

**”Moni tulee semmosen sotkusen lankakerän kanssa,  
että ens viikolla lähtee kämppä ja nyt mä tarvisin  
apua”**

Hyvinvointivajeiden täyttäminen matalan kynnyksen päiväkeskuksessa

Sosiaalityön  
pro gradu -tutkielma

Laatija:  
Sari Hokkanen

Ohjaaja:  
Professori Merja Anis

11.6.2023  
Turku

Turun yliopiston laatu järjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu  
Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

Pro gradu -tutkielma

**Oppiaine:** Sosiaalityö

**Tekijä:** Sari Hokkanen

**Otsikko:** ”Moni tulee semmosen sotkusen lankakerän kanssa, että ens viikolla lähtee kämppä ja nyt mä tarvisin apua”: Hyvinvointivajeiden täyttäminen matalan kynnyksen päiväkeskuksessa

**Ohjaaja:** professori Merja Anis

**Sivumäärä:** 49

**Päivämäärä:** 9.6.2023

Tiivistelmä

Tässä sosiaalityön pro gradu -tutkielmassani tutkin millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalan kynnyksen päiväkeskus vastaa. Matalan kynnyksen päiväkeskus on asunnottomille, aktiivisesti päihteitä käyttäville ja muiden palveluiden ulkopuolella oleville ihmisille suunnattu palvelu, jossa on mahdollista huolehtia omien perustarpeiden täyttämistä ja saada ohjausta omien asioiden hoitamisessa.

Tutkimusaihe on ajankohtainen, sillä päihdehuollon lainsäädännön uudistuksen myötä päiväkeskuksista tulee lakisääteinen palvelu, joka on hyvinvointialueen velvollisuus järjestää sosiaalihuoltolain mukaisesti.

Pro gradu -tutkielmani on kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus, jossa tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkimukseni teoreettisena viitekehysenä käytän ihmisen hyvinvoinnin määrittelyä elämänlaadun, resurssien ja toimintakykyjen näkökulmasta. Tutkimusaineistonani käytän keräämäni aineistoa, joka koostuu matalan kynnyksen päiväkeskuksen työntekijöiden ryhmähaastattelusta.

Tutkimukseni tulokset osoittavat, että matalan kynnyksen päiväkeskuksessa asunnottomat, aktiivisesti päihteitä käyttävät ja muiden palveluiden ulkopuolella olevat ihmiset pystyvät täyttämään joitakin perustarpeitaan pysyäkseen hengissä ja selviytyäkseen päivästä toiseen. Päiväkeskus ei kuitenkaan pysty korvaamaan koko hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmää tai paikkaamaan muiden palveluiden resurssivajeita.

**Avainsanat:** matala kynnys, päiväkeskus

# Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Päiväkeskus matalan kynnyksen palveluna</b>	<b>6</b>
2.1	Matalan kynnyksen palvelut	6
2.2	Matalan kynnyksen päiväkeskus	8
<b>3</b>	<b>Hyvinvoinnin määrittelyä</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Tutkimusasetelma</b>	<b>12</b>
4.1	Tutkimuskysymys	12
4.2	Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus	12
4.3	Aineiston analyysi	13
4.4	Tutkimuksen eettisyys	15
<b>5</b>	<b>Tutkimustulokset</b>	<b>18</b>
<b>5.1</b>	<b>Hyvinvointivajeisiin vastaaminen päiväkeskuksessa</b>	<b>18</b>
5.1.1	Päiväkeskuksessa kävijät	18
5.1.2	Asiakkaiden välttämättömimpien perustarpeiden täyttäminen hengissä pysymiseksi	20
5.1.3	Turvallinen vai turvaton tila?	24
<b>5.2</b>	<b>Matalan kynnyksen päiväkeskuksen asiakkaiden kohtaamia esteitä tuen ja palveluiden saamisessa palvelujärjestelmässä</b>	<b>31</b>
5.2.1	Palvelujärjestelmän ylitsepääsemätön kynnys päihdeongelmalliselle	31
5.2.2	Vaje asiakkaan asioista vastaavista sosiaalityöntekijöistä	35
<b>6</b>	<b>Johtopäätökset</b>	<b>38</b>
	<b>Lähteet</b>	<b>42</b>
	<b>Liitteet</b>	<b>47</b>
	<b>Liite 1. Haastattelurunko</b>	<b>47</b>
	<b>Liite 2.</b>	<b>48</b>

# 1 Johdanto

Sosiaalityön pro gradu -tutkielmassani tutkin matalan kynnyksen päiväkeskusta ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä päiväkeskuksen palveluilla. Tarkastelen tutkielmassani matalan kynnyksen päiväkeskusta, joka on tarkoitettu asunnottomille, päihteitä käyttäville ja muiden palveluiden ulkopuolella oleville ihmisille. Syystä tai toisesta nykyinen palvelujärjestelmä ei tavoita päiväkeskuksen asiakkaita, minkä vuoksi ensisijaiset palvelut eivät vastaa heidän tarpeisiinsa. Tämän vuoksi päiväkeskus pyrkii tarjoamaan matalalla kynnyksellä palveluitaan asiakkaidensa tarpeisiin.

Oma kiinnostukseni matalan kynnyksen päiväkeskuksessa tehtävää sosiaalityötä kohtaan heräsi, kun sain tehdä yhteistyötä päiväkeskuksen kanssa työskennellessäni aikuissosiaalityössä. Minulle päiväkeskus näyttäytyi asiakkaille elintärkeänä tukikohtana, joka tavoitti ihmisiä, joita ei välttämättä edes muut viimesijaiset palvelut kuten esimerkiksi aikuissosiaalityö pystynyt tavoittamaan tai tarjolla olevat tukitoimet eivät ole heille sopivia. Halusin tutkia matalan kynnyksen päiväkeskuksen palveluiden tarjontaa ja niiden vastaavuutta asiakkaiden moninaisiin tarpeisiin.

Tutkimusaiheena matalan kynnyksen päiväkeskus on ajankohtainen, sillä päiväkeskuksesta on tullut päihdehuollon lainsäädännön uudistuksen myötä vuonna 2023 lakisäätöinen päihdesosiaalipalvelu (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Vuodesta 2002 lähtien päiväkeskus on ollut sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton antamien päihdepalveluiden laatusuosituksen mukainen palvelu, mutta sillä ei ole ollut vakiintunutta asemaa palvelujärjestelmässä ja useimmiten päiväkeskukset ovat olleet Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) rahoittamaa kolmannen sektorin järjestöpohjaista toimintaa, josta tutkittua tietoa ja tilastoa kävijämääristä ole juurikaan ollut saatavilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 9-17; Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 172-192.)

Tutkimukseni tarkoituksena on siis selvittää millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalan kynnyksen päiväkeskus vastaa. Tutkimukseni teoreettisena lähtökohtana on tälle vuosikymmenelle päivitetty Erik Allardtin hyvinvointiteoria ja hyvinvoinnin eri ulottuvuudet. Tutkielmani on luonteeltaan laadullinen ja olen kerännyt tutkielman aineiston haastattelemalla matalan kynnyksen päiväkeskuksen työntekijöitä ryhmänä. Aineiston analyysin toteutin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineistossa tuli esille, että päiväkeskus vastasi

asiakkaiden perustarpeisiin hengissä pysymisen kannalta kattavasti, mutta palvelussa oli myös tunnistettu puutteita.

Tutkielmani toisessa luvussa esittelen matalan kynnyksen palveluita ja erityisesti matalan kynnyksen päiväkeskusta. Kolmannessa luvussa määrittelen hyvinvointia ja sen ulottuvuuksia Frank Martelan päivittämän Erik Allardtin hyvinvointiteorian pohjalta. Neljännessä luvussa käyn läpi tutkimusasetelmani. Ensimmäiseksi esittelen tutkimuskysymykseni, jonka jälkeen kuvaan tutkimusaineistoani ja sen keruuta. Tämän jälkeen pohdin tutkimukseni eettisiä kysymyksiä ja vielä lopuksi perustelen analyysimenetelmän valintaa ja kerron analyysin etenemisestä. Viidennessä luvussa esittelen tutkimustuloksiani ja tutkielmani päätän johtopäätöksiin, jossa kokoan yhteen tutkimustulosten pohjalta tekemäni johtopäätökset.

## 2 Päiväkeskus matalan kynnyksen palveluna

Tässä luvussa esittelen matalan kynnyksen palveluita ja matalan kynnyksen päiväkeskusta. Määrittelen mitä matalalla kynnyksellä tarkoitetaan ja millaisia palveluita matalalla kynnyksellä tarjotaan. Lisäksi kuvaan päiväkeskusta matalan kynnyksen palveluna ja sitä koskevaa aiempaa tutkimusta.

### 2.1 Matalan kynnyksen palvelut

Matalan kynnyksen palveluilla tarkoitetaan yleensä sosiaali- ja terveystalveluita, joiden saavutettavuuden kynnys on asiakkaan kannalta mahdollisimman alhainen (Kaakinen, Törmä, Huotari & Inkeroinen 2003, 60). Palveluun pääsyyn vaadittavia edellytyksiä on madallettu verrattuna muihin sosiaali- ja terveystalveluihin, jotta talvelut tavoittaisivat palvelujärjestelmän ulkopuolella olevia ihmisiä (Leemann & Hämäläinen 2015). Yleisimpiä keinoja madaltaa palvelun saavutettavuuden kynnystä on esimerkiksi mahdollistamalla asiointi anonymisti tai ilman ajanvarausta.

Matalan kynnyksen palveluiden kautta saadaan tavoitettua ryhmiä, jotka muuten eivät ole yhteiskunnan tarjoamien palveluiden tavoitettavissa, tai eivät perinteisten palveluiden piiriin osaa tai pysty hakeutumaan. Palvelut tarjoavat myös suojaa useimmiten erittäin haavoittuvassa asemassa oleville asiakkailleen. (Bulling 2016, 1-2.) Matalan kynnyksen palveluiden tavoitteena on, että näihin palveluihin hakeutumisen kynnys on mahdollisimman matala ja asiakkaat pyrittäisiin kohtaamaan kokonaisvaltaisesti siten, että samalla kerralla tulisi autetuksi useissa asioissa (Leemann & Hämäläinen 2015; Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 172-192). Yleisimpiä matalan kynnyksen palveluja ovat ensisuoajat, asunnottomien yökahvilat ja päiväkeskukset. Niiden tavoitteena on tarjota kaikista huono-osaisimmille päihteenkäyttäjille minimitalvelut ja perushoiva. Näihin palveluihin asiakkaiden valikointi on mahdollisimman vähäistä eikä asiakkailta vaadita sitoumuksia tai aseteta ennakoedellytyksiä. (Törmä 2007, 134.)

Talvelut voivat määritellä itse toimintansa matalan kynnyksen talveluksi, johon pääsemiseksi on vähemmän vaatimuksia verrattuna normaaleihin talveluihin. (Leemann & Hämäläinen 2015). Matalan kynnyksen talveluksi saatetaan kutsua talvelua, jonka kynnystä ei ole tosiasiallisesti madallettu (Kaakinen ym. 2003, 60.) Esimerkiksi päihdetalveluja kutsutaan

usein matalan kynnyksen palveluiksi, jotta huumeiden käyttäjät voisivat matalalla kynnyksellä ja seurauksia pelkäämättä hakeutua palveluihin, vaikka todellisuudessa palvelun saavutettavuuden kynnystä ei olisi madallettu asiakkaalle (Törmä 2009, 164). Matalan kynnyksen määrittelyksi ei siis riitä palvelun kutsuminen matalan kynnyksen palveluksi. Asiakkaiden palveluun hakeutumisen aktiivisuus ja asiakkaiden kokemukset palvelun saavutettavuudesta kertovat matalan kynnyksen palvelun todellisesta kynnyksestä (Leemann & Hämäläinen 2015).

Kynnyksetön palvelu tarkoittaa palvelua, johon kuka tahansa palvelun kohderyhmään kuuluva voi tulla anonyymisti, milloin vain ja millaisessa kunnossa tahansa. Täysin kynnyksettömiä palveluita on kuitenkin vähän saatavilla. (Kaakinen ym. 2003, 60.) Palvelun saavutettavuuden kynnystä voi nostaa muun muassa hoito- ja palvelujärjestelmän joustamaton rakenne, huumeidenkäyttäjäksi leimautuminen ja kiinnijääminen. Palvelun kynnyks voi myös olla asiakkaalle tavoittamattomissa, jos asiakkaalla on porttikielto palveluun esimerkiksi oman käytöksen takia. (Törmä 2009, 164.) Matalan kynnyksen palveluiden tavoitteena on kuitenkin lisätä ihmisten sosiaalista osallisuutta muun muassa tarjoamalla helpommin saavutettavia palveluita ja tarjoamalla kohtaamispaikan, jossa muodostaa sosiaalisia suhteita. (Leemann & Hämäläinen 2015).

Kirsi Juhilan (2018) mukaan matalan kynnyksen paikkojen toimintaperiaatteet sopivat hyvin sosiaalityön eettisiin lähtökohtiin. Ihmisiä tuetaan ja autetaan arkisessa elämässä ja vaikeissa elämäntilanteissa ilman tiukkoja asiakkuuden ehtoja ja kriteerejä. Matalan kynnyksen palvelu voi toimia väylänä sosiaalityöhön. Matalan kynnyksen palvelusta voidaan asiakkaan suostumuksella olla yhteydessä sosiaalityöntekijään, jos asiakas kokee omatoimisen yhteydenoton hankalaksi tai sosiaalityöntekijä ei tavoita asiakasta, ja tällä tavoin välillisesti sosiaalipalvelujen kynnystä voidaan madaltaa. (Juhila 2018.)

## 2.2 Matalan kynnyksen päivakeskus

Tutkimuksessani tarkastelen päiväkeskusta, joka on sosiaalihuollon päihdetyön matalan kynnyksen palvelu. Päiväkeskuksesta saatetaan käyttää myös nimitystä kohtaamispaikka tai osallistumispaikka, mutta käytän käsitettä päivakeskus, koska sitä käytetään myös palvelua säättävässä laissa.

Päiväkeskus on sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukainen palvelu vuodesta 2002 lähtien. Vuonna 2023 tulleen päihdehuollon lainsäädännön uudistuksen myötä päiväkeskuksista tuli lakisääteinen palvelu, joka on hyvinvointialueen velvollisuus järjestää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.) Sosiaali- ja terveysministeriö on vuonna 2002 yhdessä Suomen Kuntaliiton kanssa antanut päihdepalvelujen laatusuositukset kuntien päihdepalvelujen suunnittelun, järjestämisen ja kehittämisen tueksi. Suositusten ja ohjaavien periaatteiden tavoitteena on luoda pohjaa laadukkaille päihdepalveluille. Laatusuositusten palvelujen järjestämisen periaatteena on, että kunta järjestää päihdepalveluja, joihin voi hakeutua myös päihtyneenä ja nimettömänä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 9-17.)

Laatusuosituksissa päiväkeskukset mainitaan päihdehuollon erityispalveluiden avohoidon palveluina, jotka toimivat joko erillisinä tai muiden palveluiden yhteydessä. Päiväkeskuksissa on mahdollista ruokailla, peseytyä, kuulua sosiaaliseen yhteisöön ja toisinaan osallistua työ- ja askartelutoimintaan ja harrasteisiin sekä ennen kaikkea sosiaalisen yhteisön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 28-31.)

Vuonna 2002 sosiaali- ja terveysministeriön mukaan päiväkeskuksissa kävi vuosittain 5000–10000 henkilöä ja ne toimivat joko erillisinä tai muiden palveluiden yhteydessä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 28-31). Tuoreempaa tilastoa päiväkeskusasiakkaista koko Suomessa ei ole saatavilla, mutta päiväkeskuksen vakiinnuttaminen palvelujärjestelmään lainsäädännöllä voi kertoa siitä, että palvelun tarve on kasvanut. Esimerkiksi Vailla vakinaista asuntoa ry:n päiväkeskuksessa Helsingissä käy päivittäin yli 100 asiakasta (Vailla vakinaista asuntoa ry 2022).

Sosiaalihuollon päihdetyöstä on aiemmin säädetty päihdehuoltolaissa, mutta päihdehuoltolainsäädäntö uudistui 1.1.2023 siten, että jatkossa sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaalihuollon päihdetyöstä. Sosiaalihuoltolaissa säädetään myös päiväkeskuspalvelusta päihde- ja riippuvuustyön erityisenä palveluna, mikä ei ole tätä ennen ollut lakisääteinen palvelu. Lakimuutos astuu voimaan 1.7.2023. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)



Sosiaalihuoltolain 24 b § :ssä määritellään seuraavasti päiväkeskus päihdetyön erityisenä palveluna:

Hyvinvointialueen on järjestettävä päihteitä ongelmallisesti käyttäville henkilöille päiväkeskuspalvelua, jossa perustarpeisiin vastaamisen lisäksi tarjotaan sosiaaliohjausta. Palvelua tulee järjestää myös päihtyneille ja siinä on oikeus asioida nimettömänä. (Sosiaalihuoltolaki 1302/2014.)

Päiväkeskuksien toiminnasta on vastannut useimmiten kolmannen sektorin järjestöt, joita rahoittaa Raha-automaattiyhdistys (RAY). Järjestöjen rahoitus pohjaisen toiminnan haasteena on jatkuvuus, sillä Raha-automaattiyhdistys myöntää rahoituksen vuodeksi kerrallaan ja tämä tuo epävarmuutta palvelun pysyvyyteen. Lisäksi järjestöt toimivat enimmäkseen suurissa kaupungeissa eikä pienemmällä paikkakunnilla ole välttämättä matalan kynnyksen paikkoja. (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 172–192.) Lakiuudistuksessa sosiaalihuollon päihdetyö siirtyi erityislaista yleislakiin, ja tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja tarpeenmukaisuutta, sekä pyrkiä tunnistamaan asiakkaiden tuen tarpeita, jotka johtuvat päihteiden käytöstä sekä turvaamaan asiakkaan oikeus tarvitsemiinsa sosiaalipalveluihin ja tukeen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Sinikka Törmä on tehnyt useita tutkimuksia matalan kynnyksen palveluista ja päiväkeskuksesta. Muun muassa vuonna 2005 Törmä on tehnyt yhdessä sosiaalityön professori Kari Huotarin kanssa tutkimuksen Helsingissä sijaitsevan päiväkeskuksen Stoorin kävijöistä. Kyseisen päiväkeskuksen asiakkaiden huono-osaisuus oli ajan saatossa syventynyt, asiakkaat olivat muuttuneet huonokuntoisemmiksi, sosiaaliset ongelmat olivat syventyneet ja päihteiden sekakäyttö oli yleistynyt. Asiakkailla oli haasteita omien asioidensa hoitamisessa, ja he tarvitsivat matalan kynnyksen palveluita. Suurimmalle osalle asiakkaista päiväkeskus merkitsi perustarpeiden tyydyttämistä. (Törmä & Huotari 2005, 112-113.)

Lisäksi Sinikka Törmä (2007) on väitöskirjassaan tutkinut huumeiden ongelmakäyttäjille tarjolla olevia matalan kynnyksen palveluita. Hänen tutkimuksensa tavoitteena oli selvittää miten palvelut pystyvät vastaamaan kaikkein huono-osaisimpien huumeiden käyttäjien tarpeisiin. Kaikkein huono-osaisimmat ja moniongelmaisimmat huumeiden käyttäjät jäisivät todennäköisesti kokonaan palveluiden ulkopuolelle ilman kaikille avoimia, hyvin sallivia ja vaatimuksia asettamattomia matalan kynnyksen palveluita (Törmä 2007, 145).

### 3 Hyvinvoinnin määrittelyä

Tutkimuksessani tarkastelen ihmisen hyvinvointia Frank Martelan päivittämän Erik Allardtin hyvinvointiteorian avulla. Allardt määrittelee hyvinvointia tarpeiden tyydyttämisen kautta ja hänen mukaansa hyvinvointi ja tarpeet muuttuvat samalla kun aika ja yhteiskunta muuttuvat. Martela on päivittänyt Allardtin nimeämät tarpeet nykyaikaan.

Erik Allardtin mukaan hyvinvointi on tila, jossa ihmisellä on mahdollisuus saada tyydytetyksi keskeisimmät tarpeensa käytettävissä olevilla resursseillaan ja tarpeiden tyydyttämättä jääminen johtaa hyvinvoinnin vajeisiin (Allardt 1976, 21). Allardtin mukaan objektiivista tarpeentyydytystä ei voida suoraan mitata, minkä vuoksi hyvinvointia on tutkittava objektiivisten ja subjektiivisten mittareiden avulla, jotta hyvinvoinnista voitaisiin muodostaa kokonaisvaltainen kuva. Hyvinvointia tutkiessa voidaan mitata joitakin yksilön tarpeita tyydyttäviä objektiivisia resursseja sekä yksilön subjektiivisia arvioita omien tarpeidensa täyttymisestä. (Allardt 1993, 88–94). Allardt on luokitellut hyvinvoinnin muodostavat tarpeet kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat having, loving ja being (Allardt 1976, 205). Tuula Helne ja Tuuli Hirvilammi (2014) ovat Allardtin teoriaan perustuen luoneet kestävän hyvinvoinnin teorian, johon he ovat lisänneet neljännen hyvinvoinnin osa-alueen doing, jota myös Martela käyttää uudistetussa hyvinvointiteoriassa (Helne & Hirvilammi 2014, 2166; Martela 2022, 569).

Hyvinvoinnin osa-alueista having liittyy elintason eli tarpeisiin, joiden tyydyttäminen pitää ihmisen hengissä, kuten esimerkiksi ravinnonsaaminen. Nämä tarpeet ovat yleensä puutostarpeita eli tarpeita, joiden vajeet tuottavat pahoinvointia. (Allardt 1976, 42.) Martela esittää subjektiivisina elintason mittareina eli yksilön omakohtaisina arvioina turvallisuuden tunteen, tyytyväisyyden materiaaliin olosuhteisiin ja kokemuksen toimeentulosta ja objektiivisina elintaso mittaavina mittareina toimeentulon, ravinnon, asumisolosuhteet ja köyhyys- ja työllisyysasteet.

Allardtin mukaan ihmisellä on tarve yhteisyyteen, joka toteutuu vastavuoroisissa, rakkautta ja huolenpitoa sisältävissä ihmissuhteissa (Allardt 1976, 43). Loving eli yhteenkuuluvuus toisten ihmisten kanssa on yksi keskeisistä ihmisen perustarpeista hyvinvoinnin kannalta.

Yhteenkuuluvuutta voidaan objektiivisesti mitata tarkastelemalla ystävien lukumäärää, perhesuhteita ja kontakteja paikallisyhteisössä ja subjektiivisina mittareina käyttää ihmisen

kokemuksia yhteenkuuluvuudesta, syrjinnästä ja yksinäisyydestä sekä ihmisen luottamusta kanssaihmiin. (Martela 2022, 569-570.)

Allardt'n teoriassa being pitää sisällään itsensä toteuttamista, osallisuutta yhteiskunnassa ja osallisuutta oman elämän toimijana (Allardt 1976, 38). Martelan päivittämässä teoriassa being eli oleminen pitää sisällään tunteet ja yksilön kokemukset elämän onnellisuudesta, hyvydestä ja onnistumisesta, joita mitataan objektiivisesti henkisen ja fyysisen toimintakyvyn, terveyden ja eliniänodotteen kautta. Subjektivisia mittareita ovat puolestaan negatiiviset ja positiiviset tunteet, elämän merkityksellisyys ja tyytyväisyys elämään. Being-osa-alueen tarpeiden tyydyttämiseen, eli siihen miten hyväksi elämä koetaan, vaikuttaa muiden hyvinvoinnin osa-alueiden tarpeiden toteutuminen (Martela 2022, 569-570.)

Martela on erottanut Allardt'n being-osa-alueesta toimijuuden eli doing-osa-alueen, joka korostaa näkemystä ihmisestä aktiivisena toimijana (Martela 2022, 569 muk. Helne & Hirvilampi 2014). Ihmisellä on tarve kokea hallitsevansa ja pystyvänsä ohjaamaan omaa elämää, sekä tekemään valintoja ja tavoittelemaan itselle tärkeitä asioita. Objektiivisesti tarkasteltavia tekijöitä ovat työolosuhteet, vapaa-ajan mahdollisuudet, poliittiset vapaudet ja koulutusaste, jotka vaikuttavat toimintamahdollisuuksien määrään. Subjektivisia toimijuuden tarpeita ovat tulevaisuudenusko ja kokemukset osallisuudesta, autonomiasta ja kykenevyydestä. (Martela 2022, 569-570.)

## 4 Tutkimusasetelma

Pro gradu -tutkielmani on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja tässä luvussa kuvailen tarkemmin sitä, miten toteutin tutkimukseni. Ensimmäisenä esittelen tutkimuskysymykseni ja käyn läpi, miten olen kerännyt ja analysoinut tutkimusaineistoni. Viimeisimpänä pohdin tutkimuksentekoon liittyviä eettisiä kysymyksiä.

### 4.1 Tutkimuskysymys

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää matalan kynnyksen päiväkeskuksessa käyvien asiakkaiden tarpeita. Tutkimuskysymykseni on:

-Millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalankynnyksen palvelukeskus vastaa?

### 4.2 Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkerääminen suoritetaan usein tekemällä haastattelu (Puusa 2020). Päädyin puolistrukturoituun ryhmähaastatteluun, koska tutkimukseeni soveltuvaa aineistoa ei ollut valmiina saatavilla ja minua kiinnosti tehdä haastattelu matalan kynnyksen päiväkeskuksessa.

Tutkimukseen kuuluvaan haastatteluun voidaan haastateltavaksi valita henkilöitä, joilla etukäteen tiedetään olevan tietoa tai kokemusta tutkittavasta aiheesta (Puusa 2020). Keräsin tutkimukseni aineiston tekemällä ryhmähaastattelun, johon osallistui matalan kynnyksen päiväkeskuksen työntekijöitä. Päädyin haastattelemaan matalan kynnyksen päiväkeskuksen työntekijöitä, koska arvioin heillä olevan eniten tietoa tutkimastani aiheesta ja heidän haastattelemisensa oli helposti toteutettavissa. Puusan (2020) mukaan ryhmähaastattelu voi parhaimmillaan voi tuottaa tutkittavasta ilmiöstä moniulotteisen ja rikkaan aineiston.

Ryhmähaastattelu on nopea tapa kerätä tietoa usealta haastateltavalta yhtäaikaaisesti (Hirsjärvi & Hurme 2000). Haastatteluun osallistui kuusi työntekijää. Ryhmähaastattelussa haastateltavat voivat täydentää toisiaan ja haastateltavien oman keskustelun ohjatessa ryhmähaastattelua, voi tutkija saada tietoa, jota yksilöhaastattelusta ei ole mahdollista saada (Puusa 2020). Tällöin haastattelusta saatava aineisto on ikään kuin enemmän kuin

tekijöidensä summa. Ryhmähaastattelussa voi olla rennompi ilmapiiri keskustelulle kuin yksilöhaastattelu vieraan henkilön kanssa (Hirsjärvi & Hurme 2000).

Haasteena ryhmässä tehtävässä haastattelussa voi olla ryhmän keskinäinen dynamiikka tasavertaisten puheenvuorojen muodostumiseksi sekä se, ettei kaikista asioista uskalleta puhua muiden kuullen (Hirsjärvi & Hurme 2000). Olin osalle haastateltavista ennestään tuttu yhteisten työtehtävien kautta, mutta osalle olin täysin tuntematon. Ryhmähaastattelussa osa haastateltavista olivat aktiivisempia puhujia kuin toiset, mikä voi johtua useasta eri syystä. Esimerkiksi osalla haastateltavista oli takanaan pidempi työhistoria päiväkeskuksessa kuin toisilla, mikä saattoi vaikuttaa ryhmädynamiikkaan tai osa haastateltavista saattoi olla puheliaampia kuin toiset. Koin itse haastattelutilanteen rennoksi ja tiesin etukäteen, että haastateltavat kokivat merkitykselliseksi sen, että tutkin matalan kynnyksen päiväkeskusta.

Ryhmähaastattelua varten olin tehnyt etukäteen puolistrukturoidun haastattelurungon, jonka lisäksi haastattelun aikana kannustin haastateltavia tuomaan esille mitä keskusteluun liittyen mieleen tulee tai olisi tärkeää lisätä käytyyn keskusteluun. Haastattelutilanteessa on mahdollista esittää lisäkysymyksiä sekä pyytää selventämään vastauksia tai tarkentamaan kysymyksiä, jolloin voidaan välttää väärinymmärrykset (Hirsjärvi & Hurme 2008).

Puolistrukturoidussa haastattelussa on mahdollista saada esiin myös sellaista, mitä ei välttämättä pysty ottamaan huomioon valmiita vastausvaihtoehtoja laatiessa (Puusa 2020). Haastattelussa en käynyt läpi sanasta sanaan jokaista haastattelurungon kysymystä, sillä keskustelussa tuli esille vastauksia pohtimiini kysymyksiini itsestään haastateltavien toimesta. Haastattelu kesti noin tunnin ja litteroin ryhmähaastattelusta nauhoittamani tallenteen kokonaan ja litteroitua aineistoa tuli yhteensä 68 sivua fontilla 12 ja rivivälillä 1,5.

### **4.3 Aineiston analyysi**

Pro gradu -tutkielmani analyysimenetelmäksi valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista aineiston runsaus ja elämnläheisyys, mikä tekee analyysivaiheesta mielenkiintoisen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 225).

Ensimmäinen vaihe analyysissa oli äänitetyn aineiston litterointi eli muuntaminen kirjalliseen muotoon. (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13). Useimmiten on tarkoituksenmukaista litteroida tallennettu laadullinen aineisto kokonaisuudessaan sanatarkasti. Litterointi on tärkeä osa kvalitatiivisen aineiston analyysia, koska aineiston

muuntaminen kirjalliseen muotoon helpottaa sen työstämistä ja hallintaa analyysin seuraavissa vaiheissa (Ruusuvuori ym. 2010, 13). Litteroin ryhmähaastattelusta nauhoittamani tallenteen kokonaan. Litteroinnin jälkeen aineistosta poistetaan kaikki tunnistetiedot eli aineisto anonymisoidaan (Ruusuvuori ym. 2010, 13). Aineistoni kohdalla tämä tarkoitti sitä, että poistin aineistosta esimerkiksi henkilöiden, palveluiden ja paikkojen nimiä ja korvasin ne yleisluontoisilla termeillä. Tämän lisäksi poistin aineistosta täytesanoja kuten ”niinku” ja ”mm”. Tämä teki aineistosta helpommin luettavaa, mutta ei muuttanut aineiston asiasisältöä tai merkityksiä.

Litteroinnin jälkeen etenin analyysissäni Tuomen ja Sarajärven (2018) esittelemän Miles ja Hubermanin (1994) kolmivaiheisen prosessin mukaan. Kolmivaiheinen analyysiprosessi koostuu aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä, aineiston klusterisoinnista eli ryhmittelystä ja abstrahoinnista eli teoreettisten käsitteiden luomisesta. Aineistolähtöisyys tulee esille prosessissa erityisesti käsitteiden muodostamisessa, sillä käsitteet muodostuvat aineiston pohjalta. Käytännössä käsitteitä yhdistellään aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ja tällä tavoin saadaan vastaus tutkielman tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–117.)

Aineiston pelkistämisen toteutin poimimalla aineistosta tutkielmani kannalta merkitykselliseltä vaikuttavia sisältöjä. Tavoitteena on karsia tutkimuksen kannalta epäolennainen pois. Poimin aineistosta tutkimuskysymykseen vastaavia ja aineistossa toistuvia ilmaisuja. Tämän jälkeen tein ryhmittelyn yhdistelemällä samankaltaisuuksia sisältäviä ilmaisuja omiksi luokikseen. Viimeiseksi näitä luokkia yhdistellään käsitteiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–117.) Analyysiprosessini eteneminen näkyy taulukossa 1. Muutin haastateltavien suorat ilmaisut pelkistetyiksi kuvauksiksi ja muodostin käsitteen samankaltaisuuksien ja teemojen mukaan.

Taulukko 1

Suora ilmaisu	Pelkistetty kuvaus	Käsite
”joku ei uskalla tulla kun joku toinen käy täällä tai joku toinen ei voi tulla perimään velkoja täältä niin ei sitten tuu ollenkaan.”	Ihmissuhteiden vaikutus päiväkeskuksen koettuun kynnykseen	Turvallisuus
”jotkut tulee syömään, jotkut peseytymään ja jotkut hakemaan vaatteita ja toiset taas vaan tulee olemaan, kun toisaalta heillä ei oikein muutakaan paikkaan missä voi vaan olla.”	Asiakkaiden perustarpeiden tyydyttäminen päiväkeskuksessa	Tarpeet
”se, että ei oteta tosissaan missään, että mistään et saa sitä [hoitoa] kun sulla on se päihdeleima siinä [asiakastiedoissa].”	Päihdeiden ongelmakäytön vaikutus palveluiden saamiseen	Este palveluiden saamisessa

#### 4.4 Tutkimuksen eettisyys

Pro gradu -tutkielmassani tutkin yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa oleville ihmiselle suunnattua palvelua, minkä vuoksi tutkimuksen eettisyys on erityisen tärkeää minulle tutkijana. Tässä luvussa pohdin tutkimuksentekoon liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 27). Laadullisessa tutkimuksessa eettiset kysymykset vaikuttavat kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattava tutkimus perustuu luotettavuuteen, vapaaehtoisuuteen, rehellisyyteen ja avoimuuteen. (Günther & Hasanen 2014, 43). Tutkielmassani tarkastelen

matalan kynnyksen päiväkeskusta, jonka asiakkaat ovat asunnottomia, aktiivisesti päihteitä käyttäviä ja muiden palveluiden ulkopuolella olevia ihmisiä ja heidän tarpeitaan.

Tutkimusaiheeni on sensitiivinen, minkä vuoksi tutkimuksen eri vaiheisiin on kiinnitettävä huomiota, kun tarkastellaan tutkimuksen eettisyyttä. Tällä tavoin taataan se, että tutkimus on noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

Päädyin haastattelemaan päiväkeskuksen työntekijöitä useasta eri syystä. Ensinnäkin asiakkaiden haastattelemiseen liittyi useita eettisiä kysymyksiä, kuten esimerkiksi se miten varmistaa asiakkaan suostumus tutkimukseen ja asiakkaan ymmärrys siitä mihin suostuu, jos asiakas on päihtynyt. Asiakkailta on usein haasteita sitoutua sovittuihin tapaamisaikoihin ja tutkimusaikatauluni oli tiukka, joten huolenani oli se, että saanko aineiston kerättyä rajatussa ajassa. Koin myös haastavaksi oman positioni, sillä samaan aikaan kun tein tutkimusta opiskelijana työskentelin aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijänä ja koin tärkeäksi erottaa sen, että tutkimusta tehdessä en edusta työpaikkaani vaan olin opiskelijan asemassa. Haastatteleamalla työntekijöitä tavoitin sellaista tietoa, jonka uskon olevan asiakkaiden kannalta merkityksellistä.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) on määritellyt mitä hyvä tieteellinen menettely pitää sisällään. Hyvään tieteelliseen menettelyyn kuuluu se, että tutkija noudattaa tiedeyhteisön toimintatapoja. Tutkijan on käytettävä tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti laadukkaita tapoja tutkimusta tehdessä ja sitä arvioitaessa sekä hankkiessa tietoa. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tutkijan on myös viitattava asianmukaisesti muiden tutkijoiden tutkimuksiin ja niiden tuloksiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.)

Tutkimushaastattelua tehdessä on kiinnitettävää huomiota haastattelun eettisyyteen. Tutkimuksessa haastateltaville tulee taata tutkimuksen luottamuksellisuus ja heiltä on saatava suostumus osallistumisesta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20). Tutkimushaastatteluun osallistuminen on haastateltaville vapaaehtoista ja haastatteluun osallistujat voivat seuraamuksitta keskeyttää haastattelun. Haastateltavien on tiedettävä mihin hän on osallistumassa ennen päätöksentekoa haastatteluun osallistumisesta. Ennen haastattelua käydään läpi tutkijan perustiedot se tutkimukseen liittyvät perustiedot kuten tutkimuksen aihe ja tavoitteet, sekä haastatteluun osallistumisen lähtökohdat ja haastattelun luottamuksellisuus. (Kuula 2011.)

Annoin ryhmähaastatteluun osallistuville luettavaksi ja allekirjoitettavaksi tiedotteen, jossa oli esitetty tutkimukseen osallistumisen kannalta tärkeimmät tiedot. Tiedotteessa kerroin



tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta, miten tutkimusaineisto tullaan säilyttämään tietoturvallisesti ja lopulta tuhoamaan. Lisäksi tiedotteessa oli tutkittavan oikeudet tiivistetysti ja kuvaus aineiston anonymisoinnista. Kaikki haastateltavat kävivät läpi tiedotteen ja suostumuksensa merkiksi allekirjoittivat tiedotteen. Tämän lisäksi haastattelutilanteessa oli haastateltavien saatavilla tietosuojaseloste, jossa oli kuvailtu tutkielmaani liittyviä tietoja tietosuojasta.

## 5 Tutkimustulokset

### 5.1 Hyvinvointivajeisiin vastaaminen päiväkeskuksessa

Tässä luvussa käyn läpi pro gradu -tutkielmani analyysin tuloksia. Ensimmäisenä tarkastelen ryhmähaastattelun pohjalta millaisia ihmisiä päiväkeskuksessa käy ja minkälaisien tarpeiden kanssa he tulevat päiväkeskukseen. Haastattelussa nousi esille myös päiväkeskuksen tilojen sopivuus käyttötarkoitukseensa ja asiakkaiden kokema turvallisuus päiväkeskuksessa.

#### 5.1.1 Päiväkeskuksessa kävijät

Haastattelussa selvitettiin tarkemmin sitä, millaisille asiakkaille matalan kynnyksen päiväkeskus on suunnattu. Matalan kynnyksen periaatteeseen kuuluu se, että päiväkeskuksessa on mahdollista asioida anonyymisti. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan ei tarvitse halutessaan kertoa itsestään mitään päiväkeskuksessa käynnin aikana. Päiväkeskuksen tarjoamat palvelut on kuitenkin ensisijaisesti tarkoitettu asunnottomille, aktiivisesti päihteitä käyttäville ja muiden palveluiden ulkopuolella oleville ihmisille, mikä tulee ilmi alla olevasta haastateltavan vastauksesta kysymykseen: keitä varten matalan kynnyksen palvelukeskus on.

Haastateltava 1: [Asiakkaat ovat] [maakunnan] alueella asuvia tai olevia aktiivisesti päihteitä käyttäviä, asunnottomia ja muiden palveluiden ulkopuolella olevia henkilöitä.

Haastattelussa kävi ilmi se, millainen on päiväkeskuksen asiakaskunta ja sen lisäksi tuli esille, että myös muilla kuin asunnottomilla, aktiivisesti päihteitä käyttävillä ja palvelujärjestelmän ulkopuolella olevilla ihmisillä on tarve matalan kynnyksen palveluille. Päiväkeskuksessa oli käynyt edellä mainittujen asiakasryhmien lisäksi esimerkiksi pienituloisia, eläkeläisiä ja mielenterveyspalveluiden piiriin kuuluvia ihmisiä. Päiväkeskukseen oli tullut myös ihmisiä kaverin tai muiden palveluiden ohjaamina. Ihmisiä tuli päiväkeskukseen ilmaisen lounaan ja kahvin perässä ilman päiväkeskuksen muiden palveluiden tarvetta.

Haastateltava 1: Meillä kävisi kauhean mielellään esimerkiksi ihan vaan eläkeläisiä, pienituloisia ihmisiä syömässä ilmaista lounasta ja juomassa kahvia ja meillä käy sellaisia henkilöitä, jotka on ihan puhtaasti on mielenterveyspalvelujen puolelta, joille on muunlaisia palveluita tarjolla, mihin taas meidän kävijät ei voi osallistua, koska meillä voi olla päihtyneenä ja niihin muihin ei voi mennä päihtyneenä, eikä käytä alkoholia. Ja sitten täällä on ihan sellaisia, että jonka kaveri on sanonut, että sieltä [päiväkeskuksesta] saa ilmaisen ruoan. Tai sitten ei kuulu mihinkään sellaiseen erityisryhmään, että tarvitsisi jotain niin ollaan yritetty rajaamaan pois, jotta pystytään takaamaan se palvelu sitten niille, joille se on tarkoitettu ja jotka sitä tarvitsee.

Edellä olevassa lainauksessa haastateltava kertoo, että päiväkeskuksen asiakaskuntaa on jouduttu rajaamaan asunnottomiin, aktiivisesti päihteitä käyttäviin ja muiden palveluiden ulkopuolella oleviin ihmisiin, koska matalan kynnyksen päiväkeskuksen palveluille on ollut suuri kysyntä myös ihmisiltä, joilla ei ole erityistarpeita tai sosiaalipalveluiden tuen tarvetta. Asiakaskunnan rajaamisella pyritään siihen, että päiväkeskuksen palvelut pystyttäisiin tarjoamaan heille, jotka niitä tosiasiallisesti tarvitsevat. Haastateltava kertoo, että päiväkeskuksessa haluaisi asioida asiakkaita, jotka pääsisivät muihinkin palveluihin, joihin päiväkeskuksen kohderyhmä ei pääse. Päiväkeskuksen kohderyhmän asiointia muihin palveluihin vaikuttaa esimerkiksi päihtyneisyys, sillä päiväkeskuksessa saa olla päihtyneenä, mutta muissa palveluissa se on usein kiellettyä.

Ihmisten kiinnostus päiväkeskusta kohtaan kertoo siitä, että yhteiskunnassa on tarve julkisille tiloille, joissa on mahdollista viettää aikaa ja muodostaa sosiaalisia suhteita. Yksinäisyys on lisääntynyt Suomessa ja vuonna 2022 noin puolet yksinasuvista koki itsensä yksinäiseksi suurimman osan ajasta tai koko ajan (SVT 2023). Toisaalta taas ilmaisen ravinnon tarve viestii siitä, että ihmisten tulot eivät riitä kattamaan kaikkia elämän kannalta välttämättömiä menoja. Tästä kertoo myös se, että ruoka-avun tarve on kasvanut Suomessa ja Euroopan neuvoston sosiaalisten oikeuksien komitea on todennut liian alhaiseksi Suomen sosiaaliturvan tason (Suomen Punainen risti 2023; Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Haastattelussa kysyttiin myös sitä, miten ihmiset ovat löytäneet tai ohjautuneet matalan kynnyksen päiväkeskukseen:

Haastattelija: Miten asiakkaat löytää tänne?

Haastateltava 1: Puskaradion kautta ja viranomaisten ja muiden tämmöisten tahojen ohjaamana, että tuolta ohjataan terveyspuolelta ja poliisi ohjaa, Kela ohjaa

ja sosiaalitoimi ohjaa ja sitten kolmas sektori ja varmaan eniten taitaa olla niin, että kaverit kertoo.

Haastateltava 2: Ei olla koskaan rummutettu tätä paikkaa eikä oo ollu tarvetta, kyllä näitä [asiakkaita] riittää.

Haastateltava 1: Pikemminkin meidän markkinointi on ollut hyvin hiljaista sen takia, koska meillä on ollut niin paljon kävijöitä ilman suurta mainostamistakin.

Haastateltava 2: Eikä riitä seinät eikä oikein resurssitkaan ottamaan vastaan.

Matalan kynnyksen päiväkeskukseen oli ohjautunut asiakkaita viranomaisten, virallisten ja epävirallisten tahojen ohjaamina. Eräs haastateltava mainitsee terveystieteiden, poliisin, Kelan, sosiaalitoimen ja kolmannen sektorin ohjaavan asiakkaita päiväkeskuksen palveluiden piiriin. Myös epävirallista tietoa päiväkeskuksesta asiakkaat olivat saaneet puskaradiosta eli kuulopuheiden perusteella. Eniten ohjautumista päiväkeskukseen oli tapahtunut kaverin suositusten perusteella. Toinen haastateltava totesi, ettei seinät ja resurssit riittäisi ottamaan lisää asiakkaita.

Päiväkeskuksen asiakkaiden kasvavaa määrää voi selittää esimerkiksi asunnottomuuden vähentämisen eteneminen hitaasti ja huumeiden ongelmakäytön lisääntyminen. Alkoholi on eniten käytetty päihde Suomessa, mutta sen lisäksi huumeiden ongelmakäyttö on lisääntynyt 2000-luvun alusta lähtien (Rönkä & Markkula 2020). Päihteiden ongelmakäytön aiheuttamat haitat, joita ovat esimerkiksi sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat, vaikuttavat ihmisen toimintakykyihin ja elämänlaatuun. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen selvityksen mukaan vuonna 2022 asunnottomuus kasvoi tai pysyi ennallaan edellisvuoteen verrattuna kaikissa suurissa kaupungeissa, paitsi Helsingissä, Espoossa ja Lahdessa, joissa asunnottomuus laski (ARA 2023).

### 5.1.2 Asiakkaiden välttämättömimpien perustarpeiden täyttäminen hengissä pysymiseksi

Haastattelussa selvitettiin matalan kynnyksen päiväkeskuksen asiakkaiden tarpeita ja sitä, miten asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan päiväkeskuksen palveluilla. Haastattelussa kysyttiin esimerkiksi minkälaisien tarpeiden kanssa asiakkaat tulevat päiväkeskukseen ja millaisiin tarpeisiin päiväkeskuksessa pystytään vastaamaan ja toisaalta millaisiin tarpeisiin ei pystytä vastaamaan.

Haastattelusta kävi ilmi, että matalan kynnyksen päiväkeskuksella pystytään vastaamaan asunnottomien, aktiivisesti päihteitä käyttävien ja muiden palveluiden ulkopuolella olevien ihmisten välttämättöimpiin perustarpeisiin, joihin palvelujärjestelmän ensisijaisilla palveluilla ei pystytä vastaamaan.

Haastattelija: Minkälaiden tarpeiden kanssa asiakkaat tulee tänne?

Haastateltava 2: Aika moninaisten. Jotkut tulee syömään, jotkut peseytymään ja jotkut hakemaan vaatteita ja toiset taas vaan tulee olemaan, kun toisaalta heillä ei oikein muutakaan paikkaan missä voi vaan olla.

Haastateltava 5: Osa tulee lepäämään, nukkumaan.

Haastateltava 3: Sit kaikkee Kelan papereitten kaa ja selvittämään sähkö sopimusasioita tai muuta asumiseen ja elämiseen liittyviä.

Haastateltava 1: Moni tulee semmoisen sotkuisen lankakerän kanssa, että tilanne on tää, että ensi viikolla lähtee kämppä ja nyt mä tarviin apua, ja sitten sitä koitetaan purkaa, mitä on tapahtunut, mitä on maksamatta, onko jo jotain työskentelyä jossain muulla taholla.

Haastateltava 2: Ohjataan palveluihin, yritetään tukea, jos on asiat solmussa, [huumausaineiden] käyttövälineitä saa, ruokaa saa, kahvia saa ja lämpöä.

Haastateltava 5: Terveyspalveluita on sairaanhoitajien muodossa myös nykyisin.

Haastateltava 2: Ja vertaistukea.

Haastattelussa todettiin asiakkaiden tulevan moninaisten tarpeiden kanssa päiväkeskukseen. Asiakkaiden tarpeita oli muun muassa syöminen, peseytyminen, nukkuminen ja asioiden selvittäminen. Näiden perustarpeiden täyttämisen lisäksi päiväkeskuksesta sai palveluohjausta, terveyspalveluita, vertaistukea ja puhtaita huumausaineiden käyttövälineitä.

Asiakkaiden elämäntilanteet olivat vaihtelevia ja tuentarpeisiin pyrittiin vastaamaan oikea-aikaisesti, mutta asioiden selvittelyminen saattoi vaatia useita tunteja. Haastattelussa tuli myös ilmi se, että asiakkailla ei ole muutakaan paikkaa missä olla. Törmän ja Huotarín tutkimuksessa tuli myös esille, että suurimmalle osalle asiakkaista päiväkeskus merkitsi mahdollisuutta tyydyttää perustarpeita. Asiakkaat tarvitsivat matalan kynnyksen palveluja, koska heillä oli huomattavia vaikeuksia hoitaa omia asioitaan. (Törmä & Huotari 2005, 113-114.) Haastattelussa tuli esille, että päiväkeskuksessa oli enemmän aikaa käytettävissä asiakkaalle ja asiakkaan kohtaamiseen verrattuna muihin palveluihin.

Haastateltava 4: Ja varmaan se mikä on etuna tavallaan meillä versus sitten joku muu palvelu siinä, että meillä kun ei tarvitse mitään aikaa varata, että meillä on sitä aikaa käytettävissä ihan eri tavalla asiakkaalle ja että oikeasti sitä lankakerää pystyy selvittämään, jos tarvii niin muutaman tunnin päivässä.

Haastateltava 2: Pikkuhiljaa.

Haastateltava 4: Voidaan vastata sillein niin sanotusti oikea-aikaisesti tai pyritään siihen.

Haastateltava 2: Ja monen asiat on niin solmussa, että se [asiakas] saattaa käydä täällä puoli vuotta ennenkö me edes tiedetään, että sillä on asiat solmussa. Ei kaikki avaa niitä ongelmiaan eikä oikein tiedetä, että onko koditon vai asuuko ensisuojojassa, mitä päihteitä käyttää ynnä muuta. Mutta tää on myös sitten anonymipaikka, että ei heti mennä tuputtamaan jotain niinku [haastateltava] sanoi, että meillä on aika puolella.

Haastattelussa tuli esille, että matalan kynnyksen päiväkeskuksessa oli mahdollista saada vertaistukea toisilta ihmisiltä ja lisäksi päiväkeskuksessa työskenteli kokemusasiantuntija. Kirsi Juhilan (2006) mukaan vertaistuen toimintaympäristöinä toimivat vertaisyhteisöt, jotka koostuvat samanlaisessa elämäntilanteessa olevista ihmisistä. Vertaisyhteisössä voidaan jakaa yhteisiä kokemuksia elämäntilanteisiin liittyen ja yhteisten kokemusten kautta tukea ja eheyttää toisiaan. (Juhila 2006, 126-128.) Kokemusasiantuntija voi jakaa oman kokemuksensa läpi käymistään vaikeuksista ja niistä selviytymisestä ja vertaisena luoda toivoa vaikeuksista selviytymiseen ja herättää tulevaisuuden uskon myös silloin, kun ihminen ei itse usko muutoksen mahdollisuuteen. (Rissanen 2013, 14-16.)

Haastateltava 2: Toisaalta on ihan asiakkaat, kaksikin asiakasta tulee niin ne voi olla toisilleen vertaistuellisia, mutta sitten meillä on myös kokemusasiantuntija, että pystyy vähän samaistumaan niihin juttuihin ja vähän spesifimmin saamaan sitä tukea. Mutta vertaistuki on yleensä sitä, että tähän tulee viisi istumaan, niin nehän on toisilleen vertaistuellisia, että paljolti sillain. Mutta niinku just sanoin niin saa myös [kokemusasiantuntijalta], kun itellä on se kokemus, kuinka sieltä pystyy nousemaan ja näin pois päin.

Haastattelussa selvitettiin myös sitä, millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalan kynnyksen päiväkeskuksessa ei pystytty vastaamaan. Työntekijöiden mukaan päiväkeskuksen asiakkaat tarvitsisivat kotiin vietävää työtä, mutta päiväkeskuksen työntekijät eivät pystyneet sitä muiden töidensä ohella tekemään eikä kuulunut päiväkeskuksen palveluihin vaan sosiaalityön

palveluihin. Työntekijät arvioivat, että päiväkeskuksen asiakkaat hyötyisivät moniammatillisesta jalkautuvasta työskentelystä, mitä esimerkiksi nuorille aikuisille järjestettiin.

Haastateltava 5: Kotiinvietävä työ, sehän on semmoinen, että ei se ei ole oikein meidän [työtehtävä].

Haastateltava 1: Ei pystytä tästä irrottautua ja semmoinen just pitkäjänteisempi sinne kotiinvietävä työ, niin se on semmoinen mille ihan selkeästi on enenevä tarve koko ajan sille ei pystytä tekemään mitään.

Haastateltava 2: Esimerkiksi nuorille on palveluita, niin kuin [nuorten palvelukeskus] missä on paljon enemmän sitä, että pystytään viemään [palvelu]polkuja pitkin, kun on saman katon alla monta toimijaa.

Haastattelija: Mitä toimijoita siellä on?

Haastateltava 1: Niillä on siellä sosiaalityöntekijä, psykiatrinen sairaanhoitaja, psykologi, toimintaterapeutti ja omia etsiviä nuorisotyöntekijöitä. Siellä on siinä tehtävää työtä ja sitä jalkautuvaa työtä.

Haastateltava 3: Semmonen ois meillekin tosi hyvä.

Haastateltava 1: Niin semmonen palvelukeskustyypinen, vaikka nyt puhutaankin [päiväkeskuksesta] palvelukeskuksena...

Haastateltava 2: Voihan sitä käydä katsomassa millainen palvelukeskus siellä on ja tulla takas tähän, niin on meillä vähän eroa.

Työntekijät muistuttivat myös siitä, että heidän resurssinsa ja vaikuttamismahdollisuutensa olivat rajalliset eivätkä he voi tehdä muiden toimijoiden tehtäviä. Päiväkeskus tekee yhteistyötä muiden palveluiden kanssa, joilla on omat roolinsa asiakkaan palveluverkostossa, ja täten madaltaa asiakkaille muiden palveluiden kynnyksiä.

Haastateltava 3: Ylipäättään tosi usein on monta asiaa kerralla hoidettavana, että sitten tulee se yhteistyön merkitys ja tärkeys, että tehdään sitten muiden kanssa yhteistyötä ja että se ei ole niin, että kaikki [työ] jää meille, että just tämä palveluohjaus, ei ole tässä tarkoitus ratkaista koko hommaa sitten eikä ole tarkoitukseen.

Haastateltava 1: Niin ei me voida kenenkään toisen hommia tehdä, siis että sosiaalityöllä on oma roolinsa ja Kelalla omansa ja terveystieteillä omansa, että

semmoisiin tarpeisiin ei tässä voida vastata, mutta sitten taas toisaalta on sitä verkostoa, että voidaan madaltaa niitä kynnyksiä sit.

### 5.1.3 Turvallinen vai turvaton tila?

Yhtenä teemana aineistosta nousi esille matalan kynnyksen päiväkeskuksen tilojen turvallisuus ja kysymys siitä onko päiväkeskus turvallinen tila kaikille asiakkailleen. Haastattelukysymykset koskivat tilojen riittävyttä ja sopivuutta tarkoitukseensa sekä asiakkaiden turvallisuuden toteutumista. Haastattelussa nousi esille puutteet päiväkeskuksen tiloissa, ihmisten välisten ristiriitojen ja valtasuhteiden vaikutus päiväkeskuksessa käymiseen, porttikieltojen saaminen viimesijaisiin palveluihin ja naisten alisteinen asema päihdemaailmassa.

Haastateltavat kertoivat matalan kynnyksen päiväkeskuksen tilaresursseista ja puutteina tuli esille liian pienet tilat, asiakashuoneen puuttuminen ja päiväkeskuksen turvallisuus. Päiväkeskuksen päähuoneessa sai olla samaan aikaan 21 ihmistä, minkä lisäksi toisessa huoneessa sai olla 9 ihmistä ja tilojen henkilömäärämitoituksiin on laskettava mukaan kuusi työntekijää. Päiväkeskuksessa asioi päivittäin yli 40 asiakasta ja käyntikertoja voi olla yli kaksisataa päivässä. Tämän perusteella päiväkeskuksen tilat eivät riitä asiakasmäärään nähden eikä muutoksista ollut tietoa.

Haastateltava 1: Seinät tulee vastaan, meillä ei saa olla tässä tilassa kuin 21 henkeä ja siihen lasketaan mukaan myös työntekijät, että toki sitten tuolla seuraavassa huoneessa saa olla 9. Jos ajatellaan, että meitä on nyt tänään tässä 6 henkeä [työntekijöitä] ja sitten meillä on ollut 42 kävijää ei välttämättä niinku yhtään aikaa, mutta päivän aikana on käynyt sitten 42 eri kävijää.

Haastateltava 2: Niin 42 eri kävijää, että käyntikertoja voi tulla pari sataa.

Haastattelija: Onko näihin tiloihin tulossa mitään muutosta?

Haastateltava 1: Ei ainakaan ole tiedossa.

Päiväkeskuksen tiloihin liittyvänä puutteena tuli esille asiakashuoneen puuttuminen kokonaan. Päiväkeskuksesta puuttuu asiakashuone, jossa työntekijä voisi ottaa vastaan asiakkaan ja tehdä asiakastyötä rauhassa ilman muiden asiakkaiden tai työntekijöiden aiheuttamaa häiriötä tai käsitellä asiakkaan henkilökohtaisia asioita tietoturvallisesti ilman,



että muut kuulevat keskustelun. Asiakahuoneen puuttuminen vaikuttaa suoranaisesti siihen, että asiakasta ei pystytä kohtaamaan rauhassa. Matalan kynnyksen päiväkeskuksen tiloissa ei toteudu sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet, kuten oikeus yksityisyyteen ja työntekijöiden salassapitovelvollisuus. Työntekijöiden ei ole mahdollista tehdä asiakastyötä ilman, että joku voi kuulla salassa pidettäviä asiakastietoja, mikä ei ole laadukasta sosiaalihuoltoa ja ammattietiikan mukaista. Päiväkeskuksen asiakkaiden kanssa on kuitenkin välttämätöntä hoitaa asioita silloin, kun asiakkaan tilanne sitä vaatii ja asiakas pystyy kuntonsa puolesta hoitamaan asioitaan.

Haastateltava 1: Meillähän ei ole tässä sellaisia tiloja missä voisi tehdä asiakastyötä ilman, että tulee mitään häiriötä. Tonne meidän perähuoneeseen, eli toimistoon, niin sinne kuuluu äänet ja toki sieltä myös tännepäin. Tässä välihuoneessa kävelee koko ajan porukkaa ohi.

Haastateltava 2: Ja samoin takahuoneessa käy työntekijöitä ja keskeytyy koko ajan. Ei sitä yksilöllistä tilaa ole, että pystyisi keskustelemaan rauhassa ollenkaan.

Haastateltava 1: Kyllä mä tiedän, että monikin etenkin naispuoliset on sanonut sitä, että ei halua hoitaa asioita tässä, koska sitä ei pysty tehdä rauhassa. Ja mä ymmärrän sen ihan täysin meinaan itse niinku työntekijänä mennä ihan kuppi nurin kun yrität jonkun kanssa keskustella ja on joku semmoinen arka aihe ja sitten tulee sitä häiriötä joko äänenä tai liikkeenä tai muuten.

Eräs haastateltava toi esille, että hänelle on naispuoliset asiakkaat kertoneet, että he eivät halua hoitaa asioitaan päiväkeskuksessa, koska sitä ei pysty tekemään rauhassa. Haastateltava sanoi ymmärtävänsä sen ja kertoi hänelläkin meinaavan mennä ”kuppi nurin” häiriöstä asiakastyön aikana, etenkin arasta aiheesta keskusteltaessa. Matalan kynnyksen päiväkeskuksen tiloihin liittyvät puutteet, kuten äänieristetyin asiakastilan puuttuminen, nostaa päiväkeskuksessa asioimisen kynnystä ja on pahimmillaan esteenä asiakkaan asioiden hoitamiselle, asiakkaan oikeuksien toteutumiselle ja asiakastyön tekemiselle asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Haastattelussa selvitettiin myös sitä, miten asiakkaiden keskinäiset suhteet vaikuttivat asiointiin matalan kynnyksen päiväkeskuksessa. Haastateltavien mukaan asiakkaiden välillä oli paljon ristiriitoja, mitkä vaikuttivat päiväkeskuksessa käymiseen. Eräs haastateltavista kuvasi, että alkoholistien ja narkomaanien välillä oli ikään kuin kitka, minkä lisäksi ihmisillä oli velkasuhteita ja vasikoiteja eli ilmiantoja poliisille. Esteenä päiväkeskukseen menemiselle voi olla pelko kohdata joku ihminen, jonka kanssa on riitaa tai jolle ollaan

velkaa. Päihdemaailmassa olevat valtasuhteet ovat olemassa ihmisten välillä matalan kynnyksen päiväkeskuksessakin ja voivat vaikuttaa siihen, että asiakas jättää käymättä päiväkeskuksessa, jolloin asiakas ei saa hoidettua esimerkiksi Kelan etuuksien hakemista. Haastateltavan mukaan päiväkeskus ei ole sopiva paikka päihteistä irtaantumiseen, koska asiakkaat ovat päihtyneitä ja käyttävät päihteitä päiväkeskuksen välittömässä läheisyydessä. Asiakkaat ohjataan kuntoutumista tukeviin palveluihin, mikäli asiakas haluaa päihteistä eroon.

Haastattelija: Onko asiakkailla semmoisia suhteita mitkä vaikka haastaa täällä käymistä tai onko asiakkailla keskenään jotain ristiriitaa, mikä vaikuttaa sitten asiointiin täällä?

Haastateltava 2: On paljonkin, jo pelkästään alkoholistien ja narkomaanien välillä on semmoinen ikään kuin kitka, sitten on velkasuhteita ja vasikoiteja.

Haastateltava 1: Kyllä, joku ei uskalla tulla kun joku toinen käy täällä tai joku toinen ei voi tulla perimään velkoja täältä niin ei sitten tuu ollenkaan.

Haastateltava 2: Ja tokihan jos pääsee päihteistä vähänkään eroon, niin eihän tää oo enää oikea paikka tullakaan, että sitten pitäisi meidän nopeasti ohjata ja ohjataankin muualle jonnekin missä kuntoutua.

Matalan kynnyksen päiväkeskuksessa vaikuttavat ihmisten väliset ristiriidat ja valta-asetelmat, mikä puolestaan vaikuttaa ihmisten kokemaan kynnykseen käydä päiväkeskuksessa. Valta-asetelmat näkyivät esimerkiksi siten, että päiväkeskukseen ei voinut mennä, jos oli velkaa jollekin siellä olevalle eikä asiakkaalla ollut mahdollista maksaa velkaa. Tällöin asiakas jäi täysin ilman päiväkeskuksen päivittäisiä palveluita kuten esimerkiksi ruokaa, mikä saattaa olla asiakkaan ainoa mahdollisuus saada ravintoa. On tutkittu, että jonkun asiakasryhmän kynnystä hakeutua palveluun voi nostaa toisen asiakasryhmän palvelussa käyminen. Tutkimuksessa parempikuntoiset huumeiden käyttäjät alkoivat välttämään matalan kynnyksen palveluita, kun huonokuntoiset huumeiden käyttäjät alkoivat käymään niissä. Parempikuntoiset huumeidenkäyttäjät alkoivat välttämään matalan kynnyksen palveluita pelon ja leimautumisen välttämisen vuoksi. (Leeman & Hämäläinen 2015, 4.). Frank Martela esittää yhtenä subjektiivisena elintason mittarina turvallisuuden tunteen, joka on usein esille nostettu keskeisenä psykologisena puutostarpeena (Martela 2022, 569; Rasskazova, Ivanova & Sheldon 2016, 541–555; Maslow 1943, 370–396.) Ristiriidat, valtasuhteet tai päihtymys saattoi joskus johtaa asiakkaan epäasialliseen tai jopa väkivaltaiseen käyttäytymiseen, jolloin asiakas sai porttikiellon päiväkeskukseen.

Haastattelija: Voiko tänne saada porttikiellon?

Kaikki: Voi

Haastattelija: Mitä pitää tehdä, että saa [porttikiellon]?

Haastateltava 2: Tuolla on meillä porttikielto [osoittaa sääntötaulua].

Haastateltava 1: Väkivalta, toistaiseksi voimassa oleva porttikielto tulee sillä, kun sä. olet väkivaltainen.

Haastateltava 2: Sitten nuo varastamisyrietykset ja päihteidenkäytön sisätiloissa ja muita semmoisia lieviä rikkeitä.

Haastateltava 1: Yleensä on silleen, että jos on toistuvasti sitä väkivaltaa tai väkivallan uhkaa ja semmoista aggressiivista käyttäytymistä, niin sitten annetaan toistaiseksi voimassa oleva porttikielto. Mutta sitten jos taas se on semmoista henkeä uhkaavaa väkivaltaa, niin se kerta riittää ja tänne ei oo enää sitten mitään asiaa. Että satutetaan toista niin, että siinä voi henki lähteä niin silloin ei enää tarvi tulla. Yleensä se on se viikko, mutta sitten on tosiaan muutamia sellasia, että on ikuinen porttikielto, että aika isoja asioita saa olla.

Haastateltava 2: Ja vankilaan ei saa porttikieltoa, sinne pääsee aina.

Matalan kynnyksen päiväkeskukseen sai toistaiseksi voimassa olevan porttikiellon väkivaltaisella käytöksellä ja ikuisen porttikiellon sai henkeä uhkaavasta väkivallasta. Tämän lisäksi haastattelussa tuli esille, että asunnottomilla saattoi olla porttikielto asumispäivystykseen eli yömajaan ja selviämisasemalle, jolloin yöpymisvaihtoehtoina oli katu tai putka, ja porttikiellot saattoivat olla ikuisia. Asumispäivystys ei myöskään pysty majoittamaan kaikkia ja asumispäivystys oli sijainniltaan kaukana keskustasta, joten sinne kulkeminen oli haastavaa. Asumispäivystyksessä saattoi myös tulla ryöstetyksi, joten pelko omaisuutensa menettämisestä vähensi halua mennä sinne. Päiväkeskuksessa asiakkaat saattoivat pyytää soittamaan poliisit, jotta asiakas pääsisi putkaan jatkamaan lepäämistä. Matalan kynnyksen palveluilla ja viimesijaisilla palveluillakaan ei pystytä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, mikäli asiakas ei kykene olemaan vaarantamatta muiden asiakkaiden turvallisuutta omalla käytöksellään. Tällöin matalan kynnyksen palveluissakin on vastassa asiakkaalta lukittu ovi.

Haastateltava 4: Moni jättää [asumispäivystyksen] valitsematta, että ei mee sinne, koska se on niin kaukana tai ei muuten viihdy siellä.

Haastateltava 3: Kaikki kamat pöllitään, jos meet sinne.

Haastateltava 4: Tai osalla on porttikielto sinne, ettei voikaan mennä sinne. Aika moni tuntuu valitsevan kuitenkin jonkun parkkihallin keskustasta tai tietenkin selviämisasemalle pääsee ehkä.

Haastateltava 5: Niin, jos ei oo sinnekin porttaria.

Haastateltava 1: Ja sitten jos on molempiin porttari, niin sitten se on katu [tai] putka.

Haastateltava 2: Kyllähän moni tässäkin, kun ne tonne nukahtaa perähuoneeseen ja sitten niitä lähtee herättelemään, niin ne sanoo, että soittakaa poliisit, niin pääsee jatkamaan sitä unta sinne putkaan.

Haastateltava 1: Niin pääsee putkaan lepää. Joo, se on taas sitten semmoinen toinen aihe mistä voisi puhua varmaan monta tuntia. Se, että mitä jos sulla on porttikielto asumispäivystykseen ja selviämisasemalle? Etenkin selviämisasiä on, että sitä [porttikieltoa] ei edes pureta.

Haastateltava 5: Ei pureta, jos siellä töttölee, niin se on sit siinä.

Matalan kynnyksen päiväkeskuksen turvallisuuteen liittyen yksi haastateltavista toi esille päihteitä käyttävien naisten näkökulman:

Haastateltava 3: Niin ja sitten naisten asema on myös mielenkiintoinen, että meillä käy tosi paljon miehiä ja sitten että ne naiset ketkä myös käy, minkälainen kokemus heillä on tässä käydä tai että minkälaisia asetelmia on tuolla suhteessa heihin, että onko he vielä eriarvoisessa asemassa heidän maailmassa ja estääkö heidän saapumista tänne joku asia. Se on mielenkiintoinen mihin olisi kiva syventyä enemmän.

Haastateltava 1: Paljon on semmoista hyväksikäyttöä. Taloudellista, seksuaalista hyväksikäyttöä, mikä sitten taas estää niiden naisten tulemistä tänne, että on pelkoa ja ihan myös niitä semmoisia velkoja ja muuta.

Haastateltava kertoi pohtineensa sitä, minkälainen kokemus naisasiakkailta oli matalan kynnyksen päiväkeskuksesta ja minkälainen heidän asemansa oli päihdemaailmassa. Hän oli myös miettinyt sitä estääkö jokin asia asioimasta päiväkeskuksessa. Toinen haastateltava kertoi, että naiset kohtasivat hyväksikäyttöä, esimerkiksi taloudellista ja seksuaalista hyväksikäyttöä minkä aiheuttaman pelon vuoksi naiset eivät uskaltaneet käydä päiväkeskuksessa. Naisten asioimiselle päiväkeskuksessa saattoi olla esteenä

ihmissuhdekuviot kuten esimerkiksi uusien ja vanhojen kumppaneiden läsnäolo tai entisten väkivaltaisten kumppaneiden kohtaaminen. Haastateltavat olivat myös havainneet päiväkeskuksessa naisten kokemaa henkistä väkivaltaa kumppanin taholta esimerkiksi naisten tapana puhua, päättää naisen tekemisistä saako syödä tai jäädä päiväkeskukseen. Myös miesten kokemaa henkistä väkivaltaa kumppanin taholta oli esiintynyt päiväkeskuksessa.

Haastateltava 2: Se [nainen] on saattanut parin muunkin kanssa seurustella aikaisemmin ja nyt sitten jonkun kanssa ja sitten se aikaisempikin on täällä ja näin, että ne on monen muotoisia ongelmia.

Haastateltava 3: On ollut jotain sellaista, että kotona on ollut väkivaltaa ja sitten on jännittänyt se, että tuleeko se mun entinen puoliso tähän [päiväkeskukseen] joka on mua lyönyt. Tai sitten [olen] vaikka kuunnellut, että ihan semmoinen tapa puhua välillä se on tosi semmoista, että mies hallitsee sen naisen menemiset ja tulemiset, että se nainen saattaa kysyä siltä puolisolta tai kumppanilta, että saanko mä ottaa ruoan, että onko se ok että mä jään tähän syömään.

Haastateltava 2: Ja kyllähän se voi olla toisinkin päin, että nainen on hallinnut, mutta useimmiten se on kuitenkin niin päin, että mies on hallinnut. Kyllä se naisten asema on tuolla aika heikko.

Haastattelija: Tämäkään ei ole siis turvallinen paikka kaikille.

Haastateltava 1: Ei, me ei näissä tiloissa pystytä tarjoamaan, esimerkiksi sellaista turvaa luovaa lepopaikkaa naisille, että meillä on tasan se yksi nukkumatila, joka on yhtenäinen avoin tila, missä et pysty menemään semmoisen omaan tilaasi lepäämään ihan rauhassa.

Päiväkeskuksen tiloissa ei ollut naisille turvallista lepopaikkaa, jossa olisi ollut mahdollista rauhassa nukkua. Täten päiväkeskus ei pystynyt vastaamaan naisasiakkaiden tarpeeseen saada levätä ja nukkua. Huumemaailma on miesvaltainen maailma, jossa naiset toimivat miesten ehdoin (Väyrynen 2007, 201). Naiset ovat usein riippuvaisia huumeiden lisäksi myös huumeita käyttävistä miehistä. Huumeita käyttävällä naisella on usein huumeita käyttävä mies, jonka armoilla hän elää. Nainen on huumeriippuvuutensa vuoksi riippuvainen miehestä, joka parisuhteessa hankkii huumeet. Naiset voivat rahoittaa huumeiden käyttöä prostituutiolla ja seksuaalinen hyväksikäyttö ja alistaminen ovat yleisiä huumemaailmassa. (Ahtiala & Ruohonen 1998, 170.) Huumeita käyttävät naiset kokevat äärimmäistä turvattomuutta ja yksinäisyyttä huumemaailmassa (Granfelt 2004, 217). Huumemaailman turvattomuuden vuoksi olisi äärimmäisen tärkeää, että naisille olisi olemassa paikka, jonka he voisivat kokea turvalliseksi. Naisille ei ollut tarjolla mitään paikkoja, jossa olisi saanut olla päihtyneenä

turvassa. Turvakoti ei ottanut vastaan päihtyneitä asiakkaita, vaikka asiakas kokisi väkivallan uhkaa.

Haastattelija: Onko tällä kylällä päihteileville naisille jotain paikkoja tai pääseekö väkivaltatilanteessa turvakotiin, vaikka olisi päihtynyt?

Haastateltava 1: Ei pääse, tai no.

Haastateltava 5: Jos on hyvä tuuri ja ei ole päihtynyt just sillä hetkellä, kun se tilanne on, ja jos kuun asento on oikea niin saattaa ehkä joskus päästä.

Haastateltava 1: No niin, mutta mitä just soitettiin yhden päihtyneen naisen kanssa sinne joka olis halunnut turvakotiin, niin ne sano, että päihtyneenä ei voi tulla.

Haastattelija: Minne he sit menee?

Haastateltava 1: Kadulle tai sitten tekee jotain sellaista, että joutuu putkaan tai sitten jotain sellaista, että pääsee tonne päivystykseen.

Asiakkaiden kokemus päiväkeskuksen turvallisuudesta vaikutti heidän kokemukseensa päiväkeskuksen kynnyksen mataluudesta eli saavutettavuudesta. Matalan kynnyksen päiväkeskuksen tiloihin liittyvät puutteet vaikuttivat päiväkeskuksen turvallisuuteen sitä heikentävästi monella eri tavalla. Päiväkeskuksessa tietoturvallisuus ja asiakasturvallisuus vaarantuivat päiväkeskuksen tilojen sopimattomuuden vuoksi. Nämä päiväkeskuksen puutteet vaikuttivat päiväkeskuksen kynnykseen siten, että kynnyks nousi ja asiakkaat saattoivat valita jättää käymättä siellä tai heidän oli pakko jättää käymättä esimerkiksi turvallisuutensa vuoksi.

Matalan kynnyksen päiväkeskuksen kynnystä voitiin myös tarkoituksellisesti nostaa, jos asiakas käyttäytyi väkivaltaisesti ja muiden asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi asiakas saattoi saada porttikiellon. Kun pääsy on kielletty kaikista viimesijaisimpiin palveluihin, ei ihmisellä ole paikkaa mihin mennä. Eräs haastateltavista sanoikin, että *vankilaan ei saa porttikieltoa, sinne pääsee aina*. Kun palveluihin pääsy evätään ja kadulla oleminen alkaa riittämään, on aina vaihtoehtona tehdä rikos, jotta pääsee putkan tai vankilan lämpöön lepäämään tai satuttaa itseään niin vakavasti, että edes päivystys ei voi käännäyttää ovelta, koska nekin voivat olla joissain tilanteissa parempia vaihtoehtoja kuin olla kadulla.

## 5.2 Matalan kynnyksen päiväkeskuksen asiakkaiden kohtaamia esteitä tuen ja palveluiden saamisessa palvelujärjestelmässä

Yhtenä teemana haastattelussa nousi esille asiakkaiden kohtaamia esteitä tuen ja palveluiden saamisessa päiväkeskuksen ulkopuolella. Tämä teema toistui useampaan otteeseen haastateltavien puheessa erilaisina esteinä, joiden vuoksi asiakkaat eivät saaneet palvelua julkisissa palveluissa. Nämä esteet näyttäytyivät kynnyksinä, jotka olivat asiakkaille ylitsepääsemättömiä. Asiakkaiden tuen saamiseen vaikuttivat päihtymys, terveydenhuollossa hoitamatta jättäminen päihdeongelman vuoksi ja omista asioista vastaavan sosiaalityöntekijän puuttuminen.

### 5.2.1 Palvelujärjestelmän ylitsepääsemätön kynnys päihdeongelmalliselle

Haastattelun mukaan päiväkeskuksen työntekijät kokivat, että asiakkaan päihtymystila vaikutti suoranaisesti omien asioiden hoitamiseen, sillä päihtymys vaikuttaa toimintakykyyn ja ymmärrykseen, eikä työntekijät voi hoitaa asiakkaan asioita asiakkaan puolesta.

Haastateltava 1: Asiakkaat ovat kuitenkin aktiivipäihteilijöitä pääsääntöisesti niin aamulla voi tulla, että on ihan toimintakunnossa ja voi hoitaa ne asiat, mutta sitten iltapäivällä puhaltaa 2-3 promillea eli se nyt haittaa eikä me enää ruvetakaan [asioita hoitamaan]. Varmasti niinku asiakkaila tuolla [muissa palveluissa], se on niinku suuren suuren haaste.

Haastateltava 3: Se aikaikkuna on aika pieni hoitaa ja sitten tietenkin yleisesti varmaan asiakkaila ei ole henkkareita ja pankkitunnuksia, ei puhelinta ja ei tavoiteta.

Haastateltavat toivat esille, että asiakkaiden päihtyneisyys vaihteli ja asiakas saattoi tulla aamulla hoitamaan asioita toimintakuntoisena, mutta iltapäivään mennessä asiakas voi olla niin päihtynyt, ettei asioiden hoitaminen loppuun onnistu. Tällaisessa tilanteessa työntekijät eivät yritä hoitaa asioita asiakkaan kanssa tai puolesta. Päiväkeskuksessa ei saa käyttää päihteitä, mutta asiakas saa olla päihtyneenä päiväkeskuksessa. Haastateltava muistutti, että yleensä muissa palveluissa ei hyväksytä päihtyneenä asioimista, mikä on iso haaste päihdeongelmaisen asioiden hoitamisessa. Päihtyneisyys voi johtaa siihen, että asioiden

hoitaminen estyy kokonaan. Yllä olevasta lainauksesta käy myös ilmi, että asiakkaan asioiden hoitamista hankaloitti päihtymyksen lisäksi myös se, että asiakkaalla ei ole henkilöllisyystodistusta, pankkitunnuksia tai puhelinta. Lisäksi asiakasta oli vaikeaa tai mahdotonta tavoittaa, jos asiakas ei omistanut puhelinta. Esimerkiksi Kelan etuuksien hakemiseen verkossa tarvitaan pankkitunnukset tai jokin muu tunnistautumistapa. Kelan hakemukset on myös mahdollista tehdä paperina ja toimittaa suoraan Kelaan. Kelan etuudet maksetaan pankkitilille ja pankin asiakkuuden aloittamiseksi tarvitaan henkilöllisyystodistus.

Haastattelussa tuli ilmi, että päihteidenkäyttäjillä oli useita ongelmia terveydenhuollon kanssa. Ensiksikin asiakas ei saanut terveydenhuollossa samanlaista palvelua kuin muut ihmiset tai saattoi olla, ettei päihteidenkäyttäjää otettu edes vastaanotolle, sillä päihdeongelmaa nähtiin terveysongelmat aiheuttavana syynä ja se pitäisi hoidattaa ensin. Kokemus oli sama myös mielenterveyspalveluiden saamisesta. Törmän ja Huotarin (2005) tutkimuksessa tuli ilmi, että päiväkeskuksessa asioivat sekakäyttäjille ei löytynyt sopivaa hoitoyksikköä, mikä kertoo moniongelmaisimpien päihteiden käyttäjien sopimattomuudesta hoitojärjestelmään (Törmä & Huotari 2005, 116).

Haastateltava 5: Sinne [terveyspalveluihin] ei pääse tänä päivänä oikein kukaan ja sitten vielä nämä vähän vielä huonommin nämä meidän asiakkaat.

Haastateltava 1: Heillä on kuitenkin monesti se huumeidenkäyttäjä tai yleensäkin päihteidenkäyttäjien leima siellä papereissa, niin ensinnäkään heitä ei oteta tosissaan kun he menee johonkin ja sitten ei tutkita, että yleensä se on sitä, että 'se johtuu sun päihteidenkäytöstä', sillai että 'mulla jalka irtos', 'sehän johtuu just siitä päihteiden käytöstä', et ne on sillai hyvin ylimalkaisia.

Haastateltava 2: Aika huonoon kuntoon saa mennä, ennenkö sitten otetaan [hoitoon]. Yleensä se on myöhäistä sitten.

Törmän ja Huotarin (2005) tutkimuksessa tarkasteltiin moniongelmaisten huumeiden käyttäjien saamaa terveydenhuoltoa. Kaksoisdiagnoosipotilaat olivat vaikeimpia hoitoon kiinnitettäviä asiakkaita ja psyykinen sairastavuus oli yleistä huono-osaisimmilla asiakkailla eikä tarjolla oleva hoitovaihtoehto päihdehoitajakso pysty korvaamaan psykiatrasta hoitoa, jolloin asiakkaan itselääkitys huumeilla ja rauhoittavilla lääkkeillä jatkuu ja hoitamaton sairaus jää edelleen hoitamatta. Tutkimuksessa selvisi, että kaikkein syrjäytyneimmät asiakkaat hakeutuivat toistuvasti päihdehoitajaksille, jotta pääsisivät huilaamaan ja saivat



katon hetkeksi aikaa pään päälle eikä niinkään päästääkseen eroon päihteistä. Heidän kohdallaan kaikki kontaktit hoitojärjestelmään ovat hyvä asia, ja palveluiden ulkopuolelle jääminen on huonompi vaihtoehto, mutta asiakkaat voisivat hyötyä ensivaiheessa kevyemmästä hoitomallista ilman päihdelääketieteen hoitojakson kalliita kustannuksia ja korkeita tavoitteita päihteettömyydestä. (Törmä & Huotari 2005, 117.)

Haastateltava 2: Sen takia siellä päivystyksessä sitten se skeptisyyskin lisääntyy, koska välillä ihmiset oikeasti tekee itselleen jotain tai keksii jonkun sairauden tai vamman, että ylipäätään pääsee sinne, kun sekini on parempi kuin kadulla.

Haastateltava 1: Niin ja se, että ei oteta tosissaan missään, että mistään et saa sitä [hoitoa] kun sulla on se päihdeleima siinä [asiakastiedoissa].

Haastateltava 2: Ja kun on narkomaani tai alkoholisti niin joka päivä jotain käyttää, niin pitäisi asennemuutos tietenkin tulla siihen, että kyllä mekin täällä pystytään olemaan ihmisten kanssa, jotka on päivittäin päihdeileviä ja hoitaa heidän asioita ja keskustella heidän kanssa ynnä muuta, niin pitäisi pystyä muidenkin.

Haastateltava 1: Tai sitten semmoinen, joka ei ole välttämättä sillä hetkellä päihtynyt ja on psykoottinen, mutta kun sillä on se H-merkintä siellä papereissa, niin ei ne ota tonne, että yhtäkin ne oli istuttanut sitä 6 tuntia siellä käytävällä eikä se ollut päässyt mihinkään eteenpäin, että sille oli riittänyt ja sitten kai oli tullut hässäkkää ja käytös mennyt huonoksi, mutta ne palvelut ei oo meidän asiakasryhmälle.

Haastateltava 2: Parhaiten [sarkasmia] on mennyt niin, että on otettu jotain testejä, että mitä oot ottanut ja sitten on viety putkaan.

Asiakkaat saattavat jättää hakeutumatta terveydenhuollon vastaanotolle, koska heillä on aiempi kokemus siitä, että he eivät kuitenkaan saa hoitoa päihdeongelman vuoksi. Toiseksi asiakkaat saattoivat karttaa terveydenhuoltoon menemistä, koska pelkäsivät menettävänsä reseptilääkkeensä, jos käynnillä tulisi ilmi huumausaineiden käyttö.

Haastateltava 4: Ja sitten on sitäkin ollut, että [asiakkaalla] on ollut pistämisestä järkyttävän turvoksissa kädet ja uhkana on, että joudutaan amputoimaan, mutta ei silti uskalla mennä näyttämään lääkäriin, koska pelkää, että lääkäri ottaa omat lääkkeet pois, kun ei oo vielä h-merkintää siellä.

Haastateltava 1: Se on ihan tosi pelottavaa.

Haastateltava 4: Pelkää sitä reseptin menettämistä niin paljon, että valitsen enemmän sen että sulta lähtee käsi.

Haastattelussa työntekijät toivat esille kokemustaan siitä, että päiväkeskuksen asiakkaat jätetään julkisen terveydenhuollon ulkopuolelle päihdeongelman vuoksi. Tuoreessa Kaisa Luodon (2023) väitöskirjatutkimuksessa tutkittiin kaksoisdiagnoosipotilaiden masennuksen hoitoa. Kaksoisdiagnoosi tarkoittaa sitä, että henkilöllä on samaan aikaan päihde- ja mielenterveysongelmia. Tutkimuksen mukaan kaksoisdiagnoosipotilaiden masennuksen hoito on tuloksellista päihdeongelmasta huolimatta ja hoito paransi potilaiden elämänlaatua ja toimintakykyä. (Luoto 2023, 8.)

Terveydenhuollon palveluiden saamisen este oli tunnistettu ja ratkaisuna tähän ongelmaan päiväkeskuksessa kävi kerran viikossa kaksi sairaanhoitajaa, joista toinen oli psykiatrinen sairaanhoitaja. Sairaanhoitajat pystyivät muun muassa ottamaan asiakkaita vastaanottoilleen ja varaamaan aikaa jatkotoimenpiteisiin asiakkaan omalle terveystasemalle.

Haastateltava 1: Monella on mennyt täysin usko terveystalouteen, että siinäkin mielessä se on hyvä, että ne sairaanhoitajat niillä on saatu ehkä vähän palautettua sitä uskoa terveystalouteen, ja siihen että sielläkin on oikeasti ihmisiä ja terveystalouden ihminen kuuntelee, se on ollut iso asia.

Tämän kaltaiselle jalkautuvalle matalan kynnyksen terveydenhuollolle näyttäytyi olevan selkeä tarve päiväkeskuksen asiakkailla. Palvelujärjestelmän pitäisi paremmin pystyä vastaamaan kasvussa olevaan moniongelmaisuuteen, huono-osaisuuteen ja päihteiden sekakäyttöön päihteiden käyttäjien keskuudessa. Huolta herättää matalan kynnyksen palvelujen muodostuminen omaksi palvelujärjestelmäkseen, jossa säilytetään kaikista huono-osaisimpia samalla kun hoitojärjestelmän kynnyksiä ei pyritä madaltamaan vaan se varataan parempiosaisten käyttöön ja oikeutetaan huonompiosaisten poistoyöntäminen omaan palveluunsa. (Leemann & Hämäläinen 2015.) Matalan kynnyksen palvelujen lisäksi tulisi aktiivisesti pyrkiä madaltamaan palvelujärjestelmän kynnyksiä asiakaslähtöisesti siten, että palvelujärjestelmän kynnyksellä olisi niin matala ettei enää erillisiä matalan kynnyksen palveluja tarvittaisi.

## 5.2.2 Vaje asiakkaan asioista vastaavista sosiaalityöntekijöistä

Haastattelussa korostui ja tuli useaan kertaan esille se, miten asiakkaan tilannetta hankaloitti entisestään asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän puuttuminen tai vaikeudet oman sosiaalityöntekijän tavoittamisessa. Päiväkeskuksen asiakkaiden tilanteeseen vaikuttamiseen ja tuen saamiseen vaikutti erityisesti se, jos asiakkaalla ei ollut vastaavaa sosiaalityöntekijää tai ei ollut tietoa siitä kuka asiakkaan oma sosiaalityöntekijä oli.

Haastateltava 1: Ne [asiakkaat] jää ihan heitteille. -- Jotkut [asiakkaiden] asiat saattaa roikkua kuukausikaupalla mitkä on sille asiakkaalle tosi tärkeitä ja ne on vaan kiinni siitä, että [sosiaali]työntekijä ei ole tehnyt jotakin päätöstä ennen jäämistään vaikka sairaslomalle ja sitä ei ole sinä aikana tehnyt kukaan mukaan. Sitten jos sairausloma kestää 8 viikkoa tai 3 kuukautta niin on se pitkä aika oottaa.

Haastattelussa tuli ilmi, että asiakas ei välttämättä tiennyt kuka oma sosiaalityöntekijä oli eikä hänellä ollut työntekijän yhteystietoja, koska työntekijät vaihtuivat tiheään tahtiin. Yksi työntekijöistä sanoi, että niin kauan kuin hän muisti, jonkun sosiaalityöntekijä oli aina poissa tai jonkun sosiaalityöntekijää ei ollut pitkään aikaan tavoitettu. Toiseksi asiakkaan tilannetta hankaloitti se, jos oma sosiaalityöntekijä oli pitkään poissa esimerkiksi lomalla tai sairaana eikä hänen tilallaan ollut sijaista, jolloin asiakas oli joutunut odottamaan monta kuukautta asiansa kanssa. Tämä tuli myös ilmi, kun haastattelussa kysyttiin työntekijöiltä, miten sosiaalipalveluissa voitaisiin paremmin vastata asiakkaiden tarpeisiin:

Haastattelija: Miten sosiaalipalveluissa pystyttäisiin paremmin vastaamaan näiden asiakkaiden tarpeisiin?

Haastateltava 1: Sillä, että olisi sosiaalityöntekijöille sijaiset ja, että saisi [sosiaalityöntekijän] kiinni edes joskus silloin tällöin vahingossa, että se on niinku tärkein.

Haastateltava 2: Meillä on malttamattomat asiakkaat ylipäätään, jos me päästään niiden kanssa alkuun joissain asioissa niin olisi myös hyvä, että sieltä rullasi eteenpäin, jos tulee joku viikon tai kahden tauko niin sitten, jos viikon päästä niin ei välttämättä sitä asiakasta ole olemassakaan tai sitten se on niin huonossa kunnossa, että niitä asioita on turha enää jatkaakaan tai sitten sitä ei enää näy täällä tai mieli on muuttunut.

Haastateltava 1: Tää asiakasryhmä sitoutuu tosi huonosti mihinkään ajanvaraukselle tai mihinkään muualle, että silloin kun asiakkaan saa hetkeksi

hoitamaan sitä asiaa, niin toivoo että pääsee mahdollisimman paljon eteenpäin, että pystyy vaikka just laittaa jollekin sosiaalityöntekijälle viestin vaikka se nyt hoituisi just sinä päivänä eikä niinku sinä hetkenä mutta saa jonkun vastauksen

Haastateltava 3: Ei tulisi niin pitkiä taukoja, olisi vaikka joku aikaraja missä ajassa pitää yrittää tavoittaa asiakasta.

Anna Metteri (2012) kuvaa väitöskirjassaan sosiaalityöntekijän edustavan asiakkaalle palvelujärjestelmää. Sosiaalityöntekijä näyttäytyy asiakkaalle hyvinvointivaltion henkilöitymänä, jolloin sosiaalityöntekijän toiminnan kautta rakentuu asiakkaan luottamus tai epäluottamus järjestelmään. (Metteri 2012, 238.) Jos asiakas kokee, ettei oma sosiaalityöntekijältä saa apua tai sosiaalityöntekijä ei ole tavoitettavissa, voi asiakkaan epäluottamus koko palvelujärjestelmää kohtaan lisääntyä. Marja Koskenalhon (2013) tutkimuksessa tulee esille, että aikuissosiaalityön asiakkaalta vaaditaan kykyä olla aktiivinen asiakas. Kaikkein huono-osaisimmille asiakkaille tämä vaatimus voi olla liikaa, sillä heillä on useimmiten puutteelliset elämänhallinta taidot eivätkä he kykene varaamaan itse aikaa sosiaalityöntekijälle tai asiakkaalta saattaa puuttua sosiaalityöntekijän yhteystiedot, puhelin tai puhelimesta ei ole puhe-aikaa jäljellä (Koskenalho 2013, 142-143; Tanttu 2016, 45.) Sosiaalityön avun saamista hankaloittaa lisäksi ajanvarauskäytännöt ja sosiaalityön palvelut ovat yleensä rajattu virka-aikaan, mikä rajaa palvelun ulkopuolelle asiakkaista kaikkein huono-osaisimmat eli ne, jotka eniten tarvitsisivat sosiaalityön palveluita (Nuorvala, Halmeaho & Huhtanen 2007, 149). Sosiaalityöntekijöillä voi olla joustamattomat puhelinajat ja tapaamisia on vain etukäteen ajanvarauksella (Tanttu 2016, 45). Kaikkein huono-osaisimmat asiakkaat ovat vaarassa syrjäytyä myös palvelujärjestelmän viimesijaisimmista palveluista kuten sosiaalityöstä (Julkunen 2006, 61.)

Haastateltava 1: Jos meillä olisi tässä oma sossu, niin sitten se näkisi joka päivä sen menon tässä ja tietäisi mitä täällä ihmisille kuuluu, mihin asiakas tarvii sosiaalityön apua ja [sosiaalityöntekijä] pystyisi tekemään päätöksiä ja muita, mitkä on vaan sosiaalityöntekijöiden vallassa, sellaista me ollaan haaveiltu.

Haastattelija: Mitä sosiaalityöntekijä voisi tehdä?

Haastateltava 1: Myöntää täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea, voi tehdä asuntopuoltoja, monesti saa paremmin tietoja siitä asiakkaasta, kun on laajemmat viranomaisoikeudet.

Päiväkeskuksen työntekijän mukaan asiakkaiden edun mukaista olisi, jos päiväkeskuksessa työskentelisi sosiaalityöntekijä, joka vastaisi päiväkeskuksen asiakkaiden asioista. Asiakkaat tavoittaisivat paremmin sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön tukitoimet olisivat helpommin saatavilla. Tukea voisi olla mahdollista myöntää oikea-aikaisesti, kun aikaa ei kuluisi sosiaalityöntekijän selvittämiseen. Sinikka Törmän ja Kari Huotarin (2005) matalan kynnyksen päiväkeskuksen tutkimuksessa asiakkaat kokivat hyväksi ja tarpeelliseksi sen, että sosiaalityöntekijä työskenteli päiväkeskuksessa. Tämä mahdollisti sosiaalityön palveluiden käytön matalalla kynnyksellä, sillä monet kokivat ylitsepääsemättömäksi asioita ajanvarauksella sosiaalitoimistossa. (Törmä & Huotari 2005, 113.)

## 6 Johtopäätökset

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalan kynnyksen palvelukeskus vastaa. Tutkimuksessani selvitin matalan kynnyksen päiväkeskuksen asiakkaiden eli asunnottomien, aktiivisesti päihteitä käyttävien ja muiden palveluiden ulkopuolella olevien ihmisten tarpeita ja niiden tyydyttämistä päiväkeskuksessa. Tässä luvussa pohdin tutkimukseni merkittävimpiä tutkimustuloksia ja tuon esille jatkotutkimusehdotuksen.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä oli ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi. Ihmisen hyvinvointiin vaikuttaa tarpeiden tyydyttäminen tai tyydyttämättä jääminen. Hyvinvointia tarkastelin Frank Martelan (2022) päivittämän Erik Allardtin (1976) hyvinvointiteorian kautta. Tässä hyvinvointiteoriassa mitataan hyvinvointia subjektiivisten ja objektiivisten mittareiden kautta, jolloin ulkoapäin määritellyn hyvinvoinnin mittareiden lisäksi koetulla hyvinvoinnilla on merkitystä, kun arvioidaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Matalan kynnyksen päiväkeskus oli tarkoitettu asunnottomille, aktiivisesti päihteitä käyttäville ja muiden palveluiden ulkopuolella oleville ihmisille. Matalan kynnyksen päiväkeskuksessa asiakkaiden oli mahdollista tyydyttää joitakin perustarpeitaan, kuten syödä, juoda ja levätä, mikä on välttämätöntä elossa pysymisen kannalta. Tutkimuksessani selvisi, että myös muita ihmisiä, kuten esimerkiksi pienituloisia eläkeläisiä ja mielenterveyspalveluiden piiriin kuuluvia ihmisiä, olisi kiinnostanut asioida päiväkeskuksessa, mutta päiväkeskuksen resurssien vuoksi se ei ollut mahdollista. Huolta herättää hyvinvointialueuudistuksen tuomat mahdolliset palveluiden keskittämiset ja Petteri Orpon tulevan hallituksen palveluiden tehostamissuunnitelmien tuomat mahdolliset leikkaukset sosiaalipalveluista, sillä päiväkeskuksen lisäksi myös muille matalan kynnyksen paikoille näyttäytyi olevan kasvava tarve, mikä voi johtua muun muassa riittämättömästä sosiaaliturvasta ja huono-osaisuuden syventymisestä.

Tutkimuksessani ihmissuhteet näyttäytyivät kaksoisroolissa asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta. Päiväkeskus oli kohtaamispaikka, jossa saattoi kohdata vertaisiaan ja saada vertaistukea tai sitten saattoi kohdata vihamiehiään, joka puolestaan nosti kynnystä käydä päiväkeskuksessa. Päiväkeskus ei pystynyt vastaamaan asiakkaiden turvallisuuden tunteen tarpeeseen, sillä ihmisten väliset ristiriidat, velat, vasikoinnit ja ihmissuhdekiemurat olivat läsnä myös päiväkeskuksessa ja saattoivat johtaa väkivaltaisiin konflikteihin. Lisäksi

erityisesti naisasiakkaat kokivat turvattomuutta päiväkeskuksessa henkisen ja fyysisen väkivallan lisäksi myös muissa väkivallan muodoissa esimerkiksi kumppanin taholta eikä aktiivisesti päihteitä käyttäville naisille ollut mitään muutakaan turvallista paikkaa tarjolla. Turvattomuus on merkittävä hyvinvointivaje ja vaikuttaa ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sitä heikentävästi. Toisaalta päiväkeskuksessa oli mahdollista kohdata muita samanlaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Päiväkeskus näyttäytyi omana vertaisyhteisönä, jossa sai vertaistukea vertaisilta ja kokemusasiantuntijalta. Hyvinvointiin vaikuttaa kokemukset yhteenkuuluvuudesta, sillä se on yksi keskeisimmistä ihmisen perustarpeista.

Tutkimuksessani, kuten myös aiemmassa tutkimuksessa (Törmä & Huotari 2005; Törmä 2007; Törmä 2009) selvisi, että päiväkeskuksen asiakkaat kohtasivat esteitä terveydenhuoltoon pääsemisessä. Päiväkeskuksen työntekijöiden mukaan asiakkaat kokivat, että he eivät päässeet terveydenhuoltoon tai jäivät ilman hoitoa päihteidenkäytön vuoksi. Törmän ja Huotarin (2005) tutkimuksessa tuli esille, ettei palvelujärjestelmästä löytynyt sopivia palveluita tai hoitomuotoja vaikeahoitoisille ja moniongelmaisille asiakkaille. Näillä asiakkailta saattoi myös olla porttikielto joka paikkaan. Lisäksi huumeidenkäyttäjien hoitoon hakeutumisen kynnystä nosti pelko siitä, että he jäisivät kiinni huumeidenkäytöstä ja heidän tietoihinsa lisättäisiin merkintä huumeidenkäytöstä. Yksi keino madaltaa huumeidenkäyttäjien kynnystä hakeutua terveydenhuoltoon olisi se, että huumeidenkäyttö dekriminalisoitaisiin, jolloin huumeidenkäyttäjien ei tarvitsisi pelätä kiinnijäämistä ja vankilaan joutumista riippuvuussairautensa vuoksi.

Palvelujärjestelmän kankea byrokraattisuus, palvelujen asiakkuuteen liittyvät kohtuuttomat vaatimukset ja palvelujen resurssivajeet näyttäytyivät tutkimuksessani päiväkeskuksen asiakkaiden hyvinvointia heikentävinä tekijöinä tarpeiden tyydyttymisen kannalta. Päiväkeskuksen asiakkaiden toimintakyky vaihteli päihteidenkäytön vuoksi, minkä takia aikaikkuna hoitaa omia asioita oli lyhyt. Päiväkeskuksen työntekijät auttoivat ja ohjasivat asiakkaita tarvittaessa palvelujen piiriin, mutta työntekijöiden toimintamahdollisuudet olivat rajalliset, eivätkä heidän pystyneet muiden asiakkaiden kannalta välttämättömien palveluiden kankeutta tai kynnyksiä poistamaan. Lisäksi tiedonsaantioikeus rajoitti merkittävästi yhteistyön tekemistä asiakkaan asioissa eikä päiväkeskuksen tiloissa ollut mahdollista tehdä asiakastyötä tietoturvallisesti.

Yksi merkittävimmistä tutkimustuloksista oli se, että sosiaalitoimiston kynnys asiakkaille oli korkea. Kynnystä nosti se, ettei asiakkaalla ollut tietoa omasta sosiaalityöntekijästä tai sosiaalityöntekijää ei saanut tavoitettua. Lisäksi kynnystä nosti se, että sosiaalityöntekijä oli tavattavissa vain ajanvarauksella ja sosiaalityöntekijälle pystyi soittamaan vain puhelinaikana. Asiakkuuteen ja palvelujen saamiseen liittyvät vaatimukset ja rajaukset, kuten esimerkiksi byrokratia- ja asiointiosaaminen, ajanvarauskäytännöt ja vain virka-aikana saatavat sosiaalityön palvelut rajaavat palvelun ulkopuolelle asiakkaista kaikkein huono-osaisimmat eli ne, jotka eniten tarvitsisivat sosiaalityön palveluita (Nuorvala, Halmeaho & Huhtanen 2007, 149). Törmän ja Huotarin (2005) tutkimuksessa sosiaalityöntekijän sijoittaminen päiväkeskukseen oli näyttäytynyt sosiaalipalveluiden kynnyksen madaltamisen eli saavutettavuuden parantamisen kannalta toimivana asiakaslähtöisenä vaihtoehtona.

Marjatta Eskolan (1981) mukaan sosiaalityö on ammatillisen auttamisen instituutio, joka toimii vaikeissa elämäntilanteissa ja erityisesti yhteiskunnan heikommassa asemassa olevien ihmisten hyväksi. Yksi sosiaalityön ammatillisista ja yhteiskunnallisista velvollisuuksista onkin asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen ja turvaaminen. Sosiaalihuoltolaissa (2014, 1 luku 1. §) säädetään sosiaalihuollosta ja lain tarkoituksena on edistää hyvinvointia ja osallisuutta, vähentää eriarvioisuutta ja turvata riittävät, tarpeenmukaiset ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet sekä edistää asiakaskeskeisyyttä. Anneli Pohjolan (2016) mukaan ihmisten perusoikeuksista huolehtiminen ja niihin perustuvien sosiaalisten oikeuksien toteutumisesta huolehtiminen on sosiaalityön tehtävä. Pauli Niemelän (2016) mukaan sosiaalityö ilmentää ihmisen ja yhteiskunnan välistä vastavuoroisuutta. Hän kuvaa sosiaalityötä yhdeksi keskeiseksi yhteiskunnan legitimiiksi institutionaaliseksi vastavuoroisuusjärjestelmäksi, jota käytetään ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen. Sosiaalityö on tiedonvälittäjänä yhteiskunnan ja ihmisten välillä. Yhteiskunta saa sosiaalityön kautta tietoa ihmisten tarpeista, resursseista, osallisuudesta ja toimintamahdollisuuksista, sekä välittää ihmisille tietoa tarpeiden tyydyttämiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi heidän oikeuksistaan ja yhteiskunnan tarjoamista resursseista ja toimintamahdollisuuksista. (Niemelä 2016, 97-108.) Jos viimesijaisten palveluiden kynnys on ylitsepääsemättömäksi korotettu palveluja eniten tarvitseville ihmisille, viestii se yhteiskunnan suhtautumisesta huono-osaisten hyvinvointiin ja sen edistämiseen.

Lopuksi on hyvä tuoda esille tutkimukseni rajallisuus, sillä tutkimukseni on tehty matalan kynnyksen päiväkeskuksen ammattilaisten näkökulmasta. Tutkimuksessani tutkin vain yhtä matalan kynnyksen päiväkeskusta ja haastattelin vain yhden päiväkeskuksen työntekijöitä.



Päiväkeskuksen työntekijät ovat kaikista hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän osista lähimpänä asiakkaitaan, mutta asiakkaat ovat oman elämänsä ja hyvinvointinsa asiantuntijoita. Juho Saari (2015) on tutkinut huono-osaisten hyvinvointia Suomessa ja tutkimuksessa selvisi, että huono-osaiset ihmiset arvioivat itse hyvinvointinsa paremmaksi kuin tutkimuksen hyvinvoinnin mittareilla arvioitiin. Jatkotutkimusehdotukseni onkin haastatella päiväkeskuksen asiakkaita heidän kokemastaan hyvinvoinnistaan ja päiväkeskuksen vaikutuksista siihen.

## Lähteet

Ahtiala, Päivi & Ruohonen, Kaisa (1998) ”Se oli sitä koko elämä” Näkemyksiä ja kokemuksia huumeriippuvuudesta. Helsinki: Kirjayhtymä.

Allardt, Erik (1976). Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: Wsoy.

Allardt, Erik (1993) Having, loving, being: An alternative to the Swedish model of welfare research. In Martha Nussbaum & Amartya Sen (eds.) The quality of life. Clarendon Press, 88–94.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) Selvitys 2/2023: Asunnottomat 2022  
Julkaistu: 10.2.2023.

Eskola, Marjatta (1981) Suomalaisen yhteiskunnan sosiaalityön kuva. Teoksessa Kuotola, Urpo ym. (toim.) Sosiaalihuollon näköaloja. Acta Universitatis Tamperensis ser. A vol. 127. Tampere: Tampereen yliopisto, 23-74.

Granfelt, Riitta (2004) 2004: Marginaalitarinoita. – Asunnottomuuden, päihteiden ja rikosten kierre naisten ja miesten tulkitsemana. Teoksessa Kuronen, Marjo; Granfelt, Riitta; Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (Toim.): Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3.vuosikirja. Juva: PS-kustannus, 197–222.

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi (2014) Tutkimusetiikka. Teoksessa: Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.2

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2016). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvilammi, Tuuli & Helne, Tuula (2014) Changing paradigms: A sketch for sustainable wellbeing and ecosocial policy. Sustainability 6 (4), 2160–2175.

Jalava, Janne & Koiso-Kanttila, Samuli (2013) RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa Niemelä, Mikko & Saari, Juho (toim.), Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa (s. 172–192). Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2018). Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaakinen, Juha & Törmä, Sinikka & Huotari, Kari & Inkeroinen, Tiia (2003) Ray:n rahoittaman huumeiden vastaisen työn ja matalan kynnyksen palvelujen merkitys. Ray:n avustustoiminnan raportteja 10. Helsinki: Sosiaalikehitys Oy.

Koskenalho, Marja (2013) Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavilla <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c0ec6cc7-c430-4530-9f8a-f6abe1a7a55d>. Haettu 11.6.2023.

Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka, aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2015) Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra) Haettu 11.6.2023.

Luoto, Kaisa (2023) Improving Care for Patients with Dual Disorders: Depression and co-occurring alcohol use. Tampere: Tampereen yliopisto.

Martela, Frank (2022) Hyvinvoinnin mittaus edellyttää hyvinvoinnin teoriaa: Erik Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuudet päivitettyinä nykyaikaan. Yhteiskuntapolitiikka 87 (2022): 5–6 565-572.

Maslow, Abraham (1943) A theory of human motivation. Psychological Review 50 (4), 370–396.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Niemelä, Pauli (2016) Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetoksena. Teoksessa Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara Petra & Veistilä, Minna (toim.), Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 97-108.

Nuorvala, Yrjö; Halmeaho, Matti & Huhtanen, Petri (2007) Verukkeiden verkossa. Teoksessa: Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lehtelä Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 116-152.

Puusa, Anu (2020) Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Pohjola, Anneli (2016) Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara Petra & Veistilä, Minna (toim.), Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 87-96.

Rasskazova, Elena & Ivanova, Tatiana & Sheldon, Ken (2016) Comparing the effects of low-level and high-level worker need-satisfaction: A synthesis of the self-determination and Maslow need theories. *Motivation and Emotion* 40, 541–555.

Rissanen, Päivi (2013) Mitä on kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Falk, Hanna; Kurki, Marjo; Rissanen, Päivi; Kankaanpää, Sini & Sinkkonen, Niina: Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 39. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.

Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Haastattelun analyysi, toim. Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti. Tampere: Vastapaino.

Rönkä, Sanna & Markkula, Jaana (2022) Huumetilanne Suomessa 2020 (toim.) Raportti 13/2020. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Saatavilla: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140710/URN\\_ISBN\\_978-952-343-576-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140710/URN_ISBN_978-952-343-576-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Haettu 11.6.2023.'

Saari, Juho (2015) Huono-osaiset: Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Sosiaalihuoltolaki 1302/2014. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> Haettu 11.6.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2023) Mielenterveys- ja päihdelainsäädännön uudistus. Saatavilla <https://stm.fi/mielenterveys-ja-paihdelainsaadannon-uudistus> Haettu 11.6.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2002) Päihdepalvelujen laatusuositukset. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2023) Sosiaalisten oikeuksien komitealta ratkaisu Suomen sosiaaliturvan tasosta sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteita. Julkaistu: 15.2.2023. Saatavilla <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/sosiaalisten-oikeuksien-komitealta-ratkaisu-suomen-sosiaaliturvan-tasosta> Haettu 11.6.2023.

Suomen punainen risti (2022) Tarve ruoka-avulle on pitkittynyt Suomessa. Julkaistu: 8.12.2022. Saatavilla <https://www.punainenristi.fi/uutiset/2022/tarve-ruoka-avulle-on-pitkittynyt-suomessa/> Haettu 11.6.2023.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Elinolotilasto [verkkójulkaisu]. Viiteajankohta: 2022. ISSN=2669-8854. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla <https://www.tilastokeskus.fi/julkaisu/cl8sh640so9n30bw7s21tu6s8> Haettu 11.6.2023.

Tanttu, Satu Marja (2016) Auttamisen rajat ja mahdollisuudet kunnallisessa aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden määrittelemänä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf) Haettu 11.6.2023.

Törmä, Sinikka & Huotari Kari (2005) Sateisten teiden kulkijoita: huono-osaisimmat ja moniongelmaisimmat päihteiden käyttäjät avun tarvitsijoina ja asiakkaina. Helsingin diakonissalaitoksen julkaisuja. No. 1/2005. Helsinki: Helsingin diakonissalaitos.

Törmä, Sinikka (2007) Kynnyskysymyksiä. Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät matalan kynnyksen päiväkeskuksessa. Janus 15 (2), 133–148.

Törmä, Sinikka (2007) Sopimaton hoitojärjestelmälle. Teoksessa Sakari Hänninen, Sakari; Jouko, Karjalainen & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 86–115.

Vailla vakinaista asuntoa ry (2022) Vva ry:n asunnottomien päiväkeskuksen kävijämäärä ja tarpeet lisääntyneet – Ihmiset tarvitsevat ruokaa ja vertaistukea. Julkaistu: 22.9.2022.

Saatavilla <https://vvary.fi/vva-ryn-asunnottomien-paivakeskuksen-kavijamaara-ja-tarpeet-lisaantyneet-ihmiset-tarvitsevat-ruokaa-ja-vertaistukea/> Haettu 11.6.2023.

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelurunko

- Keitä varten matalan kynnyksen palvelukeskus on?
- Millaisten tarpeiden kanssa asiakkaat tulevat matalan kynnyksen palvelukeskukseen?
- Millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalan kynnyksen palvelukeskuksella pystytään vastaamaan?
- Millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalan kynnyksen palvelukeskuksella ei pystytä vastaamaan?
- Millaisia odotuksia asiakkailla on matalan kynnyksen palvelukeskusta kohtaan?
- Mitkä asiat vaikuttavat tuen ja avun saamiseen?
- Mitkä asiat vaikuttavat siihen millaisia asiakkaiden tarpeet ovat?
- Mitkä asiat estävät tai haastavat asiakkaan tarpeisiin vastaamista?
- Minkälaisilla palveluilla pystyttäisiin paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin?
- Miten sosiaalipalveluissa pystyttäisiin paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin?
- Miten palvelukeskuksessa pystyttäisiin paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin?
- Miten palvelujärjestelmässä pystyttäisiin paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin?

## **Liite 2.**

### **Tiedote tutkittavalle ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta**

Turun yliopisto

Sosiaalityön oppiaine

Pro gradu -tutkielma

Opinnäytteen tekijä: Sari Hokkanen

Ohjaaja: Merja Anis

### **Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite**

Tarkoituksena on tutkia, millaisiin asiakkaiden tarpeisiin matalan kynnyksen palvelukeskus vastaa.

### **Tutkimusaineiston säilyttäminen**

Tutkija vastaa tutkimusaineiston turvallisesta säilyttämisestä tietokoneella salasanan takana olevassa tiedostossa. Aineistoa käsittelee ainoastaan tutkimuksen toteuttaja.

Tutkimusaineistoa käytetään vain tähän kyseiseen tutkimukseen ja sen jälkeen aineisto hävitetään tietoturvallisesti.

### **Haastattelut**

Haastattelu suoritetaan ryhmähaastatteluna matalan kynnyksen palvelukeskuksen tiloissa ja haastattelu nauhoitetaan.



## **Mihin tutkimustuloksia aiotaan käyttää**

Tutkimushaastattelut litteroidaan eli kirjoitetaan tekstiksi ja niitä käytetään opinnäytteen tutkimusaineistona. Aineisto kerätään anonymisti, eli ilman haastateltavien tunnistetietoja. Aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

## **Tutkittavien oikeudet**

Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Tutkimuksen järjestelyt ja tulosten raportointi on luottamuksellista. Tutkimuksesta kerätyt tiedot ovat ainoastaan tutkijan käytössä ja tulokset julkaistaan raporteissa ilman tutkittavien tunnistetietoja. Tutkittavilla on oikeus saada lisätietoja tutkimuksesta tutkijalta. Tutkimus toteutetaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ja Turun yliopiston tietosuojaan liittyviä ohjeita noudattaen.

## **Tutkittavan suostumus**

Olen perehtynyt tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön. Voin halutessani perua tai keskeyttää osallistumiseni missä vaiheessa tahansa. Minulla on oikeus pyytää ennen keskeyttämistä annetut tiedot poistettaviksi. Tutkimustuloksiani saa käyttää tieteelliseen raportointiin sellaisessa muodossa, jossa haastateltavaa ei voida tunnistaa.

[Paikkakunta ja päivämäärä]

---

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Tutkijan allekirjoitus ja nimenselvennys