

Raili Salo

RUOKA-APUA SAAVIEN PALVELUOHJAUSMALLIN
KEHITTÄMINEN RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY:N
RUOKAJAOSSA

Terveyden edistämisen ylempi koulutusohjelma
2020

RUOKA-APUA SAAVIEN PALVELUOHJAUSMALLIN KEHITTÄMINEN RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY:N RUOKAJAOSSA

Salo Raili
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Terveystieteiden koulutusohjelma
Elokuu 2020
Sivumäärä: 64
Liitteitä: 7

Asiasanat: Ruoka-apu, palveluohjaus, palvelumuotoilu

Ruoka-apu toiminta on saanut nyky-yhteiskunnassa vakiintuneita piirteitä. Ruoka-apua hakevien määrät ovat kasvaneet Suomessa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ruoka-apua hakevien henkilöiden palveluohjauksen tarvetta. Tavoitteena on saada selville, millaista palveluohjausta kävijät itse kokevat tarvitsevänsä. Työssä kehitetään palveluohjausta palvelumuotoilun keinoin haastatteleamalla asiakkaita ja työpajatyöskentelynä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.

Asiakaskokemusta hankittiin teemahaastatteleamalla ruoka-avun hakijoita (N=11). Haastatteleamalla kartoitettiin heidän kokemuksiaan ja ajatuksiaan ruoka-avussa käymisestä. Haastattelussa nousi kolme teemaa; positiiviseen ilmapiiriin vaikuttavat asiat ruoka-avussa, teemat joita ruoka-avun yhteydessä voidaan pitää esillä ja ruoka-avun kehittämisaalueet yhdistyksen ruokajaossa. Näitä käsiteltiin osallistavissa työpajoissa.

Työpajojen ja haastattelun perustella kehitettiin ruoka-avun palveluohjausmallia johon, sisältyy 10+ 1 ruoka-avun periaatetta, yhteydenottolaatikon käyttöönotto, muiden yhteistyökumppaneiden jalkautuminen ruoka-avun yhteyteen, edullisten ruokavinkkien kerääminen jaettavaksi ja yhdistyksen toimintojen esille tuominen selkeämmin. Sekä haastatteluiden että työpajojen tuloksena ruoka-apua hakevat kokevat ruoka-avun olevan heille taloudellinen apu selviytymiseen. Ruokajaossa tärkeänä pidettiin tasa-arvoisuuden ja inhimillisen kohtaamisen kokemusta. Toiminnan toivotaan olevan selkeää. Ruokakassin lisäksi ehdotetaan selkeämpää tietoa saatavilla olevista yhdistyksen palveluista.

Mallia arvioitiin erikseen sekä asiakas- että työntekijälähtöisesti. Toimintamalli koettiin pääsääntöisesti kokeilemisen arvoiseksi. Osa mallia arvioineista asiakkaista koki, ettei malli ole juuri heille itselleen merkityksellinen, mutta muille ruokajaossa kävijöille siitä voi olla hyötyä. Työntekijänäkökulmasta mallilla nähtiin voitavan kohdata ruoka-avun piirissä olevia henkilöitä paremmin. Haasteeksi nostettiin ruoka-aputoiminnan kustannukset, joihin ei ole ollut kohdennettua rahoitusta ja sen puute voi olla esteenä kehittymiselle jatkossa. Johtopäätöksenä on, että palveluohjauksen on oltava hyvin joustavaa ja asiakaslähtöistä ruokajaon yhteydessä. Kehittämisehdotuksena on, että jatkossa ruoka-avun yhteydessä saatavaa palveluohjausta kehitettäisiin yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Näin ruoka-avun vaikuttavuus asiakkaiden hyväksi olisi tehokkaampaa.

DEVELOPING A CASE MANAGEMENT MODEL FOR THE RECIPIENTS OF FOOD ASSISTANCE IN THE FOOD DISTRIBUTION OF RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY

Salo Raili

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Health Promotion (Master of Health Care)

August 2020

Number of pages: 64

Appendices: 7

Key words: food assistance, case management, service design

Food assistance activities have developed some established characteristics in the contemporary society. The number of people seeking food assistance has increased in Finland. The purpose of this thesis is to describe the need for case management of people seeking food assistance. The objective is to find out what kind of case management people seeking food assistance feel they need. The thesis is developing case management with the means of service design by interviewing clients and by workshops involving employees and clients.

Client experience was gathered by theme interviews of the people seeking food assistance (N=11). With the interviews it was possible to survey people's experiences and thoughts regarding a visit to a food assistance site. The three main themes that arose from the interviews were: the issues affecting a positive atmosphere in food assistance, the themes that can be kept raised in connection to food assistance, and the development areas in the food distribution of the association. These themes were discussed further in the participatory workshops.

Based on the workshops and interviews it was possible to develop a case management model. The model included 10+1 principles of food assistance, the introduction of a contact box, connecting co-operators with the practice of food assistance, collecting and sharing tips for inexpensive food, and presenting the activities of the association in a clearer way. Both interviews and workshops showed that the people seeking food assistance considered that it helped them to survive financially. Important issues related to food distribution were equality and the experience of human contact. In addition to the distribution of a food bag, it was suggested that there could also be more information available on the services of the association.

The model was evaluated both from the perspective of the client and the employee. The model was considered worth testing in general. Some of the clients who had evaluated the model felt that the model did not have importance for them in person, but it could have that for some other people visiting the food distribution site. From the perspective of the employees it was seen that this was a way to better meet the people in need for food assistance. The costs of the food assistance operation were seen as a challenge, as there has not been allocated funding and the lack of such could be an obstacle for future development. As a conclusion, the case management of food assistance distribution needs to be very flexible and client-oriented. One suggested development is that the case management given in connection to food assistance could be developed further with other operators. In this way, the impact of food assistance in helping clients would be more effective.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KESKEISET KÄSITTEET	8
2.1	Ruoka-apu.....	8
2.2	Ruoka-avun saaja.....	9
2.3	Ruoka-apu yhteiskunnallisesta näkökulmasta käsin.....	10
2.4	Palveluohjaus.....	11
2.5	Palveluohjaaja.....	12
2.6	Palveluohjaus organisaation näkökulmasta	13
3	KIRJALLISUUSKATSAUS.....	14
3.1	Ruoka-apuun liittyviä tutkimuksia.....	15
3.2	Palveluohjaukseen liittyviä tutkimuksia	16
3.3	Palveluohjausmalli ja palveluohjaus mallin kehittäminen.....	16
3.4	Ruoka-apu Suomessa ja Isossa -Britanniassa	19
3.5	Palveluohjaukseen hakeutuva asiakas.....	20
3.6	Palveluohjauksen kehittäminen	21
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT..	22
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	22
5.1	Palvelumuotoilu	22
5.2	Palvelumuotoilu ruoka-aputoiminnan kehittämisen työvälineenä.....	24
5.3	Kohderyhmä.....	26
5.4	Teemahaastattelu.....	26
5.5	Haastattelujen toteutuminen.....	27
5.6	Haastatteluaineiston analysointi.....	28
5.7	Haastatteluissa esiin nousseet asiat ruoka-avusta	30
5.7.1	Ruoka-avussa käyminen.....	30
5.7.2	Kokemuksia ruoka-avusta	32
5.7.3	Tyytyväisyys elämään	34
5.7.4	Tulevaisuus	35
5.8	Työpajojen toteutus.....	37
5.8.1	Työpaja 1	37
5.8.2	Työpaja 2	40
6	TULOKSET	41
6.1	Ruokajakoa hakevien tarpeet ruokajaossa	41
6.2	Ruoka-apua saavien palveluohjausmalli.....	42
6.3	Ruoka-avun 10+1 - periaatetta ruokajaossa.....	43
6.4	Yhteydenottolaatikko	46

6.5	Edulliset ruokavinkit.....	46
6.6	Yhdistyksen toimintojen esilletuonti	47
6.7	Jalkautuva yhteistyö ruokajaossa ja kohtaamispaikassa	48
6.8	Hävikkiruokapäivät.....	48
6.9	Mallien arviointi asiakas- ja työntekijänäkökulmasta käsin	49
7	POHDINTA.....	53
7.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	55
7.2	Tutkimuksen eettisyys	56
7.3	Ruoka-avun kehittäminen jatkossa	58
	LÄHTEET.....	59
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Nykyisin suurella osalla suomalaisista on aikaisempaa korkeampi elintaso sekä työtä ja koulutusta. Suurin osa suomalaisista on pääsääntöisesti tyytyväisiä terveyteensä ja koettuun elämänlaatuun. Myös kansainvälisten vertailuiden pohjalta Suomi lukeutuu maailman hyvinvoivimpiin maihin. (Eskelinen & Sironen 2017,16.) Suomessa leipäjonot ja ruokapankit ilmestyivät katukuvaan 1990-luvun laman seurauksena. Ilmiö ei ole näyttänyt vähenemisen merkkejä, vaan pikemmin siitä on tullut osa suomalaista yhteiskuntaa. (Ohisalo 2013, 146.) Viikoittain ruokajonoissa käy lähes 20 000 henkilöä. (Eskelinen & Sironen 2017, 22).

Suomessa kansalaisten perusoikeudet taataan perustuslaissa, jonka 19§: n mukaan “jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.” Suomen tilanteessa haastavaa on, että osalle yhteiskunnan jäsenistä ei voida taata riittävää toimeentuloa, joka mahdollistaisi ruokajonoista poisjäämisen. Hyvinvointijärjestelmän rinnalle onkin muodostunut eri vuosikymmeninä eri auttamisjärjestelmiä mm. kirkon, eri järjestöjen ja yhteisöjen kautta. Kolmannen sektorin toimijoiden koordinoima ruoka-apu on yksi näkyvimmistä auttamismuodoista tällä hetkellä. (Eskelinen & Sironen 2017, 14–16.)

Opinnäytetyön lähtökohta nousee työn tekijän omasta kiinnostuksesta aiheeseen sekä työyhteisön kanssa tehdyistä havainnoista ruoka-apua hakevien määrän kasvuun liittyen. Opinnäytetyössä on tavoitteena selvittää millaista palveluohjausta ruoka-avussa käyvät ihmiset kaipaavat ja kehittää sen pohjalta palveluohjausmallia, joka kohentaisi ruoka-apu asiakkaiden hyvinvointia. Opinnäytetyö toteutetaan haastattelemalla ruoka-avussa käyviä henkilöitä. Haastatteluista esiin nousseita asioita kehitetään työpajoissa työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen.

Materiaalin pohjalta kehitetään työntekijöiden kanssa ruoka-aputoiminnan palveluohjausta.

Rauma Seudun Katulähetys ry:n Toivontalo on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, jossa käy eri elämäntilanteessa olevia ihmisiä; pitkäaikaistyöttömiä, päihde -ja mielen-terveysongelmaisia, eläkeläisiä sekä maahanmuuttajia. Yhdistys jakaa 200–300 ruokakassia viikoittain. Toivontalolla ruokaa jaetaan kolmena päivänä viikossa. (Rauman Seudun Katulähetys ry:n toimintakertomus 2015.) Ruokaa jaetaan kohtaamispaikan tiloissa, johon ihmiset kerääntyvät jonottamaan ennen ruokajakelun alkua. Ensimmäiset hakijat jo tunteja ennen jaon alkua. Ruoka-avunhakijoilta ei kysytä syytä, miksi ovat paikalle tulleet. Ainoastaan tilastointia varten pyydetään ruoka-avun hakijoilta tieto sukupuolesta, iästä sekä allekirjoitus heidän vastaanotettuaan ruokakassin. (Rauman Seudun Katulähetys ry:n perehdytysohjeet).

Taulukko 1 Ruokakassien jaetut määrät vuosina 2015, 2017 ja 2018

	2015	2017	2018
Meijeri	11745	11570	-
Toivontalo	8072	8585	16531*
Yhteensä	19817	20155	16531

* toimintakertomukseen ilmoitettu luku vuodelta 2018

Vuonna 2015 yhdistys jakoi ruokakasseja 19 817 kappaletta. Näistä Toivontalolla jaettiin 7685 kassia. Vuoden 2018 alussa yhdistyksen koko ruoka-aputoiminta keskitettiin yhteen paikkaan Toivontalolle. Vuonna 2018 ruokakasseja jaettiin 16531 kappaletta. (Taulukko 1) Määrä väheni vuodesta 2017, mikä on johtunut ruoka-avun keskitämisestä yhteen paikkaan. (Rauman Seudun Katulähetys ry:n toimintakertomukset vuosilta 2015 ja 2017, 2018.)

2 KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Ruoka-apu

Ruoka-apu saa erilaisia vivahteita riippuen, mitä sanaa siitä käytetään. Englannissa ”breadline”= leipäjonon käsite liittyy köyhyysrajan alapuolella elämiseen. Suomessa puhutaan leipäjonoista, mutta neutraalimpi tapa on puhua ruoka-avusta. (Ohisalo 2017. 29.) Leipäjonon nähdään kuvaavana ilmaisuna joukosta henkilöitä, jotka tämän perusteella ovat tunnistettavasti ryhmä, ja ovat tulleet noutamaan ruoka-apua. (Laihiala 2018. 21). Suomalainen hyväntekeväisyys perusteinen ruoka-apu on eri, kuin humanitaarinen ruoka-apu(EU-avustukset). (Ohisalo 2017. 29–30). Ruoka-avun alle voidaan laskea myös yhteisruokailut ja soppakeittiöt, joissa toimintaan voi kuulua myös yhteinen ruuanlaitto. Suomessa ruoka-apu perustuu hyväntekeväisyyteen. Vastaavina käsitteinä voivat olla mm. ruokaturva, ruokaköyhyys ja oikeus ruokaan tai ruokapankki. (Ohisalo, Eskelinen, Laine, Kainulainen & Saari 2013.5, 57.)

“Ruokapankki voidaan määritellä hyväntekeväisyysorganisaatioksi joka kerää, lajittelee, varastoi ja jakelee ylijäämäelintarvikkeita tai ruokalahjoituksia” elintarvikkeet jaetaan tarvitseville joko suoraan tai erilaisten avustusorganisaatioiden kautta. Suomessa EU- ruoka-apu voidaan luokitella tällaiseksi. Ruokapankkien arvoksi voidaan nähdä niiden esimerkki käytännön myötätunnosta – yhteiskunnan tarpeesta ruokkia vaikeassa asemassa olevat. Ne tuovat esille sosiaalisen huolenpidon, anteliaisuuden, epätietoisyyden, suvaitsevaisuuden, oikeamielisyyden ja muiden vastaavien arvojen merkityksen, silloin kun perustarpeita ei saada muuten tyydytetyksi. Toisaalta ruokapankkien tarve voi herättää kysymyksiä, kääntääkö se päättäjien huomion pois asiasta. (Riches 2008.24.)

Ruoka-apu määritelmä laajenee, jos siihen liitetään myös EU-ruuan jakelu tai diakoniatyön antamat maksusitoumukset. (Ohisalo ym., 2013.5, 57). Tässä työssä ruoka-avulla tarkoitetaan järjestön avustuksena jakamaa kauppojen ylijäämäruokaa.

2.2 Ruoka-avun saaja

Sekä Suomessa tehdyissä tutkimuksissa Ohisalon (2017), Laihialan (2018), että Isossa-Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa Garrath (2017) todetaan, että ruoka-apua tarvitsevien määrät ovat olleet kasvussa 2000-luvulla. Voidaan todeta myös, että ruoka-apua hakevien ihmisten ryhmässä on samankaltaisuuksia niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Ruoka-apua saavien joukossa useimmat ovat yli 46-vuotiaita, matalan koulutustason omaavia, työttömiä tai eläkeläisiä. Useimmiten kotitalous on yhden hengen talous. (Ohisalo 2017, 64–65.) Isossa-Britanniassa yksinelävien työikäisten osuus kasvoi vuosina 2013–2015 ruoka-apua saavien joukossa (Garreth 2017). Ruoka-avusta apua hakevat ovat koko väestöä heikommassa asemassa elämänlaatussa, elintilassaan ja elämäntapansa suhteen. Heidän terveydentilansa on muita heikompi ja he ovat tyytymättömiä elämäänsä (Laihiala & Ohisalo 2017, 234.)

Suomessa ruoka-apuun turvautuu useimmiten eläkeläinen tai työtön. Laihiala (2019) on analysoinut ruoka-apuun turvautuvia eläkeläisiä selvittämällä miten ruoka-apuun turvautuvat eläkeläiset eroavat muista ruoka-apuun turvautuvista, kuinka usein ruoka-apuun on turvauduttava ja millaiseksi sen hakeminen on koettu, missä määrin ruoka-apuun turvautuvat eläkeläiset ovat muiden tukimuotojen piirissä ja miten ruoka-apuun turvautuvat eläkeläiset kokevat taloudellista huono-osaisuutta ja mitkä tekijät selittävät taloudellisen huono-osaisuuden kokemusta. (Laihiala 2019).

Ruoka-apua saavien eläkeläisten suuri määrä viittaa eläkeläisköhyysongelman olemassaoloon. Ruoka-apua järjestävät tahot suuntaavat usein toimintaa kuitenkin työikäisille, vaikka eläkeläisten määrä ruoka-apua hakevien joukossa on suuri. Eläkeläisten joukko voidaan jakaa kahteen ryhmään; alle 65-vuotiaisiin työkyvyttömyys eläkeläisiin ja yli 65-vuotiaisiin eläkeläisiin. 56–65 -vuotiaat ovat voimakkaimmin edustettu ryhmä eläkeläisten joukossa ruoka-avussa. Ruoka-apuun turvautuvista eläkeläisistä suuri osa ei ole vanhuuseläkkeellä. (Laihiala 2019, 444–445.)

Säännöllisesti ruoka-apuun turvautuvien joukosta voidaan ajatella olevan haavoittuvassa asemassa taloudellisesti olevia. Ruoka-apuun turvautuvista eläkeläisistä 60 % turvautuu ruoka-apuun joka toinen viikko tai useammin. Monet olivat käyneet ruoka-jonossa yli vuoden ajan ja 47 % oli käynyt yli kolmen vuoden ajan. Ruoka-apuun

turvautuvien eläkeläisten on vaikeaa saada tulonsa riittämään ruokaa ja muihin elämisen tarpeisiin. Ruoka-apu tuo helpotusta arkeen ja se koetaan olevan välttämätöntä arjessa selviämiseksi. Ruoka-apuun turvautuvien eläkeläisten joukossa saattaa olla köyhyyttä jota virallinen sosiaaliturvajärjestelmä ei tunnista. (Laihiala 2019, 453.)

Ruuanhakijoiden tilanteet ovat moninaisia ja yhdistävänä seikkana on vaihtoehtojen vähyys. Keinot parantaa taloudellista tilannetta koetaan vähäisiksi. Leipäjonot auttaa selviytymään arjessa ja ruoka-apua saavat arvostavat sitä. Suurin osa ruoka-avun hakijoista on pitkäaikaisia toimeentulotuen saajia. Toimeentulotuki on kuitenkin alun pitäen tarkoitettu väliaikaiseksi etuudeksi ja tuen taso on sen mukainen. Tuen tarpeen pitkittyminen vaikuttaa elämiseen niukkuudessa. Leipäjonolla voidaan nähdä olevan myös muita merkityksiä kävijöilleen. Voidaanko jonoa nähdä myös syrjäytymisen ehkäisyinä - jono kokoaa yhteen ihmisiä ja vähentää erakoitumista yksin kotiin. (Siiki 2008, 157, 158–159.)

2.3 Ruoka-apu yhteiskunnallisesta näkökulmasta käsin

Ruoka-avun jakaminen ei ole Suomessa vieras keino auttaa heikossa asemassa olevia ihmisiä. Jo ennen nykyistä hyvinvointivaltiota on köyhäinhoitoon liitetty perustarpeiden tyydyttämisen näkökulma sekä kirkon diakoniatyöllä on vahvat perinteet aineellisesta auttamisesta. 1990-luvun laman seurauksena syntyneet nykyisen kaltaiset leipäjonot, ovat ristiriidassa hyvinvointivaltiokäsityksen kanssa. Työmuotona ruoka-avun jakamisen ajateltiin olevan väliaikainen ratkaisu, mutta se onkin saanut pysyviä piirteitä. (Ohisalo 2017,71.)

Ruokajonot ovat tällä hetkellä osa yhteiskunnallista keskustelua. Keskustelua herättää sekä ruuan jonotus sekä miten ihmisiä saataisiin ohjattua pois jonoista. Ruoka-avussa on kyse moniulotteisesta ilmiöstä. Useat tuhannet suomalaiset käyvät viikoittain ruokajonoissa. Ruoka-avussa kävijät eivät ole keskenään samankaltainen joukko lukuun ottamatta rahan puutetta. Toisaalta perusturva ei täytä heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tarpeita, osa ihmisistä jää syrjään yhteiskunnan kehityksestä. (Ohisalo 2017, 29.) Usein taustalla on, että muut elämiseen kuuluvat välttämättömät menot tai muuttuvat elämän tilanteet joihin ei ole varauduttu, pakottavat karsimaan ravintoon

menevistä rahoista. Tällöin käyminen ruokajonoissa auttaa selviytymisessä arjessa. (Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti 2008, 9.)

Samaan aikaan kaupoista jää ylijäämäruokaa ja ruoka-apu on väylä hävikin pienentämiseen. Ruoka-apu on yksi keino kolmannen sektorin toimijoille auttamistyössä ja se tarjoaa myös mahdollisuuksia vapaaehtoistyöhön. (Ohisalo 2017, 29.; Hänninen ym. 2008, 9.)

Köyhyydestä voidaan sanoa sen olevan taloudellista huono-osaisuutta. Köyhällä on vähän rahaa, joten hänen osansa on heikompi verrattuna sellaiseen, jolla rahaa on enemmän. Leipäjonoissa käyvien kohdalla on haastavaa määritellä köyhyydelle rajoja. Jos tarkastellaan absoluuttista köyhyyttä, mitä tarvitaan hengissä selviytymiseen. Eivät ruokajonoissa kävijät täytä sen mukaista köyhyyden määritelmää. Köyhyys ei välttämättä kosketa pelkkää taloudellista puolta, vaan mukana voi olla myös sosiaalinen puoli. Häpeän tunne köyhyydestä voi olla ihmiselle hyvinkin vaurioittavaa. Koska ruokajonoissa käyminen on usein vastikkeetonta ja ruokaa voi hakea ilman selitysvelvollisuutta, herättää se ristiriitoja ja epäilyksiä avun väärinkäytöstä. Taustalla voi olla ajatus, että apua hakevan tulisi olla täysin vailla rahaa ja elintapojen nuhteettomia. Herää kysymys miten kurjassa tilanteessa ihmisen on oltava hakiessaan ruoka-apua? (Siiki 2008, 129–131.)

2.4 Palveluohjaus

Palveluohjaus tarkoittaa erityistä sosiaalityön työmenetelmää, mutta myös laajemmin palveluiden yhteensovittamista. Palveluohjauksessa työntekijä koordinoi asiakkaan tarvetta eri palveluihin. Työntekijä voi opastaa asiakasta palveluihin hakeutumisessa ja niiden käytössä. Palveluohjauksen piirteitä ovat luottamuksellisuus, määräaikaisuus ja vapaaehtoisuus. Palveluohjaus voi olla yksittäisen työntekijän, työparin tai moniammatillisen tiimin antamaa. Palveluohjaus voi olla ohjauksesta ja neuvonnasta koostuvaa tai se voi olla osa moniammatillista toimintaa eri sektoreiden välillä. Palveluohjausta voidaan antaa asiakkaan kotona, sosiaali- ja terveydenhoidon eri yksiköissä tai netin välityksellä. (Koivisto, Pohjola, Lyytikäinen, Liukko & Luoto 2016, 14.)

Palveluohjausta voidaan tehdä erilaisilla työotteilla. Palveluohjauksellinen työote, jossa asiakkaan palveluihin hakeutumista koordinoi sovittu työntekijä. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa asiakasta tuetaan konkreettisesti lähtemällä hänen mukaansa asioita hoitamaan ja hänen puolestansa puhumaan. Saman asiakkaan kohdalla voidaan käyttää erilaisia työotteita riippuen siitä, millaista ohjausta asiakas tarvitsee kulloisesakin tilanteessaan. Oikea-aikaisella palveluohjauksen aloittamisella asiakkaan kohdalla on vaikutuksia sen onnistumiseen. Palveluohjauksen kesto voi vaihdella. (Hänninen 2007,12.)

Palveluohjauksen käyttö on järkevää silloin kun asiakkaan palvelutarve on osoittautunut monimutkaiseksi ja pitkäkestoiseksi. Palveluohjauksessa keskiössä on asiakkaan voimavarojen löytyminen, toivon ylläpitäminen ja tulevaisuuteen katsominen. Palveluohjausta voidaan tarkastella myös ennaltaehkäisevässä merkityksessä, kun asiakkaan tilanteeseen päästään puuttumaan ajoissa ennen tilanteiden liiallista pitkittymistä. Myös niiden asiakkaiden löytyminen, jotka palveluohjauksesta hyötyisivät parhaiten, on ennaltaehkäisevää työtä. (Hänninen 2007, 11, 12.)

2.5 Palveluohjaaja

Palveluohjausta tekevän työntekijän toivottavia ominaisuuksia ohjauksessa ovat asiakaskeskeinen työskentelyote, kohtaamiset asiakkaan ovat kanssa käytännönläheisiä. Työntekijän asenne ja lähestymistapa asiakkaan tilanteeseen edellyttää asiakkaasta välittämistä sekä työskentelyn lähtemistä asiakkaan tarpeista. (Gridley, Brooks & Glendinning 2014, 588–597.; Hänninen 2007, 47–48.) Hyvään lopputulokseen palveluohjauksessa tarvitaan aitoa kohtaamista asiakkaan kanssa sekä työntekijän ammatillista osaamista. (Hänninen 2007, 47–48). Ammatillisen osaamisen ydin nousee siitä toimintaympäristöstä, missä ohjausta tehdään. (Reito 2006, 48). Palveluohjaajalta edellytettäviä taitoja olivat osaaminen psykososiaalisen tuen antamisesta, hyvät neuvottelu- ja vuorovaikutustaidot, oman persoonallisuuden hyödyntämistä työssä, omaaloitteisuutta ja itseohjautuvuutta. Palveluohjaaja ei voi olla kaikkien asioiden asiantuntija, vaan hänen on tiedettävä mistä tietoa etsiä palvelujärjestelmässä. (Reito 2006, 47–48.; Röppönen 2019, 18–22.) Palveluohjaus prosessiin kuului asiakkaan

palvelutarpeen arviointi, suunnittelu ja koordinointi. (Röppönen 2019, 18–22). Community matron- mallin nähtiin mahdollistavan sitä tekevälle hoitajalle ammatillisuuden kasvua sekä urakehitystä. (Kanste, Timonen, Ylitalo, & Kyngäs 2009, 73). Palveluohjaaja saattoi toimia itsenäisesti tai olla osa moniammatillista tiimiä. Suurelta osin koulutustaustana palveluohjausta tekevillä oli sairaanhoitajan tai sosiaalityöntekijän koulutus. (Röppönen 2019, 18–22).

Huolella tehty palveluohjaus hyödyttää asiakasta riippumatta siitä, millä sosiaali- tai terveydenhuollon alueella sitä toteutetaan. Palveluohjauksen toteutus vaatii kaikkien osapuolten niin asiakkaan, työntekijän kuin organisaation johdonkin sitoutumista pitkäjänteiseen työskentelyyn. (Hänninen 2007, 47–48.)

2.6 Palveluohjaus organisaation näkökulmasta

Reidon mukaan organisaatioiden kokema hyöty palveluohjauksesta liittyi päällekkäisen työn vähentymiseen, asiakkaan palveluprosessin kokonaisvaltaisuus, suunnitelmallisuus ja vastuu asiakkaan prosessista ja ajankäytön tehostuminen. Myös tiedonkulun parantuminen nousi esille. Palveluohjaaja toimii linkkinä eri toimijoiden välillä, kun asiakkaan asioissa tarvittiin lisätietoja. (Reito 2006, 48–49.) Palveluohjaaja kulki asiakkaan rinnalla ja selkeytti myös asiakkaalle tämän tilannetta. (Röppönen 2019, 18–22).

Organisaatioon liitettäviä piirteitä palveluohjauksessa olivat joustavuus, oikea-aikaisuus tuen piiriin pääsyssä, ennakoiva lähestyminen, asiantuntemus palveluohjauksessa ja sen koordinoinnissa. Lisäksi toivottavaa on yli sektorirajojen menevä yhteistyö, kommunikaatio ja ammatillisuus. (Gridley, Brooks. & Glendinning 2014, 588–597.) Valmiudet tehdä yhteistyötä moniammatillisesti ja eri toimijoiden kesken lisäsi palveluohjauksen onnistumista. (Röppönen 2019, 26).

Organisaation tavoitteena palveluohjauksessa voivat olla: kustannusten hillintä, estää tarpeetonta palveluidenkäyttöä tai viivästyttää esimerkiksi erikoissairaanhoidon siirtymisen tarvetta. Tavoitteena saattoi olla myös organisaation laadun tai integraation

parantaminen. Organisaatiossa voidaan nähdä avopalveluiden parempana hyödyntämisenä, sairaalahoitoon siirtymisen myöhentyminen, sairaalassa olojaksojen lyhentäminen sekä nopeampi kotiutuminen. (Röppönen 2019, 18–22.)

3 KIRJALLISUUSKATSAUS

Kirjallisuuskatsauksen kautta voidaan tutkittavaa ilmiötä kuvata laaja-alaisesti. Kuvailuvassa kirjallisuuskatsauksessa asetetut tutkimuskysymykset voivat olla väljiä. (Salminen 2011, 6.) Kuvailuvassa kirjallisuuskatsauksessa haetaan vastauksia mitä kehitettävästä ilmiöstä tiedetään. Katsauksen vaiheet voidaan jakaa tutkimuskysymysten valintaan, aineiston valitsemiseen, kuvailun rakentamiseen ja tuotetun tuloksen tarkastelu. Vaiheet voivat edetä päällekkäin toisiinsa nähden. (Taulukko 2) (Kangasniemi, Utriainen, Ahonen, Pietilä, Jääskeläinen, & Liikanen 2013, 294–295.)

Opinnäytetyöhön liittyvään aikaisempaan tutkimustietoon perehdyttiin hakemalla tietoa aiheesta eri tietokannoista. Alkuun haettiin yleisesti ”ruoka-apu”, ”palveluohjaus”, ”palveluohjausmallin kehittäminen” hakusanoilla, jotta nähtiin minkälaista aineistoa aiheista on olemassa. Yleisen haun perusteella muokkautuivat tarkemmat hakusanat ja poissulkukriteerit mukaan otettaville tutkimuksille ja artikkeleille työhön.

Taulukko 2 Kuvailuvan kirjallisuuskatsauksen vaiheet mukailen Kangasniemi ym.

Mitä ruoka-apu on Millaista palveluohjaus on ? Palveluohjausmallin kehittäminen
Tietokantahaut, Manuaalinen haku
Aineiston läpikäyminen Taulukointi Yhteneväisyyksien ja erojen haku hakusanojen ympärillä
Yhteenveto aineistosta Hakuprosessin avoin raportointi Englanninkielisen aineiston oikein ymmärtämisessä riski luotettavuuden näkökulmasta

3.1 Ruoka-apuun liittyviä tutkimuksia

Ruoka-apuun liittyviä tutkimuksia ja tutkimusartikkeleita on haettu SaGa journals sekä EBSCO tietokannasta ja eri korkeakoulujen opinnäytetietokannoista. Hakusanoina on käytetty ”ruoka-apua”, ”food aid” sekä ”food assistance”, sekä ”ruokajono”. Hakutuloksia rajattiin koskemaan 2007–2018 välistä aikaa, sekä maantieteellisesti koskemaan Eurooppaa ja aikuisväestöä. Tässä työssä ruoka-avulla tarkoitetaan kauppojen ylijäämäruuan tai muun avustusruuan jakamista. Pois on jätetty esimerkiksi kehitysapuna jaettava ruoka-apu sekä erilaisiin ruokavalioihin liittyvät ruoka-avut sekä pelkästään lapsiin /lapsiperheisiin tai iäkkäisiin kohdistuvat tulokset. Saga Journals tietokannasta haettiin sanoilla ”Food aid (3734) tällä tuloksella ei löytynyt tämän työn kannalta sopivia hakutuloksia. (Kaavio 1)

”Food assistance” hakusanalla EBSCO tietokannasta löytyi n=1094 tulosta, joista rajaamalla haut vuosiin 2007-2018 ja alueena Eurooppa löytyi n= 83 tulosta. Haku rajattiin koskemaan vain aikuisia. Näin löytyi 23 tieteellistä artikkelia. Näistä otsikko haun perusteella valikoitui tähän mukaan yksi artikkeli. Kotimaisia tutkimuksia mukaan valikoitui kaksi väitöskirjaa (Finna) ja yksi pro gradu. (Liite 1)

Laihialan (2018) ja Ohisalon (2017) väitöskirjoissa aihetta on tutkittu perehtymällä ruoka-apuun liittyviin artikkeleihin, asiakirjoihin ja niiden analysointiin. Ohisalon väitöskirjassa on lisäksi käytetty aineistona ruoka-avusta tehtyjen kyselyjen materiaalia eri puolilta Suomea. Isossa-Britanniassa analysoitiin tietyn alueen ruoka-apua jakavan toimijan kävijätilastoja vuosilta 2013–2015. Laihiala käsittelee lisäksi ruoka-apuun liittyvää häpeää sekä ansaitsevuutta; kenen ruoka-apua kuuluisi saada. Mehtäsalon työssä (2018) selvitettiin naisten käsitystä oman ruoka-apunsa tarpeen syistä, heidän käsityksiään köyhyyden vaikutuksesta omaan arkeensa, käsitystä omasta tulevaisuudesta ja millaiset tekijät he kokevat tukevan ruoka-avusta irrottautumista. (Mehtäsalo 2018, 22–23, 20–21.)

3.2 Palveluohjaukseen liittyviä tutkimuksia

Palveluohjaukseen liittyviä tutkimuksia haettiin “palveluohjaus” hakusanalla Finna tietokannasta sekä eri yliopistojen opinnäytetietokannoista. Hakua rajattiin koskemaan palveluohjausta, joka oli kohdistunut työikäisiin ja sitä oli tehty sosiaalipuolella. Sekä “case management” hakusanalla ulkomaisesta EBSCO tietokannasta. Hakuun kelpuutettiin aikuisille tehty palveluohjaus, Euroopan alueella. Mukaan valittiin kaksi pro gradu työtä Suomesta sekä yksi englanninkielinen tutkimusartikkeli. (Kaavio 1)

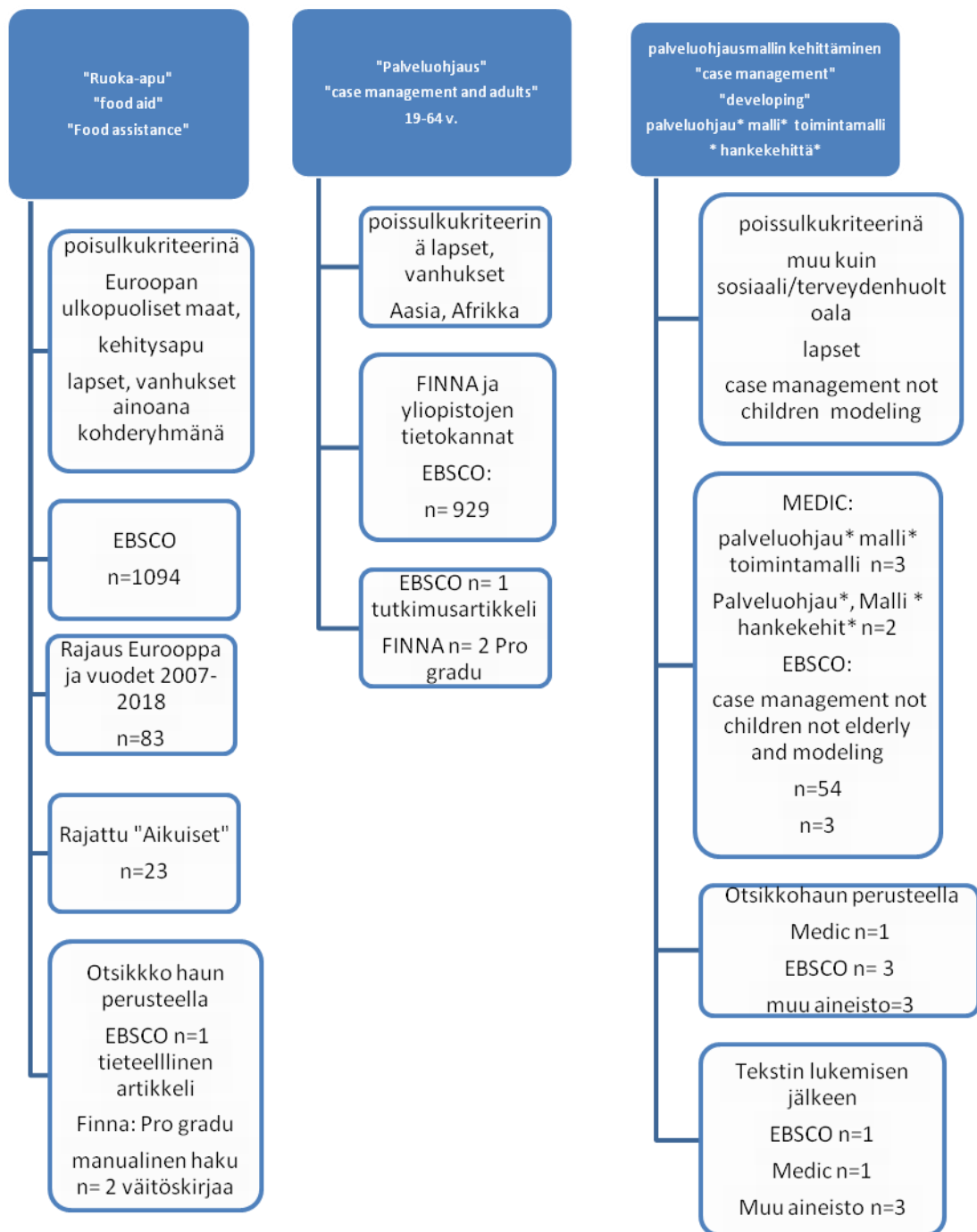
Palveluohjaukseen liittyvissä tutkimuksissa tarkastellaan asiakkuuden ja osallisuuden rakentumista palveluohjauksessa (Eloranta 2006) sekä palveluohjausta päihdetyössä (Toivola 2014). Palveluohjaukseen liittyvässä tutkimuksessa Englannissa kerättiin vuosina 2009–2011 palveluohjaukseen osallistuneiden kokemuksia, motivaatiota ja odotuksia palveluohjaukselta. Palveluohjausta saaneilla oli pitkäaikaisia terveyshaittoja, joiden seurauksena he eivät olleet enää työelämässä. Palveluohjauksen yhtenä tavoitteena oli parantaa pitkäaikaissairaiden paluuta takaisin työelämään. Palveluohjausta saaneilla oli sekä fyysisiä että psyykkisiä sairauksia. (Warren, Garthwaite & Bamba 2012.) (Liite 1)

3.3 Palveluohjausmalli ja palveluohjaus mallin kehittäminen

Palveluohjausmallin kehittämiseen liittyvää tutkimusaineistoa haettiin Medic- ja EBSCO- tietokannoista (Kaavio1) Hakusanoina käytettiin: “case management*”, “developing*”, “palveluohjau*”, malli*, toimintamalli*, hankekehitt*”. Poissulkukriteereinä olivat muu kuin sosiaali- tai terveydenhuoltoala, lapset .

Tutkimusartikkeleita valikoitui hakusanojen perusteella Medic:istä n=1 suomenkielinen ja EBSCO:sta n=3 englanninkielistä artikkelia. Palveluohjausmalliin liittyvää muuta aineistoa otettiin mukaan n =3. Palveluohjauksen kehittämiseen liittyviä tutkimuksia ja selvityksistä yksi oli englanninkielinen ja loput suomenkielisiä. Kaksi oli STAKES:n kehittämisraportteja. Palveluohjausta kehitettäessä esiin nousevat työntekijään, organisaatioon, asiakkaaseen liittyvät seikat.

Palveluohjausta kehittämällä on voitu kokeilla erilaisia uusiakin tapoja tuottaa palveluita. Karsio & Tynkkysen Kotitori- mallissa kokeiltiin palveluohjausta vanhuspalveluihin ohjautumisessa. Palveluohjauksen toteuttajana ei toiminut kunta, vaan toiminnasta vastasi erillinen palvelutuottaja. Reito (2006) esittelee kunnassa toteutetun palveluohjaus hankkeen käyttöönottoon liittyviä kokemuksia mukana olleiden eri tahojen kannalta. Englannissa selvitettiin paljon tukea tarvitsevien henkilöiden kokemuksia hyvästä sosiaalihoituksesta. (Gridley, Brooks. & Glendinning 2014, 588–597.) Kanste ym., kuvaavat artikkelissa ”Hoitajajohtoinen toimintamalli pitkäaikaissairaiden palveluohjauksessa -englantilainen community matron -mallia”. Mallin muunneltavuutta Suomen oloihin tarkastellaan artikkelissa. Community matron -mallissa hoitaja toimii pitkäaikaissairaiden henkilökohtaisena palveluohjaajana. Työnkuvaan kuuluu hoidon ja palveluiden koordinointi ja asiakkaiden tilanteiden kokonaisvaltainen huomioiminen. Tavoitteena on siirtyä reagoivasta toimintatavasta ennakoivaan, jolloin löydettäisiin ne potilaat, joiden riski päätyä suunnittelemattomasti päivystykseen on suurempi. (Kanste ym. 2009, 70.)



Kuvio 1 Kehittämistyöhön liittyvien aikaisempien tutkimusten valinnasta

3.4 Ruoka-apu Suomessa ja Isossa -Britanniassa

Ruoka-apuun liittyvää huono-osaisuutta jaetaan eri osa alueisiin. Ohisalo jakaa sen; taloudellisiin, sosiaalisiin ja terveydellisiin (Ohisalo 2017, 66). Laihialan mukaan ruoka-apua saajia leimaa heidän kokonaisvaltainen heikko tilanteensa. Ruoka-avun saajien huono-osaisuudesta pystyttiin löytämään kolme eri tasoa; kokemus heikosta elämään tyytyväisyydestä yhdistettynä heikkoon fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Taloudelliseen ulottuvuuteen kuuluu tyytymättömyys elintasoon, kokemus riittämättömästä tuen saannista ja tulojen pienuus suhteessa menoihin ja vaikeudet selviytyä veloista. Kolmanteen tasoon kuuluvat masennus, yksinäisyys ja nälkä. (Laihiala 2018,76.)

Mehtäsalo jakoi syyt ruoka-avussa käymiseen ensi- ja toissijaisiin syihin. Ensisijaisia syitä, jotka tuotiin esille ja jotka olivat tilanteen aiheuttaneet, olivat mm. työn puute tai lapsen sairaus. Toissijaiset syyt taas ovat syventäneet naisten tilannetta, ja joita ilman heidän tilanteensa olisi kestävämmällä pohjalla. Näitä syitä voivat olla etuuksiin liittyvät ongelmat, velat ja perhemuodon merkitys. (Mehtäsalo 2018, 38, 42.)

Mehtäsalo kuvaa köyhyiden vaikutusta arkeen sekä hyvinvointia tukevien että sitä heikentävien asioiden kautta. Hyvinvointia heikentävät merkityksettömyyden tunne sekä rahattomuuden tuomat rajoitteet. Toisaalta hyvinvointia tukivat sosiaaliset suhteet ja ilmaiset ajanvietteet. Selviytymistapoja jaoteltiin kolmeen kategoriaan: omasta toiminnasta riippuviin, muista riippuvat strategiat sekä oma asenne. Tulevaisuuden näkymissä oli uuteen elämänvaiheeseen liittyviä siirtymiä, odotuksia, jotka helpottaisivat arkea kuten työn saaminen, tai että tilanne pysyisi ennallaan. (Mehtäsalo 2018, 48, .70–71.)

Leipäjonoista puhutaan eri toimijoiden tahoilla paljon. Siihen liitetään uskomuksia, koska tutkimustietoa ei ole paljoa. Huono-osaisuuden jakautuminen heijastuu myös asenteisiin. Hyvin toimeen tulevien on vaikea asettua ruoka-avussa kävijöiden asemaan. Tämä näkyy heikentyneenä kykynä ymmärtää toiseen ryhmään kuuluvaa. Ruuan jakaminen nykymuodossaan tarjoaa hetkellistä helpotusta. Ruokajaon vaikutavuudesta asiakkaiden tilanteisiin ei ole tutkimustietoa. Tärkeää olisi saada selville

millaista apua ja tukea ruokajonoissa kävijät kokevat tarvitsevansa. (Laitinen 2018,86, 87, 88.)

Tutkimusten mukaan ruoka-avussa käyvien joukko koostuu samankaltaisessa tilanteessa elävistä ihmisistä. Yhteistä on taloudellisen tilanteen heikkous johtuen työttömyydestä, velkaantumisesta, tai monen elämän eri osatekijän yhteisvaikutuksesta. Ruoka-apuun liittyvää häpeän tunnetta kokivat enemmän naiset kuin miehet. Toisaalta ruokajaossa käyminen yhdisti ihmisiä. Ihminen haluaa kuulua johonkin ryhmään, joka tiettyssä mielessä ruokajonokin voi olla. Mehtäsalon pro gradussa haastateltavat toivoivat tilanteensa paranevan joko työllistymisen avulla tai edes tilanteen pysyvän nykyisellään

3.5 Palveluohjaukseen hakeutuva asiakas

Sekä Suomessa että Englannissa palveluohjaukseen on hakeuduttu kun terveydentilaan tai työkykyyn on tullut muutoksia. Ihmisellä on kokemus, etteivät omat voimat riitä selviytymiseen. Esille nousee mielenterveys- ja kuntoutuspalveluiden tarve. Palveluohjauksen riskiksi mainittiin asiakkaan avuttomaksi tekeminen. Parhaimmillaan palveluohjaus lisää asiakkaan omaa osallisuutta, kun hän huomaa että hänen omilla tiedoillaan ja toiminnallaan on merkitystä hänen omassa tilanteessaan. Osallisuuden kokemukseen kuuluu myös sen hyväksyminen, jos voimia ei ole sillä hetkellä. (Eloranta 2006, 69,70–71.) Tutkimusten johtopäätöksenä todettiin, että palveluohjauksen hyödyntäminen on kannattavaa ja kustannustehokasta pitkäaikaisten terveysongelmien, mielenterveysongelmien ja asunnottomuus tilanteen parantamisessa. (Warren, Garthwaite & Bamba, 2012).

Sekä suomalaisissa että englantilaisissa palveluohjaustutkimuksissa palveluohjaukseen hakeutuivat helpommin ne, jotka muutenkin ovat aktiivisia ja heidän kokemuksensa on näin myönteinen palvelusta. Palveluohjauksen vahvuudeksi nousevat sen mahdollisuudet yksilölliseen kohtaamiseen asiakkaiden kanssa. Palveluohjaus koettiin toisaalta myös vieraaksi termiksi, joten sitä saavien oli vaikea määritellä, mitä sen pitäisi olla ja sitä myötä mitä pitäisi siltä odottaa (Eloranta 2006, 45.) Tutkimuksissa

nousi esille asiakkaille annettu henkinen tuki ja asiakkaiden vahvistamiseen pyrkivä työskentely. Asiakkaan voimaantuminen, elämänhallinnan ja toimintakyvyn tukeminen itsenäiseen arjessa selviytymiseen, dialogisuus ja kuulluksi tuleminen oli koettu keskeisiksi asioiksi. (Eloranta 2006, 60. ;Toivola 2014, 56.; Warren, Garthwaite & Bamba 2012.)

3.6 Palveluohjauksen kehittäminen

Palveluohjauksen kehittämisen tueksi kaivataan luotettavaa ja arvioitua tietoa, palveluohjauksen työmenetelmistä eri asiakasryhmien kanssa, kuin myös asiakkaille kertyvästä hyvinvoinnista. Palveluohjauksenseurannan haasteeksi nousivat puuttuvat työkalut sen tekemiseen. Myös tietoa palveluohjauksen vaikuttavuudesta hankkeiden päättymisen jälkeen tarvitaan. (Hänninen 2007, 46–47; Röppönen 2019, 21.)

Palveluohjaus voi tuoda esille myös yhteiskunnallisia epäkohtia, vaikka se itsessään ei niitä pysty poistamaan. Näin palveluohjaus ei ainoastaan toimi yksilöä auttavana, vaan nostaa esille yhteiskunnasta löytyviä kehittämisen tarpeita. (Hänninen 2007, 47–48.) Palveluohjauksen organisointi oli vaihtelevaa. Ohjauksen taso, integroituminen ja sijoittuminen palvelujärjestelmään vaihteli. (Röppönen 2019, 18–22). Palveluohjauksen liittyviksi haasteiksi nostettiin muiden toimijoiden sitouttaminen toimintaan ja tehtyihin asiakas- ja potilassuunnitelmiin. Toiminta eri terveydenhuollon tasojen, sosiaalipuolen ja järjestöjen rajapinnassa, tuo esille eri toimijoiden välisiä eroja myös toimintakulttuureissa. (Kanste ym. 2009, 73.) Toimivuuden edellytyksenä on joustavuus tiedonsiirrossa, joka edellyttää yhteisiä tietojärjestelmiä. Selkeät roolit eri toimijoiden kesken estävät päällekkäistä työskentelyä. Palveluohjausta tehdessä on tärkeää sitä tekevien työntekijöiden riittävän osaamisen varmistaminen. Mallin toteuttamisen haasteena nähtiin asiakkaiden rekrytointi ja tunnistaminen. (Kanste ym. 2009, 70–71.) Kottori -hankkeessa palveluiden käyttäjien voi olla vaikea seurata kenen vastuulla ja maksettavana mikäkin palvelun osa on. (Karsio & Tynkkynen 2017, 197–207). Palveluohjauksen onnistumiseen vaikutti myös organisaatio, missä sitä toteutetaan, jos palveluohjausta toteutetaan organisaatiossa, jossa ei ole suunniteltu sen käyttöä, voi se vaikuttaa ohjausta tekevien työntekijöiden kuormittumiseen. (Röppönen 2019, 26).

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata hyväntekeväisyysperustaista ruoka-apua hakevien henkilöiden palveluohjauksen tarvetta. Tavoitteena on saada selville, millaista palveluohjausta kävijät itse kokevat tarvitsevansa. Työssä kehitetään palveluohjausta palvelumuotoilun keinoin työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Tämän pohjalta tul- laan muokkaamaan olemassa olevaa toimintaa Rauman Seudun Katulähetys ry:n ruo- kajakoa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita.

Tutkimustehtävät ovat:

- Selvittää millaista palveluohjausta ruoka-apua saavat tarvitsevat
- Laatia palveluohjausmalli Rauman Seudun Katulähetys ry:n ruoka-apua hakeville

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoiluna. Aineiston keruu toteutettiin teemahaas- tattelemalla asiakkaita sekä ryhmätyömenetelmien avulla työpajoissa, joihin osallistui sekä asiakkaita että työntekijöitä.

5.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on 1980-luvulla luotu alkujaan markkinointiin ja mainontaan suun- nattu tapa muotoilla palvelun tuottamisen prosessia. Palvelumuotoilun taustalla on aja- tus, että kehitettävän palvelun tulee olla suunniteltu käyttäjälähtöisesti niin, että se tuottaa käyttäjilleen lisäarvoa ja näin tuo myös sitä hyödyntävälle toimijalle lisäarvoa. Palvelumuotoilussa tyypillisimpiä menetelmiä ovat käyttäjien laadullinen tutkiminen, ns. käyttäjäymmärrys, ja erilaiset yhteissuunnittelun menetelmät, kuten työpajat. Ke- hittäminen voi kohdistua eri tasoihin työprosessissa lähtien palveluiden käytännönlä- heisestä toteuttamisesta palvelua käyttävien asiakkaiden kanssa, aina yksittäisen työ- paikan toiminnan kehittämisestä tai laajemman kunnan tai jopa valtiotasoisien

organisaation kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoilua hyödynnetään yksittäisen organisaation palveluiden kehittämisessä. (Kostilainen, Määttä, Nieminen, Perikangas 2020, 39–40.)

Palvelumuotoilu on yhdessä jaettu ajattelu ja toimintatapa. Palvelumuotoilu sisältää sekä prosessin että työkaluja sen toteuttamiseksi. Sen avulla palveluiden kehittäjä pysyy syventämään omaa osaamistaan ja luo toimintaympäristöönsä toimivampia työskentelytapoja. Määriteltäessä palvelua siihen liittyvä piirre on ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelumuotoilussa on ymmärrettävä asiakkaiden kokemaa todellisuutta palveluiden käyttäjänä. Kun toiminnan keskellä laitetaan suunnitelmassa ihminen, joka palvelua käyttää voidaan myös minimoida riskiä, jolla palvelu ei todellisuudessa vastaa sitä käyttävien ihmisten tarpeita ja odotuksia. Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun ydin. (Tuulaniemi 2011, 58–58, 71; Ahonen 2017, 36–37)

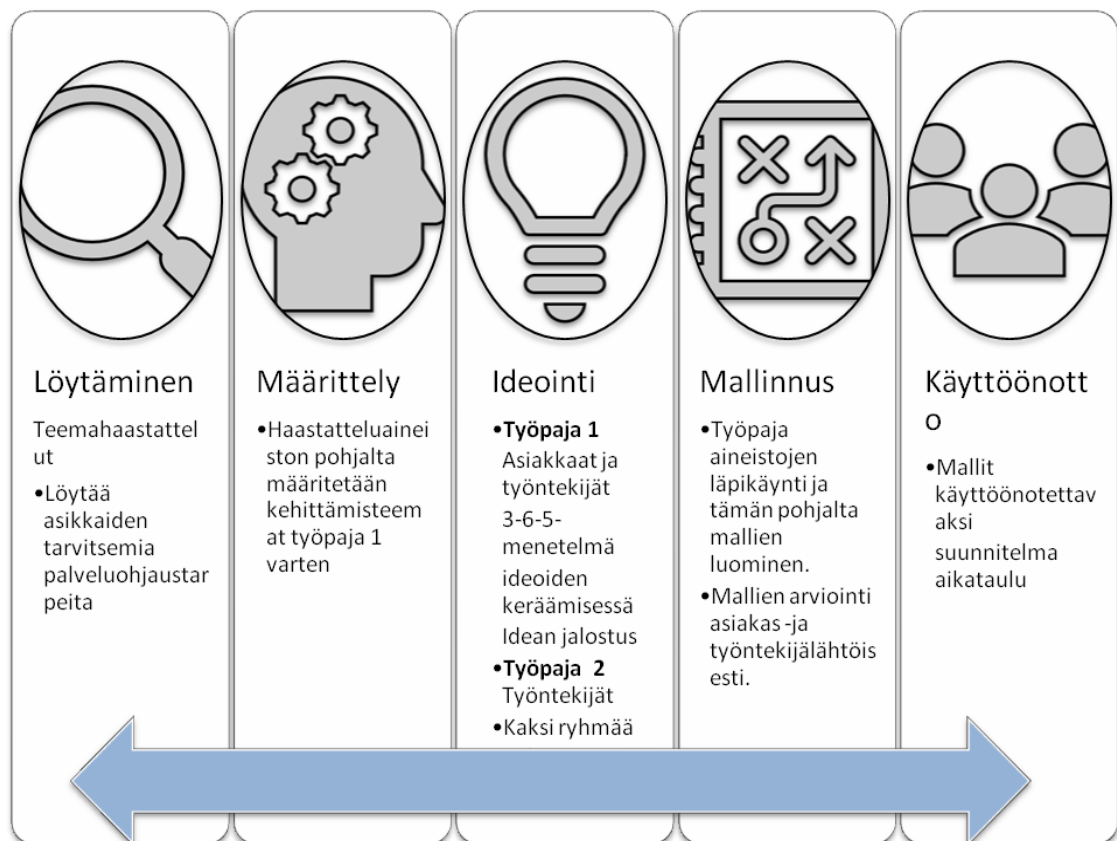
Palvelumuotoilun avulla voidaan palveluita kehittää asiakkaan kannalta toimivammiksi, laadukkaammaksi ja kestävämmäksi. Palvelumuotoilun keinojen avulla asiakkaan kokemukset ja ääni pyritään saamaan mukaan toiminnan kehittämiseen. Tämä voi nostaa asiasta esille sellaisiakin näkökulmia, jotka muuten eivät tulisi esille tai huomioiduksi. (Ahonen 2017, 34–35.) Palvelumuotoilu prosessiin voidaan ottaa mukaan eri rooleissa toimivia osapuolia osallistamalla heitä työskentelemään yhdessä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 72).

Palvelumuotoiluprosessissa ei edetä lineaarisesti, vaan oppimista tapahtuu kokeilujen kautta. Prosessia aloitettaessa ei aina tiedetä lopputulosta. Prosessia pidetään avoimena ja sitä muokataan jatkuvasti kun uutta tietoa karttuu. Palvelumuotoilu ei lopu valmiiseen kehittämistyön tuotokseen, vaan se on jatkuvaa palvelunkehittämistä. Toimintaan otettuja malleja seurataan käytännössä ja kehitetään eteenpäin. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 4–5.)

Palvelumuotoilu prosessi tarkoittaa toisiinsa linkittyviä tapahtumia, joista muodostuu kokonaisuus. (Kaavio 2) Prosessi etenee iteratiivisesti toistaen niitä osia uudelleen, joihin ei olla tyytyväisiä. Kokonaisuus alkaa asiakkaan tarpeista ja päättyy siihen, että tarpeeseen on löydetty ratkaisu. Palvelumuotoilu prosessissa hyödynnetään luovaa ongelmaratkaisua, joka nähdään avoimena prosessina. Prosessissa voidaan hyödyntää

erilaisia menetelmiä ja välineitä. Tärkeää on ryhmän kommunikaatio ja yhteistyötai-dot. Työskentelyn kannalta on tärkeää, että ilmapiiri on rentouttava ja avoin. (Ahonen 2017, 38–39, 45.)

Palvelumuotoilussa työmenetelmiksi voidaan valita tilanteeseen parhaiten soveltuvimmat. Sosiaali- ja terveysalalla palvelumuotoilua tehtäessä on huomioitava alalla olevat eettiset näkökohdat ja lainsäädäntö. Työmenetelmä on valittava sen mukaisesti, että se soveltuu muotoilun kohteeseen ja siitä saadaan parhain mahdollinen hyöty irti. (Ahonen 2017, 40–41.) Palvelumuotoilua käytettäessä voidaan yhdistellä eri menetelmiä, joiden avulla kehitystyö etenee. (Ojasalo ym. 2015, 76).



Kuvio 2 Palvelumuotoilu prosessin eteneminen (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 7)

5.2 Palvelumuotoilu ruoka-aputoiminnan kehittämisen työvälineenä

Palveluissa on tärkeää asiakkaan kokemus siitä. Tähän kuuluu muun muassa mainonta, muut kontaktit ennen palvelua, palvelun laatu ja luotettavuus. Asiakaskokemus

voidaan jakaa kolmeen osaan toimintaan, tunteeseen ja merkitykseen. Toiminnan taso on palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Toiminnallisen tason on täytyttävä, jotta palvelua voidaan tarjota. Ruoka-apu toiminnassa tähän voidaan lukea asiakkaan tarve ruoka-avulle elämäntilanteessaan, toiminnan tilat ja toiminnan sujuvuus, kun asiakas hakee ruokakassia. Tunnetaso merkitsee asiakkaalle syntyviä välittömiä tunteita ja henkilökohtaista kokemusta. Millaisen kokemuksen ruoka-avussa käyminen ihmisessä saa aikaan, kohtelu, millainen tunnelma jakotilanteessa ja sitä ennen on, onko tilanteeseen asiakkaan mielestä helppo tulla ns. kynnyksettömyys. Merkitystaso on asiakkaan ylin kokemus, johon hän liittyy mielikuvia ja merkityksiä, oivalluksia kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. Ruoka-avun hakijalle se voi tarkoittaa, mitä hän saa tai kokee saavansa kassin lisänä mm. kohtaamiset muiden kanssa, saatu palveluohjaus, rohkaisu jne. (Tuulaniemi 2011,74.) Ruoka-apu asiakkaiden asiakaskokemusta tuodaan esiin teemahaastatteluiden avulla sekä ottamalla asiakkaita mukaan työpajaan.

Työntekijöiden kanssa haastatteluista nousseita aiheita työstetään palvelumuotoilun menetelmin. Tähän ryhmätyöskentelyyn voidaan ottaa myös kohderyhmän asiakkaita mukaan. Näistä ideoista luodaan malli, mitä voidaan toteuttaa jatkossa asiakkaiden ohjaamisessa. Uusien toimintatapojen ja ideoiden työstämiseen voidaan hyödyntää erilaisia luovuutta tukevia tekniikoita, joiden avulla ryhmän keskustelua voidaan saada vapautettua uusille ajatuksille. (Valtonen 2005, 237.) Hyödyntämällä visuaalisia kehittämismenetelmiä, kehittämisen tuotos ei jää pelkästään sanojen varaan, vaan ideoiden esiintuomisessa voidaan käyttää monia eri keinoja (Ahonen 2017,37).

Ryhmästä voidaan tietoa kerätä samaan aikaan useammalta henkilöltä, joten se on kustannustehokasta. Työntekijöiden osallistuminen työpajoihin pyritään järjestämään normaalin työntekijäpalaverin aikaan, jolloin todennäköisesti osallistujien määrä työpajaan on riittävä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 62–63.).

5.3 Kohderyhmä

Opinnäytetyöhön osallistuva kohderyhmä on Rauman Seudun Katulähetys ry:n Toivontalon ruokajaoissa käyvät ihmiset sekä yksikön työntekijät. Yhdellä ruokajako kerralla kassihakijoita voi olla 80–100 henkilöä. Kävijöiden joukko koostuu nuorista ikäihmisiin.

Opinnäytetyön kohdejoukkona ovat myös yksikön työntekijät, joiden näkemystä aiheesta haluttiin saada esille. Toivontalon matalan kynnyksen kohtaamispaikassa työskentelee 10–12 sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaista. Jokaiselle työntekijälle jaettiin tiedote työpajasta. (Liite 6) Työpajaan osallistumiseen vaikutti työntekijöillä, sopiko työpajan ajankohta työntekijän omaan aikatauluun. Vaikka ruoka-aputoiminnan koordinointi kuuluu vain yhden työntekijän vastuualueeseen, kohtaavat yksikön kaikki työntekijät ruoka-avun hakijoita työpäivänsä aikana.

5.4 Teemahaastattelu

Opinnäytetyön ensimmäinen osuus toteutettiin teemahaastatteluiden avulla, joka on joustava tapa kerätä aineistoa. Se antaa haastattelijalle mahdollisuuksia täsmentää ja tehdä täydentäviä kysymyksiä haastateltavalle. Haastattelija voi esittää kysymyksen myös joustavassa järjestyksessä haastattelun aikana. Haastateltaviksi voidaan valita henkilöitä joilla ajatellaan olevan tutkimuksen kannalta kokemusta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86.)

Haastattelun muotona käytettiin teemahaastattelua, jossa edettiin etukäteen valittujen teemojen kautta. Teemahaastattelun etuna on myös sen joustavuus, ettei siinä oleteta etukäteen tiettyä määrää haastatteluja tai miten syvälle aiheessa mennään. Teemahaastattelussa voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä tarpeen tullen. Haastateltavien ääni saadaan siinä kuuluviin. Teemahaastattelussa korostuu ihmisten omat tulkinnat ja heidän antamansa merkitykset. Teemahaastattelun teemat nousevat tutkimuksen eli ruoka-apu toiminnan viitekehyksestä käsin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48 .; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88.)

5.5 Haastattelujen toteutuminen

Haastattelut toteutettiin Toivontalolla 8-17.5.2019 välisenä aikana. Haastatteluista ja työpajasta kerrottiin asiakkaille yhteisökokouksen, sekä ruokajaon yhteydessä, sekä jaettiin esite.(Liite 3). Kyseisenä aikana yhteisökokoukseen osallistujien ja ruokakassin hakijoiden määrä oli 318 henkilöä. Kaikki ruokakassia hakevat eivät halunneet tietotetta ottaa ja ruuhka-aikoina osa kassin hakijoista ehti mennä ohitse. Opinnäytetyöntekijä pyrki olemaan itse mahdollisimman paljon läsnä ruokajakojen aikana jakamassa esitteitä ja sopimassa haastatteluajoja. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Henkilöt, jotka halusivat tulla haastateltavaksi, sopivat itselleen sopivan ajan haastattelua varten. Haastatteluista suurin osa onnistui, muutama haastateltava ei tullut sovitusti paikalle. Haastattelua varten oli varattu rauhallinen tila. Haastattelut nauhoitettiin ja ennen haastattelun aloittamista käytiin haastateltavan kanssa läpi mihin haastattelu liittyy, kerrottiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja pyydettiin kirjallinen lupa haastatteluun, sen äänitykseen ja materiaalin hyödyntämiseen opinnäytetyössä (Liite 5). Haastateltavien kanssa käytiin myös läpi heidän oikeutensa perua osallistumisensa, jos siltä alkaisi tuntua. Haastattelut nauhoitettiin Voice recorder – sovelluksella kännykän avulla ja siirrettiin siitä tietokoneelle aineiston puhtaaksikirjoittamista varten.

Haastattelujen kesto vaihteli 10 minuutista 50 minuuttiin. Haastattelun nauhoittaminen tuntui jännittävän osaa haastateltavista sekä tietenkin alkuun myös haastattelijaa. Haastatteluun osallistui 11 henkilöä, joista oli $n=3$ miestä ja $n=8$ naista. Osallistujien ikä vaihteli 26–74-vuoden välillä. Haastattelut olivat teemahaastatteluja joista oli etukäteen mietitty aihealueita, jotka pyrittiin kysymään kaikilta. (Liite 2). Jos haastateltava vastasi jo edellisessä kysymyksessä seuraavaankin teemaan, sitä ei häneltä kysytty vaan mentiin eteenpäin.

Haastateltavien määrää määrätty myös heidän tuottamansa aineiston perusteella, kun haastateltavat eivät enää tuota ns. uutta tietoa aineistoon, on saturaatio saavutettu. Samalla kun tiedonkeruuta tapahtuu, on kokoon saatua aineistoa myös analysoitava, samalla myös tutkimuksen tekijän ymmärrys aiheesta syvenee tutkimusta tehdessä. (Kananen 2013, 106).

5.6 Haastatteluaineiston analysointi

Haastattelut purettiin litteroimalla ne mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Kukin haastattelulle annettiin oma tunniste (Haast. 1, Haast. 2 jne) Haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi tekstinkäsittelyohjelmalla sanatarkasti. Haastattelujen litteroituja sivuja tuli 27. Haastattelujen puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen aineistoa luettiin läpi useampaan kertaan. Haastattelujen vastauksia analysoidessa on samalla tavoitettava haastateltavan kertoma pääviesti. Vastauksista on myös välillä tehtävä päätelmiä koskeeko vastaus haastateltavaa teema. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 142). Aineistoa luettiin läpi useaan kertaan, jotta siitä muodostuisi kokonais käsitys. Haastattelu aineistosta alleviivattiin keskeiseksi nousevia asioita. Sisällönanalyysin avulla aineistoa pyritään järjestelmään selkeämpään muotoon kadottamatta sen antamaa alkuperäistä tietoa. Pyrkimyksenä on selkeiden ja luotettavien johtopäätösten saaminen aineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2018,122.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistosta lähdetään karsimaan työn kannalta epäoleellinen tieto pois. Aineistosta haetaan tutkimustehtävien kannalta oleellista tietoa, jota sisältävät kohdat laitetaan yhteen. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja myös erottavia asioita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.) Yksittäisiä asioita yhdisteltiin isommiksi kokonaisuuksiksi joiden pohjalta alkoi hahmottua aihealueet työpaikoissa käsiteltäviksi. Kustakin haastattelurungon aihealueesta tehtiin oma taulukkonsa kysymyksittäin ja vastauksittain. (Kuvio 3)

Aineiston teemoittelussa merkitsevää on, mitä teemoista on sanottu. Se kuinka usein teema toistuu ei ole niin merkityksellistä, vaan pikemminkin mitä aiheita se nostaa esille tutkimustehtäviin liittyen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105–107.) Näin aineistoa pystyttiin käsittelemään niin, että sieltä löydettiin aihepiirit työn seuraavaan vaiheeseen työpajaan.

Ha1	Se on erittäin hyvä asia, tota hävikki ruokaa ei synny kun sitä annetaan niille henkilöille jotka sitä tarvitsevat.	Hyvä asia hävikki ruokaa ei synny	hävikkiruokaa ei synny
Ha2	Mulle tää on iso apu. Rahat ei riitä lääkemaksujen ja muiden maksujen.	iso apu. Rahat ei riitä	Taloudellinen tilanne
Ha3	Hyvä asia	hyvä asia	hyvä asia

Aineiston yleistäminen
haastattelun teema-alueiden mukaan



Työpajan ryhmä-
työskentelyn pohja

Kuvio 3 Esimerkki ruoka-avussa käyminen-osion vastausten käsittelystä

5.7 Haastatteluissa esiin nousseet asiat ruoka-avusta

Haastatteluissa kysymykset oli jaettu neljään osa-alueeseen, jotka käsittelivät ruoka-avussa käymistä, kokemusta ruoka-avun toimivuudesta tai toimimattomuudesta, tyytyväisyyttä elämään sekä tulevaisuutta. (Liite 2 haastattelukysymykset) Vastausten perusteella ruokajaoissa käyminen koettiin elämisen kannalta välttämättömäksi, joka helpottaa taloudellista tilannetta. Huoleksi haastatteluissa nostettiin ruokajako toiminnan loppuminen tai hakijamäärät kasvaisivat niin suuriksi ettei jaettavaa riittäisi. Esiin nostettiin myös toiminnan ympäristövaikutus, ruokaa ei heitetä roskiin vaan se menee käyttöön. Osalla lähteminen ruokajakoon toi rytmiä arkeen ja antoi mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Eri kysymysten yhteydessä nousi esille ruokajaon ilmapiiri ja sen vaikutus ruokajakoon tulemiseen ja kokemukseen siellä käynnistä. Ilmapiiri voi olla yhteisössä joko vastaanottavainen tai poispäin työntävä. Jos yhteisö koetaan vastaanottavaiseksi, sinne on helppo tulla omana itsenään. Tällöin yhteisölle voi myös antaa itsestään jotain, toisaalta yhteisö voi myös työntää poispäin tiettyjä ryhmiä. (Turunen 2012, 36–37.) Haastatteluissa nousi myös esiin ruokajakoon liittyvät toimintatavat ja oikeudenmukaisuuden toteutuminen jaon eri vaiheissa. Vastauksissa verrattiin ruokajaon nykytilaa aikaisempaan käytäntöön.

Osalla haastateltavista oli tiedossa ohjauksen ja neuvonnan saamisen mahdollisuus Kohtaamispaikassa. Kohtaamispaikan ja ruokajaon yhteyteen esitettiin erilaisia tietoiskuja eri teemoista, hyvinvoinnista ja mahdollisuutta keskusteluun rauhallisessa tilassa. Ruokajakoon liittyvät toiveet ja kehittämisideat olivat hyvin käytännönläheisiä itse jakotapahtumaan sen sujuvuuteen liittyviä.

5.7.1 Ruoka-avussa käyminen

Haastateltavilta kysyttiin mitä ajattelee ruoka-avusta. Ruoka-apu koettiin hyvänä asiana, joka helpottaa taloudellista tilannetta. Sitä pidettiin myös hyvänä mahdollisuutena talouden tasapainottamisessa, jos elämässä oli tiukka tilanne. Ruoka-avun nähtiin

vähentävän hävikkiruoan syntymistä ja olevan osa kierrätystä. Yhteiskunnan kannalta harmiteltiin, että tämänkaltaista toimintaa on olosuhteiden pakosta olemassa.

” Se on niin kuin toisaalta sääli että yhteiskunta on semmoinen että ruoka-apua tarvitaan. Se on niin kuin monelle välttämättömyys. ” HA 8

Jos ruoka-apua hakevan taloudessa oli erityisruokavalioita noudattavia, ruoka-apu helpottaa tilannetta, koska erityisruokavalioiden tuotteet ovat yleensä kalliimpia kuin ns. normaali ruoka. Ruoka-avun avulla koettiin myös pidettävän huolta läheisistä, ruoka-apu ei ainoastaan auta jonossa käyvää, vaan myös hänen läheisiään. Ruoka-avun merkitys elämässä oli taloudellisesti helpottava, koska tulot suhteessa menoihin olivat pienet joko työttömyyden tai pienen eläkkeen takia. Ruoka-avussa käymisestä nostettiin esille myös sen sosiaalinen puoli, ihmisten tapaaminen. Tämän koettiin olevan mielenterveyttä tukeva asia.

” ...Mulle se on henkireikä että käyn täällä sillä on mulle mielenterveydellinen apu mikä on väliin jopa isompi asia ja apu. ” HA 8

Ruoka-avussa käyminen antoi myös tekemistä ja rytmiä päivään. Ruoka-avun ekologinen puoli nousi myös esille esimerkiksi jos ei haluta ostaa kaupasta lihatuotteita voitiin se ottaa ruoka-avusta. Ruoka-avussa käymisen hyvinä ja huonoina puolina nähtiin siitä saatava iloinen mieli. Huonoina nähtiin jos paikalla pääseminen on hankalaa esimerkiksi terveydellisistä syistä. Tärkeänä pidettiin, että ruoka-apua haettaisiin vain tarpeeseen. Ruoka-avussa tärkeinä asioina olivat myös ihmisten kohtaaminen ja keskustelumahdollisuus. Haastateltavat nostivat esille, ettei kukaan olisi erikoisasemassa, vaan hakijat olisivat tasavertaisessa asemassa toisiinsa nähden. Osa koki, että tuotteiden laitto valmiiksi laatikoihin, ei antanut riittävästi valinnanmahdollisuutta. Jonot ja hermostuminen koettiin huonoina asioina. Ilmapiirin vaikutus nostettiin usein esille. Negatiivinen ilmapiiri vaikuttaa kokemukseen paikalla käymisestä. Ruokajaon toimintaohjeiden toivottiin olevan selkeitä. Haastateltavat kokivat tärkeäksi huomion kiinnittämisen asiakastyössä kohtamiseen ja asialliseen kohteluun. Palautteen anto ja siihen vastineen saaminen olisi myös hyvä olla mahdollista. Kenelle paikka on tarkoitettu? mietitytti myös haastateltavia. Ruokajaon sijainti koettiin lähellä olevaksi, jonne oli helppo tulla.

*” Hyvä puoli konkreettisesti helppo käydä tässä sillee lähellä. Sitten on useampia jakoja täällä Raumalla esimerkiksi itselle *****.. toivon että tämä jako säilyy tällaisena , koska tämä erityyppinen, eri tyyppiset ihmiset pystyy jossain käymään hyvä siltä kantilta on tämä tällaisena mahdollistaa käymisen. ” HA11*

5.7.2 Kokemuksia ruoka-avusta

Ruoka-avun toimimattomuus ja toimivuus herätti haastateltavissa eniten ajatuksia. Tämä voi johtua ruokajakoon tehdyistä muutoksista ennen haastattelujen toteutusta. Käyttöön otetut muutokset olivat olleet käytössä ruokajaossa haastatteluja tehdessä noin kahden kuukauden ajan. Pääsääntöisesti jako koettiin toimivaksi, vaikka kaipuuta vanhan muotoiseen jakotapaankin oli. Ruokajaossa toimivaksi koettiin, että käyttöön otetut numerolaput jonottamisen sijaan. Jakotapaa pidettiin tasa-arvoisena ja oikeudenmukaisena.

*”Se on mun mielestä mennyt parempaan suuntaan kun saatiin numerolappusysteemi, se on paljon järkevämpi ettei ihmiset mene kyynärpäätaktiikalla mene tuolla noin...”
HA6*

*”Ainakin nykyään mukava asia se vuoronumerot annetaan ennen se oli semmosta oli vaan jono ja se joka kerkee jonoo eka, niin mun mielest paljon oikeudenmukaisempi”
HA 10*

Ruuan ottaminen yli oman tarpeen koettiin huonoksi asiaksi. Hyvänä asiana pidettiin ruuanjaon aikataulutusta, niin ettei se ole samaan aikaan ruokailujen kanssa. Ruokajaossa koettiin toimimattomaksi kiireen tuntu ruokaa valittaessa. Koettiin ettei ehditä lukea esim. tuoteselosteita varsinkin, jos on allergioita. Tilat koettiin hälyisiksi, kun paljon ihmisiä paikalla. Tuotteiden esille laitossa toivottiin toisenlaista tapaa, jossa olisi enemmän vaihtoehtoja näkyvillä. Ilmapiiiriin toivotaan olevan sellainen, että jakoon uskaltaa tulla ja kohdeltaisiin asiallisesti. Toivontalo on tarkoitettu kohtaamispaikaksi, johon kaikki ovat tervetulleita. Jaon ympärillä olevat kuulopuheet ja epäluuloisuus heikentävät ilmapiiiriä. Erityisruokavalioiden tarkempaa huomioimista kaivattiin ja tarkkuutta ruokien lajittelussa. Toiminnan toivotaan olevan läpinäkyvää, ketään

ei suosita. Tasapuolisuuden toteutuminen koetaan tärkeäksi. Joustavuus toiminnassa oli toivottavaa. Jaettavan ruuan määrän toivottaisiin riittävän kaikille, varsinkin ravintolaruuan kohdalla.

”Jos esimerkiksi ruokien lajittelu semmosia ei voi sanoa tuolla on kaikki vegetuotteet jos siellä on jotain mikä sisältää maitoa tai kananmunaa ei se oo vege se on vaan kasvis.” HA 10

” Herättää semmosta mun mielestä inhottavaa napinaa. Se ei saanu ja sille haettiin jääkaapista. Se olis jakajallekin helpompi ja se on järjestettävissä kyllä että toimii. ” HA8

Saavatko kaikki tarvitsevat ruoka-apua jakoi mielipiteitä. Toisten mielestä kaikki saavat ketkä hakevatkin. Aina ei jaettavaa ole jonkun mielestä ollut tarpeeksi. Toisen mielestä olisi mietittävä, kuka ruoka-apua tarvitsee ja että ruoka-apua jaetaan sellaisille keille se ei kuuluisi. Syitä, miksi jotkut ruoka-apua tarvitsevat jäävät sen ulkopuolelle, mainittiin paikalle pääseminen ja liikuntarajoitteet. Myös kynnys tulla hakemaan apua voi olla korkea, joko se koetaan noloksi tai siitä ei ole tietoa. Raumalla jonot ovat lyhyitä verrattuna pääkaupunkiseutuun - tunnissa saa kassin.

” Ei varmaan saa, on semmosia jotka ei pääse hakemaan itse eikä oo ystäviä kuka hakisi. Se millä keinoin se katotaan kenelle voidaan antaa joka veisi avuntarvitsijalle. On liikuntarajoitteisia ja vanhempia ihmisiä jotka ei pääse hakemaan ” HA 2

”Kyllä ne varmaan löytäisi en varmaan tiedä onko jokin isompi kynnys lähtee nuoremalla iällä tänne jonottamaan. Nää henkilöt menee vähillä varoilla käymään kaupassa ostaa sen mitä tarvii.” HA10

Miten apua tarvitsevia voisi tavoittaa, esiin nostettiin tiedottamista eri keinoin, sosiaalinen media, lehdistö, tempaukset ja ”puskaradio”. Haastavaksi avun tarvitsijoiden tunnistamisen tekee se, ettei ulospäin aina voi tietää, onko ihminen ruoka-avun tarpeessa. Liikuntarajoitteiset jäävät nykyisellään avun ulkopuolelle koska ruokajaon tilat eivät ole esteettömät. Ehdotuksena tulikin soittaminen avuntarvitsijalle (hänen luvallaan) ja sopia kuka kassin voi hänelle viedä. Nykyisistä ruuanhakijoista koettiin ison osan olevan eläkeläisiä tai ei-suomalaisia. Tieto ruokajaoista ei tavoita

esimerkiksi nuoria mutta heillä esteenä voi olla myös kynnys tulla jonottamaan ruokakassia. Nuorille suunnattua omaa mainostamista ruoka-avusta ehdotettiin ja jopa eri tiloissa ja eri aikaan tapahtuvaa jakoa. Nähtiin myös että ns. vahvempi porukka tulee jonottamaan. Hakemisen ehdoiksi nostettiin samanlaisen käytäntö kuin ”Hurstin” jaossa, jossa jakoon tulijan olisi ensimmäisellä kerralla esitettävä tulotietonsa. Pelkoa herätti myös epäilyt ruuan väärinkäytöstä ja sen myötä avun loppumisesta kaikilta hakijoilta.

Ruokajonosta haetaan juurikin ruokakassia ja en voi enempää vaatia oli osan haastateltavien kokemus. Kohtaamiseen liittyvää toivetta oli riittävästä ihmisyyden kokemuksesta ja sympatian saamisesta. Tiloihin toivottiin rauhallista keskusteluun sopivaa tilaa, jos haluaa työntekijän kanssa jutella. Työntekijöiden toivottiin olevan paikalla silloin kun väkeä on paikalla enemmän. Vaateapua etenkin miesten vaatteita toivottiin. Neuvontaa ja ohjausta esimerkiksi ATK taitojen opetusta kaivattiin. Ruokajono antaa keskustelu mahdollisuuden muiden ihmisten kanssa. Palveluita hyvinvointiin liittyen esimerkiksi kampaaja tai hierontaa esitettiin.

”Joskus olis hyvä ei joka kerta joskus kun sais hygieniä tuotteita , hiustenpesuaineita, tiskiainetta ja nää tämmöset.. ” HA 6

”No mä itse asiassa saan sitä mitä tarvinkin osaan pyytääkin. Mutta jos en tietäis mistään mitään jos tänne tulee uusiakin ihmisiä joku työntekijä tai vapaaehtoinen tai joku jos näkee et on sillai voisi käydä juttelemassa ettei jäisi ainoaksi kerraksi...”HA 8

5.7.3 Tyytyväisyys elämään

Haastateltavilta kysyttiin myös heidän tyytyväisyyttään omaan elämäänsä. Pääsääntöisesti he olivat tyytyväisiä tilanteeseensa. Terveystilaan oltiin tyytyväisiä ja siitä huolehtimista pidettiin tärkeänä. Läheiset ihmiset olivat tärkeitä, tietenkin heidän hyvinvointinsa koettiin myös vastaajien oman tilanteen kannalta merkittäväksi. Nykytilanteessa esimerkiksi taloudellisen tilanteen kanssa on opittu tulemaan toimeen. Ruoka-apu tuo säästöä. Varma tulonlähde esimerkiksi eläke tuo varmuutta.

Tyytyväisiä oltiin myös siihen, että hävikkiruoka asiaa pidetään esillä ja sen kehittämiseen pyritään. Mielekäs tekeminen päivissä koettiin tuovan elämään tyytyväisyyttä.

”..Siihen että olen suht terve ja pystyn elämään rahojeni kanssa eikä tarvi lainoja ottaa eikä velkakierteeseen joutua.” HA 2

Elämäntilanteeseen liittyvistä muutoksista nousi esille yksinäisyyden kokemus. Osa kokee olevansa yksin muttei olevansa yksinäinen. Asumiseen liittyviin asioihin kaivattiin muutosta, niin omaan kuin läheistenkin esimerkiksi pienemmän tai toimivamman asunnon saaminen. Taloudellisen tilanteen paraneminen oli toiveissa, kuitenkin pienelläkin toimeen tulemiseen on jo totuttu. Läheisten hyvinvointi heijastuu myös omaan jaksamiseen ja toiveeseen, että heillä olisi asiat kunnossa.

” Aika paljonkin, se että kun lähimmät ystävät alkaa oleen ne seinät kämpässä .” HA 10

Kiinnostuksen kohteita olivat erilaiset luontoon liittyvät asiat, käsityöt ja lukeminen. Toisaalta mielekäs tekeminen, ystävien seurassa oleminen, vapaaehtoistyö edulliset harrastukset, hyvinvointiin liittyvät asiat, liikunta ja urheilu sekä ympäristöasiat.

”Mä haluaisin jotain, no vapaa-ajalla. Vapaa-ajalla sitä onkin jotain semmoista ryhmätoimintaa mihin voisi osallistua, mielenkiintoista ryhmätoimintaa. Tietenkin voisין vapaaehtoistyötä jotain tehdä rajallisesti, miten terveys antaa myöden. Jotain semmoista olisi tietty rytmiä elämään. ” HA 2

5.7.4 Tulevaisuus

Mitä pitäisi tapahtua, jotta vuoden kuluttua ei tarvitsisi käydä jaossa? Useimmiten vastaaja mainitsi lottovoiton saamisen. Yleisesti taloudellisen tilanteen kohentuminen olisi syynä ruokajaosta pois jäämiseen. Osa ajatteli tämän muutoksen tapahtuvan joko työpaikan tai opiskelun kautta tai ulosoton loppumisena jolloin käyttöön jäisi enemmän rahaa nykytuloillakin. Riippuvuuksista eroon pääseminen myös mahdollistaisi

ruokajaossa käymisen loppumisen. Osa mainitsi että taloudellisen tilanteen paraneminen omalla kohdalla ei ole odotettavissa tulevaisuudessa. Lähinnä toiveissa oli nykytilanteen pysyminen edes ennallaan. Tarve ruokajaossa käymiselle säilyisi. Osa ajatteli, että terveydentilan heikentyminen voisi johtaa siihen, ettei enää pääse hakemaan kassia. Myös ruoka-avun loppuminen, koska tarvitsijoita on enemmän kuin jaettavaa ruokaa mainittiin yhtenä syynä ruokajaossa käymisen loppumiseen. Toisaalta jaossa käyminen antaa myös muuta kuin pelkän kassin sisällön. Henkinen saaminen saisi käymään vaikka pelkällä aamupalallakin, ilman kassia.

”Jaaha ei muuta vaihtoehtoa kuin saada lottovoitto. Kyllä mun tulevaisuus näyttää siltä kyllä ruokajonoa tarvitaan itellekin. Kaikesta kiristetään ja kaikkia tuloja vähennetään. Mä en usko että tilanne tulee paljon muuttumaan.” HA2

” Ollaan muutettu maalle, jossa ei ole ruokajakoja. se on yksi skenaario, se ei oo välttämättä onnellista jos muut tekijät ei oo muuttunut..” HA 11

” Mä oisin päässy aitoihin töihin, oisin oikeassa työpaikassa ja saisin oikean palkan . se tekis oikean muutoksen.”HA 9

Kenen apua muutoksen toteuttamiseksi tarvitaan vastauksena oli oma vastuu asioista ja että osaa elää tässä hetkessä. Muita esille nousseita asioita ruoka-apuun liittyen olivat; ruoka-avun yhteydessä voisi olla tietoisukuja eri aiheista, jotta ihmiset voisivat kohentaa omaa hyvinvointiaan. Huoli jaossa käyvistä ihmisistä. Jotteivat ihmiset kokisi häpeää, vaikka hakevatkin ruoka-apua. Ruokajonoja ei pitäisi piilottaa pois kaduilta, vaan asiaa pitää olla näkyvillä. Tämän hetkinen yhteiskunnan tilanne jossa ruokajonoja on, herätti ajatuksia ettei köyhyysloukkoja saisi olla ja omalla toimeentulollaan palkalla tai eläkkeellä olisi pystyttävä tulemaan toimeen. Toisaalta ruoka-apu nähtiin hätäapuna jos taloudellinen tilanne on hetkittäin tiukka, sen ei pitäisi olla jokapäiväisenä tarpeena.

”...Toivottavasti ihmiset eivät koe tietynlaista häpeää ja niin kuin et tota pitäisi nähdä se laaja kuva asiassa. Se lähtee tuolta ylhäältä käsin. Nää asiat on vaan seurausta siitä.” HA11

”..että työllään pitäisi elää ettei tarvi käydä ja eläkkeellä kans.” HA 7

5.8 Työpajojen toteutus

Työpajoja toteutettiin kaksi kesäkuun ja syyskuun 2019 aikana. Ensimmäisessä työpajassa mukana oli sekä asiakkaita että työntekijöitä. Seuraavassa työpajassa, joka oli elokuussa 2019, osallistui vain työntekijöitä. Työpajojen vetäjänä työpajatyöskentelyissä oli opinnäytetyön tekijä.

Taulukko 3 Työpajoihin osallistuminen

	Työpaja 1	Työpaja 2
Työntekijöitä	n =10	n=8
Asiakkaita	n= 3	-

5.8.1 Työpaja 1

Työpaja 1 pidettiin työntekijöille ja asiakkaille kesäkuun 2019 puolivälissä. Kaikille Toivontalolla työskenteleville työntekijöille jaettiin kutsu työpajaan. Asiakkaita tiedotettiin työpajasta sekä yhteisökokouksen yhteydessä että esitteillä tiloissa. (Liite 4) Työpajaan osallistui yhteensä n= 13 henkilöä. Suurin osa osallistujista oli työntekijöitä (n=10) ja asiakkaita oli 3. (Taulukko3) Työpajan kesto oli 2, 5 tuntia. Siihen sisältyi alkulämmittely, jolla pyrittiin tunnelman vapauttamiseen. Työpajan aiheen esittely ja toimintaohjeiden ja välineiden jakaminen ryhmille. Työskentely tapahtui kahdessa osassa, joiden välissä pidettiin tauko. Osallistujat jaettiin kahteen kuuden ja seitsemän henkilön ryhmiin palapelikorttien avulla. Näin varmistettiin, että ryhmiin jakautuminen oli sattumanvaraista.

Työpajan ensimmäisessä osiossa työskentely menetelmänä käytetään 6–3–5-tekniikkaa, jossa jokaiselle ryhmän jäsenelle on jaettu kolme paperiarkkia ja kynät. Kussakin paperiarkissa on yksi teema, joka haastatteluista on noussut esille ja johon ryhmäläinen kirjoittaa kehittämisidean. Paperi annetaan seuraavalle ryhmäläiselle, joka kirjoittaa seuraavan ehdotuksen. Näin jatketaan kunnes jokainen ryhmän jäsen on kirjoittanut

oman ehdotuksensa. Kierros toistetaan kolme kertaa, jolloin pystytään käymään kolme eri teemaa läpi. Kierrosten jälkeen paperit laitetaan näkyville tauon aikana. (<https://koppa.jyu.fi>)

Työpajassa ryhmillä oli pohdittavana seuraavat kysymykset:

1. Asioita jotka vaikuttavat positiivisen ilmapiirin muodostumiseen ruokajaossa
2. Mistä asioita/ teemoja ruokajaan yhteydessä voisi olla esillä
3. Asia joka mielestäsi on haaste tai kehittämisen tarpeessa Toivontalon ruoka-avussa

Tämän jälkeen jokainen työpajaan osallistuja sai kiertää ideat läpi ja valita niistä mielestään suosikin, luovimman ja järkevimmän idean. Näiden otsikointien alle jokainen osallistuja kävi laittamassa omat valintansa. Laput käytiin läpi ja niistä käytiin keskustelua.

Työpajassa tuotettu materiaali kirjoitettiin puhtaaksi tekstinkäsittelyohjelmalla. Aineisto koottiin taulukoiksi. (Taulukot 4,5 ja 6) Aineistoa kertyi luettelomuodossa seitsemän sivua. Kukin teema-alue kirjoitettiin erikseen. Materiaali lähetettiin sähköpostitse työntekijöille työpajan jälkeen. Samalla heillä oli mahdollisuus ilmoittaa osallistumisestaan seuraavaan työpajaa varten. Ilmoittautuneiden kesken sovittiin seuraavan työpajan ajankohta, kesälomien jälkeen. Työpajassa tuotettu aineisto oli pohjana seuraavan työpajan työskentelylle.

Taulukko 4 Asioita jotka vaikuttavat positiivisen ilmapiirin muodostumiseen ruokajaossa

1. Suosikki	2. Luovim	3. Järkevin
<ul style="list-style-type: none"> • juhlapyhien huomiointi • ihmisten eteenpäin ohjaus ”tod. syyt selville” • ruokaa hävikistä • ihmisten kohtaaminen ruokajaosta eteenpäin • mitä edellyttäisi että ruokajako voitaisiin lopettaa sosiaalietuuksien käyttö ensisijaista • vapaaehtoisten perehdytys/jakajien toiminta • tunnelma • ihmisten ohjaaminen ruokajonosta eteenpäin 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruokaa hävikistä yhdessä tehden, syönti-idean hyödyntäminen eri ryhmissä • sisäänheittäjä • ruokaa hävikistä • ruoka-avun hakijoiden stigman loivennus • mitä edellyttäisi että ruuan ilmaisjako voitaisiin lopettaa? • stigman purku • työllistetty • huomio henkilövalinnoissa 	<ul style="list-style-type: none"> • toiminnan suunnittelu • mitä tehdään • ihmisten ohjaaminen jonosta eteenpäin • jakajien ja hakijoiden yhteistyö • ystävällinen käytös • ruokajakovastaava • ihmisten ohjaaminen ruokajonosta pois • vapaaehtoisten perehdytys • ihmisten ohjaaminen ruokajonosta

<ul style="list-style-type: none"> • jakajien ja hakijoiden välinen yhteistyö • asiakaspalvelun kehittäminen 		<p>eteenpäin, palveluohjauksen kehittämisen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ruokaa hävikistä • perehdytys ennen työhön tuloa • aina paikalla ”sisäänheittäjä”/ ammattilainen
--	--	--

Taulukko 5 Asioita joita voisi olla ruokajaon yhteydessä esillä

<p>1. Suosikki</p> <ul style="list-style-type: none"> • hyvät tavat • laadukas jaettava • tarpeeksi ystävällistä henkilökuntaa • jakajien ammattitaito, koulutus • riittävä määrä jaettavaa • kohtelias käytös kaikilla • kiireettömyys • hyvä kohtaaminen, paikalla myös ammattilainen kohtauksessa • ystävällisyys • hyvä kohtaaminen, paikalla myös työntekijä • hyvä kohtaaminen, paikalla myös ammattilainen kohtauksessa • mukavat ja iloiset jakaja • aito kohtaaminen 	<p>2. Luovat</p> <ul style="list-style-type: none"> • karnevaalit • kaikki tervehtivät toisiaan • musiikki taustamusiikki • taustamusiikki(hiljaa) • tietoisuus • talousasiat • kahvi mahdollisuus(jonotus mukavaksi) • ruuan lisäksi saatavilla miellyttäviä lisäpalveluita • hakijoiden päihtymystila ei saa häiritä (ratkaisu vaatii luvuutta) • taustamusiikki • laadukas jaettava • yhdenvertaisuuden kokemus tt-hakija • ahdistunut ilmapiiri- keino poistaa se 	<p>3. Järkevin</p> <ul style="list-style-type: none"> • aito kohtaaminen • helpot ruokaohjeet • tiedottaminen • toiminnan suunnittelu ja toiminnan toteuttaminen sen mukaisesti • ruuan lisäksi saatavilla (miellyttäviä) lisäpalveluita • kiireettömyyden tuntu • tasapuolinen kohtelu • toiminnan suunnittelu • riittävästi istumapaikkoja • hyvä asiakaspalvelu • henkilökunnan tunnistaminen • hyvä kohtaaminen • tasapuolinen kohtelu
---	---	--

Taulukko 6 Ruokajaon kehittämiskohtia

<p>1. Suosikki</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>halpoja</i> ruokavinkkejä • info interventioita • taloudenhallinta & sen suunnittelu • sosiaalietuudet • suun terveydentietoa • ruokaohjeita hakijoille 	<p>2. Luova</p> <ul style="list-style-type: none"> • karnevaalit • rauhallisuus • karnevaalit • kotouttajien ruokaa • grillaus • sokerinäyttely 	<p>4. Järkevin</p> <ul style="list-style-type: none"> • ruuanjaon filosofia (miksi?) • selkeät pelisäännöt • talous ja velka-asiat • terveysneuvonta • sos.tt sos. ohja päivytytys • yhteistyökumppanit
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • sisäänheittäjä/yleisosaaaja helposti lähestyttävä työntekijä • sosiaali- ja terveyspalvelut • palveluohjauksen kehittäminen • terveellisen ruokavalion ohjaus • sisäänheittäjä yleisosaaaja helposti lähestyttävä työntekijä päivystäjä 	<ul style="list-style-type: none"> • iltajako • terveellisen ruokavalion ohjaus • ruokaohjeet • laatikko johon voisi jättää yhteydenottopyynnön 	<ul style="list-style-type: none"> • taloudenhallinta ja sen suunnittelu • toivontalon palvelut • liikunta
---	---	---

5.8.2 Työpaja 2

Toinen työpaja toteutettiin elokuussa 2019. Tämän työpajan toteutus jaettiin kahdelle eri päivällä viikon välein. Jako kahteen eri päivään johtui aikataulullisista syistä sekä siitä että aiheet koettiin laajoiksi. Näin kehittämistä voitiin tehdä rauhassa. Työpajaan osallistui Toivontalon työntekijöitä 8 henkilöä. Työpajan kesto oli kaksi tuntia. Työpajassa käytiin lyhyesti läpi edellisestä työpajasta jääneitä tunnelmia. Työpajan aiheena oli työstä eteenpäin ruoka-avun palveluohjauksen kehittämistä. Työskentely oli jaettu kahteen osaan ja välillä pidettiin tauko.

Ryhmä jaettiin kahtia, joista toinen ryhmä koosti ruoka-avun ilmapiiriä ja ruoka-apu toiminnan periaatteita yhdistyksessä. Toinen ryhmä mietti ruoka-avun ympärille kehitettävää toimintaa ja toimintamalleja. Työskentelyn lähtömateriaalina oli ensimmäisen työpajan aineistosta tehdyt taulukot. Tauon jälkeen ryhmät tutustuivat toistensa tuotoksiin ja niihin oli mahdollisuus lisätä kommentteja. Lopuksi käytiin yhteistä keskustelua teemoista.

Keskustelussa nousi esille yhteisten toimintatapojen tärkeys asiakkaita kohdatessa, tilanteiden tulkinnanvaraisuus, voisiko ruoka-avun ja kohtaamispaikan säännöt olla samoja. Keskustelun lopputuloksena oli että periaatteiden pohjaksi nostettiin yhdistyksen arvot. Tärkeäksi koettiin myös, että niihin voitaisiin sitoutua koko organisaation voimin.

Työpajan materiaali kirjoitettiin puhtaaksi ja sen perusteella tehdään ensimmäinen versio sekä ruoka-avun periaatteista sekä toimintamalleista. Ruoka-avun periaatteiden toteutumisen taustalla on varmistettava riittävän selkeät työohjeistukset ruoka-apua toteuttavilla henkilöillä ja siihen osallistuvilla työntekijöillä. Huomiota olisi kiinnitettävä työnjohdollisiin seikkoihin muun muassa liittyen henkilökunnan paikalla oloon, tiedonkulkuun ja selkeisiin toimintaohjeisiin ja vastuisiin.

Toisella tapaamiskerralla käytiin läpi ensimmäisen tapaamiskerran pohjalta muokattuja versioita ruoka-apu toiminnan periaatteista ja toimintamalleista ruoka-avun ympärillä jossa myös käytiin läpi ruokajako pyramidia (kaavio). Keskusteluissa käytiin kutakin toimintamallia läpi ja miten niitä voidaan ottaa käyttöön ruoka-avussa ja millaisilla resursseilla ja aikatauluilla. Keskusteluiden pohjalta tarkennettiin vielä ideoita, joiden pohjalta muokkautuivat ehdotukset ruoka-aputoiminnan kehittämiseksi. Käydystä keskustelusta tehtiin muistiinpanoja, jotka olivat mallin muokkauksen tukena.

6 TULOKSET

6.1 Ruokajakoa hakevien tarpeet ruokajaossa

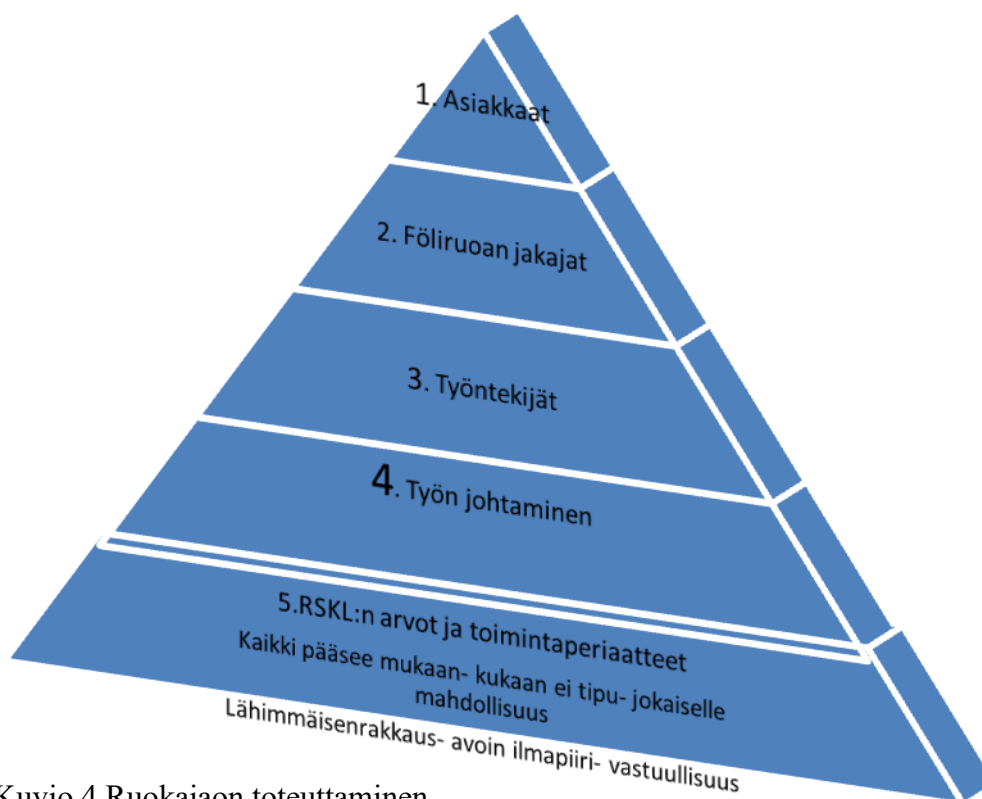
Ruokajaossa käyvien tarpeita selviteltiin haastatteluiden avulla. Sen perusteella ruokajaossa käyville ihmisille ruokakassin saaminen on tärkein asia ruokajonoon tulemiselle. Ruokakassin lisänä toivottiin vaateapua, parempaa tietoa yhdistyksen eri toiminnoista, sekä työntekijöiden paikallaoloa. Haastatteluiden eri yhteydessä tuotiin esille ilmapiiriin liittyviä ja tasapuoliseen ruuanjakamiseen ja kohteluun liittyviä asioita. Työpajojen työskentelyn yhteydessä esiin nostettiin, mihin ruoka-apu toiminta yhdistyksessä perustuu. Keskustelun lopputuloksena oli, että ruokajakotoiminnan perustan olisi hyvä nousta koko yhdistyksen toimintaa ohjaavista arvoista. Arvojen ja toimintaperiaatteiden olisi läpäistävä koko organisaatio johdosta työntekijöihin ja sitä kautta jaossa työskenteleviin työllistettyihin ja vapaaehtoisiiin ja aina kassinhakijoihin asti (Kuvio 4). Ruokajaossa tarjottavan palveluohjauksen perustaksi kehiteltiin toimintamalleja joiden avulla madalletaan kynnystä ottaa yhteyttä työntekijään, tuodaan

tarjolla olevia palveluita lähemmäksi sekä yhdistyksen omia että muiden toimijoiden palveluita.

Toimintamallien arvioinnin perusteella kaikkien osien soveltuminen kaikille hakijoille ei ole realistista. Ruokajaossa saatavilla olevan palveluohjauksen on mukauduttava sitä hakevan ihmisen tilanteeseen. Kehitellyn mallin avulla voidaan joustavasti luoda edellytyksiä erilaiselle ja eri tasoiselle palveluohjaukselle neuvonnallisesta ohjaamisesta, asioiden hoitamiseen tai syvällisempään keskusteluun työntekijän kanssa.

6.2 Ruoka-apua saavien palveluohjausmalli

1. Toimintaohjeet ruokajaossa
2. Perehdytysohjeet
3. Yhteisesti sovitut toimintatavat
4. Työn mahdollistaminen, tilat, resurssit jne
5. Tekemisen kivijalka, johon toiminta pohjautuu



Kuvio 4 Ruokajaon toteuttaminen yhdistyksessä

Sekä haastattelujen ja työpajojen perusteella jaossa vallitseva ilmapiiri vaikuttaa kokemukseen sinne tulemisesta ja miten halukas ihminen on ottamaan muuta ohjausta vastaan. Tämän perusteella laadittiin Fölijaon 10+1 periaatetta, joissa kerrotaan jaon käytännöistä. Tavoitteena on, että asiakkailla olisi selkeät ohjeet jakokäytännöstä ja sen toimintatavoista ja mihin asioihin työntekijät puuttuvat ja mistä asioista voi ruokakassin lisäksi kysyä. Periaatteiden pohjana käytettiin haastatteluissa ja työpajoissa esiin nostettuja asioita sekä niitä peilattiin yhdistyksen arvoja vastaavaksi. Lisäksi nostettiin esiin asioita joihin toivottiin kiinnitettävän huomioita perehdytysohjeissa ruokajakoon tuleville henkilöille sekä uusille työntekijöille.

6.3 Ruoka-avun 10+1 - periaatetta ruokajaossa

Ruoka-avun tueksi Rauman Seudun Katulähetyksessä laadittiin yhteiset toimintaohjeet ruoka-apua hakemaan tuleville. (Kuvio 5) Tarkoituksena on, että ohjeet ovat näkyvillä ruokajakotilassa. Asiakkaat voivat lukea millaisin periaattein ruoka-apua jaetaan. Tämä lisää avoimuutta ruokajaossa ja selkeyttää ruokajaossa toimimista asiakkaan näkökulmasta. Tämän lisäksi tehtiin täsmennyksiä ruokajaon perehdytysohjeisiin. Ohjeet käydään läpi aina, kun uusi työntekijä aloittaa tai jakoon tulee mukaan uusia vapaaehtoisia tai työllistettyjä. Ruokajaon perehdytyksen osaksi lisätään seuraavia huomioitava asioita (Kuvio 5)

RUOKAJAON PEREHDYTYKSEN LISÄYKSET:

- Ruokajaosta on aina vastuussa yhdistyksen työntekijä, vastuutyöntekijä sovitaan viikkopalaverissa jos vakituinen vastuuhenkilö ei ole paikalla jakokertoina.
 - Jakajilla olisi tieto kuka on sillä jakokerralla vastaava työntekijä
 - Vaikka ruokajakoon on määritelty siitä vastaava työntekijä, voivat muut yhdistyksen työntekijät tarvittaessa toimia jaon vastuutyöntekijöinä. Silloin jakajien työnjaosta vastaa tämä työntekijä.
 - Jaossa olevien henkilöiden riittävä määrä, sovitut työvuorot etukäteen (työllistetyt, ja kuntouttavat), Vapaaehtoiset täydentävät niitä päiviä, joissa ei muutoin ole riittävästi väkeä.
- Riittävät työaika/ tehtävä
 - Kiertävät tehtävät jaossa.
 - Jos jakoon tulee tutustujia esimerkiksi opiskelijoita sovitaan, etukäteen ajasta ja, työntekijä esittelee toimintaa
 - Jokaisen jakoon tulijan kanssa käydään perehdyttäminen läpi (ohjeet)
 - Sopivat tauot jakajilla
 - Ruokajaossa olemme kohtaamassa ruokaa hakevia ihmisiä, tilanne voi olla hakijalle uusi, kokea sen haastavaksi. kohdataan jokainen hakija ystävällisesti. Tarvittaessa ohjataan jämerästi mutta ei alentuvasti tai vähätellen. Aina voi miettiä miten itse toivoisi itseään kohdeltavan.
 - Jaon aikana jätämme omat henkilökohtaiset asiamme sivummalle ja keskitymme kohtaamaan ruuan hakijat.
 - Toimenpiteissä olevat voivat hakea kassin myös jaon ulkopuolella, kun siitä on sovittu palkatun työntekijän kanssa
- Samanarvoinen kassi, vaikka ei aina samanlainen
- Työntekijöiden tunnistaminen

Kuvio 5 Ruokajaon perehdytysohjeiden lisäykset

RUOKAJAON 10 +1 PERIAATETTA RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY:SSÄ

1 Föliaruoka® on kaikille avoin, ketkä kokevat sitä nykyisessä elämäntilanteessaan tarvitse-
vansa. Ruoka-apu on tarkoitettu oman tai lähipiirin avuksi. Jos tarvitset kassin, mutta et jostain
syystä voi tulla sitä itse hakemaan voit olla yhteydessä Toivontalon työntekijöihin.

2 .Jos kaipaat keskustelua, neuvoa asioissasi, tai lainata tietokonetta yms. voit poiketa Infossa
tai kysyä jaossa olevalta työntekijältä. Voit sopia myös erillisen ajan asioiden hoitamiseen tai
keskusteluun työntekijän kanssa

3.Kiireettömyys- Jätä kiire ovenpieleen siksi aikaa kun olet hakemassa ruokakassia.

4. Jokainen saa jotain, oletpa jonossa 1, 10 tai 36. Jaamme sen mukaan mitä olemme jakoon
saaneet. Jokaisen lempinakkimakkaraa emme lupaa tarjoilla mutta jonkinlaista jääkaapin täy-
tettä on saatavissa. Kaikkia toiveita emme siis voi täyttää. Jaettavaksi tulevan ruuan määrään
emme voi vaikuttaa.

5. Voit tulla päihtyneenä hakemaan ruokakassin, kunhan et aiheuta muille paikalla olijoille
häiriötä. Jos näin tapahtuu, työntekijä pyytää sinua poistumaan paikalta sillä kertaa.

6.Jokainen Toivontalon ja ruokajako kävijä on tervetullut taloon. Emme aina tiedä toisen ih-
misen polkua ja mitä siihen on kuulunut kun hänet kohtaamme. Kunnioitetaan toistemme ra-
joja ja mielipiteitä. Uhkailevaan ja aggressiiviseen käytökseen Toivontalon työntekijät puut-
tavat.

7.Ruokajaon yhteydessä voi olla kahvia tai ainakin vettä tarjolla, jätetään omat vahvemmat
juomat ja muut päihdyttävät aineet talon ulkopuolelle. Päihteiden käyttäminen tiloissa ei ole
sallittua.

8.Otathan ruokaa sen verran kuin tarvitset. Jaosta ylijääneen ruuan jota emme enää voi jakaa,
kierrätämme joko eläinten ruuaksi tai biojäteastiaan.

9. Jos sinulla on ruokavalio tai allergia ja epäroit sopiiko jokin tuote sinulle, aina voit kysyä
jakajilta. Annetaan jokaisella oma rauhansa tuotteiden valitsemiseen.

10.Palautetta ja kehittämisideoita otamme mielellämme vastaan. Jaossa olevan työntekijän
puoleen voit kääntyä mieltä askarruttavissa asioissa. Jos emme heti osaa vastata, otamme sel-
vää !

11 . Rauman Seudun Katulähetyksen ruokajaosta on aina vastuussa yhdistyksen työntekijä.
Ruoka-apua toteuttamassa voi olla työllistettyjä, vapaaehtoisia ja/ tai opiskelijoita. Ruokaja-
koon tulevat henkilöt perehdytetään työntekijän toimesta tehtävään.

Kuvio 6 Ruokajaon periaatteet

6.4 Yhteydenottolaatikko

Kohtaamispaikan yhteyteen laitetaan esille laatikko. Laatikon yhteydessä on lomakkeita, joihin asiakas voi halutessa jättää yhteystietonsa ja valita valmiista aiheista tai kirjoittaa oman aiheensa mistä haluaa, että häneen ollaan yhteydessä. Valmiiden teemojen aiheita voivat olla esimerkiksi työllistyminen, koulutus, asuminen jne. Vaihtoehtona on myös avoin vaihtoehto, mihin asiakas voi itse kirjoittaa asian mistä haluaa häneen oltavan yhteydessä.

Lapun perusteella asiakas ohjautuu oikealle työntekijälle, joka tietää kyseisestä asiasta parhaiten. Lapun avulla asiakas voi olla yhteydessä matalalla kynnyksellä työntekijään. Laatikko tarkistetaan päivittäin kohtaamispaikan työntekijän toimesta ja laatikossa olevat laput toimitetaan sille työntekijälle, jolle asia kuuluu. Työntekijä ottaa asiakkaaseen yhteyttä mahdollisimman pian. Työntekijä on yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse ja voi tarvittaessa lähettää tekstiviestin, jos henkilöä ei tavoiteta. Kun asiakkaaseen on oltu yhteydessä ja asia ns. hoidossa, lappu hävitetään. Laatikon käyttöönotto voidaan tehdä nopealla aikataululla.

Käyttöönotto vaatii laatikon hankkimista, asiakkaiden ja työntekijöiden tiedottamista sekä lomakkeen laatimisen. Työmallin riskinä on, että laatikkoa ei tarkisteta päivittäin tai asiakkaan yhteydenotto unohtuu, tai laatikkoon päätyy sinne kuulumatonta tavaraa. Lappujen keräämisen ja hävittämisen yhteydessä on huolehdittava tietosuojan säilymisestä, koska lapuissa on yhteystietoja. Tavoitteena on, että ihminen ohjautuu oikean tuen piiriin. Tarve noussut esiin haastatteluissa. Ihmisillä ei tietoa mistä asioista voisi kysyä kassia hakiessa sekä ei tietoa keneltä työntekijältä asiaa voisi kysyä. Toimintamalli poistaa kynnyksen yhteydenottoon jos ei tiedä kenen puoleen kääntyä ja sen voi tehdä huomaamattomasti.

6.5 Edulliset ruokavinkit

Kerätään edullisia ja helppoja reseptejä mukaan otettavaksi ruokajakojen yhteydessä hakijoille. Tähän voidaan liittää myös yhteistä ruuanvalmistusta joko jo kokoontuvien

ryhmien yhteydessä tai koota erillinen ryhmä tätä toimintaa varten. Ruokajakoon tulee ajoittain tiettyä ruoka-ainetta reilusti tai jaossa voi olla vieraampia ruoka-aineita joista kaikilla ei aina ole tietoa, miten sitä kannattaisi hyödyntää. Tässä voidaan hyödyntää myös Marttoja, joilla osaamista edulliseen ruoanvalmistukseen ja valmista materiaalia.

Ideoita resepteihin voidaan kysellä myös asiakkailta, tällöin he pääsevät auttamaan toinen toistaan. Kerättyjä reseptejä laitetaan saataville kun tiettyä ruoka-ainetta on jaossa tai jos asiakas kysyy mitä tästä voisi valmistaa. Tämän toimintamallin haasteena on, miten reseptien kerääminen käytännössä tehdään. Reseptien kerääminen vie aikaa työntekijältä. Ratkaisuksi ehdotettiin työllistetyn käyttöä reseptien keräämisessä ja koproimisessa. Käyttöönotto voidaan tehdä nopeallakin aikataululla, aloittaen sopivien reseptien keräämisellä. Tavoitteena on hävikkiruuan vähentäminen. Ruokaa ei menisi roskiin, sen takia ettei siitä osata valmistaa ruokaa. Mahdollistaa asiakkaille kokemus osallisuudesta jakamisesta ja avuksi olemisesta.

Tarve noussut sekä haastatteluissa että työpajojen ideoinnissa, ettei osata valmistaa jaossa olevasta ruuasta aterioita. Ruoka-avun hakijoilla voi olla osaksi epäluuloja tiettyjen raaka-aineiden kohdalla ja jos ei ole osaamista ruuan valmistamiseen niistä.

6.6 Yhdistyksen toimintojen esilletuonti

Tieto kohtaamispaikan ja ruokajaon yhteydessä saatavilla olevasta muusta toiminnasta, ei ole kaikkien hakijoiden tiedossa niin hyvin kuin voisi toivoa. Vaikka haastatteluissa koettiin ettei ruokakassin lisäksi ole aina tarvetta muulle tuelle, koettiin etteivät ihmiset tiedä riittävästi, mitä on tarjolla. Tähän kehitettiin idea yhdistyksen eri toimintojen paremmasta esilletuomisesta. Kohtaamispaikassa olevaan televisioon kootaisiin jaon aikoina pyörivä esittelyvideo yhdistyksen eri toiminnoista. Esittelyssä olisi viikko-ohjelma, josta näkyisi viikon ohjelma Toivontalon kohtaamispaikassa, ruokajakoajat, ryhmät, ruokalista yms. Lisäksi pyörisi jokaisen työntekijän esittely, jossa lyhyesti kävisi ilmi missä asioissa kyseiseen työntekijään voi olla yhteydessä ” Pirkko valmentaja Pajalla, työkokeiluja kuljetusvastaava, olen paikalla ma, ti ja ke klo 8–14, voit olla yhteydessä.. .” Tämän toteuttaminen vaatii lisälaitteen hankintaa televisioon

ja esittelymateriaalin visuaalisen suunnittelun sekä ylläpitämisen. Tämän avulla asiakkailla olisi parempi tieto mitä yhdistyksessä tapahtuu sen eri yksiköissä ja keneen työntekijään voi olla yhteydessä missäkin asiassa. Kynnys yhteydenottoon voi helpottua. Riskinä on, ettei materiaalia pidetä ajan tasalla ja esillä olisi vanhaa tietoa.

6.7 Jalkautuva yhteistyö ruokajaossa ja kohtaamispaikassa

Jalkautuvassa yhteistyössä eri yhteistyökumppanit jalkautuvat kohtaamispaikkaan ruokajako päivinä säännöllisesti. Alkuun jalkautuminen voisi olla kerran kuukaudessa noin tunnin verran, ennen ruokajaon alkua. Ehdotettuja tahoja voivat olla mm sosiaalitoimi, talous- velkaneuvoja, mielenterveyspalvelut, työllistämispalvelut, KELA, terveys,- liikunta ja hyvinvointineuvontaa, ikäihmisten palveluneuvonta, Martat, Ohjaamo. Näissä jalkautumisissa voidaan käsitellä myös ajankohtaisia asioita, jotka koskettavat palveluita käyttäviä. Yhteistyötahoja lähestyttäisiin ja kutsuttaisiin mukaan kokeiluun. Yhdistyksen työntekijä on vierailijan ”tukena” päivystyksen ajan.

Mallin haasteina on saada yhteistyötahot mukaan ja löytää sopiva henkilö ”jalkautumiseen”. Kohtaamispaikassa haasteena on myös sopiva tila tämänkaltaista toimintaa varten. Lisäksi tietosuojaan liittyvät asiat on otettava huomioon. Etukäteen on sovittava käytännöt esimerkiksi miten päihtyneiden henkilöiden kanssa menetellään. Ohjaatanko heidät tulemaan seuraavalla kerralla, kun ovat paremmassa kunnossa, millaisia asioita voidaan tilanteessa käsitellä. Tapaamisen aikana hyvin henkilökohtaisen neuvonnan antaminen tuskin on mahdollista käytettävissä olevan ajan puitteissa. Toiminnan aloittaminen vaatisi yhteistyötahojen kanssa käytävää keskustelua mukaan tulemisesta. Asiakkaiden tiedottamisesta mahdollisuudesta tavata eri toimijoita samalla, kun saavat ruokakassin. Tavoitteena on asiakkaiden ohjautuminen heidän tarvitsemiinsa palveluihin matalalla kynnyksellä.

6.8 Hävikkiruokapäivät

Ruokajakoon tulee ravintoloiden lounasruokaa jaettavaksi. Tavoitteena on hyödyntää tätä ruokaa tehokkaammin kohtaamispaikan tiistai / lauantai aukio -oloaikojen

yhteydessä. Vuoden 2019 aikana on kokeiltu kohtaamispaikan aukioloa kerran kuukaudessa arki-ilta-aikana ja lauantaisin. Jatkossa ravintolaruokaa hyödynnettäisiin järjestelmällisemmin näissä aukioloissa. Tässä voidaan ottaa toimintamallia muualla kokeiluista yhteisestä ruuanlaitosta ja yhdessä ruokailusta. Yhteinen ruokailu antaa yhteisöllisyyden tunnetta ja päivissä on mahdollista myös tarjota halukkaille henkilöille vapaaehtoistyötä. Resursseina tarvitaan työntekijäresurssit päiviin ja toiminnassa on pyrittävä säännöllisyyteen. Tavoitteena on yhteisöllisyyden lisääminen ja yksinäisyyden tunteen vähentäminen. Samalla toiminnassa pyritään taloudellisuuteen ja ruokahävikin pienentämiseen.

6.9 Mallien arviointi asiakas- ja työntekijänäkökulmasta käsin

Suunniteltuja toimintamalleja arvioitiin sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta käsin. Kuukausittaisen yhteisökokouksen yhteydessä asiakkaille esiteltiin ideat ja he saivat pienissä ryhmissä antaa palautetta. Yhteisökokoukseen osallistui 11 asiakasta. Asiakasarvioinnissa pyydettiin kiinnittämään huomiota ideoiden selkeyteen, hyödyllisyyteen, mitä huomioitava, kenelle voisit suositella ja mikä ei toimi. Asiakkailta oli mahdollisuus joko kirjoittaa tai käyttää annettuja kuvia palautteen antoon. (Taulukko 7) Asiakkaiden arvion mukaan toimintaideoissa oli sekä toteuttamiskelpoisia että vielä kehitettäviä asioita.

Taulukko 7 Asiakkaiden palaute

Fölröruuan 10+1 periaatetta	-Jos paikkoja ei ole, ei patisteta tungokseen -Hyvä periaate Voi suositella kaikilla -Kaikki eivät vielääkään samanarvoisia
Yhteydenottolaatikko	Pian käyttöön Ei saa kannatusta Todella hyvä Sopii kaikille
Edulliset ruokavinkit	Hyvä tarvitseville, ketkä eivät osaa tehdä ruokaa
Yhdistyksen toiminnot esille	Selkeyttää

Jalkautuva yhteistyö kohtaamispaikkaan ja ruokajakoon	Ei tarvetta
Hävikkiruokapäivät	Päivät käyttöön Kavereille voi suositella Huomioitava pvm ja jonon pituus lauantai tai ilta ei sovi useimmille. Viikonloppu pyhitetty perheelle

Työntekijä palaute kerättiin työntekijäkokouksen yhteydessä. Arviointiin osallistui 23 työntekijää, lisäksi yksi työntekijä halusi antaa palautteen kirjallisesti, koska ei päässyt paikalle. Työntekijöille esiteltiin mallit, jonka jälkeen jakaannuttiin kuuteen ryhmään. Jokainen ryhmä keskittyi yhteen aiheeseen. Ryhmillä oli noin 20 minuuttia aikaa arvioida aihettaan. Kutakin aihetta arvioitiin seuraavien kysymysten avulla.(Taulukko 8)

Kaikkien toimintamallien ehdotusten kohdalla nähtiin niiden hyödyttävän asiakasta, helpottavan roolien selkeyttä, ja tuovan esille palvelutarpeita. Mallien kohdalla haasteeksi nähtiin tilojen sopivuus jalkautuvan yhteistyön kohdalla sekä rahoitukseen liittyvät asiat ruoka-apu toiminnassa. Varsinaisesti ruoka-aputoimintaan ei ole kohdenettu omaa rahoitusta, vaan toiminta tapahtuu muiden toimintojen ohessa. Tulevaisuutta ajatellen juuri ruoka-apuun kohdennetun rahoituksen puute voi olla sen kehittämisen este.

Taulukko 8 Työntekijöiden palaute

	Föli-ruuan 10+1 periaatetta	Edulliset ruokavinkit	Hävikkiruokapäivät	Jalkautuva yhteistyö kohtaamispaikassa ja ruokajaoissa	Yhteydenottolaatikko	Yhdistyksen toiminnot esille
Kukamallista hyötyy	Kaikki, hakijat, työntekijät, jakajat	Uusavutomat, vähävaraiset hakijat	Kaikkia asiakkaita, yhdistys, yritys ,kestävä kehitys	Ujoimmat ihmiset. Asiakkaat kenellä on nopea asia. Kynnys	Asiakas, kätulähetys /esim mahdolliset uudet	Roolien selkiyttäminen, helpottaa

				ottaa yhteyttä mahdolluu.	palvelutarpeet näkyviksi.	asiakasta/hakijaa jakajia ja työntekijöitä
Miksi malli on parempi kuin entinen toimintatapa	Selkeys, rauhoittuu hakeminen	Saatu ruoka tulee paremmin varmemmin hyödynnetyksi	ti & la keino kohdata ihmisiä, valmis lämmin ruoka saattaa tavoittaa paremmin kuin valmistusta vaativa.	Lisätään valikoimaa, jotta kaikille löytyy palveluita. Tietoisuus erilaisista toimijoista lisääntyy.	Ei ole ollut ennen helppo, kahdenkeskinen kanssakäyminen	Selkeämpää toimintaa (ruuan jakaminen ei pääasia, vaan asiakkaiden kohtaaminen ja ohjaaminen myös muihin toimenpiteisiin)
Onko malli käyttäjän näkökulmasta houkutteleva	Reilu kaikille	Kunhan ohjeet ovat tarpeeksi yksinkertaisia ja selkeitä	Numeroiden valossa kyllä, kävijämäärän lisääntyminen	On houkutteleva	Voi herättää mielenkiintoa. Antaa yhden uuden kanavan asiakas saa huomiota	Joitakin houkuttaa, joi-tain ei. Ihmisiä on valtavasti mutta palvelu mahdollistaa monipuolisen mahdollisuuden täyttää ja toteuttaa tarpeita joko pelkkä ruokakassi tai palveluohjaus ja apu
Millaista muutosta	Asiakkaiden keskinäinen	Helpottaa ja monipuolistaa	Myös läheisten huoli kevenee, kun se oma	Positiivista. toiminta saa kasvot.	Aktivoi asiakasta,	Valinnan

malli tuo asiak- kaille	kinaami- nen vähe- nee, enemmän sosiaali- nen ta- pahtuma nykyisin	asiakkaan ruuanval- mistusta	läheinen saa apua Toivikselta jakopäivien määrä lisääntyy	asiointi on silloin hel- pompaa. toi- mijan on myös hel- pompi lukea asiakasta. rennompi ja tutumpi ympäristö	vastuuttaa asiakasta	mahdol- lisuuksia
Millaiset ovat mal- lin yhteis- kunnalli- set vaiku- tukset	Ehkä arki paranee, luo tur- vallisuu- den tun- netta, tyytyväi- nen on ehkä tyy- tyväinen kotona- kin	Terveysvai- kutukset kun ruoka- valio moni- puolistuu, ruokahä- vikki piene- nee	Yhden hakijan takana yleensä useampi hen- kilö-tavoitetaan lkm enemmän	Syrjäytymi- sen ennalta- ehkäisemi- nen	Mahdolliset taloudelliset säästöt hyvinvoin- nin lisäänty- minen. asi- akkaasta ve- ronmaksaja	Hävikki- ruuan hyödyn- täminen, ruuan lahjoitta- jien mai- nostus, näpiste- lyjen vä- hentämi- nen, ruuan moni- puolista- minen (ruoka- valio
Voiko mallia le- vittää muualle	voi	tottakai	mallin toisinta- minen muualla on jo tekeillä eli kyllä	Voi. Levittä- minen on myös hel- pompaa kun toimintatapa on todettu hyväksi	voi, helppo	voi
Onko malli or- ganisaa- tion kan- nalta käyttö- kelpoinen	on	kyllä, mo- nipuolistaa myös ruu- anjakajien työnkuvaa, hekin saa- vat vink- kejä ruuan- valmistuk- seen	rahoituksen puuttuminen on rajoittava tekijä	on. Tilat voivat olla haasteelliset	kannattaa kokeilla	on
Onko malli ta- loudelli- sestä kes- tävä	On, esillä olevat säännöt eivät pal- joa maksa	Parantaa asiakkaiden taloutta Marttojen asiantunte- musta ja alan	Ei tällä kuviolla, uusia väyliä on jatkuvasti etsit- tävä	On. järjes- telmä ei ai- heuta lisä- kustannuk- sia entiseen nähden.	Vanha laa- tikko löytyy	Kauppo- jen kan- nalta on , bensa ja muut kul- lut vrt.

		opiskeli- joita voisi hyödyntää		Yhteiskun- tatasolla voidaan tehdä jopa säästöä		työpa- nos, va- paaeh- toiset yms.
--	--	---------------------------------------	--	---	--	--

7 POHDINTA

Opinnäytetyössä esiin tulleet asiat olivat yhteneväisiä verrattuna ruoka-apuun liittyviin aiempiin tutkimuksiin. Ruokajaon ansaitsevuus näkökulma kenen kuuluu apua saada ja millä perusteella, herättää keskustelua ruokajaon ulkopuolella ja ruokajonossa käyvien välillä. Haastatteluissa tulee esille ettei päältä päin voi tietää, kuka apua tarvitsee. Tämä näkyy myös jonossakin – avun tarve ei näy ulospäin mutta herkästi tuodaan esille epäilyt kuka apua tarvitsee ja kuka ei. Tähän viitattiin jo Laitisen aikaisemmassa väitöskirjassa, jossa avuntarvitsijoiden tarvetta arvioivat muut kuin ruokajaossa kävijät mutta myös ruokajaossa käyvät arvioivat kenelle apua kuuluisi antaa.

Siikli on tuonut esiin ruoka-avun sosiaalinen puolen syrjäytymistä ehkäisevänä toimintana- ihminen lähtee liikkeelle ja tapaa muita ihmisiä. Ruoka-apu on myös sosiaalinen kohtaamispaikka ja tuo yhteen ihmisiä erilaisista taustoista. Tässä yhteisöllisyyden hyödyntäminen voi toimia keinona yksinäisyyden kokemuksen vähentämisessä. Haastatteluissa nousi esille myös kokemukset ruoka-avusta sosiaalisena paikkana muiden ihmisten tapaamiseen ja tilanteessa joissa kassia ei tarvita akuutisti, voidaan tulla aamupalalle tapaamaan muita ihmisiä.

Ruoka-avusta ruokakassin hakeminen on tärkein syy tulla ruokajakoon. Kysymykseen mitä muuta kassin lisäksi oli haastateltavien aluksi aika vaikea nimetä mitä muuta rinnalla voisi olla. Esille nousi yhdistyksen toimintojen tunnettavuus, niin että asiakkaiden olisi helppo niihin löytää. Parannusehdotukseksi nousikin ruoka-avun yhteydessä pyörivät tiedotusdiat. Toiminnassa on selkiinnyttävä mitä muuta voidaan tarjota kassin lisänä, tästä esimerkiksi tiedottamiseen liittyvät parannukset toiminnan esille

tuomisessa ja yhteydenottolaatikko, jonka avulla ihminen voi matalalla kynnyksellä pyytää yhteydenottoa.

Ruokakassin saaminen vaikuttaa olevan osa arjessa selviämistä. Haasteina ruoka-apu-toiminnan kehittämisessä Rauman Seudun Katulähetyksessä on tulevaisuudessa tilojen taipuminen uudenkaltaiseen toimintaan, esimerkiksi rauhallisten keskustelupaikkojen puuttuminen. Tämä voi vaikuttaa ulkopuolisten toimijoiden mukaan saamiseen ruokajakojen yhteyteen.

Työpajojen ryhmäkoot olivat sopivan kokoisia toimiakseen. Työpajaan varattu aika oli riittävä ensimmäisen työpajan kohdalla. Toisessa työpajassa aikataulu oli tiukempi. Aikaa loppukeskustelulle olisi voinut varata enemmän. Työpajoissa jokainen sai mielipiteensä kuuluville jo kirjoittaessa lapuille ideoitaan mutta keskustelua syntyi jo ryhmässä aiheesta sekä aiheiden läpikäymisen yhteydessä. Varsinkin mukana oleville asiakkaille jäi työpajasta positiivinen kokemus. Menetelmänä työpajatyypinen aineiston kerääminen asiakkaiden kokemuksista toiminnasta olisi käyttökelpoinen jatkossakin.

Samoin työntekijöiden antama palaute heti työpajan jälkeen oli myönteistä. Aiheesta virinnyt keskustelu kertoi, että moni henkilö riippumatta oliko työntekijä tai asiakas oli pohtinut samansuuntaisia ajatuksia ruoka-apuun liittyen. Tämän ymmärryksen lisääminen vahvisti ajatusta kehittää ruoka-aputoimintaa yhdessä eteenpäin.

Palveluohjaukseen voidaan liittää laaja-alaisesti eri asioita joiden avulla voidaan asiakasta tukea. Palveluohjauksen määritelmän mukaan sitä voidaan antaa monin eri tavoin. (Koivisto ym. 2016 14). Ruoka-apu toiminnassa asiakkaille voidaan jakaa tietoa yhdistyksen toiminnoista, sekä mahdollistaa asiakkaan pääsy matalalla kynnyksellä tapaamaan eri toimijoita. Asiakkaalla itsellään on vapaus valita ottaako tarjotun tuen vastaan nyt vai palveleeko saatu tieto häntä myöhemmin. Kohtaamispaikassa asiakas voi saada myös vertaistuellista apua muilta samassa tilanteessa olevilta. Ruokajako on matalan kynnyksen toimintaa. Ruoka-avun ympärillä oleva toiminta lähtee hyvin pitkälle kohtaamisen kokemuksesta niin toisten kassia hakevien, ruokaa jakavien sekä työntekijöiden kesken. Ruokajaossa tapahtuva palveluohjaus voi kevyimmillään olla tiedottavaa ja eteenpäin ohjaavaa.

Ruokajako ei ole paikalleen pysähtynyt tapahtuma vaan se reagoi muussa yhteiskunnassa tapahtuvaan muutokseen. Vaikka toimintaa ohjaavat arvot pysyvät samoina, voidaan toiminnan muotoja joutua muuttamaan, kuten kuluvan kevään koronakriisi on osoittanut. Avustusmuotona ruoka-apu toimii matalalla kynnyksellä, ruoka-apua hakeva yksittäinen henkilö, ei pelkästään hae apua itselleen, vaan osittain kassin avulla autetaan myös lähipiiriä. Tämä ei useinkaan tule esiin esimerkiksi kerrottaessa kassin hakijoiden määriä.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Niin opinnäytetyön kuin muidenkin tutkimusten luotettavuudessa on pyrittävä noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita; rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. kaikissa työn eri vaiheissa. (www.tenk.fi.) Opinnäytetyön luotettavuuden näkökulmasta on pyritty tarkkuuteen raportoidessa työn eri vaiheita. Aineiston keräämisen olosuhteet ja niihin vaikuttaneet tekijät on pyritty tuomaan esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009,232).

Haastateltaviksi haluavien löytäminen opinnäytetyöhön sujui helposti. Luotettavuuden näkökulmaa tarkasteltaessa voidaan miettiä hakeutuivatko haastateltaviksi ja työpajoihin ne henkilöt, jotka kokivat omasta tilanteestaan kertomisen helpoksi. Haastattelun heikkoutena luotettavuuden näkökulmasta voi olla, ovatko saadut vastaukset sitä mitä oletetaan kysymyksiin vastattavan. Haastattelujen analysoinnissa on ollut pohdittavana, miten tulkita vastauksia huomioiden tutkittava aihe ja ympäristö. (Hirsjärvi, Hurme, Sajavaara, 2009 206–207). Saadut vastaukset osin vastaavat Ohisalón ja Laitisen aikaisemmissa tutkimuksissa esiin tulleita asioita esimerkiksi syistä hakeutua ruokajakoon ja haastatteluissa esiin nousseet taloudelliset syyt sekä apu toimeentuloon, joten tulosten luotettavuus tältä osin on verrattavissa vastavan kohderyhmän vastauksiin muissa tutkimuksissa.

Tutkijan on tutkittava aihetta mahdollisimman objektiivisesti, jotta tutkimus olisi luotettavaa. Tutkijan on pysyttävä varsinkin haastattelussa mahdollisimman neutraalina. Tämä on otettava huomioon toteutettaessa tutkimusta, koska tutkija saattaa olla osalle haastateltaville tuttu työntekijä jonka kanssa on hoitanut asioita. Tämä saattaa olla sekä

etu että haitta tutkimuksen kannalta. Samoin työntekijäryhmää ohjatessa on tarkasteltava omaa toimintaansa, ettei esimies - työntekijä asema sulje vastausvaihtoehtoja pois. (Juvonen 2017. 400, 40.)

Samoin työpajoissa työntekijäjoukko oli toisilleen tuttuja. Toisaalta se helpotti aiheeseen keskittymistä ja ehkä helpotti keskustelua. Toisaalta työntekijän on mietittävä omaa rooliaan työpajan vetäjänä. Tuttuus saattoi olla myös este jollekin osallistua tai kertoa avoimesti kokemuksistaan. Työpajoissa vetäjän on luotava ilmapiirin, jossa osallistujat voivat kokea olonsa turvalliseksi. Samalla työpajan vetäjän on toimittava neutraalilla tavalla, jotta ei siirrä omia näkemyksiään asiasta osallistujille.

Haastateltavien määrää ei voinut etukäteen tarkasti tietää. Aineiston keruussa haastatteleamalla, riittävän aineiston määrä näyttäytyy kun esille tuleva aineisto alkaa toistamaan itseään. Silloin voidaan olettaa että aineiston saturaatio on saavutettu. (Kananen 2013. 95, 106.) Haastateltavan joukon koko ja työpajoihin osallistuneiden asiakkaiden määrää ei voi pitää kattavana otoksena tutkittavasta aiheesta yleisesti. Työn lopputulokset ovat soveltuvia työn kohteena olleen yhdistyksen tilanteeseen. Tuloksia ei voi siis suoraan siirtää toisen ympäristöön.

Vaikka ruokajonoissa kävijöiden kesken on yhteneväisyyksiä, on huomioitavaa että ruoka-apua hakevien joukko on myös keskenään hyvin erilaista. Nuorelle opiskelijalle tai työttömällä on erilaiset tarpeet kuin jo eläkkeellä olevalla ruokakassin hakijalla. Pienillä tuloilla elävällä eläkeläisellä on erilaiset mahdollisuudet päästä pois jonosta kuin nuorilla. Tämä on huomioitava, kun palveluohjausta annetaan eri kohderyhmille ruoka-avun yhteydessä.

7.2 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyön tekemisessä on huomioitava alusta alkaen työhön liittyvät eettiset näkökohdat. Ruoka-avun palveluohjauksen kehittämisessä tämä on huomioitu jo työtä suunniteltaessa. Aiheen mahdollinen herkkyys kohderyhmälle on pyritty huomioimaan. Ihmisten kokemus samasta aiheesta saattaa erota, tämä voi näkyä esimerkiksi

erilaisena reagoimisena kysymyksiin. Haastattelun aikana haastateltava valitsee miten syvällisesti hän kysymyksiin vastaa. (Kuula, 2014, 237).

Aihepiiri voi olla haastateltavalle henkilökohtainen tai hän voi kokea sen yksityisyyttään loukkaavaksi. Tutkimuksen kohdejoukko voidaan määritellä kuuluvaksi haavoituvaksi ryhmäksi. Tällaiseksi voidaan katsoa ihmisryhmät, jotka ovat riippuvuussuhteessa valta-asemaltaan jollain tavalla tai tilanne voi aiheuttaa ihmiselle leimautumista. Tutkimukseen osallistujan on tiedettävä mihin on osallistumassa ja osallistuminen ei saa aiheuttaa osallistujalle haittaa. Haastattelutilanteissa on huomioitava ihmisten kohtaaminen ja luotava turvallinen ympäristö toteuttaa haastattelu. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017 288–289, 291.)

Osallistuminen haastatteluihin on ollut vapaaehtoista ja ennen haastattelua on käyty läpi mihin haastattelu liittyy ja että osallistujalla on oikeus perua osallistumisensa jos niin haluavat. Haastateltavilta on otettu kirjallinen suostumus osallistumisesta haastatteluun ja aineiston käytöstä työssä. Aineiston käsittelyyn on osallistunut ainoastaan työntekijä ja haastateltavien tunnistetiedot häivytetään valmiista raportista. Tämä on tärkeää myös siksi, että haastateltavien joukko oli suhteellisen pieni. (Kuula 2014, 206.) Mahdollisuudesta osallistua haastatteluihin ja työpajaan kerrottiin avoimesti asiakkaille ja työntekijöille. Asiakkaat saivat itse tehdä päätöksen osallistumisestaan ja pääsääntöisesti he itse ottivat yhteyttä ja halusivat sopia ajan haastattelua varten.

Ennen työn aloittamista selvitettiin, tarvitaanko eettistä ennakoarviointia. Ennakoarviota ei tarvinnut tehdä, jos työssä huomioidaan seuraavat asiat. Opinnäytetyössä on huomioitava ja korostettava asiakkaille, että heidän osallistumisensa on vapaaehtoista ja se ei vaikuta heidän palveluidensa saantiin millään tavoin ovat he mukana tai eivät. Tämä on tuotava esille tutkimuskirjeessä asiakkaille sekä myös työntekijöille. Lisäksi haastattelutilanteessa ja työpajojen yhteydessä on vielä kerrottava vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen. Osallistujille on korostettava luottamuksellisuutta ja ettei työstä voi tunnistaa ketään jälkikäteen. Kohderyhmäläiset ovat aikuisia henkilöitä, joilla on mahdollisuus itsenäisesti valita osallistumisestaan. (Yliopettaja Kärjen mukaan henkilökohtainen tiedonanto 2.4.2019.) Tutkimuslupa haettiin Rauman Seudun Katulähetys ry:ltä ennen haastatteluiden aloittamista.

Opinnäytetyön kulkua on pyritty kirjaamaan mahdollisimman tarkasti ylös. Raporttia kirjoittaessa on pyritty siihen ettei haastateltavien kertomia asioita pystytä liittämään suoraan heihin itseensä. ([http: // tenk.fi](http://tenk.fi))

7.3 Ruoka-avun kehittäminen jatkossa

Opinnäytetyön lopputulosten kokeilu käytännössä ja arviointi toimivuudesta ei kuulu tähän työhön. Jatkossa olisikin hyvä arvioida miten käyttöön otetut menetelmät ovat toimineet. Samoin jatkossa voisi olla aiheellista laajentaa ruoka-avun kehittämistä myös paikkakunnalla oleviin muihin ruokajakotoimijoihin, eikä pelkästään yhden toimijan toimintatapojen kehittämiseen. Tämä voisi auttaa parantaa enemmän ruokajaon yhteydessä olevaa palveluohjauksen vaikuttavuutta laajemmassa mittakaavassa. Jatkossa olisi myös hyvä pohtia, onko aiheellista kohdentaa palveluohjauksen keinoja eri tavoin eri kohderyhmille. Ruoka-apua saavien joukossa on erilaisessa elämäntilanteessa olevia henkilöitä, opiskelijoita, työttömiä ja eläkeläisiä. Heidän ohjaamisessaan onkin huomioitava kullekin parhaiten toimivat tavat ohjata eteenpäin.

LÄHTEET

Ahonen, T.2017. Palvelumuotoilu sotessa, palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystalouden palveluiden kehittämiseen. Painokiila oy, Nummela.

Eloranta, H.2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto.

Eskelinen & Sironen (toim.). 2017 Köyhyys syitä ja seurauksia. Kuopio. Viitattu 28.8.2019 apn.fi/wp-content/uploads/2013/04/Koyhyys-syita-ja-seurauksia-2017.pdf.

Garreth, E. 2017. Please sir, i want some more an explolonation of repeat foodbank use. Public healt 17:828. Viitattu 13.1.2019 .EBSCO tietokannassa.

Gridley, K, Brooks, J. & Glendinning, C.2014. Good practice in social care: the views of people with severe and complex needs and those who support them. Health and social care un the community. Viitattu 18.11.2019. EBSCO - tietokannassa

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus oy. Tallinna Helsinki

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012 tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 1.6.2018. <http://www.tenk.fi/>.

Hyvärinen, M., Nikander, P & Ruusuvoori, J. (toim.). 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/ 2007. Sosiaali- - ja terveystalouden kehittämiskeskus. Helsinki.

Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M & Silvasti, T. 2008. Leipäjonoista ruoka-pankkeihin. Teoksessa Toisten pankki ruoka-apu hyvinvointivaltiossa toim. Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M., Silvasti, T., Hiilamo, H & Hänninen, S. Gummerus kirjapaino oy, Jyväskylä.

Juvonen, T.2017. Sisäpiirihaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M, Nikander, P.& Ruusuvoori, J. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere.

Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S-M., Pietilä, A-M., Jääskeläinen, P.& Liikanen E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus : eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsennettyyn tietoon. Hoitotiede 25 (2013) : 4, s. 291–301 Helsinki : Sairaanhoidtajien koulutussäätiö. Viitattu 13.3.2020. :<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1614408>.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kanste, O., Timonen, O., Ylitalo, K & Kyngäs, H. 2009. Hoitajajohtoinen toimintamalli pitkäaikaissairaiden palveluohjauksessa -englantilainen community matron -mallin kuvaus. Viitattu 10.1.2020. <http://elektra.helsinki.fi/se/h/0359-6680/28/2/hoitajaj.pdf>

Karsio, O & Tynkkynen L-K. 2017. Kotitori: integroitu palveluohjausmalli yksityisen ja julkisen rajalla. Gerontologia 33(3) Viitattu 18.11.2019. [Medic journal.fi](http://www.medicjournal.fi) .

Kostilainen, H., Määttä, A., Nieminen, A. & Perikangas, S. 2020. Yhteiskehittäminen hyvän elämän palvelujen muotoiluna. Teoksessa Helminen, J. (toim.,) Näkökulmia osallistavaan tutkimus-,kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun tki-toiminnan vuosikirja 5. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-348-3>

Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E & Luoto, E. 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen Innokylän innovaatiokatsaus. Helsinki. Viitattu 12.5.2018. <http://www.julkari.fi> .

Kuula, A. 2014. Tutkimusetiikka aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Hansaprint oy, Vantaa

Kärki, A. 2019. Yliopettaja, tutkimusetiikan tukihenkilö. Satakunnan ammattikorkeakoulu, Pori. henkilökohtainen tiedonanto 2.4.2019

Laihiala, T & Ohisalo, M. 2017- Sosiaalipummit leipäjonossa? – Kansalaisten käsityksiä huono-osaisten ansaitsevuudesta. Teoksessa Sosiaaliturva riippuvuus ,sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa. Saari, J. (toim.) Tampere Yliopistopaino.

Laihiala, T. 2019 , Eläkeläiset hyväntekeväisyys ruoka-avun asiakkaina. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019) : 4. Viitattu 7.11.2019. www.julkari.fi

Laihiala, T. 2018. Kokemuksia ja käsityksiä leipäjonoista- huono-osaisuus, häpeä ja ansaitsevaisuus. Itä-Suomen yliopisto, Kuopio. Juvenes Print, Suomen yliopistopaino oy

Mehtäsalo, U. 2018. Köyhyys arjessa ja tulevaisuudenkuvissa ruoka-avun naisasiakkaiden kokemana. Pro gradu Lapin yliopisto

Ohisalo M., Eskelinen, N., Laine, J., Kainulainen, S & Saari, J. 2013. Avun tilkkutäkki suomalaisen ruoka-apukentän monimuotoisuus. RAY:n avustustoiminnan julkaisuja

Ohisalo. M. 2017. Murusia Hyvinvointivaltion pohjalla. Leipäjonot, koettu hyvinvointi ja huono-osaisuus. Kuopion yliopisto

Ohisalo. M. 2013. EU:n ruoka-apuohjelman vaikutus ruoka-avun vakiintumiseen Suomessa. Teoksessa huono-osaisten hyvinvointi Suomessa toim. Niemelä & Saari. Juvenes print ,Tampere,

Ojasalo, K., Moilanen, T.& Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma pro oy. Helsinki

- Rauman Seudun Katulähetys ry:n toimintakertomus 2015
- Rauman Seudun Katulähetys ry:n toimintakertomus 2017
- Rauman Seudun Katulähetys toimintakertomus 2018
- Rauman Seudun Katulähetys ry:n perehdytysohjeet
- Reito, S. 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Stakesin raportti. 16/2006
- Riches, 2008. Ruokapankki ja oikeus ruokaan. Teoksessa Toisten pankki Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti (toim.) 2008 Gummerus kirjapaino
- Ryhmähaastattelu aineisonkeruumenetelmänä. Viitattu 20.1.2019.
<https://koppa.jyu.fi>
- Röppönen R. 2019. Näytön paikka Sateenvarjokatsaus ikääntyneiden palveluohjaukseen ja sen vaikutuksista. Kandidaatin tutkielma. Tampereen yliopisto yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu : 10.1.2020. <https://www.palveluohjaus.fi/m> .
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja opetusjulkaisu 62 julkisjohtaminen 4. Vaasan yliopisto. Viitattu 21.11.2019.
https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf
- Siiki, 2008. Myllypuron ruokajono- esimerkki hyvinvointiköyhyydestä. Teoksessa Toisten pankki ruoka-apu hyvinvointivaltiossa toim. Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti Gummerus kirjapaino oy Jyväskylällä.
- Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. 2013 Espoon kaupunki. .Viitattu 8.2.2019. https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf
- Toivola, M.2014. Palveluohjaus päihdetyössä. Kyselytutkimus palveluohjauksen sisällöistä, tavoitteista ja toteutumisesta. Pro gradu Tampereen yliopisto
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston kirjapaino, Hämeenlinna
- Turunen, S. 2012. Kuka käy leipäjonossa? Pääkaupunkiseudun ruuanjakotutkimuksen tuloksia. Socca- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan työpappeita 2012:1
- Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut- millainen metodi. Teoksessa Tiittula, L & Ruusu vuori, J. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus, Jyväskylä

Warren, J., Garthwaite, K. & Bamba, C. 2012. "It was just nice to be able to talk to somebody": long-term incapacity benefit recipients experiences of a case management intervention.. *Journal of Public health*. Vol 55. no 4 . Viitattu 17.3.2019. EBSCO tietokannasta.

LIITE 1

Tutkimuksen nimi/tekijä	Tutkimusmenetelmä	Kohderyhmä	Tutkimuskysymykset	Vuosi	Tutkimustulokset
Laihiala, T, koke- muksia ja käsityksiä leipäjonoista	analysoi 3 ruoka- apuun liittyvää tutki- musta ja ruoka- apuun liittyvästä nettikirjoit- telusta tehtyä tutki- musta		-Miten ruoka-avun saajien huono-osaisuus jakautuu eri ulottuvuuksille? Miten huono- osaisuus kasautuu? -Miten ruoka-avun saajien elä- mänlaatu vaihtelee sukupuolen ja kotitaloustyyppin mukaan? -Miten yleistä huono-osaisuuden kokeminen on sukupuolen mukaan? -Miten yleistä on ruoka-avun saajien henkilökohtaisen ja so- siaalisen häpeän kokeminen? -Miten ruoka-avun saajien an- saitsevuutta arvioidaan verkon uutiskeskusteluissa?	2018 väi- töskirja	Ruoka- apua saavien huono-osaisuus jakaantuu: taloudelliseen, sosiaaliseen ja terveydelliseen. Syvästä taloudellisesta huono-osaisuudesta kärsii kolme neljäsosaa. Kasaantunutta huono-osaisuutta on 2/5. Naisten kohdalla huono-osaisuutta on enemmän. He kokevat enemmän yksinäisyyttä, ja elämässä pärrjäämättömyyttä. Yhden hengen taloudet kokevat elämänlaatunsa heikommaksi kuin kahden aikuisen taloudet. Kolmannes kokee häpeää samoin kuin sosiaalista häpeää.
Ohisalo, M. Muru- sia hyvinvointival- tion pohjalta	ruoka-apuun liittyvien artikkelien analysoin- tia sekä kerätyn tutki- musaineiston analy- ysiä		-Millainen käytäntö ruoka-apu on hyvinvointivaltiossa? Kuinka se on vakiintunut suo- malaiseen yhteiskuntaan? -Kuinka ruoka-avussa käyvät ihmiset kokevat oman hyvin- vointinsa ja huono-osaisuus- tensa? Tutkimuskysymykset: 1 millainen vaikutus EU:n ruo- kajako-ohjelmilla on ollut ruoka-avun vakiintumiseen Suomessa	2017 väi- töskirja	1.lama, liittyminen EU:hun ja EU:n ruoka-apuoh- jelmiin, köyhyyspolitiikan jatkuva laajentuminen sekä kansainvälinen talouslama ovat vaikuttaneet ruoka-avun vakiintumiseen Suomessa. 2.suomalaisissa leipäjonoissa kävijöiden profiili poikkeaa terveysneuvontapisteiden asiakkaiden profiilista. Jonoissa kävijöillä korostuu terveys- keskuspalveluiden ja diakoniatyön asiakkuus. -Leipäjonoissa käyvät ovat koetun hyvinvoinnin ja niukkuuden kaikilla mittareilla mitattuna väes- tötasoa heikommassa asemassa. Heitäkin heikom- massa asemassa ovat terveysneuvontapisteissä kävijät.

			<p>2. Missä määrin ja miten erilaisen ryhmien elämässä pärjääminen ja hyvinvointi kokemukset poikkeavat toisistaan? vertailussa ruoka-avussa käyvien ja terveysneuvontapisteissä käyvien sekä väestötason kokemukset</p> <p>3. Millä tavoin ruoka-avussa käyvien huono-osaisuus jakaantuu eri ulottuvuuksille ja missä määrin se kasaantuu eri ihmisille?</p> <p>4. Millaista on koettu hyvinvointi suomalaisissa, kreikkalaisissa ja liettualaisissa toimipisteissä ja millaisia maaeroja esiintyy?</p>		<p>3. huono-osaisuus jakaantuu taloudelliseen, sosiaaliseen ja terveydelliseen ulottuvuuteen. Taloudellinen huono-osaisuus on vaikeuksia selvitä veloista ja kokemusta tulojen riittämättömyydestä. Sosiaalinen huono-osaisuus koetaan masentuneisuutena, yksinäisyytenä ja nälkänä. Terveydellinen huono-osaisuus on fyysistä ja psyykkistä ja yhdistyy heikentyneeseen elämäntyytyväisyyteen.</p> <p>Kasaantunutta huono-osaisuutta on ruokajonoissa kävijöistä 41,5 %.</p> <p>Ruoka-avun saajien profiili vaihtelee kaupunkien välillä, samoin vaihtelee kokemus hyvinvoinnista. Leipäjonoissa korostuvat hyvinvoinnin vajeet, erityisesti korkea ikä, naissukupuoli sekä työttömyys.</p>
Mehtätalo, U. Köyhyys arjessa ja tulevaisuuden kuvissa ruoka-avun naisasiakkaan kokemana	laadullinen tutkimus fenomenografinen suuntaus haastattelu 5 naisen haastattelu	ruokajonoissa käyvät naiset	<p>Millainen on sinun tavallinen päiväsi/viikkosi? Mikä on tuonut sinut ruokajonoon Missä näet itsesi viiden/kymmenen vuoden päästä? Mitä tarvitsisit jotta pääsisit sinne?</p>	2018 pro gradu	<p>Tuloksista ensisijaisia ja toissijaisia syitä: Palkkatyön puute, lapsen sairaus, terveydelliset ongelmat Etuuksiin liittyvät ongelmat, velat, ja perhemuodon merkitys Jaksamista tukevia elementtejä omasta toiminnasta riippuvat, muista tahoista riippuvat ja oma asenne Tulevaisuus: -uuteen elämänvaiheeseen siirtymisen odotukset, jotka helpottaisivat arkea ja vähentäisivät huolta. Terveydentilan koheneminen -perusturvan paraneminen. Asiallinen kohtelu ja asioiden sujuva käsittely sekä selkokielineen ohjaus ja neuvonta</p>

Garreth , E. Please sir, i want some more an exolonaiton of repeat food-bank use	case study 2013–2015 vuosina Isossa-Britanniassa, tiedot kerätty ruokapankki ”lomakkeista”	ruokapankkiasiakkaat	Kuinka moni hätäruoka-avun hakijoista hakee sitä useammin kuin kerran? Mikä osuus ruuanhakijoista käyttää West Cheshiren ruokapankkia? Kuinka moni on yksittäisiä hakijoita ja kuinka moni vakituksia avun hakijoita? Millaiset kotitaloudet hakevat apua	2017	Yksineläjien köyhyys useammin pysyvämpää- Tällä ryhmällä vähemmän suojaa taloudellisia taakapakkeja vastaan. Yksineläjistä miesten osuus korostui ruokapankin käyttäjissä. Työikäisten lapsiperheiden määrä nousi,
--	--	----------------------	--	------	---

Palveluohjaus ja sen kehittäminen

Toivola, M. Palveluohjaus päihdetyössä kyselytutkimus palveluohjauksen sisällöistä, tavoitteista ja toteutumisesta	kvantitatiivinen kyselytutkimus	Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueen kaikki päihdeidenkäyttäjien hoito- ja kuntoutusketjuun sosiaalipalveluissa osallistuvat työntekijät, joiden työkuvaan kuuluu palveluohjaus.	1. Millaista palveluohjaustoiminta on sisällöltään päihdehuollossa? 2. Onko palveluohjaus sisällöltään ja tavoitteeltaan samankaltaista kaikissa sosiaalihuollon päihdepalveluissa?	2014 pro gradu	Tuloksia verrattu kolmiportaiseen Hännisen palveluohjaus luokitteluun; Yleinen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Tutkimustulosten mukaan palvelusuunnitelmien seuranta ja palvelukokonaisuuden tarkistaminen olivat selkeästi vähemmän keskeisiä tehtäviä kuin palveluiden suunnittelu tai niiden koordinointi. Asiakassuhteet eivät olleet pitkäkestoisia, vaan palveluohjaus useimmiten päättyi, kun asiakas ohjattiin muun palvelun piiriin. Vastaajat pitivät kuitenkin tärkeänä, että palveluohjaus jatkuu, kunnes asiakas selviytyy itsenäisesti. Yksilökohtaiseen palveluohjaukseen kuuluvaa jalkautuvaa työtettä ei pidetty keskeisenä eikä tärkeänä palveluohjauksessa. Asiakkaan ohjaaminen ja neuvonta palvelujärjestelmässä toimimisessa sekä sosiaaliturvasta ja -etuuksien käytöstä olivat palveluohjauksen keskeisimpiä tehtäviä. Myös asiakkaan tilanteen kartoittaminen kokonaisvaltaisesti, usein moniammatillisesti ja sen perusteella tapahtuva
---	---------------------------------	--	--	-------------------	---

				<p>asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnittelu olivat keskeisiä piirteitä palveluohjauksessa. Vastauksissa korostui vahvasti myös asiakkaan henkinen tukeminen ja asiakkaan vahvistamiseen tähtäävä ote. Tärkeimpiä palveluohjauksen tavoitteita olivat asiakkaan voimaantuminen ja elämänlaadun paraneminen sekä asiakkaan elämänhallinnan ja toimintakyvyn tukeminen siten, että asiakas selviytyy itsenäisesti arjessa.</p> <p>Palveluohjauksen eroa päihdehuollon ja perussosiaaliturvan välillä:</p> <p>perussosiaalityössä korostuivat neuvonta ja ohjaus palvelujärjestelmän ja sosiaaliturvan käytössä. Asiakkaan taloudellisen tilanteen tukeminen oli keskeistä ainoastaan sosiaalitoimessa tehtävässä palveluohjauksessa ja suurella osalla peruspalveluissa työskentelevillä oli myös viranomaisvastuuta asiakkaan palveluista. Myös asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnittelu ja yhteydenpito asiakkaan viranomaisverkostoon sekä palveluntuottajiin kuului hieman enemmän sosiaalitoimen palveluohjaukseen.</p> <p>päihdehuolto: Päihdehuollon erityispalveluissa puolestaan asiakkaan edunvalvontaa ja asianajajana toimimista ja asiakkaan henkistä tukemista painotettiin hieman enemmän. Palvelukokonaisuuden koordinointi nähtiin myös enemmän erityispalveluiden tehtäväksi. Jonkin verran eroja tuli esiin palveluiden joustavuuden suhteen, erityispalveluiden palveluohjaukseen pääsi useammin matalan kynnyksen periaatteella aikaa varaamatta. Päihdepalveluiden erityispalveluissa asiakkaan valinnanmahdollisuutta palveluiden suhteen pidettiin myös tärkeämpänä kuin peruspalveluissa.</p> <p>Huumeongelmaisten palveluohjauksessa on korostunut jalkautuva ja kiinnipitävä työote sekä</p>
--	--	--	--	--

					asiakkaan rinnalla kulkeminen ja tukeminen arkisten asioiden hoitamisessa, jotka on nähty tärkeiksi ja tarpeellisiksi päihdeongelmaisten asiakkaiden auttamisessa. Tässä tutkielmassa kuitenkin edellä mainitut seikat eivät olleet keskeisiä päihteidenkäyttäjien palveluohjauksessa. Myöskään joustavan palveluohjausmallin mukaiset käytännöt eivät kuuluneet vahvasti palveluohjaukseen.
Eloranta, H Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa	13 asiakkaan teema-haastattelu 3 työntekijän teema-haastattelua osallistuva havainnointi	arviointitutkimus	Miten asiakkuutta palveluprosessissa asiakkaiden ja palveluohjaajien puheessa rakennetaan? Millainen asema ja osallistumisen mahdollisuudet asiakkaalla on palveluohjauksen eri vaiheissa? Miten asiakkaan kanssa tehtävä yhteistyö rakentuu palveluohjaus prosessin eri vaiheissa?	2006 Tampereen yliopisto	<p>Palveluohjaukseen hakeutuminen: ajautuminen, tuttuus ja oma aktiivisuus, Asiakkaiden vaikea kuvata mitä haluavat palveluohjaukselta. Palveluohjaus koettiin sekä konkreettiseksi että henkiseksi tueksi. Tiedonsaanti eri mahdollisuuksista ja helpompaa päästä muihin palveluihin. Palveluohjaajan antama kannustus asiakkaalle koettu tärkeäksi. Asiakkaan kokemuksena osallisuuden lisääntyminen Palveluohjausta jaettiin tutkimuksessa neljään eri muotoiseen ohjaukseen: Konsultoiva osallistuminen kun asiakkaan ja työntekijän yhteistyö ei kovin syvällistä ja keskittyy rajatun asian hoitamiseen. Palveluohjauksesta saadun tiedon avulla pääsevät asiassa eteenpäin. Aktiiviseen toimintaan pyrkivä osallistaminen: yhteistyö tiivistä tapaamisia useita, monimutkaisia tilanteita joiden selvittämiseen tarvitaan myös muita toimijoita. Asiakas aktiivinen mutta palveluohjaus rakentaa verkostoja yhteen. Asiakkaan valtaistuminen ja hänen kykynsä toimia verkoissa vahvistuu. Tukeutuva osallistuminen tiivis palveluohjaus mutta asiakas ei itse aktiivinen, vaan tukeutuu työntekijään. Vetäytyvä osallistuminen ei tullut aineistossa esiin.</p>

					<p>Palveluohjaus edellyttää asiakkaalta sitoutumista. Eniten sitä tarvitsevat yhteistyöstä vetäytyvät, tällöin tarpeeseen voisi tulla jalkautuva työ. Asiakkaan itsensä sallimana.</p> <p>Palveluohjaukseen tulleiden terveydentilassa ja työkyvyssä tapahtuneiden muutoksien seurauksena kokemus ettei omin voimin tilanteesta selvitä.</p> <p>Kuntoutus ja mielenterveyspalveluiden tarve nousi esille.</p> <p>Palveluohjauksen riskinä asiakkaan avuttomaksi tekeminen. Asiakkaan oman osallisuuden lisääntyminen, kun hän huomaa, että hänen omilla tiedoillaan, arvioinneillaan on merkitystä samoin kuin hän voi omalla toiminnallaan vaikuttaa tilanteeseensa ja itseään koskeviin päätöksiin. Osallisuuden kokemukseen kuuluu myös hyväksyntä silloin kuin voimavaroja kovin aktiiviseen toimintaan ei ole sillä hetkellä.</p> <p>Palveluohjaajat pyrkivät lisäämään yhteistyön tekemistä asiakkaan kanssa ja välttämään asiakkaan ohi tekemistä. Osa asiakkaista vähättelee tietämystään omista asioistaan ja voi kokea oman osallistumisensa turhaksi.</p> <p>Asiakkaan osallistumisen esteenä voi olla kommunikaatio, ongelmat viranomaisten kanssa. sekä puhutun että kirjoitetun kielen kanssa. Tällöin palveluohjaajan merkitys tulkkina korostui.</p>
Warren, J., GARTHWAITE, K. & BAMBR, C. "It was just nice to be able to talk to somebody": long-term incapacity benefit recipients experiences of a	Puoli-strukturoitu puhelinhaastattelu, Kyselylomake Analysointi spss-tilasto-ohjelmalla sekä avoimet kysymykset	Palveluohjausta saaneet asiakkaat joilla pitkäaikaisia terveysongelmia Kyselylomake 235/77 vastaajaa puhelinhaastattelu 20 halukkaalle.	Palveluohjausta saaneiden motivaatiota, odotuksia ja kokemuksia palveluohjauksen saamisesta.	2012	60 % kyselyyn vastaajista oli motivoituneita palveluun ja olivat kokeneet sen vaikuttaneen myönteisesti terveyteen. Kolmasosa oli kokenut sen auttaneen heitä takaisin työmarkkinoille. kolmasosa oli kokenut hyötывnsä saamastaan palveluohjauksesta. henkilökohtaisesti suunnattu palveluohjaus oli positiivinen kokemus.

case management intervention	teemoittelemalla sekä Nvivo ohjelmalla				<p>Palveluohjauksen dialogisuus ja kuulluksi tuleminen olivat tärkeitä osallistujille.</p> <p>Osa vastaajista toivoi palveluohjauksen olevan kasvokkaista eivätkä kokeneet puhelimitse tapahtuvan ohjauksen olevan riittävää.</p> <p>Palveluohjauksen hyödyntäminen on kannattavaa ja kustannustehokasta pitkäaikaisten terveys-, ja mielenterveysongelmien sekä asunnottomuus tilanteen parantamisessa.</p> <p>Tutkimukseen osallistujat olivat jo valmiiksi motivoituneita palveluohjauksen saamiseksi, joka näkyi heidän osallistumisenaan tutkimukseen.</p>
Karsio, O & Tynkynen L-K. Kotitori: integroitu palveluohjausmalli yksityisen ja julkisen rajalla	Aineisto ja tutkimustriangulaatio haastattelut asiakirjojen analysointi	<p>Millainen palveluintegraation – ja ohjauksen muoto Kotitori on?</p> <p>Mitä tavoitteita sen perustamiseen liitettiin</p> <p>Miten eri julkisen ja yksityisen toimijoiden väliset suhteet määrittyvät Kotitorin toiminnassa</p>		2017	<p>Kotitorille pyritään ohjaamaan alueen kaikki vanhuspalveluita tarvitsevat henkilöt. Toiminnalle asetetut tehtävät ja tavoitteet vaihtelevat sen mukaan millä rajapinnalla niitä tarkastellaan. Kunnan toimissa palveluiden tilaajana on Kotitori alisteisessa asemassa palvelun tilaajaan nähden. Kunnan toimissa kumppanina suhde on tasavertainen. Kunnan ollessa palveluiden tuottajana, on kunta Kotitorin toteuttaman kehittämistyön kohteena tai osana palvelutuottajien valikoimaa. Julkisen toimijan alisteisuus yksityiseen toimijaan nähden uutta.</p> <p>Kotitorin odotuksena kattavaa asiakkaiden palvelutarpeen arviointia ja ratkaisujen löytämistä niihin. Tavoitteena antaa myös neuvontaa, ohjausta ja palveluiden välittämistä.</p> <p>Kotitorin toimintamallissa on uudenaikaisesti jaettu yksityisen ja julkisen sektorin tehtäviä. Kotitorin alle on sijoittunut tehtäviä, jotka perinteisesti ovat olleet julkisen puolen hoidettavia esimerkiksi palvelutarpeen arviointi. Kotitori tekee arvion mutta muodollisen päätöksen tekee kunnan viranomaisen.</p>

					Mallissa yksityinen toiminta sekoittuu osaksi julkista toimintaa. Haasteena palveluiden käyttäjän vaikeus seurata kenen vastuulla ja maksettavana mi-kin palvelu on milloinkin.
Gridley,K, Brooks, J. & Glendinning, C. Good practice in social care: the views of people with severe and complex needs and those who support them	Haastattelu ja puhe- linhaastattelu, ryhmähaastattelu	Sosiaalipalveluita pal- jon tarvitsevat nuoret aikuiset, joilla haastava ja elämää ra- joittavat olosuhteet, aikuiset joilla aivo- tai muu vammautuminen ja vanhukset joilla demen- tia ja monitahoisia tar- peita. perheenjäsenet työntekijät	Tunnistaa sosiaalipalveluiden piirteitä ja tuen järjestämistä, ihmisille jotka tarvitsevat pal- jon tukea.	2014	Päivittäinen tuki asiakaskeskeinen työskentelyote kohtaaminen käytännöllistä ja emotionaalista henkilökunnan asenne ja lähestymistapa luotettava, hyvin organisoitu palvelu tuen jatkuvuus riittävät resurssit <i>palvelu organisaatiossa</i> joustavuus oikea-aikainen ennakoiva lähestyminen asiantuntemus palveluohjaus ja koordinointi <i>käyttöönotto</i> yli rajojen menevä yhteistyö kommunikaatio ammattillisuus Paljon tukea tarvitsevien kohderyhmän ääntä ei saatu aidosti esille vastauksista.
Röppönen, R. Näytön paikka sa- teenvarjokatsaus ikäntyneiden pal- veluohjaukseen ja sen vaikutuksista	integroitu kirjalli- suuskatsaus		Millaista ikääntyneiden palve- luohjaus on mitä vaikutuksia ikääntyneiden palveluohjauksella on	2019	Palveluohjauksessa, huomioidaan sekä asiakkaan että organisaation tavoitteet. Asiakkaan osalta: asi- akkaan tilanteen paraneminen, yksilöityjen tavoit- teiden saavuttaminen. Omaisen hyvinvointi voi olla palveluohjauksen tarkoituksena. Organisaation tavoitteena: kustannusten hillintä, es- tää tarpeetonta palveluiden käyttöä tai viivästyttää esim. erikoissairaanhoidon siirtymisen tarvetta. Ta- voitteena saattoi olla myös organisaation laadun tai integraation parantaminen.

				<p>Palveluohjauksen toteutus kasvokkain, kotikäynnit, puhelimitse tai näiden yhdistelmin. Kesto yksittäisestä tapaamisesta-loppuikäiseen. Organisointi vaihtelevaa. Taso, integroituminen ja sijoittuminen palvelujärjestelmään vaihteli. Palveluohjaaja saattoi toimia itsenäisesti tai olla osa moniammatillista tiimiä. Suurelta osin koulutustausta sh tai sosiaalityöntekijä. Osaamista psykososiaalisen tuen antamiseen, kokemusta, hyviä neuvottelu ja vuorovaikutustaitoja. Palveluohjaus prosessi: tarpeen arviointi, suunnittelu ja koordinointi. Asiakkaiksi valikoitui viimeaikaisia sairaalakäyntejä, paljon palveluiden käyttöä tai alentunut toimintakyky.</p> <p>Palveluiden koordinoitua pidettiin tärkeänä mm yhteydenpitoa palvelutuottajiin, moniammatilliseen tiimiin, hoidon järjestelyä ja palveluverkoston hallintaa. Neuvontaa ja avustamista mm etuuksien hakemisessa, taloudellisissa tai lainopillisissa asioissa. Seuranta toteutettiin kotikäyntien, läheisten tai hoidon tuottajien kanssa. Seurannan haasteeksi nousivat puuttuvat työkalut sen tekemiseen.</p> <p>Käytetyt menetelmät: neuvonta ja ohjaus, psykososiaalinen tuki psykoedukaatio, käytännön tuki palveluiden järjestelyssä, terveyden hoidossa avustamisessa. Psykoedukaatioon liittyi asiakkaan tietämyksen lisääminen tilanteestaan, sitouttaminen omaan hoitoonsa ja ohjaus itsenäiseen toimintaan.</p> <p>Vaikutukset asiakastasolla: esille tuli positiivisia vaikutuksia.</p> <p>Organisaatiotasolla: avopalveluiden parempi hyödyntäminen, sairaalahoitoon siirtyminen myöhentyi, jaksojen lyhentyminen. Nopeampi kotiutuminen,</p>
--	--	--	--	---

					<p>Mallin soveltuminen suomalaiseen järjestelmään. Mallin elementtejä nähdään voitavan hyödyntää. Suomessa hoitajan koulutus moninainen. Eroja mm lääkemääräämisosoikeudessa ja diagnostisten testien pyytämisessä. Suomessa kliiniset taidot hyvät mutta onko kykenevyyttä laaja-alaiseen ja saavatko vastuuta pitkäaikaissairaiden ja moniongelmaisten hoidossa. Yhteisten sähköisten tietojärjestelmien puute eri palvelutuottajien välillä. Verkoston saaminen toimintaan joustavasti ja sitoutuneesti mukaan. Rajapinnat eri toimijoiden ja sektoreiden välillä. Suomessa mallia sovelletusti käytössä.</p>
<p>Reito, S. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Stakesin raportti 16/2006</p>	<p>Kuvaus palveluohjausmallin kehittämistä kunnan toimintamalliksi</p>		<p>Tavoitteena palveluohjausmallin testaaminen ja miten yksilöllinen palveluohjaus sopii sektoroituneeseen palvelujärjestelmään, toiminnan koordinoimiseen ja järjestämiseen. Miten uusi toimintamalli sijoittuu ja organisoituu osaksi Ikaalisen kaupungin peruspalvelujärjestelmää työkäisten palveluohjausprosessi</p>	<p>2006</p>	<p>Nykytilanteen haasteena asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen ja yhteistyön tekeminen eri palveluiden välillä. Asiakkaat pääosin työkäisiä joiden tarve palveluohjaukseen hakeutumiselle liittyi työkykyisyyteen ja toimeentuloon. Palveluohjauksessa saadun ohjauksen, neuvonnan ja tuen kautta onnistumisia asioiden hoitamisessa. Palveluohjauksen avulla epävarmuuden sietäminen helpottui asiakkaan joutuessa odottamaan päätöksiään. Palveluohjaajan näkökulmasta työ edellyttää ohjaustaitoja, ihmissuhdeosaamista, hyviä viestintä- ja ongelmanratkaisutaitoja, oman persoonallisuuden hyödyntämistä työssä, oma-aloitteisuutta ja itseohjautuvuutta. Ammatillisen osaamisen ydin nousee toimintaympäristöstä, missä ohjausta tehdään. Palveluohjaaja ei voi olla kaikkien asioiden asiantuntija. Hänen on tiedettävä, mistä tietoa etsiä palvelujärjestelmässä. Asiakkaan selkeissä tilanteissa asiat hoidetaan sektorin sisällä. Jos tarvitaan muita toimijoita, asiakas ohjataan eteenpäin. Vastuu jää asiakkaalle eikä hän</p>

					aina tiedä miksi hänet ohjattu uuteen palveluun. Hankkeessa palveluohjaaja kulki asiakkaan rinnalla. Organisaatioiden kokema hyöty; päällekkäisen työn vähentyminen, asiakkaan palveluprosessin kokonaisvaltaisuus, suunnitelmallisuus ja vastuu asiakkaan prosessista, Ajankäytön tehostuminen. Myös tiedonkulun parantuminen nousi esille. Palveluohjaaja linkkinä eri toimijoiden välillä kun asiakkaan asioissa tarvittiin esim. lisätietoja.
Hänninen , K. Palveluohjaus -asiakaslähtöistä palveluohjausta vauvasta vaariin	systemaattinen kirjallisuuskatsaus palveluohjauksen vaikutuksista asiakkaaseen		Millaisia prosessivaikutuksia palveluohjauksella on ollut ja miten hanketta on arvioitu Onko prosessin aikana tapahtunutta muutosta arvioitu, onko uutta toimintamallia tai työntekijöiden oppimista arvioitu Miten palveluohjaus on vaikuttanut asiakkaisiin ja heidän elämäntilanteisiinsa	2007	Tuloksissa eri kohderyhmiä arvioitu erikseen johtuen kohderyhmien heterogeenisyydestä ja yhtenäisen arvioiminen olisi ollut haastavaa. Pitkäaikaistyöttömyys ja ammatillisen koulutuksen puuttuminen terveydentilasta johtuvat tekijät elämäntilanteesta johtuvat tekijät Kirjallisuuskatsauksen johtopäätöksenä oli, että huolella tehty palveluohjaus hyödyttää asiakasta riippumatta siitä millä sosiaali- -tai terveydenhuollon alueella sitä toteutetaan. Hyvään lopputulokseen pääsy vaatii aitoa kohtaamista asiakkaan kanssa, työntekijän ammatillista osaamista, kaikkien osapuolten niin asiakkaan, työntekijän kuin organisaation johdonkin sitoutumista pitkäjänteiseen työskentelyyn. Asiakkaasta välittämistä sekä työskentelyn lähtemistä hänen tarpeistaan. Palveluohjauksen kehittämisen kannalta olisi tärkeää saada luotettavaa ja arvioitua tietoa, palveluohjauksen työmenetelmistä eri asiakasryhmien kanssa, kuin myös asiakkaille kertyvästä hyvinvoinnista. Palveluohjaus voi tuoda esille myös yhteiskunnallisia epäkohtia, vaikka se itsessään ei pysty niitä poistamaan. esim. tuloloukut. Näin palveluohjaus ei ainoastaan toimi yksilöä auttavana, vaan nostaa esille

					<p>yhteiskunnan paremman toimivuuden kannalta merkityksellisiä kehittämisen tarpeita. Palveluohjauksen haasteena onkin siitä tehtävän riittävän tutkimusnäytön osoittaminen hankkeiden päättymisen jälkeen.</p>
--	--	--	--	--	---

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Alkuun haastateltavan perustiedot sukupuoli ja ikä

Ruoka-avussa käyminen

- Mitä ajattelet ruoka-avusta
- Mikä merkitys ruoka-avulla on omassa elämässäsi
- Mitä hyviä /huonoja puolia ruoka-avun hakemisella on sinulle
- Mikä saa sinut käymään ruokajonossa

Kokemus ruoka-avun toimivuudesta /toimimattomuudesta

- Mikä nykysysteemissä toimii, miksi
- Mikä ei toimi, miksi
- Saavatko kaikki tarvitsevat ruoka-apua
- Miten ruoka-apua tarvitsevat voisi tavoittaa
- Mitä tarvitset ruokakassin lisäksi

Tyytyväisyys elämään

- Mihin asioihin olet tyytyväinen elämässäsi
- Onko elämässäsi osa-alueita joihin toivoisit muutosta
- Millaisista asioista olet kiinnostunut, mitä haluaisit tehdä

Tulevaisuus

- Vuoden kuluttua sinun ei tarvitse käydä ruokajonossa, Mitä pitäisi tapahtua?
- Kenen apua tarvitset tässä ?

Mitä voit itse voit tehdä

Tiedote haastatteluista asiakkaille

Hei!

Opiskelen terveyden edistämisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja olen tekemässä tutkimusta ruoka-apua saavien palveluohjauksen kehittämisestä. Etsin haastateltavia, joilla on kokemusta ruoka-avun saamisesta ja haluaisivat kertoa näkemyksistään. Haastattelut nauhoitetaan, minkä jälkeen ne kirjoitetaan puhtaaksi sanatarkasti. Halutessasi voit lukea oman osuutesi haastatteluista samoin kuin valmiin opinnäytetyön. Nauhoitteet ja haastattelujen purut hävitän tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule ilmi valmiista työstä. Aineistoa käsitellään luottamuksellisesti.

Tutkimukseen osallistuminen on Sinulle täysin vapaaehtoista ja se ei velvoita Sinua mihinkään muuhun. Voit halutessasi keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa. Haastattelusta kieltäytyminen tai haastattelun keskeyttäminen ei millään tavalla vaikuta saamaasi ruoka-apuun.

Haastattelut voidaan toteuttaa Toivontalolla Sinulle sopivana ajankohtana toukokuun 2019-aikana. Aikaa haastatteluun kannattaa varata noin tunti. Jos olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun voit ottaa minuun yhteyttä joko puhelimitse tai nappaamalla hihasta kiinni.

Raili Salo

0XXXXXXXX



Tiedote asiakkaille työpajasta

Opiskelen terveyden edistämisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja olen tekemässä tutkimusta ruoka-apua saavien palveluohjauksen kehittämisestä.

Haen vapaaehtoisia osallistujia työpajaan, jossa tarkoituksena on suunnitella asiakkaiden haastatteluissa nousseista aiheista yhdessä Toivontalon työntekijöiden kanssa palveluohjausmallia käytettäväksi asiakastyössä. Tutkimukseen osallistuminen on Sinulle täysin vapaaehtoista ja se ei velvoita Sinua mihinkään muuhun. Voit halutessasi keskeyttää osallistumisesi missä vaiheessa tahansa. Työpajan kesto on noin 2–3 tuntia ja se toteutetaan Toivontalolla kesäkuun 2019 aikana. Tarkempi työpajan ajankohta ilmoitetaan osallistujille myöhemmin.

Jos olet kiinnostunut tulemaan mukaan työpajaan, ilmoittaudu Railille joko soittamalla tai nappaamalla hihasta kiinni.

Tutkimukseen osallistuminen on Sinulle täysin vapaaehtoista ja se ei velvoita Sinua mihinkään muuhun. Osallistumalla voit olla kehittämässä Toivontalon palveluita paremmiksi.

Kiitos jo etukäteen!

Raili Salo

0XXXXXXXX



Suostumus haastatteluun

Tämän haastattelun avulla on tarkoitus tuottaa tietoa ruoka-apua saavien palveluohjauksen kehittämiseksi. Haastattelut nauhoitetaan ja nauhoitteet tuhoetaan työn valmistamisen jälkeen. Haastateltavien henkilötiedot pidetään salassa ja aineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Valmiista työstä haastateltavia ei voi tunnistaa. Sinulla on oikeus lukea oma osuutesi puhtaaksi kirjoitetusta haastattelustasi ja valmis työ.

Annan suostumukseni haastatteluun ja nauhoitukseen sekä aineiston käyttämiseen tässä tutkimuksessa. Minulla on oikeus keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen milloin tahansa haastattelun aikana.

pvm _____

Allekirjoitus

Tiedote työntekijöille työpajoista

Opiskelen terveyden edistämisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja olen tekemässä tutkimusta ruoka-apua saavien palveluohjauksen kehittämistä. Tutkimuksen tarkoitus on kuvata hyvän-
tekeväisyysperustaista ruoka-apua hakevien henkilöiden palveluohjauksen tarvetta. Tavoitteena on saada selville, millaista palveluohjausta kävijät itse kokevat tarvitsevänsä. Tätä selvitetään ruoka-apuhakijoille tehtävien teemahaastattelujen avulla. Haastatteluista nousevien teemojen avulla kehitetään palveluohjausta palvelumuotoilun keinoin työpajoissa työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Tämän pohjalta muokataan olemassa olevaa toimintaa vastamaan paremmin käyttäjien tarpeita.

Osana kehittämistyötä toteutan kaksi työpajaa kevään /kesän aikana. Työpaja 1:ssä on tarkoituksena ideoida yhdessä asiakkaiden (n=9) kanssa asiakkaiden haastatteluista nousseisiin teemoihin toteuttamisideoita. Työpaja 2 toteutetaan työntekijäryhmässä ja siinä mallinnetaan työpaja1:n ideoita kohti käytäntöä.

Tutkimukseen osallistuminen on Sinulle täysin vapaaehtoista ja se toteutetaan työaikana. Voit halutessasi keskeyttää osallistumisesi missä vaiheessa tahansa. Työpajojen kesto on noin 2–3 tuntia ja se toteutetaan Toivontalolla touko-kesäkuun aikana. Tarkempi työpajan ajankohta ilmoitetaan osallistujille myöhemmin.

Kiitos jo etukäteen!

Raili Salo

KAAVIOT Haastattelu aineiston purku; kokemus ruoka-avun toimivuudesta/ toimimattomuudesta ja tyytyväisyydestä elämään, tulevaisuus

