



Sari Väänänen

## Ihminen ihmiselle

Toimivat käytännöt päihteitä käyttävien ja asunnottomien kohtaamispaikoissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi yamk

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

18.12.2022

Tekijä	Sari Väänänen
Otsikko	Ihminen ihmiselle - Toimivat käytännöt päihteitä käyttävien ja asunnottomien kohtaamispaikoissa
Sivumäärä	40 sivua + 1 liite
Aika	18.12.2022
Tutkinto	Sosionomi (yamk)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Lehtori Katja Ihamäki

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa toimivista käytännöistä päihteitä käyttävien ja asunnottomien kohtaamispaikoissa. Opinnäytetyössä tarkasteltiin matalan kynnyksen toimintaa ja haittoja vähentävän työn menetelmiä. Opinnäytetyön tuloksia käytetään Vantaalle avattavan Koisoniityn olohuonetoiminnan suunnittelutyön tukena. Työelämän yhteistyökumppaneina tässä työssä oli Koisoniityn olohuonetoiminnan kehittämissyhmä ja Vantaa-Keravan Asukkaan asialla -hankkeen mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittämishanke.

Opinnäytetyö toteutettiin haastatteleamalla järjestöjen ja säätiöiden työntekijöitä, jotka työskentelevät asunnottomille ja päihteitä käyttäville tarkoitetuissa kohtaamispaikoissa ja päiväkeskuksissa. Tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä toimi matala kynnyksen ja haittoja vähentävä työ. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja aineistoa kertyi runsaasti. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysejä käyttäen.

Opinnäytetyön tulokset osoittavat matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen tärkeimmäksi palveluksi ihmisenä huomaamisen, arvokkaan kohtaamisen sekä ruoan tarjoamisen. Asunnottomat ja runsaasti päihteitä käyttävät ovat usein ajautuneet kauemmaksi yhteiskunnan palveluverkostosta kokemansa stigman vuoksi. Työntekijöiden kuvaamat matalan kynnyksen ja haittoja vähentävän työn toimintatavat osoittavat, että toiminta kohtaamispaikoissa pohjautuu hyväksyvälle ja arvostavalle vuorovaikutukselle ja sillä on inhimillistä ja yhteiskunnallista merkitystä. Työntekijöiden jaksamiseen ja työhyvinvointiin tulee kiinnittää huomiota toiminnan alusta lähtien luomalla työn rakenteisiin paikka, jossa on mahdollista purkaa mieltä kuormittavia ajatuksia ja koettuja tilanteita.

Tämän opinnäytetyötutkimuksen tulokset toimivat osana Koisoniityn olohuonetoiminnan kehittämistä. Tulokset on esitelty kehittämissyhmälle ja niitä on hyödynnetty suunnittelutyön tukena. Toiminnan käynnistyessä olohuonetoiminnan henkilökunta pystyy hyödyntämään opinnäytetyön raporttia esimerkiksi työyhteisön yhteisen keskustelun avaajana. Jatkossa olisi hyvä myös tutkia asunnottomien ja päihteitä käyttävien asiakkaiden näkemyksiä toimivista käytännöistä kohtaamispaikoissa.

Avainsanat	kohtaamispaikka, matala kynnyksen, haittoja vähentävä työ
------------	---

Author	Sari Väänänen
Title	Human to human - Effective practices in meeting places for substance abusers and the homeless
Number of Pages	40 pages + 1 appendix
Date	18 December 2022
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master's Degree Programme in Social Services
Instructor	Katja Ihamäki, Principal Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to produce information about effective practices in meeting places intended for substance abusers and the homeless. The thesis examined the practices of low-threshold activities and the methods of work that reduce harm. The results of this thesis will be used to support development work of the living room activities of Koisoniitty, which will be launched in Vantaa. Working life partners in this work were Koisoniitty's living room development group and "Vantaa-Kerava sote - Asukkaan asialla" project.</p> <p>The thesis was carried out by interviewing employees of organisations and foundations that work in meeting places and day centers for the homeless and substance abusers. The study's theoretical framework was low threshold and harm reduction work. The interviews were carried out as theme interviews and a lot of material was collected. The data was analysed by using content-based analysis method.</p> <p>The results of the thesis lead to a conclusion that the most important service of low-threshold meeting places is to be noticed as a person, to have a dignified encounter and to receive food. Homeless people and heavy substance users have often drifted further away from society's service network due to the stigma they experience. Low threshold activities have human and social significance. Furthermore, attention must be paid to employees' coping and well-being at work from the beginning of activities. Employees need a place where it is possible to unleash thoughts and experienced situations that burden the mind.</p> <p>The results of this thesis function as part of the development of Koisoniitty's living room activities. The results have been presented to the development group and been used to support the development work. In the future, it would also be valuable to study the views of homeless and substance-using clients about effective practices in meeting places.</p>	
Keywords	meeting place, low threshold, harm reduction

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Koisoniityn palvelukeskus ja olohuonetoiminta	2
3	Matala kynnyks	4
3.1	Palveluiden kynnykset	6
3.2	Yhteistyö	7
4	Haittoja vähentävä työ	9
4.1	Haittoja vähentävän työn tavoitteet	9
4.2	Yhteiskunnallinen näkökulma	10
4.3	Haittoja vähentävä osallisuus	11
5	Opinnäytetyön prosessi	13
5.1	Tutkimuskysymys	13
5.2	Teema-haastattelut	14
5.3	Aineiston analysointi	16
6	Tulokset	17
6.1	Matala kynnyksen palvelun edellytyksiä	17
6.2	Kohtaamispaikkaan saapumiseen kannusteet ja esteet	19
6.3	Kynnyks palvelun saamiselle	20
6.4	Kohtaamispaikkojen palvelut asiakkaille	22
6.5	Yksilön haittoja vähentävä työ	23
6.6	Ympäristön haittoja vähentävä työ	26
6.7	Henkilökunnan jaksaminen työssä	27
7	Johtopäätökset	28
8	Pohdintaa	37
	Lähteet	41
	Liitteet	
	Liite 1. Teemahaastattelurunko	

# 1 Johdanto

Yhteiskunnassamme moni päihteidenkäyttäjä ja asunnoton jää yhteiskunnan palveluverkon ulkopuolelle. Syitä on monia. Yksi syy on se, ettei tiedetä mitä palveluita on, mistä eri palveluita voi hakea ja mihin palveluihin on oikeutettu. Myös häpeän tunne estää hakeutumasta yleisiin palveluihin ja hoitoon hakeudutaan vasta pakon edessä, jolloin hoidon kustannukset saattavat olla moninkertaisia verrattuna oikea-aikaiseen hoitoon. On olemassa joukko päihteiden käyttäjiä, jotka eivät halua tai pysty lopettamaan päihteiden käyttöä, mutta se ei poista heidän tarvettaan ja oikeuksiaan saada sosiaali- ja terveyspalveluita. Asunnottomuus saattaa johtua päihteiden käytöstä, mutta kaikilla asunnottomilla ei kuitenkaan ole ongelmallista päihteiden käyttöä. Päihteiden käytön ja/tai asunnottomuuden myötä monelta katoaa mahdollisuudet hoitaa asioitaan itsenäisesti. Syynä tähän on usein syrjäytyminen yhteiskunnasta. Myös älylaitteiden puute estää avun saamisen, koska moni palvelu toimii vain sähköisesti. Myöskään tiedon hankkiminen ilman nettiyhteyttä ja toimivia laitteita on haastavaa. Matalan kynnyksen kohtaamispaikat ovat nimensä mukaisesti paikkoja, joista voi hakea apua matalalla kynnyksellä nimettömästi ja ilman velvoitteita. Monen heikossa asemassa olevan sosiaalinen elämänpiiri käy pieneksi. Kohtaamispaikat ovat yhteisöjä, jossa on mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäyntiin vertaisryhmässä. Tällainen toiminta parantaa osallistaan huono-osaisten asiakasryhmien hyvinvointia. Matalan kynnyksen toiminta lähtee liikkeelle asiakasymmärryksestä ja asiakkaan itse ilmoittamista tarpeista.

Opinnäytetyössäni selvitän minkälaisia toimivia käytäntöjä ja toimintamalleja päihteidenkäyttäjille ja asunnottomille suunnatuissa päiväkeskuksissa ja kohtaamispaikoissa on työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyöni teoreettisia lähtökohtia ovat matalan kynnyksen toiminta ja haittoja vähentävä työ. Aineisto kerätään teemahaastatteluiden avulla. Haastatteluiden teemat nousevat opinnäytetyön teoriaosuudesta. Osallisuus liittyy vahvasti matalaan kynnykseen ja haittoja vähentävään työhön ja on sen vuoksi valittu haastattelun osaksi. Aineisto analysoidaan aineistolähtöisesti sisällönanalyysiä käyttäen.

Tämä opinnäytetyötutkimus liittyy Vantaan Koisoniityn asumispalvelukeskuksen olohuonetoiminnan kehittämistyöhön ja tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämissä työssä. Koisoniityn olohuone tulee olemaan matalan kynnyksen kohtaamispaikka asunnottomille ja päihteitä käyttäville. Palvelun tarjoaminen matalalla kynnyksellä heikossa

asemassa oleville on inhimillistä. Ilman tarvitsemiaan palveluja ihmisen palvelutarpeet monimutkaistuvat ja ovat vaikeammin ratkaistavissa.

## **2 Koisoniityn palvelukeskus ja olohuonetoiminta**

Opinnäytetyön työelämäkumppani on Vantaan Koisoniityn palvelukeskukseen liittyvän olohuonetoiminnan kehittämisryhmä, joka on koottu moniammatillisista toimijoista. Kehittämisryhmään kuuluu Koisoniityn projektipäällikkö, mielenterveys- ja päihdepalvelujen erityisasiantuntija, sairaanhoitaja, kokemusasiantuntija sekä Vantaalla toimivien järjestöjen edustajia. Opinnäytetyön tekijä on osallistunut kahteen tapaamiseen.

Koisoniityn olohuonetoiminnan kehittäminen on osa Vantaa-Keravan sote: Asukkaan asialla –hanketyötä, mielenterveys- ja päihdepalvelujen kehittämiskärjessä. Asukkaan asialla-hankkeen yhtenä tavoitteena on lisätä matalan kynnyksen palveluita sekä järjestöyhteistyötä tuottamaan palveluja hyvinvointialueen asukkaille. Tähän tavoitteeseen olohuonetoiminta tulee vastaamaan. (Vantaan-Keravan sote asukkaan asialla Hanke-suunnitelma.)

Koisoniityn palvelukeskus tulee tarjoamaan asumispalveluita 42:lle asunnottomalle henkilölle, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumiseensa. Vantaan Viertolaan sijoittuvaan palvelukeskukseen kuuluu 16 ympärivuorokautisen tuetun palveluasumisen yksiötä ja 26 tuetun asumisen asuntoa. Kokonaisuuteen liittyy kiinteästi myös olohuone, joka on tarkoitettu palvelukeskuksen omille asukkaille, hyvinvointialueen muille asukkaille ja kumppanitoimijoille. Tiloista löytyy myös työllisyyttä tukevien palveluiden työpaja. Koisoniitty-hanketta on valmisteltu noin 10 vuotta. Sen taustalla on asunnottomuuden vähentämishankkeet AUNE ja Paavo2. Koisoniityn palvelukeskus valmistuu joulukuussa 2022 ja asukkaat muuttavat sisään tammikuusta 2023 alkaen. (Koisoniityn palvelukuvaus 2022.)

Koisoniityn palvelukeskus kuuluu Vantaan-Keravan hyvinvointialueen, aikuissosiaalityön palvelujen palvelualueeseen. Koisoniityn palvelut ovat tarkoitettu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen yli 18-vuotiaille henkilöille. Koisoniitty tarjoaa tuettua asumista ihmisille, joilla on vaativia mielenterveysongelmia ja/tai päihderiippuvuutta. Koisoniityssä tuotettavat palvelut ovat tuettu asuminen, tehostettu palveluasuminen sekä työ- ja päivätoiminta. Koisoniityssä annettavien palveluiden tavoitteina on asukkaiden omien voimavarojen, osallisuuden ja motivaation tukeminen. Asiakkaiden tarpeisiin vastataan monialaisilla palveluilla ja vertaistoiminnalla. (Koisoniityn palvelukuvaus 2022.)

Koisoniityn asumispalvelut toimivat Asunto ensin -periaatteella. Asunnon turvaaminen on ensisijaista ja mahdollistaa kuntoutumisprosessin käynnistymisen ja onnistumisen. Asiakkailta ei vaadita päihteettömyyttä, mutta heitä tuetaan kohti päihdehaittoja vähentävää elämäntapaa. Asumisen jatkuvuus ja pysyvyys vahvistavat asukkaan mahdollisuuksia tuntea asunto kodiksi. (Asunto ensin.)

Asunnottomaksi luokitellaan ihminen, jolla ei ole omaa vuokra- tai omistusasuntoa. Kaupalla määrittelyllä asunnottomaksi katsotaan ihmiset, jotka joutuvat yöpymään kadulla. Laajemmin tarkasteltuna asunnottomia ovat myös ihmiset, jotka asuvat väliaikaisesti tuttavien tai sukulaisten asunnossa tai ovat asunnottomuusuhan alla. (Asunto ensin.)

Asunnottomuuteen liittyy usein huono-osaisuus, joka merkitsee eriarvoisuutta ja köyhyyttä koska tulot koostuvat lähinnä perusturvaan kuuluvista tuista. Asunnottomuuteen liittyy sosiaalisten suhteiden heikentymistä, koulutuksen puutetta, pitkäaikaistyöttömyyttä ja ylivelkaantumista. Ymmärrettävästi nämä heikentävät ihmisten elintasoja, elämänlaatua ja elämäntapaa. Rankat tapahtumat elämässä aiheuttavat kasautuessaan myös riskin yhteiskunnasta syrjäytymiselle. (Saari 2015: Luku: Johdanto)

Usein pelkkä asunto ei ole ratkaisu asunnottoman ihmisen tilanteen paranemiseen. Tarvitaan muitakin erityistason palveluita vahvistamaan asunnottoman elämänhallintaa. Asunnottoman elämää kuormittaa usein moni muukin vaikeus kuten työttömyys, päihteiden käyttö ja haasteet mielenterveyden kanssa sekä kenties velkaantuminen. On kuitenkin vaikeaa sanoa, mikä niistä on syy ja mikä seuraus. Asunnottomien joukko on moninainen samoin kuin heidän kokemat ongelmansa. (Kainulainen & Saari & Häkkinen 2013: 52; Sunikka & Seppälä & Granfelt 2007: 12.)

Koisoniityn avoimessa olohuoneessa on mahdollista toteuttaa sosiaalista kuntoutusta, kuntouttavaa työtoimintaa, ryhmämuotoista toimintaa ja kokemusasiantuntijoiden palveluita. Kumppanitoimijoilla, kuten esimerkiksi järjestöillä, on mahdollista järjestää omaa toimintaansa olohuoneessa. (Koisoniityn palvelukuvaus 2022.) Koisoniityn olohuone toimii Koisoniityn asukkaiden yhteisenä tilana, jossa voi viettää aikaa, vaihtaa kuulumisia, saada apua mm. etuasioihin sekä osallistua erilaiseen toimintaan. Tila toimii osan ajasta avoimena kohtaamispaikkana myös Koisoniityn palvelukeskuksen ulkopuolisille kävijöille. Olohuoneen toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, eikä edellytä päihteettömyyttä ja siellä on mahdollista asioida halutessaan nimettömänä. Koisoniityn avoimen olohuoneen tarkempi sisältö ja toimintamuodot on vielä kehittämissä työstettävänä. (Koisoniityn palvelukeskus – Olohuonetoiminnan kuvaus.)



Kuva 1. Lokakuussa 2022 Koisoniityn olohuonetila oli rakennusvaiheessa ja toiminnan suunnittelu käynnistynyt.

Yleisesti avoimen olohuoneen yhteisö luodaan yhteisen tekemisen ja olemisen avulla. Yhteisöllisyyttä rakennetaan esimerkiksi yhteisökokouksilla sekä tilan ja toiminnan suunnitellulla yhteistyössä työntekijöiden ja asiakkaiden kesken. Toimintaan osallistumisessa ei ole vaatimuksia esimerkiksi päihteettömyydestä. Olohuonetoiminta on jokaiselle vapaaehtoista. Sen tarkoitus on turvata osallistujille välttämättömiä perustarpeita, kuten ruokaa, suojaa ja mahdollisuuden huolehtia hygieniasta. (Innokylä 2022.)

Olohuonetoiminnan kautta on mahdollista saada seuraa itselleen sekä apua ja tukea palvelujen saavuttamisessa. Työntekijöiltä vaaditaan ymmärrystä kävijäkunnan elämäntilanteista ja saatavilla olevista palveluista. Muiden palveluiden työntekijöiden on mahdollista jalkautua olohuoneen tiloihin tapaamaan asiakkaitaan. (Innokylä 2022.) Matalan kynnyksen palveluissa on oleellista, että tuki toteutetaan asiakkaan omien toimien, voimavarojen ja tavoitteiden mukaan.

Olohuonetoiminta rakentuu yhteisöllisyydelle ja yhteiselle tekemiselle, mutta kenenkään ei ole pakko osallistua. On mahdollista pysytellä sivummalla ja silti kokea kuuluvansa osaksi yhteisöä. Toiminnan ydin on toisten arvostava kohtaaminen yhdenvertaisina ihmisinä. (Innokylä 2022.)

### **3 Matala kynnyks**

Matalan kynnyksen palveluilla on tarkoitus saavuttaa asiakkaita, jotka ovat jääneet syystä tai toisesta palveluverkon ulkopuolelle. Jokaisella on kuitenkin laissa säädetty oikeus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Kynnyksen madaltuminen voi vaikuttaa



suotuisasti palveluun hakeutumiseen ja ongelmaan puuttumiseen varhaisessa vaiheessa. Asiakasryhmät, joille on tarjottu matalan kynnyksen palveluja ovat nuoret, ikääntyneet, lapsiperheet, päihde- ja mielenterveysasiakkaat, maahanmuuttajat ja pitkäaikaissairaat. Matalan kynnyksen palvelujen sisältö määrittyy pitkälti asiakaskunnan mukaan. (Leemann & Hämäläinen 2015: 1–2.) Matalan kynnyksen toimipaikoista kutsutaan usein kohtaamispaikoiksi tai yhteisiksi olohuoneiksi.

Matalan kynnyksen palvelujen saatavuus on lisääntynyt ja moninaistunut viime vuosina. Tällaiselle maksuttomalle palvelulle ominaista on, että apua ja tukea on mahdollista hakea ilman ajanvarausta ja anonyyminä. Matalan kynnyksen palveluita tarjotaan muun muassa eri käyttäjäryhmille tarkoitetuissa kohtaamispaikoissa tai päiväkeskuksissa ja näin se mahdollistaa myös keskinäisen vertaistuen. Matalan kynnyksen palveluiden avulla pyritään saamaan jokaiselle tarvitsemaansa palvelua ja ohjaamaan mahdollisesti takaisin varsinaisiin julkisiin palveluihin. Matalan kynnyksen palvelut turvaavat asiakasryhmien pysymistä palvelujärjestelmässä ja vahvistavat ihmisten sosiaalista osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015: 3.)

Julkisessa palvelujärjestelmässä haasteena ovat moniongelmaiset ja huono-osaiset ihmiset. Ihminen voi ajautua ongelmiensa ja avuntarpeensa kanssa noidankehään ja palveluihin hakeutuminen vaikeuksien kasautuessa tulee entistä haastavammaksi. Matalan kynnyksen palveluissa näitä esteitä pyritään madaltamaan ja tekemään palvelujen saamisesta helpompaa. Sosiaalinen osallisuus on vahvasti läsnä matalan kynnyksen palveluissa. Varsinaisten palvelujen ulkopuolelle jääminen vähentää yksilön sosiaalisia verkostoja. Yhteisöön kuulumisen tunne ja yhteiskuntaan kiinnittyminen, syntyy osallistumisen kautta ja on yksilön näkökulmasta sosiaalista osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015: 3.)

Matalan kynnyksen palveluilla saavutetaan asiakkaita, jotka ovat vaarassa jäädä palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Erityisesti huono-osaisten kansalaisten pääsy palveluihin ja juuri palveluiden matala kynnyks lisäävät sosiaalista osallisuutta sekä tarjoavat usein kohtaamismahdollisuuksia ja ihmissuhteita. (Leemann & Hämäläinen 2016: 591.)

Matalan kynnysten palvelujen määrä on kasvanut useissa maissa viime vuosikymmeninä. Matala kynnyks on hyvin käytetty ilmaisu varsinkin päihdehuollossa ja mielenterveyspalveluissa. Terminä matala kynnyks ei kuitenkaan ole yksiselitteinen ja tarkoittaa eri asiakasryhmien parissa hieman eri asioita. Termistä saattaa jäädä vaikutelma, että palvelua tarjotaan vain harvoille ja vailla esteitä. Palveluissa on tarkasteltava, millaisia

esteitä matalan kynnyksen palveluiden käyttämiseen on. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 257.)

### 3.1 Palveluiden kynnykset

Norjalaiset Jacobsen, Jensen ja Aarseth kehittivät vuonna 1982 kynnysteorian, teorian matalan kynnyksen palveluista. Teoria avaa tärkeitä näkökulmia matalan kynnyksen palveluista, jotka on otettava huomioon. Kynnysteoriassa esitetyt kolme kynnystä ovat ilmoittautumiskynnys, toimivaltakynnys ja tehokkuuden kynnykset. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 258.)

Ilmoittautumiskynnys on keskeinen. Lähes kaikki avun ja avun tarjoukset yhteiskunnassa perustuvat asiakkaiden aloitteeseen ja halukkuuteen ilmoittautua avun tarpeessa olevaksi henkilöksi. Ihmisellä, jolla ei ole resursseja, kuten aikaa tai puhelinta, tai hänellä ei ole ylimääräistä energiaa päivittäisen selviytymistäistelun lisäksi muiden asioiden hoitamiseen jää helposti ilman apua. Hyvinvointivaltio ei vastaa tarpeisiin, vaan vaatimuksiin, eikä tarpeita välttämättä kirjata kysynnäksi: joka ei pyydä, ei saa apua. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 258.)

Osaamiskynnys eli toimivaltakynnys koskee asiakkaiden kykyä esittää tarpeitaan tai pyyntöjään tavalla, jonka henkilökunta ymmärtää ja pystyy toteuttamaan. Järjestelmä suosii ihmisiä, joilla on realistiset odotukset siitä, mitä he voivat saavuttaa ja ihmisiä, jotka osaavat pyytää apua, jota ammattilaiset tarjoavat. Eduksi voidaan myös katsoa hyvät fyysiset taidot, kuten kyky nähdä, puhua, kuulla ja liikkua sekä kyky lukea ja kirjoittaa. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 258.)

Tehokkuuskynnyksestä puhutaan, kun asiakkaan avun pyyntö hylätään tai asiakas saa vähemmän apua kuin tarvitsisi. Kyseessä on työntekijäresurssien ja asiakastarpeiden välinen ristiriita tai työntekijöiden ristiriitaiset ajatukset työajan tehokkaasta käytöstä. Työntekijät saattavat priorisoida mieluummin monen asiakkaan pienet avunpyynnöt yhden asiakkaan aikaa vievän tilanteen edelle. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 258.)

Edland-Gryt ja Skatvedt (2012) ehdottavat tutkimuksessaan neljänneksi kynnukseksi luottamuksen kynnystä. Heidän tekemänsä tutkimus osoitti, että asiakkaille luottamuksen kynnysten ylittäminen näytti olevan olennaista, jotta he voivat myöhemmin ylittää muut kynnykset saadakseen tarvitsemaansa apua. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 257.)

Asiakkaiden kokemaa luottamusta matalan kynnyksen toimipaikoissa voi vahvistaa osoittamalla asiakkaille kunnioitusta. Huomioitavaa on myös se, että jokainen asiakas tulee huomioiduksi ja että tieto matalan kynnyksen toimipaikan toimintatavoista ja saatavista palveluista on jokaisen asiakkaan nähtävillä selkeästi ymmärrettävällä tavalla. Tiedon on oltava kaikkien tavoitettavissa, huolimatta siitä, hakeutuuko asiakas itse keskustelemaan henkilökunnan kanssa. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 260.) Osa asiakkaista tarvitsee aikaa ja varmuutta, ennen kuin uskaltavat pyytämään apua tilanteeseensa. Ja on hyväksyttävä myös se, että kaikki päihdepuolen asiakkaat eivät halua muutosta tilanteeseensa ja ovat silti oikeutettuja osallistumaan yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin.

Jacobsenin, Jensenin ja Aarsethin (1982) kynnysteorian kolme kynnystä avun saamiseen ovat ylitettävissä helpommin kuin Edland-Grytin ja Skatvedtin ehdottama neljäs, luottamuksen kynnys. Luottamuksen kynnys on katsottu olevan vaikein ylitettäväksi matalan kynnyksen paikoissa ja se estää asiakkaita saavuttamasta apua. Asiakkaat saattavat vierailta toistuvasti matalan kynnyksen paikoissa, mutta eivät koe riittävästi luottamusta henkilökuntaan keskustellakseen tilanteestaan, johon kokevat tarvitsevänsä tukea. Henkilökunnan jalkautuminen toimistoistaan asiakkaiden pariin, auttaa luottamuksen kehittämisessä. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 260.)

Matalan kynnyksen toiminnan peruspiirteitä, periaatteita ja ominaisuuksia ovat mahdollisuus asioida anonyymisti, maksuttomasti ja ilman lähetettä. Palveluissa tingitään päihdeettömyydestä, kansalaisvaatimuksesta tai tavoitteellisuudesta. Sijainti lähellä asiakkaita sekä mahdollisuus saada tukea ja apua byrokratiaan ovat piirteitä, jotka lisäävät hakeutumista matalan kynnyksen palveluihin. Asiakkaan tarpeisiin vastataan asiakaslähtöisesti. Toiminnalla tavoitellaan varhaista puuttumista ja asiakkaan toimijuuden säilymistä. (Leemann & Hämäläinen 2016: 591.)

## 3.2 Yhteistyö

Yhteistyö sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden sisällä ja organisaatorajat ylittäen on lähes aina asiakkaan edun mukaista. Palveluja uudistettaessa on tärkeää huomioida yhteistyö ja sen toimivuus. On tarpeen miettiä, että palvelut, joita asiakkaalle tarjotaan ovat tarpeellisia, oikea-aikaisia ja helposti saatavilla. Myös asiakkaan toivotaan ja edellytetään osallistuvan oman palvelutarpeensa suunnitteluun ja päätöksentekoon omien voimavarojensa ja kykynsä mukaan. (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019: Luku 1.)

Toimiva yhteistyö niin asiakkaan ja ammattilaisen kuin kahden ammattilaisen välillä perustuu hyvään vuorovaikutukseen. Lähtökohtana vuorovaikutukselle kuitenkin on kaikkien osapuolten kunnioittava kohtaaminen ja jokaisen näkökulmien arvostaminen. Hyvässä kohtauksessa rakennetaan tietoa yhdessä ja tasaveroisina toimijoina. Yhteistointa edellyttää, että osallistujat ovat valmiita kyseenalaistamaan omia käsityksiään ja osattava hyödyntää toisten asiantuntemusta oman ymmärryksensä laajentamiseksi. (Mönkkönen ym. 2019: Luku 3.)

Asiakkaiden hoidon ja palvelujen jatkuvuutta vaikeuttavat eri sektoreiden ja organisaatioiden yhteistyön puute. Se voi johtaa myös päällekkäiseen toimintaan, heikentää palvelun laatua ja lisätä niiden järjestämisen kustannuksia. Rakenteellinen integraatio vahvistaa sote-ammattilaisten yhteistyötä ja parantaa paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden hoitoa ja palvelua. (Hujala ym. 2019: 600.)

Järjestöt tuovat esille ihmisten erilaisia tarpeita yhteiskunnassamme sekä toimivat eri ihmisryhmien tulkkina ja äänitorvina. Järjestöjen skaala on laaja ja toimintaa on sekä valtakunnallisesti, alueellisesti että paikallisesti. Osa järjestöistä ajaa tietyn väestön etuja, kuten sairausryhmäkohtaiset järjestöt. Toiset järjestöt ovat muodostuneet jonkun tietyn asian tai tavoitteen ympärille, kuten esimerkiksi päihdetyötä tekevät järjestöt. Järjestöissä toimivien vapaaehtoisten tuki arkipäivän asioissa, mielekäs tekeminen ja uudet ihmissuhteet sekä ammatillinen erityisosaaminen ovat palveluita mitä järjestöt parhaimmillaan pystyvät tarjoamaan. (Kananoja 2017: 100–101.)

Vastuu sosiaalipalvelujen järjestämisestä on perinteisesti kuulunut kunnille. Sote-uudistusten astuttua voimaan palveluiden järjestämisen vastuu on hyvinvointialueilla. Yksityiset palveluntuottajat, kuten esimerkiksi järjestöt, ovat jo pitkään toimineet Suomessa julkista palvelujärjestelmää täydentävinä toimijoina, ja tämä on vahva tavoite myös sote-uudistusten jälkeenkin. Julkista toimintaa ensisijaisena palveluntuottajana on usein perusteltu sen tasapuolisena palveluna kaikille ihmisille, myös huono-osaisille. Lisäksi julkisen puolen vahvuuksia ovat valmiit investoinnit, laaja-alainen tieto, taito ja osaaminen sekä poliittinen tuki toiminnalle. Joustavuus, vahva motivaatio ja kevyet rakenteet ovat yksityisen toiminnan vahvuuksia. (Lähteinen & Kaikko 2017: 104.)

Yhteistyön kunnan ja järjestöjen kesken nähdään tuottavan hyvinvointia jäsenille, kohderyhmälle tai kuntalaisille. Yhteistyö mahdollistaa myös nopean reagoimisen uusiin tarpeisiin ja ryhmiin. Järjestöillä on usein kokemusasiantuntijuuteen ja ihmisten arjen ymmärtämiseen perustuvaa tietoa, jota tarvitaan vaikuttavampien palveluiden ja toimin-

tatapojen kehittämiseen. Kunnan ja järjestöjen palvelut eivät ole toisiaan korvaavia palveluita vaan pikemminkin osittain toisiaan täydentäviä. Yhteistyö järjestöjen kanssa tuo kunnalle taloudellista hyötyä, sillä järjestötoiminta voi myöhentää tai vähentää asiakkaan palvelutarvetta. (Karttunen & Kettunen & Piirainen 2013: 45–46.)

## 4 Haittoja vähentävä työ

### 4.1 Haittoja vähentävän työn tavoitteet

Haittoja vähentävässä työssä pyritään vähentämään päihteiden käytöstä aiheutuvien haittoja yksilölle ja yhteiskunnalle. Luonteenomaista haittojen vähentämiselle on helpon avun ja hoidon saanti sekä asiakkaan ehdoilla toteutuva auttaminen. Haittojen vähentävän työn tavoite on mm. terveyden ja hygienian ylläpitäminen sekä keskittyminen leimaamista vastustavaan asenteeseen. Matalan kynnyksen palvelut voidaan nähdä työkaluna haittojen vähentämiseen tähtäävien toimien helpottamiseksi. (Edland-Gryt & Skatvedt 2012: 257.)

Perälä (2015) on kuvannut tutkimuksessaan haittoja vähentävää työtä joustavana ja muuttavana päihteiden käyttäjien esille tuomien tarpeiden ja vaatimusten mukaan. Yhteiskunnallisen järjestyksen saavuttamista yksilöiden terveyden hallinnan kautta ei voida kuvata yksioikoisena prosessina, vaan siinä on otettava huomioon monia näkökulmia. Toisaalta terveyden ja hyvinvoinnin ympärillä tapahtuva hallinta voi myös toimia onnistuneesti ihmisen tukena ja apuna sekä tarjota mahdollisuuden nähdä itsensä ja elämänsä uudella tavalla. Perälän tutkimusaineisto osoitti, että terveystieteiden työntekijöiden ja asiakkaiden hierarkiaa vähentävillä rakenteellisilla ratkaisulla on suuri rooli siinä, että asiakkaat kokevat paikan omakseen. Terveyden hallinnan näkökulma ei velvoittanut asiakkaita huolehtimaan itsestään, vaan antoi siihen mahdollisuuden. Moni asiakas kuvasi ”tuntevansa itsensä jälleen ihmiseksi”. Asiakkaat ja työntekijät ovat jatkuvasti kontaktissa keskenään ja asiakkaille annettiin mahdollisuus vaikuttaa pisteen toimintaan. Merkittävää oli, että toiminta koettiin asiakkaita voimaannuttavana ja tukevana. (Perälä 2015: 239–240.)

Tanskalaisten tutkijoiden, Ditte Andersenin ja Margaretha Järvisen (2007) haastattelututkimus nosti esille paradokseja haittoja vähentävän työn parissa. Haittoja vähentävän työn kannattajat henkilökunnan joukossa vastustivat hoitomuotoja, joissa päihteettömyys on tavoitteena. Lähtökohta haittoja vähentävälle työlle tulisi olla asiakas ja hänen

yksilölliset tarpeensa. Vaikka päihteiden käyttäjien sosiaalinen integraatio on yksi haittoja vähentävän työn toimenpiteiden lähtökohta, on tämä tavoite vaikea saavuttaa marginaalisen asiakasjoukon keskuudessa. (Andersen & Järvinen 2007: 235-236.)

Työntekijöiden hyödyntäessä tilannereaktiivisia vuorovaikutuslähestymistapoja, he tekevät asiakaslähtöistä haittojen vähentämistyötä vuorovaikutuksen kautta. Näin ollen haittojen vähentäminen ei ole pelkästään päihteiden käytön konkreettisten riskien vähentämistä, vaan siihen liittyy myös sosiaalista vuorovaikutusta, joka osoittaa kunnioitusta. Työntekijöiden mahdollisuus määritellä omia toimintatapojaan, parantaa heidän mahdollisuuksiaan toimia ammattieettisesti. Tosin tämä voi tuoda liikaa vastuuta asiakkaiden haavoittuvista tilanteista, koska kaikkia ongelmia ei voi ratkaista yksin. Joustava yhteistyö eri palvelumuotojen välillä on välttämätöntä. (Ranta 2020a: 7.)

Nykyisen sosiaalipolitiikan aikakaudella asiakkaiden otaksutaan itse määrittelevän tavoitteensa omassa tilanteessaan, ehdottavan keinoja sen saavuttamiseen ja toimivan asettamien tavoitteidensa mukaisesti. On myös huomioitavaa realiteetit, että osa päihdepalveluja käyttävistä asiakkaista ei halua suurta muutosta tilanteeseensa tai eivät siihen pysty. Kuitenkin he ovat yhtä lailla oikeutettuja haittoja vähentävän työn eri palveluihin kuin he, jotka osoittavat pyrkivänsä päihteettömyyteen. (Andersen & Järvinen 2007: 244–245.)

## 4.2 Yhteiskunnallinen näkökulma

Yhteiskunnan tulee löytää keinoja tulla toimeen päihteiden kanssa. Koska haitallista päihteiden käyttöä ei pystytä kokonaan estämään, täytyy pohtia, miten voidaan vähentää päihteiden käytön aiheuttamia haittoja. Päihteiden käyttö ei aiheuta haittoja ja ongelmia pelkästään käyttäjälle itselleen, vaan myös ympärillä oleville ihmisille, kuten esimerkiksi perheelle. Haittojen vaikutuksia voidaan tarkastella myös yhteiskunnan näkökulmasta. Eräs tutkimus, jossa tarkasteltiin kulutettujen alkoholiannosten yhteyttä sairauspoissaoloihin, huomattiin selvä yhteys näiden välillä. Aineistot osoittavat, että alkoholinkulutus lisää sairauspoissaoloja selkeästi. Erityisen vahva yhteys näyttää olevan matalasti koulutettujen miesten parissa. Tämä saattaa johtua matalasti koulutettujen työskentelystä usein fyysisesti raskaissa töissä, mikä sopii huonosti yhteen alkoholinkäytön kanssa. Yhteiskunnan näkökulmasta katsottuna sairauspoissaolot aiheuttavat kustannuksia ja aiheuttavat vaikutuksia kansantalouteen. (Böckerman & Uutela 2013: 164, 166.)

Työkyvyttömyys on merkittävä syy ennenaikaisen työelämän jättämiselle. Alkoholisairaus työkyvyttömyyseläkkeen perusteena on monitahoinen ja harkinnanvarainen prosessi. Alkoholiongelma voi todennäköisesti jäädä muiden syiden pimentoon lääkärin kirjoittamissa lausunnoissa, eikä näin ollen näy tilastoissa. Työkyvyttömyyseläkkeiden myöntämisestä aiheutuu suuria kustannuksia yhteiskunnalle, kun iso työntekijäjoukko poistuu työelämästä. Alkoholien suurkulutuksen vähentäminen edistäisi työssä pysymistä ja pidentäisi työuria, jolloin kustannukset yhteiskunnalle samalla pienenisivät. (Gockel & Pösö & Nyman 2013: 168, 172.)

Julkiselle sektorille syntyy kustannuksia alkoholin aiheuttamista haitoista. Kustannuksia syntyy mm. sosiaalijärjestelmän, terveydenhuollon ja yleisen järjestyksen ja turvallisuuden aiheuttamista menoista. Sosiaaliturvajärjestelmälle alkoholin aiheuttamien haittojen kustannuksiin lasketaan lastensuojelun, päihdehuollon, toimeentulotuen, kotipalvelun, työkyvyttömyyseläkkeiden, sairauspäivärahojen ja perhe-eläkkeiden menoja. (Jääskeläinen & Österberg 2013: 177–178.)

### 4.3 Haittoja vähentävä osallisuus

Syrjäytyminen yhteiskunnasta ja oman elämänhallinnan menettämisen voidaan katsoa haitaksi yksilön elämänlaadulle. Osallisuuden eteen tehtävät teot voidaan näin ollen katsoa olevan haittoja vähentävää työtä. Osallisuus auttaa ihmistä kestävämpään paremmin elämän kolhuja, kuten työttömyyttä, addiktioita ja parisuhteen kariutumista. Jokaisen mahdollisuus terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin ovat tarpeen ollakseen osallinen yhteiskunnassa. (Leeman & Kuusio & Hämäläinen 2015; Saari 2015: Luku: Elämänlaatu.)

Osallisuuden ja yksilön voimaantumisen katsotaan liittyvän kiinteästi yhteen, sillä ne molemmat lähtevät ihmisestä itsestään. Toisen ihmisen voimaantumista on mahdollista tukea, ei voimaantua toisen puolesta. Voimaantumisen tavoitteena on elämän hallinnan lisääntyminen. Keskeistä on yksilön usko omiin kykyihin sekä itse asetetut tavoitteet. (Rissanen 2021: Luku 9.)

Itseohjautuvuusteorian mukaiset kolme ihmisen perustarvetta ovat omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys. Nämä perustarpeet voidaan liittää myös osallisuuteen ja voimaantumiseen, sillä niiden tyydyttyminen on yhteydessä sisäisen motivaation syntyneeseen ja hyvinvointiin. Tämä on keskeistä sosiaalityössä, asiakkaan tavoitteita on mahdollista saavuttaa vain, jos asiakas on motivoitunut työstämään asioita, jotka auttavat

muuttamaan hänen omaa tilannettaan ja ratkaisemaan ongelmia. Ulkoapäin tuleva aktiivisuus ei ole todellista aktiivisuutta ja osallisuutta. Sosiaalityön lähtökohtana tulee olla asiakkaan antama tieto ja näkemys tilanteestaan sekä ongelmien ratkaisusta. Pelkkä kuulluksi tuleminen ei ole riittävää. Työntekijän tehtävänä on mahdollistaa asiakkaan yritteliäisyyttä ja itseohjautuvuutta sekä kannustaa ja motivoida uusien näkemysten omaksumiseen sekä muutoksien tekemiseen vapaaehtoisesti. (Rissanen 2021: Luku 9.)

Hyvinvointivaltion tulisi ottaa tehtäväkseen rakentaa jäsenilleen osallisuuden kokemuksia yhdenvertaisuuden nimissä. Pitkään taloudellisesti, terveydellisesti, sosiaalisesti tai psyykkisesti huonosti voivat ihmiset eivät jaksa ajaa asiaansa ja saada ääntään kuuluviin. Ihmiset, jotka joutuvat kamppailemaan pitkään vaikeuksien parissa ovat vaarassa ajautua noidankehään kokiessaan jatkuvasti merkityksettömyyden, arvottomuuden, vastentahtoisen riippuvuuden ja autonomisuuden puutteen tunteita. Tällöin elämässä nähdään hyvin vähäisiä mahdollisuuksia tai niihin ei uskalleta tarttua. On muistettava, että osattomuus ei kuitenkaan kosketa vain hauraita tai heikossa asemassa olevia. Yhtä lailla hyvässä sosioekonomisessa asemassa oleva voi kokea merkityksettömyyttä ja ulkopuolisuutta. Osattomuuden kertautumisen seuraukset ovat kuitenkin heikko-osaisille kohtalokkaampia kuin hyväosaisille, joita suojaa esimerkiksi taloudellinen vakaus. (Isola & Nousiainen & Valtari 2020: 167–170.)

Osattomuutta kokeva ei välttämättä usko, että äänestäminen tai vaikuttaminen ylipäänsä kannattaa. Tällä tavoin jää erityisesti huono-osaisen ääni kuulematta päätöksen teon pohjalle. Ja ajan kuluessa osattomuuden tunne saattaa vahvistua ja kuilu valtaväestön ja huono-osaisen välillä syvenee. Juuri tämän vuoksi tarvitsemme yhteiskuntaamme lisää yhteisötyötä, yhteiskehittämistä ja palveluiden yhteistuotantoa, voimaannuttavaa työtettä, sosiaalipedagogiikkaa sekä vaikuttamisen alustojen kehittämistä lisäämään osallisuutta. (Isola & Nousiainen & Valtari 2020: 172.)

Työskenneltäessä heikommassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa on kiinnitettävä huomiota, ettei toimi asiakkaiden puolesta, olettaen etteivät he kykene tai jaksa itse osallistua. Kun ihmisen voimat käyvät vähiin, voi toinen rinnalla kulkeva ihminen antaa tukea välittämällä hänen viestiään. Tärkeänä asiana pidetään yhteisön jäsenyyden tunteen vahvistumista. (Isola & Nousiainen & Valtari 2020: 177.) Asiakkaiden osallisuus toteutuu lopulta käytännön asiakastilanteissa ja vaikuttaa merkittävästi varsinkin paljon palveluita käyttävien asiakkaiden hyvinvointiin. Palveluja käyttävät asiakkaat toivovat palveluilta avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä, jossa uskaltaa sanoa oman mielipiteensä ja saa mahdollisuuden päättää omista asioistaan. (Blomgren & Saikku 2019: 4.)



Minna Laitilan (2010) tutkimuksen mukaan asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä tarkoitti palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Asiakkaiden osallisuus toteutuu osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuutena palveluiden kehittämiseen ja osallisuutena palveluiden järjestämiseen. Huomion arvoista on, että osallisuuden tulee edistää ja lisätä asiakkaan hyvinvointia. Osallisuus voi toteutua eri tasoilla; vertaistukena, vuorovaikutuksena ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kesken, vuorovaikutuksena palvelun tuottajien ja johtajien kanssa ja laajimpana tasona osallistumisena yleisemmin palveluiden suunnitteluun. (Laitila 2010: 31, 138–139.)

## 5 Opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa halustani laajentaa osaamistani oman alan eli varhaiskasvatuksen ulkopuolelle. Yhteydenoton Vantaa-Kerava sote: Asukkaan asialla -hankkeeseen kautta opinnäytetyölle löytyi tarve mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiskärjestä. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli suunnitella ja kehittää matalan kynnyksen kohtaamispaikka Koisoniityn palvelukeskuksen yhteyteen ja opinnäytetyön avulla selvitetään toimivia käytäntöjä kehittämistyön tueksi.

### 5.1 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni tarkoitus on saada haastattelemalla ajankohtaista tietoa päihdeiden käyttäjien ja asunnottomien ihmisten elämään liittyvistä ilmiöistä, haasteista ja tarpeista, johon matalan kynnyksen kohtaamispaikan palveluilla voitaisiin vastata. Haastatteluiden kohderyhmänä on päihde- ja asunnottomuustyön ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita eri järjestöistä ja säätiöistä pääkaupunkiseudulla.

Tutkimuskysymykset, johon tällä tutkimuksella halutaan saada vastaus ovat:

1. Minkälaisia toimivia käytäntöjä päihdeitä käyttävien ja asunnottomien päiväkeskuksissa ja kohtaamispaikoissa on?
2. Minkälaisia haittoja vähentäviä työtapoja on käytössä päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen toiminnassa?

Haastattelemalla pyrin saamaan selville minkälaisia toimivia käytäntöjä, toimintamalleja ja piirteitä matalan kynnyksen palveluissa on. Tutkimuksessa selvitan minkälaisia pal-

veluita päihteitä käyttävät ja asunnottomat asiakkaat saavat päiväkeskuksista ja kohtaamispaikoista? Miten haittoja vähentävä työote ja matala kynnyks näkyy toiminnassa? Mitkä ovat hyviä huomioitavia asioita matalan kynnyksen palveluissa?

Laadullisen tutkimuksen tutkimusongelma ei välttämättä ole täsmällisesti selvillä tutkimusprosessin alussa, vaan täsmentyy ja selkiytyy vähitellen tutkimuksen edetessä. Tutkija on itse aineistonkeruun väline ja analysoija, joten on inhimillistä, että aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät vähitellen tutkimusprosessin edetessä tietoisuuden ja ymmärryksen lisääntyessä. (Kiviniemi 2015: 74–75.)

Myös tutkimuksen suunnitelma voi elää laadullisen tutkimusprojektin aikana ja tutkimuksen eri vaiheet kietoutuvat vähitellen yhteen. Aineiston keräämisessä keskitytään varsin pieneen määrään tapauksia, mutta syvällisesti. (Eskola & Suoranta 2008: 13–16.) Tutkijan tietoisuuden kasvua tutkittavasta ilmiöstä voi hyödyntää tutkimusprosessin edetessä itse tutkimustehtävän täsmentämisessä ja aineistonkeruun toteuttamisvaiheissa. Laadullisen tutkimuksen haasteena on usein tutkimustehtävien ja käytettävän aineiston rajaaminen. Tutkimusprosessin aikana tutkijalle kerääntyy paljon tietoa ja tutkimusaineistoa, mutta kaikkea ei tarvitse sisällyttää tutkimusraporttiin. Laadullinen tutkimus ei ole todellisuuden kuvaus, vaan jäsentyy ja välittyy tutkijan tulkinnan välityksellä. (Kiviniemi 2015: 76–77.) Laadullisen tutkimuksen erityisenä piirteenä on, että tavoitteena ei ole totuuden löytäminen asiasta (Vilkka 2015: 120).

## 5.2 Teema-haastattelut

Toteutin aineiston keruun työntekijöiden parissa teemahaastatteluina. Teemat nousivat opinnäytetyön teoriasta. Teemahaastattelussa kokemuksia voidaan kuvata aika vapaasti. Haastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa haastattelijan tarkoituksena on saada selville haastateltavilta tutkimukseen liittyviä asioita. Teemahaastattelun kuten muutkin tutkimushaastattelut voi toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna ja valitut teemat vaikuttavat siihen, minkälaista aineistoa haastattelulla saadaan. (Eskola & Lähti & Vastamäki 2018: Luku: Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas.) Haastatteluun valmistautumisessa muutin teoreettiset käsitteet haastatteluteemoiksi ja lisäsin teemarunkoon apukysymyksiä.

Haastatteluun aineiston hankintamenetelmänä ei voida antaa yksiselitteistä ohjetta haastateltavien määrästä. Määrä voi vaihdella johtuen tutkimuksen laajuudesta, aiheesta, analyysimenetelmästä tai oppilaitoksen suosituksesta. Yhtenä ajatuksena on saturaatio eli kylläntyminen, haastatellaan kunnes haastattelut alkavat toistaa itseään

eikä niistä ilmene mitään uutta tietoa. (Eskola & Lätti & Vastamäki 2018: Luku: Teema-haastattelu: lyhyt selviytymisopas.)

Haastatteluita varten otin yhteyttä Helsingin puolella toimiviin päihde- ja asunnottomuustyötä tekeviin järjestöihin ja säätiöihin sähköpostitse ja kysyin lupaa haastatella kyseisen työntekijöitä. Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista. Haastateltavat löytyivät helposti, mikä kertoo työntekijöiden aidosta motivaatiosta tehdä työtä ja halusta vaikuttaa asiakaskunnan asioihin esimerkiksi osallistumalla tämän opinnäytetyön haastatteluun. Sovin haastatteluiden ajankohdat hyvissä ajoin ja lähetin sähköpostitse etukäteen teemahaastattelurungon sekä informaatiokirjeen haastatteluiden tarkoituksesta. Haastateltavia oli seitsemän ja he toimivat neljässä eri säätiössä tai järjestössä, viidessä eri kohtaamispaikassa.

Haastattelut oli tarkoitus toteuttaa kaikki kasvotusten päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen tiloissa, mutta valitettavasti se ei onnistunut. Muutama haastattelu oli toteuttava etäyhteydellä koronaan sairastumiseni vuoksi ja osa haastateltavista toivoi itse etähaastattelua. Seitsemästä haastattelusta lopulta neljä tapahtui etäyhteydellä ja kolme kasvotusten. Haastateltavat toimivat asiakastyössä eri rooleissa, järjestön toiminnanjohtajina, kohtaamispaikan tai päiväkeskuksen tiimiesihenkilöinä ja näiden kokemusasi-  
antuntijoina. Haastatteluiden lisäksi kävin yhdessä päiväkeskuksessa tutustumassa toimintaan paikan päällä keskustellen vertaisohjaajien ja järjestön tiedottajan kanssa päiväkeskuksen toiminnasta ja siihen liittyvistä asioista.

Haastateltujen työntekijöiden edustamat kohtaamispaikat ja päiväkeskukset toimivat hieman eri toimintamallein. Osa on auki joka päivä, osa arkisin ja osa kaksi kertaa viikossa. Suurin osa toimii päiväaikaan, vain kahdella on iltatoimintaa. Yhdellä järjestöllä on talviaikaan yökahvila asunnottomille.

Haastatteluihin olin tehnyt alustavan teemahaastattelurungon, jonka lähetin haastateltaville jo etukäteen tutustumista varten. Haastattelutilanteissa keskustelu oli luontevaa ja eteni usein ilman haastattelurunkoa. Haastattelut olivat kestoltaan 45 minuutista 75 minuuttiin. Tutkimukseni teemahaastattelurunko (Liite 1) muodostui viidestä eri aihealueesta, jotka nousivat teoriasta ja tutkimuskysymyksistä. Teemat olivat 1) asiakkaiden toiveita palvelulta, 2) matalan kynnyksen toiminta, 3) haittoja vähentävä työ, 4) monialainen yhteistyö ja 5) kehittämistoiveet omassa työssä. Teemojen alla oli apukysymyksiä. Haastateltavat olivat perehtyneet lähettämäni teemahaastattelurunkoon ja keskustelut etenivät luontevasti.

Seitsemän haastattelua tuntui sopivalta määrältä, enkä kokenut tarvitsevani löytää lisää haastateltavia. Aineisto tuntui riittävältä ja koin, että haastatteluissa nousi esiin samoja asioita, mitä voi kutsua aineiston kylläntymiseksi. Se on osoitus tutkimuksen riittävästä aineistosta.

### 5.3 Aineiston analysointi

Haastatteluiden jälkeen purin haastattelut tallenteelta litteroimalla eli kirjoitin haastattelut sanasta sanaan word-ohjelmalla. Jos haastateltava käytti paljon samaa täytesanaa, kuten ”niinku”, jätin sen kirjoittamatta helpottaakseni litterointia ja myöhempää lukemista. Litterointi on aikaa vievää, mutta se toimii samalla jo haastatteluiden analyysina. Litteroitua aineistoa muodostui 77 sivua.

Tämän opinnäytetyön analyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Analyysin tarkoitus on luoda aineistolle informaatioarvo. Pyrkimys sisällönanalyysille on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen tieto pois, säilyttäen kaiken tärkeän informaation. Tutkimuskysymykset ovat ohjaamassa aineiston tiivistämisessä. Seuraavassa vaiheessa aineisto ryhmitellään uudeksi tutkimusta hyödyttäväksi kokonaisuudeksi. (Vilka 2015: 163–164.)

Analyysissä on teoriaohjaavuutta, jolloin analyysin aikana sekä tutkimuksen teoriaosuus että aineisto ohjaa analyysin etenemistä. Analyysivaiheessa pyritään löytämään aineistosta mielenkiintoisia ja kuvaavia kohtia, joita nostetaan sitaattien muodossa esille. Aineiston analyysi ja tulokset liitetään opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimiviin teorioihin. (Eskola 2018: Luku: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta.)

Aloitin analysoinnin lukemalla tulostettua aineistoa useampaan kertaan. Samalla tein erivärisillä kynillä merkintöjä, mihin teemoihin haastateltavien vastaukset liittyivät ja karsin aineistosta osat, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin. Seuraavassa vaiheessa jaoin kirjoitetut tekstit excel-taulukkoon teemojen mukaan. Päihdetyössä matala kynnyks, haittoja vähentävä työ ja osallisuus kietoutuvat yhteen. Myös aineistossa on kohtia, jotka sopisivat monen teeman alle. Niinpä aineiston jaottelu teemoittain oli paikoin haastavaa ja ratkaisuna laitoin asian sen teeman alle, mistä oltiin keskustellessa, vaikka keskustelussa esiin noussut asia olisi sopinut jonkun muunkin teeman alle.

Tiivistin teemojen alle liitettyä aineistoa ja jaoin aineiston uusiin kokonaisuuksiin, joissa puhuttiin samankaltaisista asioista. Tätä vaihetta kutsutaan ryhmittelyksi. Muodostin ryhmitelystä aineistosta alaluokkia, jotka yhdistin muodostamieni yläluokkien alle. Yläluokkien kautta päädyin aineiston analyysissä pääluokkiin, jotka ovat matala kynnyks, haittoja vähentävä työ ja työn rakenteet. Näiden pääluokkien yhdistävä luokka on vastaus opinnäytetyötutkimukseni tutkimuskysymykseen eli toimivia käytäntöjä päihteitä käyttävien ja asunnottomien päiväkeskuksissa ja kohtaamispaikoissa. Toinen tutkimuskysymys haittoja vähentävästä työtavasta on kiinteästi yhteydessä matalan kynnyksen toimiviin käytäntöihin. Lopulta sille muodostui oma yhdistävä luokkansa.

## 6 Tulokset

Esittelen tulokset vastaamaan tutkimuskysymyksiin eli päihteitä käyttävien ja asunnottomien päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen toimivia käytäntöjä sekä haittoja vähentävän työn työtapoja. Osa haastateltavista käytti asiakkaista sanaa kävijät. Tuloksissa käytän asiakkaista ja kävijöistä ilmausta kävijä, koska sitä nimitystä käytettiin haastateluissa useammin. Käytän myös sanaa kohtaamispaikka kuvaamaan sekä kohtaamispaikkoja että päiväkeskuksia. Sitaateissa esimerkiksi H1 tarkoittaa ensimmäistä haastateltavaa. Jokaisen alaluvun yhteydessä on esimerkki analyysitaulukosta. Kyseessä on vain osa kyseisen tuloksen analyysitaulukosta osoittamaan analyysipolkua. Kokonaisuudessaan taulukko isosta aineistosta tiivistetyssäkkin muodossa on suuri.

### 6.1 Matala kynnyksen palvelun edellytyksiä

Tämän opinnäytetyön aineiston mukaan, kohtaamispaikkojen matala kynnyks muodostuu selkeistä, yhteisistä säännöistä kohtaamispaikassa ja ammattilaisten sisäistämässä toiminnan perusajatuksessa. Vahva asiakasymmärrys ja panostaminen jokaiseen kohtaamiseen koettiin ehdottoman tärkeinä.

pelkistys	alaluokka	yläluokka	pääluokka
kävijän arvostava kohtaaminen	arvostava kohtaaminen	matalan kynnyksen palvelun edellytyksiä	matala kynnyks
työntekijät ja kävijät yhdessä luomassa toiminnan sääntöjä ja ilmapiiriä	asiakasosallisuus		
lupa olla sellainen kun on	hyväksyntä		
ensimmäisen kohtaamisen merkitys	kohtaaminen		
kokemusasiantuntija vahvistamassa luottamuksellisuutta	luottamuksellisuus		
jalkautuminen ja työntekijöiden näyttäytyminen tiedottamaan kohtaamispaikasta	jalkautuminen		
ihmisen arvostus	läsnäolo		

kokemusasiantuntijat näkemässä mitä ammattilaiset ei näe	kokemuspohjan hyödyntäminen		
yksilöllisten tarpeiden huomiointi ilman yleistystä asiakaskunnan tarpeista	yksilöllinen huomiointi		
tarpeiden tarkkailu ja hienovarainen mahdollisuuksien tarjoaminen	huomiointi		
jokainen käynti on otettava mahdollisuutena parantaa ihmisen tilannetta	mahdollisuuksien antaminen		
ymmärrys asiakaskunnan tarpeista,	asiakaslähtöisyys		
tilat mahdollistamaan olemisen	tarpeen mukainen tila		
selkeä informaatio kohtaamispaikan säännöistä	toiminnan selkeys		
työyhteisön yhteinen ymmärrys toiminnan tarkoituksesta ja tavoitteista	sisäistetty toiminta-ajatus		

Kuvio 1. Esimerkkitaulukko aineiston analysoinnista

Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että jokainen kävijä tulee huomioituksi saapuessaan kohtaamispaikkaan jokaisella käyntikerralla. Kävijöille halutaan välittää viestiä, että jokainen on tervetullut ja hyväksyty sellaisena kuin on, myös päihtyneenä. Hyvään kohtaamiseen tulee panostaa, että ihmiset saadaan paikalle myös ensimmäisen kerran jälkeen

Haastateltavat toivat esiin ”tuntosarvet”, joiden avulla he tarkkailevat kuinka paljon vai ollenkaan huomiota tai keskustelutukea kukin kävijä kaipaa. Olennaista matalan kynnyksen työssä on asiakkaan itsensä määrittelemä tarve palveluille. Mihinkään ei painosteta. Jotkut tarvitsevat pitkäänkin aikaa tarkkailemiselle ennen kuin uskaltavat avautua haasteistaan.

Päihteitä käyttävät ja asunnottomat kuvattiin kaipaavan kohtaamista ja keskustelua ihmisen ihmiselle, ilman moralisointia, tuomitsemista tai heidän tunteidensa kyseenalaistamista. Ammattilaisilla on oltava ymmärrys minkä kaltainen asiakaskunta on ja tehtävä toimia sen. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen työparimalli koettiin toimivaksi ja toisiaan täydentäväksi työtavaksi isoissa päiväkeskuksissa. Kokemusasiantuntijan katsottiin lisäävän kävijän tilanteen ymmärrystä työntekijöiden keskuudessa ja pääsevän myös oman kokemuksen kautta syvällisemmin kiinni kävijän ongelmien syihin.

Matalan kynnyksen toimintaan liittyy vahvasti asiakkaan osallisuus. Kaikki haastateltavat kertoivat toimivansa tavalla, jossa kävijöillä on aina mahdollisuus kertoa toiveistaan päiväkeskuksen toiminnasta ja antaa palautetta. Haastateltavat kertoivat, että kävijät ovat hyvin tyytyväisiä kaikkeen mitä heille annetaan, eikä toiveet ole koskaan olleet suuria.

”Mä en tee tätä tilaa ja päiväkeskusta sen takia et mulla on täällä kiva olla ja mulla ois täällä härpäkkeit ja pelit vaan mä kysyn aina heiltä, mitä te haluisitte tänne et täällä ois kiva olla.” H5

Kävijöiden toiveiden kuulemiselle on oltava oma paikkansa kohtaamispaikan toiminnassa. Useassa toimipaikassa on käytäntönä yhteisökokoukset, jonne kaikki kävijät ovat tervetulleita. Yhteisökokouksiin on myös osallistunut vierailijoita, kuten alueen päiväkodin edustaja ajankohtaisiin aiheisiin liittyen. Yhteisökokoukset on koettu hyväksi paikaksi ottaa puheeksi ajankohtaisia aiheita ja tiedotettavia asioita.

Matalan kynnyksen toiminnalle on olennaista, että toimitilat mahdollistavat osallisuuden ja oman näköisen olemisen. Tärkeänä pidettiin myös, että tilat ovat kutsuvat ja kotoiset missä halutaan viettää aikaa. Sisustuksella halutaan osoittaa arvostusta kävijöille. Päihdyneiden kohtaamispaikassa on tilojen suhteen otettava huomioon se seikka, että ääntä ja liikehdintää saattaa syntyä enemmän.

”Se pitää lähteä kuitenkin siitä ihmisten tarpeista ja siitä et tottakai siel pitää olemisen ja käyttäytymisen kannalta olla katto korkeemmalla ja seinät leveemmällä kun normaalikahvilassa että sitä pitää ymmärtää.” H7

Huono-osaisten huonot kokemukset eri palveluista vaikuttaa heidän luottamukseensa palveluita kohtaan, eikä niihin välttämättä hakeuduta. Luottamuksen syntyminen on yksilöllistä ja siihen vaikuttavat paljon ihmisen aiemmat kokemukset. Arvostava kohtaaminen on avaintekijä myös luottamuksen syntymiselle. Joillakin luottamuksen syntymiseen tarvitaan enemmän aikaa ja useita hyviä kohtauksia.

## 6.2 Kohtaamispaikkaan saapumiseen kannusteet ja esteet

Haastateltavat kertoivat asiakkaiden keskinäisen puskaradion tehokkaimmaksi keinoksi päiväkeskuksen toiminnasta tiedottamiseen ja tuttavien hyvät kokemukset toimivat rohkaisijana. Saman kohderyhmän kanssa töitä tekevät tiedottavat ja ohjaavat omia asiakkaitaan toistensa palveluihin. Kävijäkunnalla ei juurikaan ole käytössään älypuhelimia tai nettiyhteyttä. Haastateltavien mukaan sosiaalisen median kautta tietoa kohtaamispaikasta saa vain pieni osa kävijöistä.

pelkistys	alaluokka	yläluokka	pääluokka
sijainti mahdollistaa saapumisen paikalle, huomaamattoman sisään tulon mahdollisuus	saavutettava sijainti, huomaamaton sisäänkäynti	kohtaamispaikkaan saapumiseen kannustavat asiat	matala kynnyks
kotoiset ja kutsuvat tilat tervetullutta oloa viestivä vastaanotto	kodikas sisustus		
tiedotus sosiaalisessa mediassa, yhteistyökumppaneiden jalkautuminen	sosiaalinen media		

verkostojen ohjaamana	verkosto-ohjaus		
asiakkaiden tiedottaminen toisilleen, verkosto-ohjaus	puskaradio		
jalkautuminen tuo tunnetuksi ja mataloittaa kynnystä tulla	jalkautumisen merkitys		
avarassa päiväkeskustilassa ei ole suojaa katseilta	suojan puute	kynnys saapumiselle	
kolmiodraama estää päiväkeskukseen tulon	henkilösuhteiden tuoma kynnys		
väkivallan pelko estää tulon päiväkeskuksiin	uhkaava tilanne		
häpeä	häpeä		
viranomaispelko pakottaa olemaan jatkuvasti liikkeellä	pelko kiinnijäämisestä		

Kuvio 2. Toinen esimerkkitaulukko aineiston analysoinnista

Kohtaamispaikkojen kävijät tarvitsevat usein paljonkin vahvistusta, että uskaltavat paikalle ensimmäisen kerran. Henkilökunnan näkyminen some-kanavien kuvissa on osalle asiakaskuntaa toiminut jollekin vahvistuksena paikalle tulemiseen: sama ihminen on täällä paikalla kuin some-julkaisussa.

Toimipaikan avaamisen jälkeen työntekijöiden jalkautuminen kaduille ja kulmille koetaan olevan olennainen osa uuden paikan asiakaskunnan löytämiselle paikan päälle. Työntekijöiden kasvojen näkeminen ja äänen kuuleminen tuo ihmisille uskallusta saapua päiväkeskukseen.

Se mitkä tekijät estävät kävijöiden saapumisen ei aina tule työntekijöiden tietoon, jos ihminen ei koskaan löydä tai saavu paikalle.

”Kerrankin tuli yks asiakas kohtaamispaikkaan et mä oon melkein vuoden ettinyt tänne ja nyt mä vihdoin viimein löysin. Ja sitten kun ei oo välttämättä sitä puhelinta millä voi soittaa.” H6

Yksi haastateltavista oli havainnut, että kohtaamispaikan kahvilamainen ympäristö oli joillekin liian ”akvaariomainen”, eikä antanut suojaa katseilta. Kohtaamispaikkaan estävinä tekijöinä mainittiin lisäksi kiinnijäämisen pelko (poliiseille), väkivallan uhka toisen kävijän taholta, kolmiodraama ja häpeä omasta tilanteesta. Jotkut eivät uskalla tulla yksin ja saapuvat vasta kun löytävät kaverin kenen kanssa tulla.

### 6.3 Kynnys palvelun saamiselle

Haastatteluissa tunnistettiin se, että matala kynnys on helpompi suunnitella ja käynnistää toiminta kuin pitää kynnys matalana. Työ päihteiden käyttäjien parissa on raskasta ja on inhimillistä, että ammattilaiset huomaamattaan nostavat joidenkin kynnyksiä saada



huomiota suosimalla vähemmän päihtyneitä tai ohjattua toimintaa supistetaan sillä oletuksella, että eihän päihtyneet saa siitä mitään irti.

pelkistys	alaluokka	yläluokka	pääloukka
leimaantuminen, häpeä, yksinäisyys, riittämättömyyden tunne nostaa kynnyistä ottaa vastaan palvelua	heikko itsetunto	kynnys palvelun saamiselle	matala kynnys
työntekijöiden inhimilliset ajatukset kuka hyötyy palveluista, toiminnan karsiminen	työntekijöiden nostama kynnys		
turhautuminen ja negatiiviset kokemukset yleisistä palveluista hankaloittaa asiakkaan tilanteen parantumista	huonot kokemukset		
aukioloajat tuo katkonaisuutta/kuiluja asiakkaan asioiden hoitamiseen	palvelun kuilu		
odotusaika nostaa kynnyistä hakeutua palveluun	odotusajan kynnys		
mielenterveyspalveluiden saavuttamattomuus päihdeasiakkailla	aukko palveluissa		
naiset jää vähemmälle huomiolle vaikka syytä olisi isommalle kohtaamiselle	naiserityisyys		
vanhanaikainen puhelin tai ei ollenkaan laitteita	digilaitteiden puute		

Kuvio 3. Kolmas esimerkkitaulukko aineiston analysoinnista

Haastateltavat kertoivat kävijöistä, joilla voi mennä kuukausia ennen kuin rohkaistuvat ilmaisemaan avun tarpeensa. Lisäksi kynnykseksi avun saamiselle mainittiin kävijän negatiiviset kokemukset joistakin aikaisemmista palveluista.

Kävijöillä on vanhanaikaisia puhelimia tai ei laitteita ollenkaan, joilla voisi hakeutua itsenäisesti kohtaamispaikkojen ulkopuolisiin palveluihin. Kohtaamispaikkojen kävijöillä on useasti vaikeuksia saada haettua etuuksiaan esimerkiksi kelalta ja varattua mm. lääkäriäkoja. Hävinneet verkkopankkitunnukset on havaittu olevan usein esteenä tunnistautumiselle etuuksia haettaessa.

Palveluun ohjautumisen esteinä pähteitä käyttävien ja asunnottomien keskuudessa on odotusajat, niin puhelimesta kuin aikataulullisesti. Tämä asiakaskunta tarvitsisi joustavuutta avunsaamiseen juuri silloin, kun heiltä löytyy motivaatio tilanteen hoitamiseksi.

”Et vaikka me kuinka saadaan aika sovittua ni se ei tarkoita sitä et hän välttämättä menee sinne koskaan et kun se rupee kestää ja kestää ni sieltä tulee takaraivosta se hallitsematon ajatus mikä siel on et kukaan ei välitä musta, kukaan ei auta mua.” H5

Työntekijät ilmaisivat tarpeen yhtenäistää päihdeasiakkaiden palveluverkkoa. Työntekijät kokivat, että pähteidenkäyttäjät suljetaan pois mielenterveyspalveluista vedoten

päihdeongelmaan. Kävijät ovat yleisesti haluttomia hoitamaan asioitaan terveyskeskuksissa, koska ovat saaneet aiemmin huonoa kohtelua.

## 6.4 Kohtaamispaikkojen palvelut asiakkaille

Oleellinen palvelu ihmiselle, jolla ei ole kotia tai on ajautunut huonoon taloudelliseen asemaan päihteiden käytön vuoksi, on perustarpeiden tyydyttäminen eli ruoka, lepo, vaatteet ja seura. Asiakkaiden tarpeet näyttävät erilaisina haastateltavien toimipaikoissa, joka vaikuttaa siihen millaista palvelua kohtaamispaikoissa tarjotaan.

pelkistys	alaluokka	yläluokka	päälouokka
digi-osallisuuden vahvistaminen ihmisille joilla ei ole laitteita	digi-osallisuuden vahvistaminen	kohtaamispaikan palvelut asiakkaalle	haavoittuvassa asemassa olevan auttaminen
verkostojen kohtaamispaikka	verkostotyö		
toimintaa, jossa voi hyödyntää taitojaan ja oppia uutta	itsensä toteuttaminen		
ihmisten saattaminen palvelujärjestelmän piiriin	palveluihin integrointi		
korona-ajan taakka	syrjäytymisen ehkäisy		
toiveiden kuuntelu kaikkeen toiminnan osa-alueisiin	huomioiduksi tuleminen		
seuran tarve	kuulumisen tarve		

Kuvio 4. Neljäs esimerkkitaulukko aineiston analysoinnista

Haastatelluista kohtaamispaikoista kolmessa on mahdollista levätä joko erillisessä lepohuoneessa tai sohvilla ja näissä paikoissa on lisäksi pyykinpesumahdollisuus sekä mahdollisuus saada lahjoitusvaatetta. Kahdessa voi käydä suihkussa peseytymässä. Kahden kohtaamispaikan toiminta on luonteeltaan osallistavampaa ohjatun ryhmätöinnin ja työtoiminnan myötä. Kahdessa toimipaikassa on mahdollista vaihtaa suomensisäisten päihteiden käyttövälineet puhtaisiin. Kaikissa paikoissa oli mahdollista käyttää puhelinta ja tietokonetta asiointiin ja siihen annettiin tarvittaessa tukea.

Päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen asiakkaiden jatkuva toive on aukioloaikojen laajentaminen. Varsinkin viikonlopuille olisi tarvetta paikalle, jossa päihtyneet ja asunottomat pystyisivät viettämään aikaansa lämpimässä ja turvallisessa paikassa.

Päiväkeskuksissa ja kohtaamispaikoissa on saatavilla palveluohjausta, jolloin asiakkaan kanssa yhdessä tarkastellaan tilannetta ja mietitään mitä tarpeita ja tavoitteita asiakkaalla on ja etsitään sopivia palveluita tai palvelukokonaisuuksia niiden saavuttamiseen. Kynnystä saada palvelua mataloittaa edelleen se, että monet palveluista jalkautuvat aika ajoin päiväkeskusten tiloihin yhteistyön merkeissä, jotkut säännöllisesti, toi-

set tarvittaessa tai sovitusti. Päiväkeskuksien yhteistyötahoina on kunnan palvelujärjestelmän toimijoita mm. asumisen tuesta ja terveysneuvonnasta sekä järjestöiden jalkautuvan työn toimijoita.

Ajantasaisen ja realistisen tiedon jakaminen katsottiin olevan tärkeä osa päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen palveluohjausta. Tiedon katsotaan vähentävän epävarmuutta asioiden hoitamiseen.

”Asumisyksikköpaikka minne vaikka mennään ja sit et se onkin päihtetön paikka kävijä onkin päihteellinen ni sehän on taas yks pettymys sitten jälleen kerran kun sehän on samantien sit häätö.” H3

Kohtaamispaikat tarjoavat asiakkaille seuraa ja mielekästä tekemistä. Haastatellut kertovat asiakkaiden tarvitsevan arvostavaa kohtaamista. Samalla saa hetken hengähdysomasta kenties kaoottisesta elämäntilanteesta. Kohtaamispaikka on myös suoja katseilta ja kylmästä.

## 6.5 Yksilön haittoja vähentävä työ

Päiväkeskuksissa ja kohtaamispaikoissa nähdään kaikenlainen ihmisen hyvinvoinnin paraneminen haittoja vähentävänä työnä. Kenkien löytyminen kengättömälle tai kärsivasvan tarjoaminen kuivaihoiselle katsotaan haittoja vähentäväksi. Suurin haitta, johon haastateltujen matalan kynnyksen toiminnalla halutaan pyrkiä, on asiakkaan vakuuttaminen siitä, että hän on arvokas ja tärkeä ihminen, josta on syytä pitää huolta.

pelkistys	alaluokka	yläluokka	pääluokka
arvostuksen osoittaminen myös kodin-omaisella sisustuksella	arvostus	yksilön haittoja vähentävä työ	haittoja vähentävä työ
haittojen vähentäminen johtaa oman elämän parempaan hallintaan	elämäntilanteen hallinta		
porttikiellot ja sanktiot minimissä, ihminen jää palveluiden ulkopuolelle	hyväksyntä		
arvostava kohtaaminen päihtymyksiä huolimatta	ihmisyys		
turvallisempi käyttötapa-koulutus asiakkaille	tiedon jakaminen		
huumorin käyttö yhteishengen luojana	positiivinen ilmapiiri		
puhtaiden käyttövälineiden jakaminen	hygienia		
perustarpeista huolehtiminen, (ruoka, lepo, hygienia)	perustarpeista huolehtiminen		
turvallisuuden tunteen välittäminen	henkinen turvallisuus		
yhteiskuntaan integroiminen tiedottamalla julkisista palveluista ja opastamalla niiden saavuttamista	yhteiskuntataitojen opastus		
eri tasoisia osallistavia tehtäviä tilanteen mukaan	osallisuus taitojen mukaan		

Kuvio 5. Viides esimerkkitaulukko aineiston analysoinnista

Ruoka ja hyvä ravinto on hyvin ilmeinen haittoja vähentävä tekijä päihteitä käyttävien ja asunnottomien parissa. Kunnollisessa wc:ssä käyminen rauhassa sekä peseytymismahdollisuus katsotaan myös olevan haittoja vähentävää. Turvallisen paikan luominen, jossa on mahdollista nukkua turvallisesti, on tärkeää ihmisen hyvinvoinnille.

Kahdessa kohtaamispaikassa on mahdollista saada puhtaita käyttövälineitä ja opastusta turvallisemmalle käytölle. Yksi haastateltavista mainitsi mahdollisuuden tartuntatautitestaukseen kohtaamispaikkaan jalkautuvan yhteistyökumppanin kautta.

Ihmisellä on tarve tulla huomatuksi ja kuulua joukkoon. Tämä tarve näkyy myös kohtaamispaikojen ja päiväkeskusten toiminnassa. Kävijät haluavat kertoa huolistaan ja mieltä painavista asioistaan jollekin luotettavalle henkilölle. Asioita ei välttämättä saada heti ratkaistua, mutta jo se että joku on pysähtynyt ja kuunnellut auttaa helpottamaan oloa.

”Ja sit se ajatus (asiakkaalla), et hei et ihanko oikeesti noi kuuntelee mua, et nehän saattaa jopa välittää musta.” H1

Pitkään jatkunut päihteidenkäyttö ja asunnottomuus vie usealta kyvyn arjessa tarvittaviin taitoihin. Kohtaamispaikoissa saatava sosiaalinen tuki vahvistaa pienin askelin asiakkaiden toimintakykyä esimerkiksi yksinkertaisen oman kahvikupin palauttamisen myötä. Haittojen vähentämisen katsottiin näin olevan myös kuntoutumista. Itselleen merkityksellisenä koettujen asioiden tekeminen vahvistaa hyvinvointia vahvistamalla kyvykkyyden tunnetta.

”Ihmisillä on mahdollisuus tehdä käsillä taidetta askarrella piirtää, mitä tahansa ihmiset haluaa tehdä niin me hommataan tarvikkeita.” H6

Mielekäs toiminta lisää osallisuutta kohtaamispaikoissa. Kipinä ry haluaa osoittaa toiminnallaan, että päihtyneetkin pystyvät osallistumaan ohjattuun ryhmätoimintaan. Se vaatii ennakkosuunnittelua ja varautumista. Diy-ryhmässä valmistetaan erilaisia käden taitoja vaativia töitä hyvässä hengessä. Työn saaminen valmiiksi on tuonut asiakkaille mahdollisuuden olla ylpeä itsestään.



Kuva 2. Kipinä ry:n Mestan ohjatussa ryhmässä tehdään mm. kädentöitä. Ryhmässä tehdyistä on koostettu opas, joka on nähtävissä Kipinä ry:n nettisivuilla.

Ohjatun ryhmätoiminnan katsottiin olevan yksi tekijä ihmisen kiinnittymiselle päiväkeskuksen toimintaan, mutta kaikki kävijät eivät säännölliseen toimintaan pysty tai halua osallistua. Päiväkeskuksissa on mielekästä tekemistä ilman ohjattua toimintaakin. Silloin asiakkaat voivat mm. pelata korttia keskenään tai ohjaajien kanssa. Kävijöiden toiveisiin tekemisestä tartutaan hetkessä ja järjestetään yhdessä sille mahdollisuus, kuten vaikka esimerkiksi jalkapallon pelaus tai tietovisailu.

Vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden roolin katsottiin luovan toivoa asiakaskunnan keskuudessa. Toimivan esimerkkinä, että päihteidenkäyttö tai asunnottomuus ei leimaa koko elämää vaan on mahdollista saada oma elämä hallintaan.

Vaikka kävijän tarve avulle olisikin hyvin ilmeinen, täytyy ammattilaisten kunnioittaa kävijän päätöstä olla ottamatta apua vastaan hänen niin päättäessään. Haastateltavat kertoivat, että päihteitä käyttävillä ja asunnottomilla kävijöillä on suurella osalla huono itsetunto, joka saattaa olla avusta kieltäytymisen takana.

”Vaikka ihminen haluais apua omasta elämästä ja muista nii se on eri asia et ottaaks se vastaan eli kiinnittyys niihin palveluihin vai haluaks oikeesti apua.” H5

Stigma nähtiin selkeänä haittana ihmisen elämässä. Haittoja vähentävä työote poistaa ihmisen itselleen luomaa stigmaa kohtaamalla jokaisen kävijän arvostavasti ja kunnioittaen. Erään kohtaamispaikan tapa huomata hyvä kävijässä ja kehujen antaminen oli huomattu tuovan hyvää mieltä siinä määrin, että sen voi katsoa olevan voimaannuttava elementti.

## 6.6 Ympäristön haittoja vähentävä työ

Haastateltavat katsoivat yhdeksi tehtäväkseen ja tavoitteekseen parantaa päihteiden käyttäjien ja asunnottomien osallisuutta omassa ympäristössään ja yhteiskunnassa. Tämän tähtääviä toimia on toimiminen asiakaskunnan puolestapuhujina ja tietoisuuden asiakaskunnan elämästä lisääminen valtaväestölle.

”Niinkun ihmisillä on semmonen käsitys et joku palvelu vetää sinne ympäri kaupunkia seutukuntaa kaikki mahdolliset ihmiset joilla on tän tyyppisiä ongelmia siinä ni sinne meidän nurkille.” H7

Asunnottomien ja päihteitä käyttävien parissa työtä tekevien järjestöjen tavoitteena on yhteiskunnallinen vaikuttaminen asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi. Lähiympäristön tiedottaminen kohtaamispaikan toiminnasta avoimesta tukee päihteidenkäyttäjien ja asunnottomien näkemistä yhteiskunnassamme tavallisina ihmisinä omine tarpeineen.

pelkistys	alaluokka	yläluokka	pääloukka
joustava reagointi havaittuihin ilmiöihin	tarpeisiin reagointi	ympäristön haittoja vähentävä työ	haittoja vähentävä työ
käyttövälineiden siivous yhdessä ja muistuttelu asiakkaille	ympäristötyö		
asumisjärjestelyissä inhimillisyyden huomiointi	inhimillisyyys		
ympäristöstä huolehtiminen ja näyttäytyminen alueella vastuullisina	näkyvyys		
avoin tiedotus päiväkeskuksen toiminnasta ja tarkoituksesta, toimivat yhteydenottokanavat	yhteistyö ympäristön kanssa		
näyttäytyminen vastuullisina kansalaisina siivoamassa ympäristössä	näyttäytyminen vastuullisina		

Kuvio 6. Kuudes esimerkkitaulukko aineiston analysoinnista

Haastateltavat tunnistivat ympäristön asukkaiden pelon tätä asiakaskuntaa kohtaan pohjautuvan usein tietämättömyyteen. Avoin yhteys kaikenlaiselle palautteelle on tärkeä yhteistyön rakentamisen muoto, joka samalla tukee kävijöiden integroitumista lähiympäristöön. Kohtaamispaikan näkyvyys sosiaalisessa mediassa ei tavoita kaikkia kävijöitä, mutta antaa valtaväestölle mahdollisuuden saada tietoa toiminnasta.

”Jos joku uus paikka avataan nii joku lehtijuttu sit tehdään mut siin on just se et ku tehdään lehtijuttu ni saa valmistautua siihen, että sit ympäristön asukkaille olis hyvä pitää tilaisuus ja käydä sitä keskustelua. Tärkeintä olis [...] sen ehkä ympäristötyön keskeinen asia, et voidaan järjestää tilaisuuksia ja kerrotaan mikä se tarkoitus on ja mistä ihmiset tulee. Mut keskeistä on se että ongelmatilanteissa olis suora yhteys sinne paikkaan et sinne ois puhelinnumerot mihin sä voit soittaa ku tulee ongelmia saman tien. Se on se mitä me aina meidän ympäristöltä toivotaan.” H7

Haittoja vähentävään työhön kuuluu haittojen vähentäminen myös ympäristöstä. Tähän vastatakseen päiväkeskukset tekevät kävijöidensä kanssa säännöllisiä ympäristökieroksia keräten käyttövälineitä lähiympäristöstä. Samoin kävijöitä muistutellaan säännöllisesti välineiden asianmukaisesta hävittämisestä ja jaetaan keräysastioita.

Kohtaamispaikkojen toiminta edistää asiakasryhmän palvelun saavuttamista myös muihin palveluihin. Tätä kynnystä madalletaan lähtemällä asiakkaan tueksi eri palvelupisteisiin ja auttamalla mm. sähköisten palveluiden käytössä. Yksi haastateltavista mainitsi yhteiskuntaan osallisuuden tukemisen mm. yhteisillä retkillä kuuntelemaan esimerkiksi eri vaalien ehdokkaita sekä äänestämään. Työntekijät kuuntelevat herkillä korvalla kävijöiden esittämiä toiveita sekä ajatuksia ja niihin vastaaminen motivoi työntekijöitä itseäänkin.

## 6.7 Henkilökunnan jaksaminen työssä

Haastatteluissa korostettiin, että päihteitä käyttävien ja asunnottomien parissa työskentelevien on ymmärrettävä, millainen asiakaskunta on ja mitkä ovat heidän tarpeensa. Työyhteisössä on oltava sisäistettynä työn tavoitteet ja toimintaideologia, josta saa tukea omaan työhön. Selkeä rakenne toiminnassa tukee henkilöstön jaksamista ja vahvistaa asiakkaille tasa-arvoisen kohtelun.

pelkistys	alaluokka	yläluokka	pääloukka
työhyvinvoinnin huomiointi	työhyvinvointi	henkilökunnan jaksaminen työssä	työn rakenteet
paikka jakaa tunteita	tunteiden jakaminen		
itsenäinen vastuu luo motivaatiota ja sitoutumista työtä kohtaan	itseohjautuvuus		
työn rajaaminen tukee jaksamista	työn rajaaminen		
toiminnan kehittäminen kokemusasiantuntijoiden kanssa	yhteiskehittäminen		
toimiva verkosto tuomassa vertaistukea	verkoston tuki		
työyhteisön yhteiset säännöt	yhteiset säännöt		

Kuvio 7. Seitsemäs esimerkkitaulukko aineiston analysoinnista

Työnteon rakenteet koettiin todella tärkeiksi. Jo toiminnan alusta alkaen on oltava suunniteltu paikat, jossa henkilökunnan on mahdollista puhua työn nostamista tunteista ja ajatuksista säännöllisesti, kuten työnohjauksessa ja tiimikokouksissa. Tämän lisäksi haastateltavat katsoivat tärkeäksi, että arjessa vastaantulevien tilanteiden nostamat tunteet voidaan avata työyhteisössä jopa päivittäin. Työnteon tulee tuntua turvalliselta.

”Kyllähän tämmösessä ihan keskeiseks nousee työhyvinvoinnin ylläpitäminen, koska sillä on vaikutusta hyvin nopeasti siihen asiakastyöhön et ei

ala kyynistymään tai et jaksaa sitä. Meil on kuitenkin hyvin paljo päihtyneitä ihmisiä siinä arjessa ympärillä niin et meillä on rakenteet [...] henkilökunnalla riittävästi niitä paikkoja et on työnohjaus ja on tiimikokoukset, meil on joka päivä mahdollisuus purkaa, jos on ollu vaikka vaara tai uhkatilanteita ja muutenkin. Vaikkei sattuis mitään sen kummallisempaa ikään kuin sitä perustyötä, niin siinä voi silti tulla niin paljon sitä asiaa ja tilanteita, on niin paljon semmosia just tilanteita mihin ei pysty kirjottamaan ennalta jotain sääntöä, koska siellä on niin moninaisia sattumuksia ja asioita ja selvittelyn kohteena olevia elämäntilanteita. Et tavallaan niitten purkaminen voi olla tosi tärkeä, et siihen on ainakin se tila olemassa.” H2

Työntekijöiden on osattava itse rajata, kuinka paljon antaa itsestään ja kuinka paljon pystyy huolehtimaan. Asiakkaita on ajoittain paljon ja kaikkien kanssa ei ehdi keskustelemaan niin paljon kuin haluaisi. On osattava olla itselleen armollinen ja huolehtia omasta jaksamisesta.

”Rajaamisen taito on se et me jaksetaan.” H3

Päiväkeskuksiin ja kohtaamispaikkojen toivotaan vahvistavan yhteisöllisyyttä ja monien kohtaamispaikkaan toivotaan opiskelijoita ja työkokeilijoita. Erilaisista taustoista tulevien yhteinen työskentely kehittää jokaisen osaamista.

Työntekijöiden motivaatio ja sitoutuminen työtä kohtaan nousee useammalla haastateltavalla itsenäisestä vastuusta. Työlle ja toiminnalle osoitettu luottamus esihenkilöltä, taustaorganisaatiolta ja asiakkailta vahvistaa työntekijän arvostusta omaa työtä kohtaan.

## 7 Johtopäätökset

Opinnäytetyötutkimukseni tutkimuskysymys oli minkälaisia toimivia käytäntöjä päihteitä käyttävien ja asunnottomien päiväkeskuksissa ja kohtaamispaikoissa on. Tuloksista on luettavissa, kuinka laajaa palvelua asiakkaiden on mahdollista saada saman katon alta. Asunnottomien ja päihteitä käyttävien tilanteen parantamisen eteen töitä tekevät järjestöt ja säätiöt olisivat halukkaita laajentamaan palvelutarjontaa, mutta rahoitus ei anna siihen mahdollisuutta.

Varsinkin asunnottomat tarvitsivat paikan, josta voi hakea suojaa kaikkina vuorokauden aikoina jokaisena päivänä viikossa. Tällä hetkellä laajimpienkin toiminta-aikojen puitteissa toimivat päiväkeskukset joutuvat sulkemaan ovensa vähintäänkin tunneiksi, jolloin asiakkaat on lähetettävä ulos liikkeelle tai hakemaan suojaa kauppakeskuksista tai rautatieasemilta. Vaikka päihteitä käyttävällä olisikin asunto, on katko aukioloajoissa



hänenkin kannaltaan valitettavaa. Voi olla, että juuri sen käynnin aikana on syntynyt halu ja motivaatio ottaa vastaan palveluita ja parantaa näin omaa elämäntilannettaan. Tilanteen ja mahdollisuuksien selvittely jää ikävästi kesken päiväkeskuksen sulkeuduttua. Se onko asiakkaalla halua ja motivaatiota asioiden hoitamiseen seuraavalla kerralla, ei ole varmaa.

Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden joustava huomiointi on haittoja vähentävää työtä, joka samalla tukee asiakkaan toimijuuden vahvistamista. Suhteeseen perustuva auttaminen vaatii työntekijöiltä hyviä vuorovaikutustaitoja. (Ranta 2020b: 86–87.) Jokaisessa haastattelussa mainittiin useampaan otteeseen kohtaaminen, ihminen ihmiselle toimiminen sekä kunnioittava ja arvostava vuorovaikutus. Työntekijät toimivat asiakkaille yhteisönä, josta saa tukea ja kannustusta, jota moni ihmisistä saa omalta perheeltään. Haastatteluista vaistosi työntekijöiden lämpimän asenteen ja suhtautumisen kohtaamispaikkojen asiakkaita kohtaan. Yksinäisyys on läsnä monen päiväkeskuksen kävijän elämässä usein sen vuoksi, että omasta tilanteesta koetaan häpeää ja syyllisyyttä.

Kohtaamispaikkojen toiminnalle on suurta inhimillistä vaikutusta heikossa asemassa olevien ihmisten elämässä. Päivästä päivään selviytymisessä turvana on joku taho, jonka apuun voi aina luottaa. Vaikuttavuuden osoittaminen on haastavaa. Joskus ihminen, joka on saanut elämänsä kuntoon, ehkä kohtaamispaikasta saamansa tuen ja kannustuksen avulla, vain lopettaa käynnit, eikä hänestä kuulla mitään. Kohtaamispaikkojen kävijät ovat kiitollisia kaikesta avusta ja tuesta, jota heille osoitetaan.

Haastattelemieni kohtaamispaikkojen ja päiväkeskusten toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, joka mahdollistaa avun hakemisen ja saamisen mahdollisimman vähäisillä esteillä. Tulokset osoittivat, että kynnyksettömässäkin toiminnassa on kynnyksiä, joihin tulee kiinnittää huomiota toiminnan alusta alkaen. On myös muistettava, että kaikkien kynnysten tulee ylittyä, jotta asiakkaan tilanne pystytään huomioimaan kokonaisuutena. Matala kynnyks voi näyttää yllättävän korkealta, jos ihminen ei koe olevansa hyväksyty ja arvostettu.

Olen koostanut tutkimuksessa esiin nousseista palveluista, asiakastarpeista ja erilaisista tukimuodoista kokonaisuuden (kuva 3) kuvaamaan kohtaamispaikkojen toimintaa. Saatavilla on laaja mahdollisuus erilaiseen tukeen ja apuun asiakkaiden tarpeen mukaan.



Kuva 3. Kohtaamispaikoissa tehdään merkittävää työtä kävijöiden hyvinvoinnin eteen.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa on esitelty matalan kynnyksen palveluiden kynnysteoria (threshold theory). Seuraavaksi pohdin tulosten kautta kohtaamispaikkatyötä asunnottomien ja päihteitä käyttävien parissa. Pohdin sitä kynnyksien näkymisen, haittoja vähentävän työn sekä työvälineenä vuorovaikutus, kautta.

### Luottamuksen kynnyks

Luottamuksen kynnyks on ensisijaisen tärkeä ylitettävä, koska ilman sen ylittämistä ei voi ylittää muita. Kynnyks on itse asiassa osittain ylitettävä jo ennen paikalle saapumista. (Edland-Gryt & Skatvedt 2013.) Henkilökunnan mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan kokemaan luottamuksen kynnykseen ovat rajalliset. Rehellisyys ja avoin vuorovaikutus työntekijöiden puolelta lisäävät luottamusta, mutta lopulta päätös kynnyksen ylitykseen tulee asiakkaalta. Työntekijöiden on odotettava asiakkaan aloitetta etenkin isompien haasteiden kohdalla. Arkipäiväisemmät avun tarjoamiset, kuten ruoka, ei tunnu kenestäkään painostavalta. Aina kiitosta ei sanota, mutta työntekijät vaistoavat kiitollisuuden.

Häpeän ja leimaantumisen vuoksi myös avun pyytäminen näyttäytyy kohtaamispaikoissa vaikealta. Aikaisemmat kokemukset torjutuksi tulemisesta apua hakiessaan vaikuttavat heikentävästi luottamukseen. Kunnioituksen kokeminen ja yksilöllinen huomiointi vastaavasti auttaa luottamaan palveluun. (Edland-Gryt & Skatvedt 2013.) Monen

haastattelun mukaan kokemusasiantuntijoiden on helpompi saada asiakkaiden luottamus, varsinkin jos tuo ilmi oman kokemuksensa. Oman kokemuksen ilmi tuominen vaatii harkintaa, milloin ja mihin tilanteeseen se sopii esimerkiksi toimimaan kannustuksena vaikeassa tilanteessa.

Voidaan päätellä, että luottamusta matalan kynnyksen palveluita kohtaan lisää olohuonemainen ympäristö. Kohtaamispaikoissa voi liikkua vapaasti, lukuun ottamatta henkilökunnan tiloja, ja oman istumapaikan saa valita vapaasti. Tämä myös lisää asiakkaiden tai tässä kohtaa ehkä pikemminkin kävijöiden toimijuutta omassa tilanteessaan ja osallisuutta yhteisössä. (Ranta 2020b: 85.) Toisaalta, joillakin juuri tämä olohuonemaisuus vaikuttaa akvaariolta, jossa ollaan liian näkyvillä. Voidaan todeta, että luottamus rakentuu kuitenkin yksilöllisistä elementeistä.

### **Ilmoittautumiskynnys**

Kohtaamispaikkojen ja päiväkeskusten palveluihin ei tarvitse ilmoittautua etukäteen, vaan apua on saatavilla aukioloaikojen puitteissa saapumalla paikalle. Asunnottomat ja päihitteitä käyttävien elämä on harvoin säännöllistä, jossa pystyisi noudattamaan sovit-  
tuja aikoja. Kävijöillä on oikeus asioida nimettömänä ja olla silti oikeutettu tarvitse-  
miinsa palveluihin. Vaikka palveluita saadakse ei tarvitse ilmoittautua etukäteen, on oma pyyntö avusta kuitenkin esitettävä henkilökunnalle.

Nimettömänä asioiminen ei mahdollista kaikkia palveluita, mitä kohtaamispaikoissa olisi mahdollista saada. Työntekijöiden ei ole mahdollista ottaa asiakkaan puolesta yhteyttä eri viranomaisiin, jos asiakkaan henkilöllisyys ei ole tiedossa. Haastatteluissa mainittu viranomaispelko voi olla yksi syy tähän. Asiakasta voi yrittää motivoida yhteistyöhön tilanteen parantamiseksi tarjoamalla mahdollisimman paljon tietoa saatavilla olevista palveluista.

Työntekijöiden aktiivinen läsnäolo ja kiinnostuksen osoitus asiakkaita kohtaan helpottaa asiakkaita ilmaisemaan omat pyyntönsä. Sijoittuminen asiakkaiden pariin toimii rohkaisuna. (Edland-Gryt & Skatvedt 2013.) Haastatteluihin osallistuneet työntekijät osaa-  
vat ammattitaitonsa ja kokemuksensa avulla huomata kävijöistä, kuka on halukas kes-  
kustelemaan heti ja kuka haluaa olla rauhassa ja tulee keskustelemaan kenties myö-  
hemmin. Haastatteluissa kohtaamispaikoissa on paljon palveluita, joita ei erikseen tar-  
vitse pyytää, kuten ruoka, suihkussa käynti, pyykin pesu ja lepo. Siihen riittää oma toi-  
mijuus.

## Osaamiskynnys

Saadakseen apua ja palvelua täysipainoisesti, tulee ihmisen osata ja pystyä ilmaise-  
maan tarpeensa ymmärrettävästi. Esimerkiksi päihtymystila voi vaikuttaa siihen, ettei  
tule ymmärretyksi. Kohtaamispaikkojen kävijöistä moni tuntee tarvitsevansa jotain  
apua, mutta ei aina osaa ilmaista sanallisesti mitä. Vaikka matalan kynnyksen palvelut  
lähtevät asiakkaan omista tarpeista, voi henkilökunta auttaa asiakasta ilmaisemaan  
avun tarpeensa kyselemällä ja kertomalla tarjolla olevasta avusta. Asiakas tekee lo-  
pulta päätöksen, onko halukas ottamaan apua vastaan. (Edland-Gryt & Skatvedt  
2013.) Asiakkaan osaamiskynnykseen vaikuttaa lisäksi se, ettei kaikilla asiakkailla vält-  
tämättä ole tietoa, ovatko he esimerkiksi jonottamassa asuntoa tai missä vaiheessa  
asumishakemus on.

Haastatteluissa mainittiin asiakkaita, jotka toimivat kohtaamispaikoissa ikään kuin halu-  
aisivat olla näkymättömiä. He eivät myöskään tarttuneet kaikkiin tarjottuihin apuihin,  
vaan pysyttelivät sivummalla sen hetken, kun olivat paikalla. Ehkä juuri näillä asiak-  
kailla puuttuu kyky ilmaista avun tarpeensa ja henkilökunnan avun tarjoukset eivät ole  
osuneet oikeaan. Tai sitten heillä on vielä luottamukseen liittyvä kynnyks ylitettävänä.

Aineistosta nousi esille toiminta häiriötapauksissa. Haastateltavat tiedostavat, että pit-  
kään jatkunut päihteiden käyttö ja asunnottomuus on edesauttanut syrjäytymään nor-  
mikäyttäytymistavoista. Ristiriitatilanteita asiakkaiden kanssa ei ratkota antamalla port-  
tikieltoja vaan keskustelemalla syylistämättä ja antamalla mahdollisuuden oppia kei-  
noja vastaavan varalle. Mikäli porttikieltoon päädyttäisiin, menettäisi asiakas viimesijai-  
sen palvelunsa ja kenties siteen yhteiskuntaan. Häiriötilanne tai välikohtaus voi olla asi-  
akkaan tiedostamaton keino viestiä tarvitsevansa jonkunlaista apua. Tästä voisi pää-  
tellä, että kohtaamispaikoissa luetaan asiakkaiden avun pyyntöjä monenlaisten viestien  
kautta.

Haastatteluissa tuotiin esille, kuinka päiväkeskuksen toiminnassa vahvistetaan ihmisen  
kyvykkyyttä. Osallistavan toiminnan kautta, asiakkaille tarjotaan työtehtäviä, jotka ovat  
heidän taitotasolleen sopivia ja onnistumisen voi nähdä konkreettisesti. Liian vaikeat  
eivät mahdollista onnistumisen kokemuksia ja kasvata itsetuntoa. Hyvien kokemusten  
kautta osallisuus omassa elämässä pääsee kasvamaan. (Koivisto & Isola & Lyytikäinen  
2018: 21–22.)

Osaamisesta voidaan varmaan puhua myös silloin, kuin kävijällä ei ole palveluun hakeutumiseen tai etuuden hakemiseen soveltuvia laitteita tai dokumentteja. Kohtaamispaikkojen työntekijät ovat saaneet Kelan (Kansaneläkelaitos) kanssa sovittua, että kävijät saavat heidän kauttaan hoitaa etuusasiansa puhelimitse sovittuna aikana, vaikka sähköistä asiointia suositaan mm. tunnistautumisen vuoksi. Yhdessä haastatteluun osallistuneista kertoi kävijöiden mahdollisuudesta säilyttää tärkeitä papereita päiväkeskuksessa. Asunnottomien kävijöiden kohdalla mahdollisuus saada postinsa päiväkeskuksen tai päiväkeskuksen lähelle poste restante -palveluun voisi tukea virallisten postien vastaanottamista sekä tukisi osaltaan määräaikojen noudattamista.

### **Tehokkuuden kynnys**

Kynnysteorian mukaan tehokkuuden kynnys pakottaa ammattilaiset matalan kynnyksen toimipaikoissa toimimaan tehokkaasti esimerkiksi saadakseen asiakkaat eteenpäin julkisen palveluverkon asiakkaiksi. Tällainen tehokkuuden vaade voi johtaa siihen, että työntekijät suosivat asiakkaita, joiden kanssa asioiminen on sujuvaa. (Edland-Gryt & Skatvedt 2013.) Tällaista tehokkuuden kynnystä ei haastatteluun osallistuneiden joukossa ollut. Päinvastoin jokainen asiakas sai olla asiakkaana kohtaamispaikoissa oman tarpeensa ja halunsa mukaan. Edistysaskelista asiakkaiden tilanteesta iloittiin, oli ne sitten isoja tai pieniä. Asiakkaalta ei kuitenkaan vaadita mitään muutosta.

Haastateltavien kokemus oli, että järjestötoimijoiden palveluissa pystytään huomioimaan asiakkaan tarpeet joustavammin kuin julkisella puolella. Esimerkiksi mielenterveyspalvelut koetaan vaikeimmin saavutettavaksi palveluksi päihdeasiakkailla. Palveluun hakeutuessaan asiakkaalta vaaditaan ensin päihdeongelman hoitamista, vaikka asiakas itse tunnistaisi eri palveluiden yhdistämisen olevan toimivampi keino. (Wahlbeck ym 2018: 78).

Kohtaamispaikoissa on paljon kävijöitä ja saadulla rahoituksella tuotetaan maksimaalisesti palveluita asunnottomille ja päihteitä käyttäville. Kaikilla haastatelluilla järjestöillä olisi haluja tuottaa enemmänkin palveluita asunnottomien ja päihteitä käyttävien hyvinvoinnin edistämiseksi, jos vain olisi resursseja. Rahoittajalta toivottaisiin ymmärrystä, että päihteiden käyttäjien parissa työskennellessä olisi hyvä, että työvuorossa olisi enemmän kuin kaksi ihmistä.

## Hyvinvointia lisäävä työ

Tämän opinnäytetyötutkimuksen tuloksissa on selvästi havaittavissa, että päihteitä käyttävien ja asunnottomien tilanteen parantamisen eteen työtä tekevät näkevät haittoja vähentävän työn laajemmin kuin virallisissa määritelmässä. Yhteiskunnallisessa keskustelussa haittoja vähentävä työ nähdään useimmin käyttövälineiden vaihtamisena tai keskusteluna käyttöhuoneista. Haastatellut työntekijät lähtivät liikkeelle ajatuksesta, että kaikki toiminnot, jotka parantavat ihmisen tai ihmisjoukon elämäntilannetta on haittoja vähentävää työtä. Haastattelussa pohdittiin käsitettä haittoja vähentävä työ ja tilalle pohdittiin nimitystä hyvinvointia lisäävä työ.

Haittoja vähentävä työ nähtiin myös kuntouttavana toimintana. Eräs haastateltava kertoi muistavansa ajat, jolloin kuntouttavasta toiminnasta puhuttiin päihteistä vierottautumisen yhteydessä. Nyt osataan jo ajatella, että pienikin päihteiden käytön vähentäminen ja/tai itsestään paremmin huolehtiminen kuntouttaa ihmistä. Tämän näkökulman valossa ihmisille tulisikin sallia mahdollisuus katkaisuhuoltoon hänen tavoitellessaan parempaa oloa, vaikka hän ei aikoisikaan lopettaa päihteiden käyttöään. Päihdevieroituksen vuorokausihinta on huomattavasti alhaisempi kuin kustannukset sairaalan osastolla (Loimalahti 2020).

Haittoja vähentävänä toimina kohtaamispaikoissa ja päiväkeskuksissa voi pitää kaikkea matalan kynnyksen toimintaa. Matala kynnyks on jo itsessään haittoja vähentävä mahdollistaessaan erilaiset palvelut kohdistetulle asiakasryhmälle, kuten tässä opinnäytetyötutkimuksessa päihteitä käyttäville ja asunnottomille. Toisekseen on huomiotava, ettei haittoja vähentävää työtä voisi tehdä ilman matalaa kynnyksiä.

Haastattelussa korostui ihmisten perustarpeiden tyydyttäminen haittojen vähentämisessä. Perustarpeilla tarkoitetaan ruokaa, jota tarjottiin aina kohtaamispaikkojen ollessa auki. Ruokana on tarjolla vähintäänkin leipää kahvin kanssa, osa kohtaamispaikoista pystyi tarjoamaan lämmintä ruokaa. Lämpimälle ruoalle on nähtävissä kohtaamispaikoissa suurempaakin tarvetta. Eräs haastateltu työntekijä kertoi, kuinka asiakkaiden kunto huononi koronasulkujen aikana, kun ei ollut mahdollista kokoontua ja asiakkaille jaettiin eväspusseja ovelta ja ravitsemus jäi huonommaksi. On huomiotava, että asunnottomien ei ole mahdollista valmistaa itselleen ruokaa ilman kotia ja keittiötä.

Moni asunnoton on liikkeellä päivisin jatkuvasti, koska ei ole paikkaa missä saisi olla rauhassa ja hengähtää. Asuntokaan ei välttämättä merkitse sitä, että se tuntuisi kodilta ja siksi jotkut käyttävät asuntoaan vain nukkumiseen. Liikkeellä oleminen on raskasta

ja kohtaamispaikkojen lepotilat ovat tarpeen. Lahjoitusvaatteilla halutaan turvata ihmisille asianmukaiset vaatteet, etenkin talviaikaan. Kaikilla kohtaamispaikoilla ei ole mahdollisuutta ottaa palveluvalikoimaansa lahjoitusvaatejakoa, vaikka kysyntää kävijäkunnan joukossa olisi. Työntekijät huolehtivat, että kohtaamispaikasta tarjottavilla vaatteilla osoitetaan arvostusta niitä tarvitsevalle ihmiselle ja mahdollisuutta ilmentää persoonallisuutta. Huono-osaisenkaan ei tarvitse tyytyä mihin tahansa, vaan pyrkimys on löytää kaikille vaatteet, jotka tuntuvat hyvältä.

Huolenpidon kokeminen vahvistaa huono-osaisten sosiaalista luottamusta ja yhteisöllistä voimaantumista. Keskeistä on kokemus, että muut välittävät. (Wahlbeck ym 2018: 66). Monille asiakkaista kohtaamispaikka on silta yhteiskuntaan ja sen ollessa korona-aikana pois, kuilu yhteiskunnan ja heidän välillään suureni. Tätä kuilua on koronasulkujen jälkeen kurottu umpeen, mutta jälkiä on näkyvissä mm. palveluvelan muodossa.

Selkeät asiakkaiden kanssa yhdessä sovitut säännöt koetaan rauhoittavan päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen toimintaa sekä toimii yhteiskuntataitojen opetteluna. Haastatteluissa kävi ilmi, että sovitusta säännöistä poikettiin, mikäli sen katsotaan olevan huomaamaton ja asiakkaan eduksi. Yksi esimerkki tällaisesta on päihteiden pistäminen päiväkeskuksen wc-tiloissa. Tähän vastanneet työntekijät katsoivat paremmaksi, että asiakkaat käyttivät suonensisäisiä huumeita turvallisissa tiloissa ketään häiritsemättä, kuin jossakin lähipuistossa tai julkisissa wc-tiloissa.

Haittoja vähentävällä työllä halutaan edistää sitä, että päihteitä käyttävät ja asunnottomat hyväksyttäisiin ympäristössään. Kohtaamispaikkojen työntekijöiden tulee ottaa avoimesti ympärillä toimivilta tahoilta palautetta ja yhteistyöehdotuksia. Alueen asukkaat tarvitsisivat usein lisää tietoa asiakasryhmän tilanteesta ja kenties syistä siellä taustalla, jotta he pystyisivät tekemään asennemuutoksen ajattelussaan ja näkemään päihteiden käyttäjän tai asunnottoman leiman takana olevan ihmisen. Asiakkaiden näkyminen ympäristössä keräämässä esimerkiksi ruiskuja, on mahdollisuus ympäristössä asuville nähdä asiakkaat vastuullisina toimijoina eikä pelkästään päihteiden käyttäjänä.

Joustava ja nopean reagointi mahdollisesti esiintyviin ongelmiin vahvistavan asiakaskunnan hyväksytyksi tulemistakin alueella, jossa kohtaamispaikka sijaitsee. Tärkeää on olla avoin toiminnasta ja luoda koko alueen yhteisiä tapahtumia yhteisöllisyyden hengessä. Tällainen tapahtuma voisi olla esimerkiksi yhden haastateltavan toive kohtaamispaikan alueella grillauksesta, jotta alueen asukkaat ja muut toimijat pääsisivät tutustumaan kohtaamispaikan työhön, asiakkaisiin ja toimintaan.

## Työväliseen vuorovaikutus

Kohtaamispaikkojen työntekijöiden keskeinen osaamisalue huono-osaisten auttamistyössä on vuorovaikutus. Toki tarvitaan ammatillista substanssiosaamista eli tietojen ja taitojen hallintaa mm. asiakasryhmästä ja heidän tarpeistaan sekä prosessiosaamista, johon kuuluu asioiden eteenpäin viemiseen liittyviä taitoja. Vuorovaikutusosaamisessa tarvitaan kykyä vastavuoroiseen, ideoivaan kommunikaatioon asiakkaan kanssa. Tapa kohdata ihminen on yksilöllistä. (Mönkkönen 2018: Luku 2.2.)

Arvostavassa kohtaamisessa on oltava rehellinen ja oma itsensä. Haastatteluissa tuli esiin, kuinka tarkkoja stigmaa kokeneet ovat ja vaistoavat heti, jos työntekijä ei ole aito. Se aiheuttaa loven luottamuksen rakentumiselle. Vaikka työntekijä on työsuhteessa asiakkaisiin, ei se tarkoita sitä, etteikö yhteistä huumoria voisi olla ja arjen keskellä olla pientä hassuttelua.

Ihmisten välisissä suhteissa ei koskaan voi olla täysin varma lähestymistavan toimivuudesta. Haasteena voidaan nähdä myös, että hankaliin vuorovaikutustilanteisiin ei ole patenttiratkaisua, vaan jokaiseen tilanteeseen vaikuttaa monta eri tekijää. Työntekijän on osattava asennoitua asiakastilanteisiin miettien mitä asiakas haluaa viestiä ja tarttua hänen ehdotuksiinsa. Sosiaalityössä tarvitaan vahvaa kykyä asettua toisen asemaan ja ymmärtää hänen näkökulmaansa. (Mönkkönen 2018: Luku 2.2.)

Haastatteluissa pohdittiin, kuinka tärkeää on, että kohtaamispaikoilla on koulutautunut henkilökunta. Pelkkä koulutus ei riitä. On jaksettava tehdä töitä huono-osaisten ihmisten parissa ja vahvan vuorovaikutuksen avulla antaa tukea ja apua heidän elämäntilanteeseensa. Kohtaamistyössä vaadittava osaaminen voi osalla työntekijöistä tulla oman kokemuksen kautta, kuten kokemusasiantuntija. Opinnäytetyön haastatteluissa mukana olleet toivat esille, kuinka hyvin koulutautunut ja kokemusasiantuntija täydentävät hyvin toisiaan työparityöskentelymallissa. Kokemusasiantuntijan koettiin ymmärtävän syvällisemmin asiakkaan tarpeita. Koulutuksen kautta osaamisen hankkinut ammattilainen tuntee puolestaan keinoja ratkaista asiakaskunnan haasteita eri palveluiden avulla.

Työ päihteitä käyttävien ja asunnottomien parissa on kuormittavaa, varsinkin jos työssä ei ole paikkoja purkaa esiin nousseita ajatuksia ja tunteita. Säännöllinen työnohjaus on tärkeässä roolissa tukemaan työssä jaksamista. Työyhteisössä tulee vallita vahva yhteisöllisyyden ilmapiiri myös työntekijöiden kesken. Yhtä lailla kuin asiakkaiden kanssa, tulisi myös työtovereille antaa kiitosta, kannustusta ja tilaa kiireettömälle vuorovaikutukselle.



## **Naiset - Syrjään jäänyt asiakasryhmä**

Useammassa haastattelussa tuli esille naiset asiakkaina kohtaamispaikoissa ja naiseriityinen työ. Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa ei ole huomioitu erikseen naiseriityisyyttä. Vaikka nykypäivänä korostamme tasa-arvoa, eikä juurikaan erotella miehiä ja naisia asiakkaina, on asunnottomuutta kokenut nainen eri asemassa kuin asunnoton mies. Haastatteluissa kuvattiin, kuinka naisen asema päihdemaailmassa tai asunnottomana on huono. Moni nainen kokee väkivaltaa sekä häväistykksi ja alistetuksi tulemista. Suurin osa asunnottomista on miehiä ja selviytyäkseen moni nainen tukeutuu miehiin ja häivyttää oman naiseutensa.

Tutkimukset ovat osoittaneet, että naisten päihderiippuvuuksien ja asunnottomuuden taustalla on usein traumatisoivia elämäntilanteita, jotka tulisi palvelujärjestelmässä ja asiakassuhteessa osata tunnistaa ja huomioida. Tämänhetkisen tilanteen tarkastelun lisäksi tulisi huomioida elämäntilanne pidemmältä ajalta. On totta, että miestenkin haasteiden takana voi olla traumoja. Naisten haavoittuvuutta lisää leimaaminen, syyllisyys ja häpeä. Yhteiskunnan odotukset sopivasta naiseudesta ja palvelujen epääminen johtaa naiset välttelemään hakeutumista palveluiden piiriin. Kielteiset kokemukset ja palveluiden puuttuminen johtaa naisia selviämään omaehtoisesti. Jotkut näistä selviytymiskeinoista vahingoittaa naisia yhä lisää psyykkisesti ja fyysisesti. Palvelujärjestelmän välttely vaikeuttaa elämäntilannetta entisestään. (Kuronen 2022: Luku Marginaalisuuden, haavoittuvuuden ja naiseriityisyyden käsitteellisiä paikannuksia.)

Haastatteluissa tuli esille tarve lisätä naiseriityisyyteen liittyvää osaamista henkilökunnan keskuudessa kouluttautumalla. Työntekijät kokivat naisten tarvitsevan vahvempaa kohtaamista ja huomioiduksi tulemista.

## **8 Pohdintaa**

Opinnäytetyön tavoite oli selvittää minkälaisia toimivia käytäntöjä päihteitä käyttäville ja asunnottomille tarkoitetuissa kohtaamispaikoissa on. Ja toisena tavoitteena oli selvittää, minkälaisia haittoja vähentävän työn elementtejä toiminnassa on mukana. Opinnäytetyön viitekehys rakentui matalan kynnyksen ja haittoja vähentävän työn teoriasta. Teoriavalinta oli luonnollinen, kun puhutaan kohtaamispaikasta. Kohtaamispaikat ovat yleisesti paikkoja, jonne ei ole etukäteisvaatimuksia ja apua saadaan nimenomaan matalalla kynnyksellä. Matalan kynnyksen toiminta on jo itsessään haittoja vähentävää työtä. Ja toisaalta haittoja vähentävää työtä ei voisi tehdä ilman matalaa kynnystä.

Opinnäytetyön aineisto koostui seitsemästä teemahaastattelusta kohtaamispaikkatyötä tekeville työntekijöille. Haastateltavat toimivat neljässä eri järjestössä tai säätiössä Helsingissä ja Vantaalla.

Vantaan Viertolaan tammikuussa 2023 avautuva Koisoniityn palvelukeskus, joka tuottaa eri tasoisia asumispalveluita hyvinvointialue Vantaa-Keravan asunnottomille asukkaille. Palvelukeskuksen yhteyteen, samoihin rakennuksiin, tulee sijoittumaan olohuone-toimintaa, jonka suunnittelutyön osana tämä opinnäytetyö on toiminut. Olen keväällä 2022 osallistunut opinnäytetyöntekijän roolissa Vantaa-Kerava sote-keskus -hankkeen mielenterveys- ja päihdepalvelujen kehittämiss ryhmään, jossa esittelin opinnäytetyön suunnitelmani. Syksyllä 2022 olen esitellyt opinnäytetyön tuloksia olohuone-toiminnan kehittämistyöryhmälle ja osallistunut kerran kehittämiss ryhmän tapaamiseen. Tuloksista hyödynnetään se osa mikä on Koisoniityn toiminnan raameihin sopivaa. Lopulliset käytännöt sanelee muodostuva asiakaskunta ja heidän tarpeensa.

Itselläni ei ennen tätä opinnäytetyöprosessia ollut tietoa päihteiden käyttäjien tai asunnottomien parissa tehtävästä työstä. Oma työkokemukseni on varhaiskasvatuksen puolelta. Tämän opinnäytetyön aihevalinnan myötä olen saanut arvokkaan mahdollisuuden laajentaa osaamistani ja näkökulmiani. Taustani eri alalta, kuin päihde- ja/tai asunnottomuustyöstä, on vaikuttanut opinnäytetyön prosessissa mm. aineiston analyysissä.

Haastatteluista kertyi aineistoa runsaasti. En kuitenkaan voi olla varma, olenko löytänyt tutkimukseen ja teemahaastatteluun oikeat kysymykset eri alalle painottuvan työkokemukseni vuoksi. Haastattelut auttoivat huomattavasti itseäni sisäistämään opinnäytetyöni teoriaa. Voi olla, että jollekin pitkään alalla toimineelle tulokset ovat itsestään selvyyksiä, mutta itselleni aineistosta löytyi monien lukukertojen jälkeen aina jotain uusia ja kiinnostavia näkökulmia.

Tulokset kertoivat yhtäläistä kuvaa kohtaamispaikkojen toiminnan lähtökohdista. Jokainen kohtaamispaikan kävijä tulee kohdata ja nähdä ihmisenä päihteiden käyttäjän tai asunnottoman sijaan. Huomasin analyysivaiheessa odottaneeni saavani esille jotain konkreettista menetelmää, joka liittyisi suoranaisesti ihmisen päihteiden käyttöön tai asunnottomuuteen. Tulokset osoittivat, että kohtaamispaikoissa jokainen otetaan vastaan ihmisenä ja työntekijöiden ammattitaito tulee esille siinä, miten he näkevät päihteiden käytön ja asunnottomuuden taakse. Asunnottomuus ja päihteiden käyttö voivat liittyä toisiinsa, tai olla syy tai seuraus jostain muusta yksilön elämään liittyneestä tapauksesta. Työntekijän on osattava säilyttää ammatillisuus ja silti toimia tasavertaisena ihmisenä, joka auttaa ja tukee toista ihmistä.

Kohtaamispaikat turvaavat kävijöille välttämättömät resurssit arjessa selviytymiseen, kuten ruokaa, suojaa ja mahdollisuuden huolehtia hygieniasta. Materiaalisten tarpeiden lisäksi kohtaamispaikat tarjoavat toisten ihmisten seuraa ja mielekästä tekemistä. Kävijöiden osallisuutta tuettiin kyselemällä aktiivisesti heidän toiveitaan. Jokainen kävijä on tervetullut osallistumaan yhteisökokouksiin, jossa keskustellaan kohtaamispaikkojen yhteisistä asioista. Kävijät olivat kiitollisia saamastaan avusta ja tuesta, eivätkä tuoneet esille retkikohteita tai ruokaehdotuksia isompia asioita. Toive laajemmista aukioloajoista on iso toive, joka usein esitetään. Jokaisella työntekijällä olisi halu vastata siihen.

Kohtaamispaikkojen auttamistyön lähtökohta on asiakaslähtöisyydessä ja kävijän ilmaisemien tarpeiden huomioimisena. Päihteitä käyttävät ovat ajautuneet yhteiskunnassamme syrjään ja koettu stigma vahvistaa ulkopuolisuuden tunnetta. Kohtaamispaikoissa kävijät antavat joka käynnillä mahdollisuuden siihen apuun ja tukeen, mihin kävijä on valmis. Tätä on tuloksissa esiin tullut haittoja vähentävä työ. Mahdollisuuksien antamista ihmisen hyvinvoinnin paranemiselle. Työntekijälle ei ole merkitystä, vaikka hyvinvointi lisääntyisi vain siksi aikaa kuin ihminen on kohtaamispaikassa. Se on kuitenkin merkittävää sen kokevalle. Hetken parempi olo turvallisessa ympäristössä on parempi kuin sitä ei olisi ollenkaan.

Kärsivällisyys tuli esille työntekijöiden vastauksista useaan otteeseen. Puhuttiin ”tipun askelista”, kun kuvattiin kävijän matkaa kohti itsensä arvostusta ja parempaa oman hyvinvoinnin ylläpitoa. Työntekijät antoivat arvoa näille pienillekin onnistumisille. Ja hyvän huomattessaan kävijässä, muistivat antaa siitä kiitosta ja kannustusta.

Haittoja vähentävään työhön kuuluu mahdollistaa ihmisten oikeus osallisuuteen yhteiskunnassa ja omassa ympäristössään. Kohtaamispaikkojen ympäristötyön puitteissa huolehditaan käytettyjen ruiskujen siivouksesta lähialueilla ja tehdään yhteistyötä alueen toimijoiden kuten lähikaupan kanssa kutsumalla heitä mukaan yhteisökokouksiin puhumaan ajankohtaisista, yhteisistä asioista. Ympäristön asukkaita tiedotetaan ja kerrotaan avoimesti toiminnasta, vähentämään päihteiden käyttäjiin ja asunnottomiin liitettyä leimaa ja mystisyyttä. Tiedottamisella ja kannanotoilla pyritään vaikuttamaan myös yhteiskunnan asenteisiin, jotta kävijät nähtäisiin kohtaamispaikkojen ulkopuolellakin tavallisina, tasavertaisina ihmisinä.

Kohtaamispaikkojen kävijät ansaitsevat tulla nähdyksi yhteiskunnassamme, aivan kuten meistä jokainen, ilman leimaamista päihteiden käytöstä tai asunnottomuudesta. Päihteidenkäyttäjät stereotypisoidaan helposti yleisessä keskustelussa ja uskotaan

kaikkien päihteidenkäyttäjien olevan samanlaisia sekä toimivan samalla tavalla. Stigmatisoivat asenteet heitä kohtaan näyttävät ennakkoluuloina, syyllistämisenä ja negatiivisina kommentteina. (Rovamo & Toikko 2019.) Leimaamisen vuoksi ihmisryhmä kokee arvottomuutta ja ajautuu syrjään yrittäen olla mahdollisimman huomaamaton yhteiskunnassa.

Etsiessäni haastateltavia, lähes jokaiseen yhteydenottoon suhtauduttiin lämpimästi ja työntekijät olivat valmiit käyttämään aikaansa osallistuessaan opinnäytetyöni haastateluun. Samalla tervetulleeksi toivottavalla asenteella otetaan jokainen kävijä vastaan kohtaamispaikoissa. Kohtaamispaikkojen resurssit käytetään täysimääräisesti asiakastyöhön. Jokainen haastateltava toivoi toiminnalle lisää rahoitusta, jotta kävijöille voitaisiin tarjota kattavampia palveluja laajemmilla aukioloajoilla.

Tämän opinnäytetyön tuloksia on hyödynnetty Koisoniityn olohuonetoiminnan suunnittelussa. Vastaavaa olohuonetoimintaa ei ole Vantaalla ollut ennen kuin Sininauhasäätiö perusti päiväkeskus Illusian Vantaan Koivukylään keväällä 2022. Uskon, että opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää myös muut tahot, jotka ovat suunnittelemassa olohuone- tai kohtaamispaikkatoimintaa päihteitä käyttäville ja asunnottomille. Näkisin myös tästä työstä olevan hyötyä kohtaamispaikkatoiminnan uusille työntekijöille tuomaan tietoa kohtaamispaikkatoiminnan käytännöistä ja sen merkityksellisyydestä asiakaskunnalle.

Jatkossa olisi hyvä saada kattavasti kävijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä siitä, minkä he kohtaamispaikkojen toiminnassa kokevat merkitykselliseksi ja miten heidän mielestään toimintaa voi kehittää. Tässä opinnäytetyössä tuli esille, että kävijät ovat kiitollisia kaikesta, mutta ehkä esimerkiksi työpajamenetelmän avulla he rohkaistuisivat kertomaan ajatuksiaan ja toiveitaan kohtaamispaikkatoiminnasta. Toivottavasti myös joskus saamme vastaukset seuraaviin kysymyksiin: Millä keinoin saisimme muun yhteiskunnan ottamaan kohtaamispaikkojen kävijän vastaan ihmisenä tai edes huomioimaan heidän olemassaolonsa? Miten saisimme kohtaamispaikkojen hyväksyvän ilmapiirin leviämään laajemmalle yhteiskunnassamme?

## Lähteet

Andersen, Ditte & Järvinen, Margaretha 2007. Harm reduction – ideals and paradoxes. Research report. Nordic studies on alcohol and drugs vol. 24. 2007.

Asunnottomat 2021. (ARAn selvitys 2/2022) <[https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot\\_ja\\_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat\\_2021\(62592\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2021(62592))>. Viitattu 7.11.2022.

Asunto ensin. Tietoa asunnottomuudesta ja asunnottomuudenvastaisesta valtakunnallisesta kehittämistyöstä. <<https://asuntoensin.fi/>>. Viitattu 7.11.2022.

Blomgren, Sanna & Saikku, Peppi 2019. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Böckerman, Petri & Uutela, Antti 2013. Alkoholinkulutus ja sairauspoissaolot. Teoksessa Warpenius, Katariina & Holmila, Marja & Tigerstedt, Christoffer (toim.). Alkoholija päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Edland-Gryt, Marit & Skatvedt, Astrid Helene 2013. Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. Aikakausjulkaisussa International Journal of Drug Policy 24. 2013.

Eskola, Jari 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. E-kirja. Jyväskylä: Ps-kustannus. Osa 2: Näkökulmia aineiston analyysiin.

Eskola, Jari & Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. E-kirja. Jyväskylä: Ps-kustannus. Osa 1: Yksittäiset aineistonkeruumenetelmät.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gockel, Maarit & Pösö, Reeta & Nyman, Heidi 2013. Alkoholien liikakäytön heijastuminen työkyvyttömyyseläkkeisiin. Teoksessa Warpenius, Katariina & Holmila, Marja & Tigerstedt, Christoffer (toim.). Alkoholija päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Hujala, Anneli & Taskinen, Helena & Oksman, Erja & Kuronen, Risto & Karttunen, Anna & Lammintakanen, Johanna 2019. Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö. Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019): 5–6.

Innokylä 2022. Avoin olohuone ilman vaatimusta päihteettömyydestä. Päivitetty 10.11.2022. <<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/avoin-olohuone-ilman-vaatimustapaihteettomyydesta>> Viitattu 14.12.2022

Isola, Anna-Maria & Nousiainen, Marko & Valtari, Salla 2020. Osallisuustyö välineenä heikossa asemassa olevien vallan lisäämiseen. Teoksessa Suoninen-Erhiö, Lea & Pohjola, Anneli & Satka, Mirja & Simola, Jenni (toim.) 2020. Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Helsinki: Huoltajasäätiö.

Jääskeläinen, Marke & Österberg, Esa 2013. Alkoholien aiheuttamat haittakustannukset Suomessa vuonna 2010. Teoksessa Warpenius, Katariina & Holmila, Marja & Tigerstedt, Christoffer (toim.). Alkoholit ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Kainulainen, Sakari & Saari, Juho & Häkkinen, Juho 2013. Kadulta asuntoon – vaikutukset hyvinvoinnille. Teoksessa Hyväri, Susanna & Kainulainen, Sakari (toim.) 2013. Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 39. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kananoja, Aulikki 2020. Johdanto. Teoksessa Suoninen-Erhiö, Lea & Pohjola, Anneli & Satka, Mirja & Simola, Jenni (toim.) 2020. Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Helsinki: Huoltajasäätiö.

Karttunen, Anna & Kettunen, Aija & Piirainen, Keijo 2013. Yhteistyöllä hyvinvointia. Järjestöjen välinen ja järjestökuntayhteistyö hyvinvoinnin lisääjänä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. C Katsauksia ja aineistoja 31. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kiviniemi, Kari 2015. Laadullinen tutkimusprosessina. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Koivisto, Juha & Isola, Anna-Maria & Lyytikäinen, Merja 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innovaatiokylän innovaatiokatsaus.. Työpaperi 9/2018. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Koisoniityn palvelukeskus – Olohuonetoiminnan kuvaus (luonnos). 16.12.2022

Koisoniityn palvelukuvaus 2022.

Kuronen, Marjo 2022. Marginaalisuuden, haavoittuvuuden ja nais erityisyyden käsitteellisiä paikannuksia. Teoksessa Jokinen, Arja & Raitakari, Suvi & Ranta, Suvi (toim.) Yhteiskunnan marginaaleissa. Konstruktionistisia jäsennyksiä. 2022. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Osa I.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, Terveystieteiden tiedekunta.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5.

Leemann, Lars & Kuusio, Hannamaria & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. <[https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Sosiaalinen\\_Osallisuus.pdf](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf)> Viitattu 26.11.2022

Loimalahti, Antti 2020. Hoitamaton päihdesairaus tulee kalliiksi. <<https://myllyhoitoyhdistys.fi/2020/10/09/laakari-antti-loimalahti-hoitamatonpahdesairaus-tulee-kalliiksi/>> Viitattu 9.12.2022

Lähteinen, Martti & Kaikko, Kirsi 2017. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Taru & Pehkonen, Aini (toim.) 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus. Luku 1.

Mönkkönen, Kaarina & Leinonen, Leena & Arajärvi, Miina & Hovatta, Anna-Elina & Tusa, Nina & Salokangas, Katri 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Taru & Pehkonen, Aini (toim.) 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus. Luku 3.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus.

Perälä, Riikka 2015. Valta, vastarinta ja voimaantumisen. Teoksessa Antto, Janne & Nygård, Mikael (toim.) Hyvinvointivaltion kulttuurintutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopisto-kustannus.

Ranta, Johanna 2020a. Reducing harms through interactions: Workers orienting to unpredictable frames in a low-threshold project for people injecting drugs. Aikakausjulkaisussa International Journal of Drug Policy 82. 2020.

Ranta, Johanna 2020b. Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopiston väitöskirjat 279.

Rissanen, Päivi 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Matthies, Aila- Leena & Svenlin, Anu-Riina & Turtiainen Kati (toim.). Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. E-kirja. Gaudeamus. Luku 9.

Rovamo, Essi & Toikko, Timo 2019. Päihde- ja mielenterveystyöhön kohdistetut negatiiviset asenteet ja assosiativinen stigma. Yhteiskuntapolitiikka 84:3, 281-291.

Saari, Juho 2015. Huono-osaiset: Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. E-kirja. Gaudeamus.

Sunikka, Sanna & Seppälä, Ulla-Maija & Granfelt Riitta 2007. Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 13, 2007.

Vantaan-Keravan sote asukkaan asialla Hankesuunnitelma. Vantaan-Keravan hyvinvointialue 28.4.2020. Päivitetty 10.12.2020. <[https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-12/Vantaa-Kerava%20tulevaisuuden%20sotokeskus%20hankesuunnitelma%202020%2004%2028\\_p%C3%A4ivitetty101220%20%28sis.%20taloussuunnitelman%29.pdf](https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-12/Vantaa-Kerava%20tulevaisuuden%20sotokeskus%20hankesuunnitelma%202020%2004%2028_p%C3%A4ivitetty101220%20%28sis.%20taloussuunnitelman%29.pdf)>. Viitattu 5.11.2021.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wahlbeck, Kristian & Hietala, Outi & Kuosmanen, Lauri & McDaid, David & Mikkonen, Juha & Parkkonen, Johannes & Reini, Kaarina & Salovuori, Samuel & Tourunen, Jouni 2018. Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/2018. <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMieliin\\_valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMieliin_valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 12.12.2022



## TEEMAHAASTATTELU –opinnäytetyötä varten

### Yleisesti

- Mitä toiveita asiakkailla on teidän päiväkeskuksen toiminnalta? Pystytäänkö niihin vastaamaan?
- Kuinka asiakkaat löytävät tänne?

### Matala kynnyks

- Mitä olisi otettava huomioon (konkreettisesti) suunniteltaessa matalan kynnyksen palveluita päihteitä käyttäville ja kuntoutuville asiakkaille?
- Mitä kynnyksiä/esteitä asiakkaat saattavat kohdata teidän toimipaikkaan tullessaan?
- Millä tavoin matala kynnyks huomioidaan teidän toimipaikassa?
- Minkälaista palvelua, apua tai tukea asiakkaat täältä hakevat? Onko palvelua, apua ja tukea saatavilla riittävästi?
- Miten matalan kynnyksen palvelut eroavat päihteitä käyttävien ja kuntoutuvien asiakkaiden välillä? Vai eroavatko?
- Millä keinoin varmistatte, että tieto teidän toimipaikasta/palvelusta saavuttaa mahdollisimman laajasti koko asiakaskunnan?
- Miten asiakkaiden osallisuus huomioidaan toiminnan suunnittelussa?

### Haittoja vähentävä työ

- Minkälaista haittoja vähentävää työtä teillä tehdään?
- Miksi haittoja vähentävää työtä kannattaa tehdä?
- Miten haittoja vähentävä työ olisi hyvä ottaa huomioon palveluja kehitettäessä? Konkreettisesti.
- Mitä haasteita on kohdattu? Miten niihin on vastattu?

### Monialaisuus

- Teettekö yhteistyötä muiden järjestöjen/kaupungin/kolmannen sektorin tahon kanssa? Minkälaista? Missä asioissa?
- Esimerkkejä hyvästä yhteistyöstä?
- Minkälaista osaamista henkilökunnalla on? Koulutustaustat? Mikä on keskeisin taito, jota tässä työssä tarvitaan?
- Näkykö monialaisuus toiminnassanne?
- Onko kokemusasiantuntijoita? Mikä on heidän rooli työyhteisössä?

### Lopuksi

- Mieleen tulevia esimerkkejä toimivista käytännöistä matalan kynnyksen palveluissa?
- Miten haluaisit kehittää teidän toimintaa?

