalinen tuki ja kolmas sektori. Teoksessa Hokkanen L., Kinnunen P. ja Siitiäinen M. (toim.) Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 102-114.

Kumpusalo E. 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Kuula A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kyngäs H. & Vanhanen L. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 1/1999, 3-12.

MOT Gummerus Uusi suomen kielen sanakirja 1.0 2010. Luettu 8.10.2010. <http://mot.kielikone.fi/mot/tamk/netmot.exe?motportal=80>

Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009.

Niemi P. & Kotiranta T. 2008. Sosiaalialan normatiivinen perusta. Tampere: Painopaikka Esa Print.

Nieminen A. 1984. Mitä on sosiaalipolitiikka? Tutkimus sosiaalipolitiikan käsitteen ja järjestelmän kehityksestä. Juva: WSOY.

Palveluotteet Etna-työ 2009.

Panttila H. 1999. Aikuinen syrjäytyminen. Ammatillisten opintojen kautta onnistuneeseen elämänhallintaan. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisu.

Sohlman B. 2004. Funktionaalinen mielenterveydenmalli positiivisen mielenterveyden kuvaajana. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tampere-talousarvio 2011. Tampereen konsernihallinnon talous- ja strategiaryhmä.

Tampereen A-Kilta ry 2010. Päivitetty 29.11.2010. Luettu 30.11.2010. <http://www.tampereena-kilta.fi/index.htm>

Tampereen kaupunki 2010. Sosiaalityön palvelut. Päivitetty 22.09.2010. Luettu 30.11.2010. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/sosiaalityo/palvelut.html>

Tampereen seurakunnat 2010. Diakoniatyö. Luettu 30.11.2010. <http://www.tampereenseurakunnat.fi/diakonia>

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viljamaa M-L. 2003. Neuvola tänään ja huomenna. Vanhemmuuden tukeminen, perhekeskeisyys ja vertaistuki. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.

Vilkkä H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

LIITTEET

LIITE 1

Etna-työ

Vie itsesi turvallisesta ympäristöstä täysin vieraaseen paikkaan, kohtaa vieras ihminen, luo hyvä kontakti, ole hänelle tuki, ole tunti, kuuntele, vai-
vu lähes epätoivoon, kerro mitä voit tehdä hänen vuokseen, kannusta,
ole läsnä, älä lupaa mitään mitä et voi tehdä, älä teeskentele, sovi uusi
tapaaminen ja toivo että olet luottamuksen ansainnut ja näet hänet vielä.
Siitä on hyvä lähteä. (Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 25.)

Naisten Suojakoti ry on perustettu vuonna 1972 ja Tampereella se on aloittanut
toimintansa vuonna 1973. Yhdistys tarjoaa naisille tuettua, kuntouttavaa asu-
mispalvelua Naisten Suojakodilla asunnottomuuden, perheväkivallan, päihde-
riippuvuuden, mielenterveys- tai muun kriisin kohdatessa. Lisäksi Naisten Suo-
jakoti tarjoaa avotyön palveluja vaikeissa elämäntilanteissa, joista yksi on etsi-
vää ja ennaltaehkäisevää työtä tekevä Etna-työ. (Naisten Suojakoti Ry:n vuosi-
kertomus 2009, 1-2.)

Etna-työn kohderyhmänä ovat tamperelaiset eri-ikäiset naiset, jotka ovat syrjäy-
tyneitä, asunnottomia tai asuminen on hankaloitunut syystä tai toisesta, sekä
naisia jotka tarvitsevat tukea päihteisiin tai mielenterveyteen liittyvissä kysymyk-
sissä. Apua tarjotaan tarvittaessa myös perheellisille naisille. Työmuoto on Ra-
ha-automaattiyhdistyksen, Tampereen kaupungin ja Naisten Suojakoti ry:n tu-
kema. (Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 24–25.)

Etna-työn lähtökohtana on asiakkaan tilanne, hänen tarpeensa ja toiveensa.
Asiakastyö on sisällöltään hyvin värikästä ja syklistä. Asiakastyön vaatimukset
vaihtelevat paljon asiakkaiden lähtötilanteen, lisätarpeiden sekä perhetilanteen
mukaan. Työ sisältää neljä eri osa-aluetta: tilannekartoitus ja arviointi, intensii-
vinen auttamisjakso, tukijakso sekä muut tarjotut palvelut, kuten puhelinneuvon-
ta, valistus/tiedotus sekä tapahtumien ja retkien järjestäminen. Avotyön keinoin
autetaan madaltamaan asiakkaan kynnystä hakea/saada oikeanlaista apua.
Työ tehdään koti - ja asiointikäynnein sekä jalkautumalla asiakkaiden pariin.
(Naisten Suojakoti Ry:n vuosikertomus 2009, 24–25.) Etna-työtä tehdään työpa-

rina. Parityöskentely mahdollistaa palautteen antamisen ja saamisen sekä tilanteiden ja ongelmien purkamisen ja analysoinnin työparin kanssa. Lisäksi parityöskentely lisää työn turvallisuutta. (Etsivä työ 2007, 27.)

Etna-työn toiminnan eettinen perusta:

- **Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus**
Kohtelemme asiakasta kunnioittavasti ja pyrimme valvomaan, että asiakas saa oikeudenmukaista palvelua myös muualla.
- **Itsenäisyys ja elämäntilanne**
Autamme asiakasta löytämään omat yksilölliset voivavaransa ja vahvistamaan niitä.
- **Syrjinnän ja väkivallan vastustaminen**
Emme hyväksy syrjintää emmekä väkivaltaa missään muodossa.
- **Syrjäytymisen ehkäiseminen**
Pyrimme ehkäisemään asiakkaiden syrjäytymistä yhteiskunnasta kertomalla asiakkaille heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan.
- **Asiakkaan yksityisyyden suojaaminen**
Käsitlemme asiakkaamme asioita luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen.
- **Asiakkaan osallisuus**
Vahvistamme asiakkaan omaa osallisuutta itsenäiseen elämään.
- **Asiakkaan itsemääräämisoikeus**
Kunnioitamme asiakkaan tekemiä ratkaisuja ja valintoja, joista hän on itse vastuussa. (Palvelutuotteet Etna-työ 2009, 7.)

Teemahaastattelurunko

Teema 1

Taustatiedot

- ikä
- siviilisääty ja lapset
- asumismuoto

Teema 2

Polku Etna-työhön

Syyt miksi tulit Etna-työn asiakkaaksi?

Millä tavoin tulit mukaan Etna-työhön?

- Löysitkö Etna-työn helposti?
- Miltä ensimmäiset kohtaamiset tuntuivat? Mikä oli ensivaikutelmasi?
- Mitä mieltä olit mies/naistyöparista?

Kuinka kauan olet ollut Etna-työn asiakkaana?

- Oliko asiakassuhde mielestäsi sopivan mittainen? (liian lyhyt/pitkä?)

Teema 3

Kokemuksia Etna-työstä

Minkälaista apua /tukea olet saanut Etna-työstä?

- Konkreettisia/käytännön asioita
- Onko elämässäsi tapahtunut muutosta, millainen muutos?

Minkälainen on ollut suhteesi työntekijään?

- Onko suhde toiminut? – plussat ja miinukset
- Otettiin sinut ja toiveesi tosissaan vai ei?

Mitä olisit toivonut lisää Etna-työltä?

- Saitko sellaista apua kuin toivoit?
- Mikä Etna-työssä on ollut parasta/huonointa ja miksi?

Lopuksi

- Haluatko kertoa vielä jotain Etna-työhön liittyen?
- Tulevaisuuden suunnitelmat?

Kyselylomake yhteistyökumppaneille

LIITE 3: 1 (4)

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Naisten suojakodin Etna-työhön liittyen. Tarkoituksenamme on tutkia näkemyksiä Etna-työstä sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden näkökulmasta.

Saimme yhteystietosi Etna-työn työntekijöiltä Kati Nergiltä ja Miika Joenperältä. Toivoisimme, että sinulla olisi aikaa vastata alla oleviin kysymyksiin. Vastauksissa toivomme avoimuutta ja rehellisyyttä. Vastaukset julkaisemme kirjallisessa muodossa opinnäytetyössämme. Emme julkaise kyselyyn vastanneiden nimiä tai muita henkilökohtaisia tietoja, ainoastaan kyselyyn osallistuneiden työpaikat mainitaan opinnäytetyössä. Valmiiseen opinnäytetyöhön voit tutustua vuoden 2011 alussa Etna-työn toimipisteessä.

Vastaukset noudamme henkilökohtaisesti kanssanne sovittuna aikana, tai vaihtoehtoisesti voit lähettää vastaukset postitse kyselyn mukana toimitetulla kirjekuorella. Toivomme vastaukset mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 30.9.2010.

Vastaamme kyselyyn liittyviin kysymyksiin mielellään sähköpostitse, tarvittaessa meidät tavoittaa myös puhelimitse. Mikäli vastauksesi ei mahdu sille varatulle tilalle, voit jatkaa vastaustasi lomakkeen toiselle puolelle.

Kiitos jo etukäteen!

Terveisin,

Satu Väisänen

satu.vaisanen@piramk.fi

puh.040*****

Jenna Haapala

jenna.haapala@piramk.fi

puh.040*****

KYSELYLOMAKE ETNA-TYÖSTÄ

TAUSTATIEDOT

Työnantajasi

Työnimike

Kuinka usein keskimäärin teet yhteistyötä Etna-työn työntekijöiden kanssa?
(ympyröi sopiva vaihtoehto)

viikoittain kuukausittain muutaman kuukauden välein 1-2krt/vuodessa

KYSYMYKSET

Ympyröi mielipidettäsi lähinnä oleva numero. Käytössäsi on asteikko 1 (täysin samaa mieltä väittämän kanssa) ... 4 (täysin eri mieltä väittämän kanssa). Vastaa lisäksi omin sanoin mahdollisiin jatkokysymyksiin.

	täysin samaa mieltä			täysin eri mieltä
	1	2	3	4
1. Yhteistyö Etna-työn kanssa on toimivaa				

Minkälaista yhteistyötä olet tehnyt Etna-työn kanssa?

(jatkuu)

LIITE 3: 3 (4)

2. Minulla on tarpeeksi tietoa

Etna-työn toiminnasta

1

2

3

4

Kokemukseni mukaan Etna-työn toimintaan sisältyy seuraavia asioita:

3. Etna-työstä on kokemukseni mukaan ollut
hyötyä asiakkailleni

1

2

3

4

Minkälaista hyötyä?

(jatkuu)

LIITE 3: 4 (4)

4. Etna-työ on tarpeellinen osa
Tampereen kaupungin palveluverkostoa

1 2 3 4

Millaisesta palvelusta, jota ei vielä ole palvelujärjestelmässä, sinun asiakkaasi hyötyisivät?

5. Etna-työn työntekijät ovat helposti tavoitettavissa

1 2 3 4

6. Olen tyytyväinen Etna-työn tekemään kenttätyöhön

1 2 3 4

Miten mielestäsi Etna-työtä voitaisiin kehittää?

7. Tuleeko mieleesi muuta liittyen Etna-työhön?

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Saatekirje haastateltaville asiakkaille

LIITE 4

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Naisten suojakodin Etna-työhön liittyen. Tarkoituksenamme on tutkia kokemuksia Etna-työhön liittyen sekä yhteistyökumppaneiden että asiakkaiden näkökulmasta.

Asiakkaiden kokemuksia keräämme yksilöhaastatteluilla, jotka nauhoitetaan. Haastattelut teemme luottamuksellisesti, ja analysoituamme haastattelunauhakasetit hävitetään. Haastattelut toteutamme toiveesi mukaan joko Etna-työn toimistolla tai vaikkapa kotonasi, sinulle sopivana ajankohtana. Haastatteluun tulee varata aikaa noin tunti. Kiitokseksi tarjoamme sinulle kaksi leffalippua Finnkinon elokuvateatteriin tai kilon kahvia valintasi mukaan.

Opinnäytetyössämme julkaisemme kirjallisessa muodossa haastatteluissa esiin nousseita asioita. Emme julkaise haastateltavien nimiä tai muita henkilökohtaisia tietoja, joten haastateltavan henkilöllisyys ei tule esille työssämme.

Mikäli olet kiinnostunut antamaan oman näkemyksesi työhöemme, kerrothan siitä Katille tai Miikalle. Otamme sinuun yhteyttä toivomallasi tavalla ja sovitaan sinulle sopiva haastattelu-aika ja paikka.

Kysymyksiin haastatteluihin liittyen vastaavat ensisijaisesti Kati (050-462 0487) ja Miika (050-336 9637) Etna-työstä, sähköposti: etnatyo@kolumbus.fi

Valmis opinnäytetyö on luettavissa vuoden 2011 alussa Etna-työn toimistolla.

Terveisin,

Satu Väisänen & Jenna Haapala