

LAHDEN ELOKOLON TOIMINNAN KEHITTÄMINEN ASIAKASLÄHTÖISESTI

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi (AMK)
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Kevät 2019
Petra Hokkanen
Rosa Ryöpäs

Tiivistelmä

Tekijä(t) Hokkanen, Petra Ryöpäs, Rosa	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 46 + 4	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Lahden Elokolon toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti		
Tutkinto Sosionomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Ehyt Ry:n ylläpitämä Lahden Elokolo. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Lahden Elokolon toimintaa asiakaslähtöisesti. Tavoitteena oli kartoittaa kävijöiden kokemuksia Elokolon toiminnasta ja tuoda heidän äänensä kuuluviin.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää toteuttamalla paperinen kysely Lahden Elokolon kävijöille. Kysely toteutettiin maaliskuussa 2019, ja siihen vastasi 33 kävijää.</p> <p>Tuloksista nousi esiin, että Lahden Elokolon toiminnalla on kokonaisuudessaan positiivinen merkitys vastaajien elämään. Monet vastaajat olivat saaneet Elokolosta uusia ystäviä, vertaistukea sekä helpotusta yksinäisyyteen. Kohtaamispaikkatoiminta lisäsi myös vastaajien osallisuutta yhteiskuntaan, toi säännöllisyyttä ja rutiineja arkeen ja paransi heidän hyvinvointiaan. Tuloksista ilmeni selkeästi myös vastaajien halu olla mukana kehittämässä Elokolon toimintaa. Konkreettisia kehittämis ehdotuksista esiin nousi toive retkien, aktiviteettien ja teemapäivien järjestämisestä.</p>		
Asiasanat matalan kynnyksen palvelut, kohtaamispaikkatoiminta, ehkäisevä päihdetyö, asiakaslähtöisyys		

Abstract

Author(s)	Type of publication	Published
Hokkanen, Petra	Bachelor's thesis	Spring 2019
Ryöpäs, Rosa	Number of pages	
	46 + 4	
Title of publication		
Developing the activity of Lahti Elokolo based on customer-oriented perspective		
Name of Degree		
Bachelor of Social Services		
Abstract		
<p>The thesis was commissioned by Lahti Elokolo, under the guidance of Ehyt Ry. The purpose of this thesis was to develop Lahti Elokolo's operations in a customer-oriented perspective. The aim was to identify visitor's experiences of Elokolo's activities and bring out the voice of visitors.</p> <p>A quantitative survey method was used in the thesis by conducting a paper survey for Lahti Elokolo visitors. The survey was carried out in March 2019, with 33 visitors responding.</p> <p>It emerged from the responses received that Lahti Elokolo's operations have a positive impact on the lives of the respondents. Many respondents had received new friends, peer support, and relief from loneliness from Elokolo. The meeting place activity also increased the participation of the respondents in society, brought regularity and routines into everyday life, and improved their well-being. The results also clearly showed the respondents' willingness to participate in developing Elokolo's operations. From concrete development proposals, there was a desire to organize excursions, activities and theme days.</p>		
Keywords		
low-threshold services, meeting place activities, substance abuse prevention, customer-oriented perspective		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA.....	2
2.1	Toimeksiantaja	2
2.2	Elokolon kävijät	3
2.3	Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	4
3	TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	5
3.1	Matalan kynnyksen palvelut	5
3.2	Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen sosiaalialalla.....	7
4	KOHTAAMISPAIKKATOIMINNAN MERKITYS	11
4.1	Sosiaalisen osallisuuden edistäjä	11
4.2	Ehkäisevä päihdetyö	13
4.3	Yhteisöllisyyden lisääminen	14
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	17
5.1	Määrällinen tutkimusmenetelmä	17
5.2	Aineiston hankinta	18
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	20
6.1	Vastaajien perustiedot.....	20
6.2	Elokolotoiminnan merkitys	26
6.3	Kehittämis ehdotuksia	30
7	YHTEENVETO	35
7.1	Johtopäätökset.....	35
7.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	37
7.3	Opinnäytetyön hyödynnettävyys	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET.....	46

1 JOHDANTO

Matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen rooli suomalaisessa yhteiskunnassa on vakiintunut 2010-luvulla. Myös julkisissa keskusteluissa aletaan nykypäivänä vähitellen tunnistaa niiden tarve, arvo ja merkittävyys. Matala kynnyks yhdistetään nykypäivän palvelujärjestelmäretoriikassa laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen palveluun. Matalan kynnyksen toiminnan on todettu vaikuttavan positiivisesti muun muassa terveys- ja hyvinvointierojen kaventumiseen ja sitä kautta myös kansanterveyteen. Kohtaamispaikkatoimintaan liittyvä kasvokkainen vuorovaikutus, kohtaaminen ja yhteistoiminta tuottavat hyvinvointia ja edistävät terveyttä myös yksilötasolla. (Maunu, Sironen, Äyräs & Sattilainen 2016, 9; Huhtinen 2014,1; Laine, Hyväri & Vuokila-Oikonen 2010, 29; Juhila 2018, 139.)

Myös asiakaslähtöisen kehittämisen näkökulmaa on otettu 2010-luvulla entistä enemmän huomioon sosiaali- ja terveysalalla (Koivunen 2017). Nykyään asiakaslähtöisyydessä on alettu entistä enemmän huomioida asiakkaiden osallisuus toiminnan kehittämisessä. Useissa organisaatioissa on jo pidemmän aikaa kerätty asiakaspalautteita toiminnan kehittämisen tueksi. Yksi asiakkaan osallisuuden muoto on palautteen antamisen mahdollisuus. Tämän lisäksi asiakkaat nähdään aikaisempaa enemmän myös kehittämiskumppaneina. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 12-14.) Se, ettei asiakasta nähdä enää ainoastaan asiakkaana, uskotaan vaikuttavan siihen, että asiakkaat kokevat olevansa tyytyväisempiä palveluihin ja saavansa yksilöllisempää tukea. Asiakkaan osallisuus voi myös luoda asiakkaille positiivisen kokemuksen siitä, että hänen ilmaisemansa asia on tärkeä ja hänen teoillaan on merkitystä. Tämä luo asiakkaille voimaantumisen tunnetta. Asiakkaan voimaantumisessa keskeistä on asiakkaan oma kokemus siitä, että hän voi vaikuttaa omien käyttämiensä palveluiden sisältöön ja samalla kantaa vastuuta omasta hyvinvoinnista. (Ohrankämmen 2015, 43.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Lahden Elokolo. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Lahden Elokolon toimintaa asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on määrällisen kyselyn avulla kartoittaa kävijöiden kokemuksia Elokolon toiminnasta ja tuoda heidän äänensä kuuluviin. Elokolo-toiminnan vaikutuksia kävijöiden kokemaan hyvinvointiin on aiemmin selvitetty osana Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelmaa varten teetetyssä hyvinvointikyselyssä. Vuonna 2017 julkaistussa tutkimuksessa selvitettiin yleisesti kävijöiden kokemuksia viidestä eri Elokolosta ympäri Suomen. Kyselyn perusteella vastaajat pitivät kohtaamispaikkatoimintaan osallistumista tärkeänä ja kokivat sen vaikuttaneen positiivisesti heidän hyvinvointiinsa. (Pitkänen, Jokelainen, Sironen & Glad 2017, 1.) Tämä tutkimus luo lähtökohdat opinnäytetyöllemme.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Lahden Elokolo, jota ylläpitää Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry. EHYT Ry on asiantuntija- ja kansalaisjärjestö, joka on keskittynyt terveiden elämäntapojen edistämiseen. EHYT Ry ei toteuta päihdeongelmaisten hoitotyötä, vaan sen toiminta pyrkii haittojen ennaltaehkäisyyn. Yksilötasolla tehtävän ehkäisevän päihdetyön lisäksi EHYT Ry:ssä tehtävä työ kohdistuu erilaisiin yhteisöihin sekä laajemmin koko yhteiskuntaan. (Siirtonen 2018, 11.)

EHYT Ry on perustettu vuonna 2011, jolloin Elämäntapaliitto ry, Terveys-Hälsan ry ja Elämä On Parasta Huumetta ry yhdistyivät. Tämän yhdistymisen taustalla vaikutti ajatus tarpeesta perustaa yhteiskunnallisesti vaikuttavampi organisaatio, jolla haluttiin vastata toimintaympäristön muutokseen, lujittaa alue- ja perusjärjestötoimintaa, tehostaa kokonaistaloutta sekä tehdä entistä vaikuttavampaa ehkäisevää päihdetyötä. Järjestön toiminnan lähtökohtana on, etteivät päihteet kuulu lapsuuteen, nuoruuteen, työelämään, liikenteeseen tai raskausaikaan. (EHYT Ry 2019.)

EHYT ry:n toimialueena toimii koko Suomi, ja työtä tehdään kansan parissa terveiden elämäntapojen edistämiseksi. Työtä tehdään lasten ja nuorten sekä työ- ja eläkeikäisten kanssa. Alkoholiin, huumeisiin ja nikotiinituotteisiin liittyvän ehkäisevän työn ohella EHYT Ry ehkäisee rahapelaamisesta syntyviä haittoja. Tavoitteena on vaikuttaa koko yhteiskunnan hyvinvoinnin kehittämiseen. EHYT ry on asiantuntijajärjestö, vaikuttaja ja tukija. Samalla se kuitenkin on kansalaisjärjestö - inhimillinen areena vapaaehtoistoiminnalle, vertaistuelle ja ihmisten kohtaamiselle. Toiminnassa yhdistyy jäsenjärjestöjen ympäri Suomen tekemä vapaaehtoistyö ja EHYT Ry:n oman henkilöstön osaaminen. EHYT Ry tukeutuu toiminnassaan tutkittuun tietoon ja tekee sen pohjalta päihdepolitiikkaa sekä päihdeyhdistyötä ja tuottaa menetelmiä, tietoa ja apua eri ikäisten suomalaisten terveiden elämäntapojen edistämiseksi (EHYT Ry 2019).

Elokolo on EHYT Ry:n ylläpitämiä päihteettömiä matalankynnyksen kohtaamispaikkoja, joiden päätarkoitus on tarjota tukea hyvinvointiin ja päihteiden käyttöön liittyvissä asioissa. Tämän lisäksi toiminnan pääperiaatteisiin kuuluu huomioida ja kunnioittaa jokaista kävijää sekä tarjota asiakkaille valmiuksia arjessa pärjäämiseen. Kohtaamispaikoissa pyritään siihen, että jokainen kävijä voi tuntea itsensä hyväksytyksi ja kokea yhteenkuuluvuutta. Näiden lisäksi myös yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja aktiivisuus kuuluvat Elokolo-toimintaan, sillä Elokolo tarjoavat kävijöilleen sosiaalisen paikan sekä tukea ja valmiuksia oman sosiaalisen paikkansa etsimiseen myös muualta yhteiskunnasta. Toiminta pyrkii

vaikuttamaan myös yhteiskunnallisiin ongelmiin ja epäkohtiin, joista syntyy yksinäisyyttä, osattomuutta ja ulkopuolisuutta. Toiminnan tarkoituksena ei ole korvata julkisia palveluja, vaan täydentää, tukea ja haastaa niitä. Tällä hetkellä toiminnassa olevia Elokoloja on Lahden lisäksi Helsingissä, Hyvinkäällä, Pirkkalassa, Tampereella ja Turussa. (Maunu ym. 2016, 7-8.)

Elokolat mahdollistavat vertaistuen toteutumisen vertaisten kohtaamisen kautta, ja ne antavat kävijöilleen yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemuksia. Kohtaamispaikoissa kävijät voivat myös itse osallistua toimintaan ja sen suunnitteluun tai auttaa vapaaehtoistyönä toiminnan toteuttamisessa, mikä lisää kävijöiden osallisuutta. Elokolo-toimintaan osallistumisen asteen jokainen kävijä saa itse määrittää oman kiinnostuksensa, voimavarojensa ja elämäntilanteensa kautta. (Siirtonen 2018, 12.)

Lahden Elokolossa kävijöille tarjotaan aamupuuro, kahvia, mahdollisuus lukea päivän lehdet sekä ennen kaikkea mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen työntekijöiden tai muiden kävijöiden kanssa. Elokolossa järjestetään myös erilaisia teematilaisuuksia, tapahtumia sekä retkiä, ja lisäksi siellä kokoontuu erilaisia ryhmiä ja yhdistyksiä, kuten esimerkiksi Pelirajat on -vertaisryhmä peliongelmaisille sekä Lahden A-Kilta. Viikko-ohjelmaan kuuluu myös lämpimän ruuan tarjoilu tiistaisin ja torstaisin sekä ruokajakelu keski- viikkoisin. (EHYT Ry 2019.)

2.2 Elokolon kävijät

Elokolossa kävijöiltä ei kysytä taustoja eikä jäsenyyksiä, eikä sen toimintaan tarvitse sitoutua. Tästä syystä osa kävijöistä tunnetaan vain lempinimeltä, ja jokainen kävijä saa itse päättää siitä, mitä itsestään kertoo. Osa kävijöistä käy Elokolossa päivittäin, ja toiminta on osa heidän päivittäistä arkeaan. Toiset puolestaan saattavat osallistua vain järjestettyyn toimintaan ja aktiviteetteihin. (Maunu ym. 2016, 14.)

Elokolojen kohtaamispaikkatoiminta on avointa kaikille kansalaisille, mutta toimintaa pyritään kohdentamaan erilaisille riskiryhmille, kuten päihteiden riskikäyttäjät, työttömät, vähävaraiset ja moniongelmaiset. Samat ryhmät voidaan luokitella huono-osaisiksi ryhmiksi, joten voidaan siis sanoa, että Elokolon toiminta on kohdennettu pääasiassa huono-osaisille ryhmille. (Pitkänen ym. 2017, 4; Särkelä 2009, 22.)

Huono-osaisuutta voidaan määritellä ulkoisilla ja sisäisillä kriteereillä. Ulkoisesti viranomaiset ja intressiryhmät pyrkivät luokittelemaan ja rajaamaan ihmisiä eri kategorioihin. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että ihmisiä luokitellaan ammattipätevyyksien tai sosiaaliturvan rajapintojen, kuten ansio- ja perusturvan avulla huono-osaisiksi. Sisäisesti rajoja määritellään minuuden ja identiteettien rakentumisen avulla, jolloin ratkaisevaa on,

millä käsitteillä ihmiset ja ryhmät määrittävät itse oman elämäntilanteensa suhteessa muihin ihmisiin ja ryhmiin. (Niemelä & Saari 2013, 12.)

Yleisesti huono-osaisuudella tarkoitetaan laaja-alaista elinolojen, elämäntapojen ja elämisen laadun puutteiden esiintymistä. Taloudellisella huono-osaisuudella kuvataan rahallisten resurssien puutetta suhteessa yhteiskunnan normiin. Köyhyyteen liittyvien ongelmien lisäksi huono-osaisuuteen kuuluvat myös aineellisten, kulttuuristen ja sosiaalisten resurssien puutteet tai ongelmat. Huono-osaisilla ryhmillä sosiaaliset suhteet ja verkostot voivat olla heikkoja ja yksilöillä ongelmia itsensä toteuttamisessa. Tätä kutsutaan sosiaalisesti huono-osaisuudeksi, joka on sidoksissa sosiaalisiin ongelmiin ja syrjäytymiseen tai vetäytymiseen yhteisöistä ja yhteiskunnasta. Huono-osaisille ryhmille vuorovaikutussuhteiden ja osallisuuden kokemuksen merkitys korostuvatkin entisestään. (Särkelä 2009, 24.)

2.3 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Lahden Elokolon toimintaa asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on kartoittaa kävijöiden kokemuksia Elokolon toiminnasta ja tuoda heidän äänensä kuuluviin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mikä merkitys Elokololla palveluna on kävijöiden elämässä?
2. Miten Elokolon toimintaa voidaan kehittää kävijöiden mielipiteiden perusteella?

3 TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

3.1 Matalan kynnyksen palvelut

Matalan kynnyksen käsite on alun perin otettu käyttöön marginaaliryhmissä tai syrjäytymisvaarassa oleville henkilöille suunnatuissa palveluissa, jolloin palvelut on haluttu saada helposti lähestyttäviksi ja käytettäviksi. Matalalla kynnyksellä tarkoitetaan suomalaisessa hoitojärjestelmässä haittojen vähentämiseen suunniteltuja palveluja, huono-osaisuuspalveluja sekä palvelumallien kehittämistä helpommin saavutettavaksi. Sitä määrittävät käsitteet asiakaslähtöisyys, saavutettavuus ja esteettömyys. Toiminnan keskiössä oleellisena on ajatus siitä, että kohderyhmän on helppo käyttää palveluja, ja kynnys hakeutua palveluiden piiriin olisi mahdollisimman alhainen. (Törmä 2009, 46-48, 54.)

Matalan kynnyksen palveluilla pyritään saavuttamaan asiakkaita, jotka ovat syystä tai toisesta jääneet yhteiskunnan palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Syyt palveluiden ulkopuolelle jäämiselle voivat olla hyvin moninaisia sekä palvelujärjestelmään että avuntarvitsijaan liittyviä. Tällaisia ovat esimerkiksi fyysiset ja psyykkiset esteet, häpeän tunteet ja monet samanaikaiset ongelmat. Matalan kynnyksen palveluilla pyritään purkamaan ja madaltamaan näitä mahdollisia esteitä palvelujen ulkopuolelle jääneiltä sekä ohjaamaan heidät tarvitsemiensa palveluiden piiriin. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1-2; Huhtinen 2014, 1; Snellman 2012, 24.)

Matalan kynnyksen palvelut kohdistetaankin usein kaikista huono-osaisimpiin ryhmiin sekä ihmisiin, joilla ei ole kykyä hakeutua palveluihin avuntarpeesta huolimatta. Todennäköistä on, että ilman matalan kynnyksen palveluita nämä asiakasryhmät jäisivät täysin palvelujärjestelmän ulkopuolelle. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.) Törmä (2009, 166) toi tutkimuksessaan esiin matalan kynnyksen toiminnan yllätyksellisyyden kertomalla siitä, kuinka palveluun muodostuvaa asiakaskuntaa on vaikea määritellä tarkasti ennakkoon. Etukäteen ei voi tietää, ketkä löytävät palvelun parhaiten ja keiden kohdalla matalinkin kynnys on liian korkea.

Matalan kynnyksen palveluita määriteltäessä korostuvat matalan kynnyksen palvelujen ja julkisten palvelujen erot. Julkisiin palveluihin verrattuna matalan kynnyksen palveluissa korostuvat helppo palveluihin pääsy, matala byrokratia, toimiva yhteistyö, sekä osallistava toimintaympäristö. (Heinström 2018, 26.) Matalan kynnyksen palveluiden peruspiirteitä ovatkin muun muassa maksuttomuus, vapaaehtoinen asiointi ilman ajanvarausta sekä monien eri palvelujen yhdistäminen samaan paikkaan (Leemann & Hämäläinen 2015, 5). Nykypäivänä matalan kynnyksen palveluista puhutaan erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ennaltaehkäisevien palvelujen yhteydessä. Palvelujen matalalla kynnyksellä on

mahdollista parantaa tarvittaviin palveluihin pääsyä, ennaltaehkäistä ongelmia, tavoittaa palveluja tarvitsevia asiakasryhmiä sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä. Vahvuutena voidaan nähdä asiakkaan kohtaaminen ja mahdollisuus tarttua ongelmiin varhaisessa vaiheessa, jolloin parhaimmillaan asiakas ja hänen tarpeitaan vastaava palvelu kohtaavat ajoissa, jolloin voidaan ehkäistä ongelmien kärjistyminen ja kasaantuminen. (Heinström 2018, 26, 31-32).

Leemannin ja Hämäläisen (2015, 3) mukaan palvelut voivat itse määritellä itsensä matalan kynnyksen palveluiksi. Tällöin palveluun pääsyssä on vähemmän vaatimuksia verrattuna ns. normaaleihin palveluihin. Tämä ei kuitenkaan riitä matalan kynnyksen määrittämiseksi, vaan asiakkaiden kokemukset ja palveluun hakeutumisen aktiivisuus kertovat palvelun todellisesta matalasta kynnyksestä. Myös Törmän (2009, 165) mukaan kynnyksen todellisesta mataluudesta voivat kertoa vain kynnyksen ylittäjät ja sen taakse jäävät. Palveluiden matalan kynnyksen käsitteessä onkin kysymys kahden toimijan välisestä suhteesta, joiden perusteella määräytyy palveluiden todellinen mataluus. Tämä suhde ei aina kohtaa, sillä asiakkaiden näkemys matalasta kynnyksestä ei aina välttämättä ole sama kuin palvelun tarjoajan. Myös eri asiakkaat ja asiakasryhmät ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja näin ollen saattavat vaikuttaa käsitykseen kynnyksen mataluudesta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3.) Heinströmin mukaan (2018, 29) kolmannen sektorin toimijan tuottamalla palvelulla ei ole niin sanottua viranomaisstatusta, jolloin se voi madallata tuen hakemisen ja vastaanottamisen kynnyksiä.

Matalan kynnyksen palvelut kohdistetaan usein enemmän kohderyhmittäin kuin erityisten palvelutyyppeiden tai -tarpeiden mukaan. Tämän kaltaiset palvelut on koettu tarpeellisiksi, koska osa palveluiden kohderyhmään kuuluvista on saattanut pudota tai heidät on pudotettu muista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Matalan kynnyksen kohtaamispaikat pyrkivät tasoittamaan näitä ongelmia kohtaamalla ihmiset kokonaisvaltaisesti ja palvelun kynnyksettömyydellä. Matalan kynnyksen perusajatuksena on tulla lähelle kohderyhmää niin, että palvelujen saaminen ei edellyttäisi merkittäviä elämäntavallisia muutoksia ja olisi mahdollisimman vaivatonta ja apua voisi kysyä pienempiinkin huoliin. Matalan kynnyksen periaatteisiin kuuluu voimakkaasti asiakkaan arvostuksen ja oman tahdon korostaminen. Tarkoituksena on ilman leimaantumisen pelkoa mahdollistaa ongelmien puheeksiotto ja muutokseen motivoiminen. Lisäksi niissä pyritään ymmärtämään enemmän ilmiötä, jossa matalan kynnyksen palvelua tarjotaan. (Juhila 2018, 135; Leemann & Hämäläinen 2015, 4-5.) Huhtisen (2014, 2) mukaan matalan kynnyksen toteutuminen toiminnassa vaatii näiden periaatteiden omaksumista sekä rakenteissa että yksittäisissä toiminnoissa.

Heinströmin mukaan (2018, 29) matalan kynnyksen palveluissa piilee aina epävarmuus, tavoitetaanko asiakkaita ja tulevatko asiakkaat käyttämään palvelua. Matalan kynnyksen palveluissa asiakasmäärät voivat vaihdella suuresti, jolloin se voi vaikuttaa henkilöstöresursointiin, toimintaan ja tilojen tarpeeseen. Kun matalan kynnyksen palvelu ja asiakas-kunta alkavat muotoutua, voi haasteena olla matalan kynnyksen säilyttäminen. Myös palvelun sijainnilla on tärkeä merkitys asiakkaille kynnyksen mataluuden kannalta. Kokemus palvelun matalasta kynnyksestä eroaa asiakkaiden ja asiakasryhmien välillä. Tämän vuoksi matalan kynnyksen säilyttäminen vaatii jatkuvaa toiminnan arviointia ja arvokeskustelua. Tätä tukee toimintakulttuuri, jossa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta käytetään palvelun toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin kaikissa vaiheissa. Tarkasteltaessa matalaa kynnystä ilmiönä tulee sen täyttää ehdot siitä, että huono-osaisimmatkin saavat sieltä apua ja kykenevät käyttämään palvelua (Törmä 2009, 54).

Matalan kynnyksen palveluilla on mahdollista saada aikaan positiivisia vaikutuksia yksilön terveyteen ja hyvinvointiin. Niillä on myös mahdollista vähentää eriarvoisuutta sekä tuottaa yksilölle tunnetta omaan elämään vaikuttamisesta ja osallisuudesta. (Heinström 2018, 27.) Erityisesti huono-osaisten ja vaikeimmin tavoitettavien ryhmien parissa matalan kynnyksen palveluilla voidaan lisätä sosiaalista osallisuutta (Leemann & Hämäläinen 2015, 3). Tutkitun tiedon perusteella matalan kynnyksen toiminta on osoittautunut päihdehaittoja vähentäväksi ja hyväksi tiedonlähteeksi päihdeikäyttäjistä ja heidän palveluntarpeitaan (Snellman 2012, 25). Matalan kynnyksen toiminnalla voidaan nähdä myös muita positiivisia vaikutuksia, kuten sosioekonomisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventuminen ja sitä kautta myönteinen vaikutus kansanterveyteen. Palvelut tarjoavat usein päivätoimintaa sekä kohtaamis- ja harrastusmahdollisuuksia, joiden avulla harjoitetaan ja ylläpidetään sosiaalisia taitoja ja tarjotaan mahdollisuutta päästä mukaan sosiaalisiin verkostoihin. Keskeisiin toimintaperiaatteisiin ja tavoitteisiin matalan kynnyksen palveluilla kuuluvatkin asiakkaiden aktivointi, voimaantuminen ja oma-aloitteisuuden harjoittaminen. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3; Huhtinen, 2014, 1.)

3.2 Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen sosiaalialalla

Sosiaali- ja terveystalouden kehittämisessä asiakkaan merkitys on laajasti tunnustettu ja teoretisoitu. Tästä huolimatta asiakaslähtöisyyttä luodaan ja määritellään helposti palveluiden tuottajan tarpeista ja intresseistä käsin. Organisaation näkökulmasta katsoen kehittämisellä tarkoitetaan järjestelmiä, malleja ja systeemejä. Asiakkaan näkökulmasta kyse puolestaan on palvelun vastaamisesta asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin sekä saatuun palveluun liittyviin kokemuksiin. Tätä voidaan pitää suurimpana syynä sille, miksi sosiaali- ja terveystalouden kehittämisestä huolimatta palveluiden käyttäjien kokemukset ja

näkemykset saavutetun asiakasymmärryksen määrästä eivät usein vastaa palvelun tuottajien näkemyksiä. Jotta toimintaa voitaisiin todellisesti kehittää asiakaslähtöisesti, tulisi asiakas ja hänen tarpeensa huomioida toiminnan keskiössä. (Virtanen ym. 2011, 12.) Nykyään sosiaalipalvelujen kehittämisessä on kuitenkin yhä enemmän alettu huomioida niin suomalaisessa kuin kansainvälisessäkin keskustelussa asiakkaan aktiivinen rooli (Heinström 2018, 33).

Asiakaslähtöisyyttä voidaan pitää sosiaali- ja terveystalouden toiminnan arvoperustana. Palveluiden kehittäminen asiakkaiden kanssa tuottaa paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja, sekä auttaa kohdistamaan resurssit tehokkaammin (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi, Manka 2012, 5). Asiakaslähtöisyyden pääpiirre on, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. (Virtanen ym. 2011, 18.) Talentian sosiaalialan ammattihenkilön eettisten ohjeiden (2017, 15) mukaan asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan äänen kuulemistä ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tällöin asiakaslähtöisesti työskenneltäessä pyritään etenemään asiakkaan määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. Voidaankin sanoa, että aito asiakaslähtöisyys voi toteutua vain silloin, kun asiakas kokee aidosti osallisuutta.

Tänä päivänä lähes kaikki sosiaalialan toimijat määrittelevät itse palvelunsa asiakaslähtöisiksi. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan kuitenkin keinoa, jolla tavoitteisiin pyritään, ei tavoitetta itsessään. (Laitinen 2008, 39.) Toiminnan asiakaslähtöisessä kehittämisessä onkin tärkeää ottaa asiakkaat mukaan kehittämiseen niin, että asiakas ja palvelun tuottaja osallistuvat palvelun kehittämiseen yhdessä. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan keinoa toteuttaa, varmentaa ja lisätä asiakaslähtöisyyttä sekä osallisuutta palvelujärjestelmissä ja asiakastyössä. Se tarkoittaa palvelujen käyttäjien ottamista mukaan palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin palvelujen laadun, toimivuuden sekä tehokkuuden parantamiseksi sekä sosiaalisen osallisuuden lisäämiseksi. (Leemann & Hämmäläinen 2015, 2-3, 7.) Asiakkaat voivat osallistua palvelujen kehittämiseen esimerkiksi palautteen antamisen, julkiseen keskustelun osallistumisen tai käytännön toiminnan kautta (Larjovuori ym. 2012, 5).

Asiakaslähtöisessä toiminnassa lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeet ja se, mikä asiakkaalle on parasta (Larjovuori ym. 2012, 6). Asiakkaan näkökulmasta katsoen asiakaslähtöisyys muodostuu enemmän asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen laatuun ja määrään, palveluntarjoajan asenteisiin sekä mielikuviin ja odotuksiin liittyvistä asioista. Asiakkaiden mielestä asiakaslähtöisyydessä ei aina ole kyse suurista asioista vaan ”pienestä inhimillisyydestä”. Asiakkaat korostavatkin usein asiakkaan arvostamista ja kohtautamista ihmisenä – ei esimerkiksi huumeidenkäyttäjänä tai mielenterveyskuntoutujana.

Heille erityisen tärkeää on, että työntekijä osoittaa olevansa aidosti kiinnostunut asiakkaan asioista. (Virtanen ym. 2011, 21.)

Palvelun asiakkuuteen kiteytyy läheisesti asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa palveluihin. Palvelua kehittäessä demokraattinen näkökulma painottaa eritoten asiakkaan äänen kuulemista, valtaistamista ja osallisuutta päätöksentekoon. (Valkama 2012, 65-66.) Hyvärinen (2011, 55-56) mukaan kehittäessä palvelua asiakaslähtöisyyteen, tulee asiakkaita osallistaa toimintaan entistä enemmän.

Asiakaslähtöisen kehittämisen perustana voidaan pitää asiakkaan palveluymmärryksen rakentamista. Tällä tarkoitetaan, että palvelun käyttäjän tulee itse ymmärtää olevansa asiakas. Kun asiakas on ymmärtänyt asiakkuutensa, tulee asiakkaan osallistumismahdollisuuksia lisätä niin, että asiakas on tapahtumassa toimija. Sen lisäksi, että asiakkaan ääni kuuluu palvelutapahtumassa, tulee asiakkaan ääntä kuulla myös itse palveluiden muodon, sisällön ja jakelukanavien kehittämisessä. Lisäksi tärkeää on myös syventää palveluntuottajan asiakasymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Jotta palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisesti, tulee asiakkailta kerätä tietoa palvelusta ja hyödyntää sitä palveluiden kehittämisessä. (Virtanen ym. 2011, 22; Ohrankämmen 2015, 45.) Asiakkaiden osallistaminen edesauttaa vastaamaan entistä paremmin nykyisten ja tulevien asiakkaiden tarpeisiin (Jakola 2017, 14). Asiakkaille voisi kehittää enemmän osallistumisen kanavia ja heidät voitaisiin ottaa mukaan johtamaan toiminnan kehittämistä. Jotta tämä voisi toteutua tarvitaan asiakkailta itseltään tietoa ja halua osallistua. Asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä korostuu siis vuorovaikutteisuus, kumppanuus, oma-aloitteisuus sekä palvelussa toimivien toimijoiden yhteinen panostus. (Virtanen ym. 2011, 22; Ohrankämmen 2015, 45; Hyvärinen 2011, 42, 55-56.)

Toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti sisältää kuitenkin myös monia haasteita. Esimerkiksi palvelun tuottajan tuottavuuden kasvattamisen paine voi vaikeuttaa asiakaslähtöisyyden toteuttamista. Asiakasmäärien kasvaminen, priorisointi ja menojen pienentäminen tuovat haasteita erityisesti pienille palvelun tuottajille, sillä samanaikaisesti pitäisi kyetä tuottamaan laadukkaita palveluja. Tällöin asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaarantuu tehokkuuden ja laatuvaatimusten ristipaineissa, mikä aiheuttaa myös työntekijöille lisäpaineita. (Laitinen 2008, 38.)

Puhuttaessa erityisesti mielenterveys- ja päihdetyön asiakaslähtöisyydestä, painottui siinä palveluiden käyttäjien asiantuntemuksen hyväksyntä, huomiointi ja hyödyntäminen. Asiakaslähtöisyyttä on myös asiakkaiden näkemysten sisällyttäminen palvelun arviointiin ja asiakkaiden kokemusten hyödyntäminen sekä asiakkaan arvojen kunnioittaminen. (Günther, Juhila, Kulmala, Raitakari & Saario 2012, 33, 53.) Asiakaslähtöisyyden toteutumiseen

voi vaikuttaa hankaloittavasti myös esimerkiksi se, miten asiakas kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tai toiveitaan tai onko hänellä kykyä toimia palveluorganisaatiossa (Talentia 2017, 15). Asiakaslähtöisyyden pelätään myös nojautuvan liikaa ihmisten omaan kykyyn määritellä tarpeensa ja näin ollen vievän huomion pois todellisista tarpeista, joita asiakas ei välttämättä itse havaitse. Voidaan myös pohtia, onko asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen asiakkaalle oikeus vai velvollisuus. (Virtanen ym. 2011, 27) Larjovuoren ym. (2012, 7) mukaan asiakkaat eivät myöskään ole tottuneet olemaan aktiivisia, vaan heistä tuntuu usein turvallisemmalta luottaa ammattilaisten tietoihin ja tekemisiin. Asiakkaan aktiivisempi rooli kehittämisessä ei kuitenkaan vähennä palveluntuottajan panoksen tai ammattilaisen asiantuntemuksen merkitystä, vaan näiden tulisi täydentää toisiaan.

4 KOHTAAMISPAIKKATOIMINNAN MERKITYS

4.1 Sosiaalisen osallisuuden edistäjä

Matalan kynnyksen palvelut ovat keskeisesti yhteydessä sosiaaliseen osallisuuteen. Nykypäivän käsite sosiaalisesta osallisuudesta syntyi 1970- ja 1980-luvun Ranskan yhteiskuntapoliittisessa keskustelussa. Nämä keskustelut johtivat ensimmäisiin syrjäytymistä koskeviin sosiaalipoliittisiin ohjelmiin, joiden tavoitteena oli tukea hyvinvointijärjestelmän ulkopuolelle jääneitä väestöryhmiä, kuten syrjäytyneitä, köyhiä ja vammaisia sekä mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteiskuntaan. Sosiaalinen osallisuus on prosessi, jolla varmistetaan, että syrjäytymis- ja köyhyysvaarassa olevat saavat riittävät mahdollisuudet ja voimavarat osallistua kokonaisvaltaisesti yhteiskunta-, talous- ja kulttuurielämään sekä saavuttamaan yhteiskunnan hyväksyttävänä pidettävän elämänlaadun ja elintason (Leemann, Kuusisto & Hämäläinen 2015, 2-4.)

Sosiaalisella osallisuudella onkin tärkeä merkitys sosiaali-, työllisyys- ja terveystaloudessa. Sosiaalisen osallisuuden käsitettä käytetään yleisesti syrjäytymisen vastakohtana, mutta sille ei ole olemassa mitään varsinaista määritelmää. Se on laaja ja moniulotteinen käsite, joka sisältää erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia. Usein sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan köyhyyden torjuntaa sekä syrjäytymisen ehkäisemistä. Syrjäytyminen puolestaan yhdistetään yksilön suhteisiin ympäröivään yhteisöön sekä yhteiskuntaan ja sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa yksilön siteet yhteiskuntaan ovat heikentyneet. Syrjäytymisessä yksilön sosiaaliset oikeudet eivät toteudu ja näin ollen yksilöllä ei ole mahdollisuutta antaa panostaan yhteiskunnan toimintaan. (Kettunen 2013, 12; European Youth Portal 2013.)

Suomen valtiolla on myös sosiaalipoliittisesta näkökulmasta velvollisuus edistää sosiaalista osallisuutta mahdollistamalla ja tukemalla kansalaisten osallistumista yhteiskuntaan. Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa yhdenvertaisia oikeuksia, resursseja ja mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Valtion on turvattava nämä jokaiselle kansalaiselle. Ihmisten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää olla mahdollisuuksia osallistua sosiaaliseen, taloudelliseen, poliittiseen ja kulttuuriseen toimintaan sekä instituutioihin. Sosiaalinen osallisuus tuottaa ihmisille terveyttä ja hyvinvointia, koska osallisuus tuo positiivista merkitystä elämään. Sosiaalinen osallisuus ilmenee usein sosiaaliturvan takaamisella tai pääsyllä työmarkkinoille sekä sosiaali- ja terveystaloudellisiin palveluihin. (Leemann ym. 2015, 3; Huhtinen 2014, 1.)

Sosiaalista osallisuutta tarkastellaan yleisesti ottaen tunneperäisenä ja kokemuksellisenä yksilötasolla. (Leemann ym. 2015, 2.) Erilaisissa yhteisöissä osallisuus ilmenee yksilön

arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena ja mahdollisuutena olla mukana vaikuttamassa omassa yhteisössä. Kohtaamispaikoilla ja niiden toiminnalla on tärkeä merkitys osallisuuden vahvistamisessa. Osallistuminen toimintaan on yksi väylä osallisuuden kokeamiseen ja yhteisöön kiinnittymiseen. Osallisuutta edistämällä estetään kävijän yhteiskunnasta syrjäytymistä ja vähennetään eriarvoisuutta. (THL 2018.)

Suomessa on yhä vakava ja kasvava ongelma yksinäisyyden, osattomuuden ja niihin liittyvien ulkopuolisuuden tunteiden kanssa. Nämä taas yhdistyvät monin tavoin päihde- ja mielenterveysongelmiin sekä sosiaalisiin ongelmiin. (Maunu ym. 2016, 7; Leemann & Hämäläinen 2015, 2-3, 7.) Kirjavaisen (2019) mukaan asiakkaiden osallisuuden kehittäminen on erityisen tärkeää niille, joilla on puutteelliset vaikutusmahdollisuudet ja jotka joutuvat kamppailemaan toimeentulo-ongelmien, työttömyyden ja syrjäytymisen kanssa. Tähän osallisuuden kokemukseen liittyy asiakkaan mielipiteiden arvostaminen, asiakkaan valinnan mahdollisuus, yhteinen päätöksenteko ja riittävä tuki. Palveluiden käyttäjillä on syvälistä kokemustietoa, jota kannattaa hyödyntää palveluiden kehittämisessä.

Sosiaalinen osallisuus sisältää lähikäsitteen asiakasosallisuus, joka tarkoittaa keinoa toteuttaa, varmentaa ja lisätä asiakaslähtöisyyttä sekä osallisuutta palvelujärjestelmissä ja asiakastyössä. Se tarkoittaa palvelujen käyttäjien ottamista mukaan palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin palvelujen laadun, toimivuuden sekä tehokkuuden parantamiseksi ja sosiaalisen osallisuuden lisäämiseksi. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2-3, 7.) Asiakkaan osallisuuskokemus voi parhaimmillaan vaikuttaa positiivisesti asiakkaan itsetuntoon, asiakkaan kokemukseen kuulluksi tulemisesta, sekä tukea yhteiskuntaan integroitumista (Kirjavainen 2019).

Matalan kynnyksen palvelut edistävät sosiaalista osallisuutta toimintatavoilla. Matalan kynnyksen kohtaamispaikat tarjoavat kävijöille yhteistä, mahdollisesti säännöllistä, toimintaa, sekä toisten ihmisten kohtaamista, tukea ja kannustamista. Kohtaamispaikoissa jokaisen on tärkeää voida tuntea tulevansa hyväksytyksi omana itsenään ja kokea yhteenkuuluvuuden tunnetta. Kohtaamispaikan tavoitteena onkin antaa jokaiselle kävijälle ihmisarvo ja tarjota silta toisten ihmisten luo. Ihmisen kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille ja yhteiskuntaan kiinnittymiselle on tärkeää kokemus sosiaalisesta paikasta. Se luo tunnetta toivottuna vieraana olemisesta ja luottamusta toimia ja osallistua ympäristön tapahtumiin, koska minulla on merkitystä. Tätä kokemusta voidaan kutsua osallisuudeksi. (Maunu ym. 2016, 7; Leemann & Hämäläinen 2015, 2-3, 7.)

4.2 Ehkäisevä päihdetyö

Ehkäisevällä päihdetyöllä tarkoitetaan päihteiden aiheuttamien haittojen ennaltaehkäisyä. Työn ensisijaisena tavoitteena on vähentää päihteiden kysyntää, tarjontaa, saatavuutta, päihdehaittoja ja edistää yleistä hyvinvointia. Perupalveluissa tehdään suurin osa ehkäisevästä päihdetyöstä ja laadun sekä vaikuttavuuden takaamiseksi työn on oltava koordinoitua, pitkäjänteistä ja monialaista yhteistyötä. (THL 2019.) Strandin mukaan (2011, 20, 39) on tärkeää, että yhteiskunta edistää päihteettömiä elintapoja, sillä on sekä inhimillisempää, että taloudellisempaa ehkäistä päihdeongelmia kuin korjata niiden aiheuttamia vaurioita.

Ehkäisevää päihdetyötä tehdään kaikkien ikäryhmien kanssa ja siitä säädetään laissa (Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 2015/523). Lailla pyritään edistämään terveyden ja hyvinvoinnin tasa-arvoa, varmistaa ehkäisevän päihdetyön edellytykset koko maassa, sekä tukea kuntia ja alueita ehkäisevän päihdetyön kehittämisessä. Laki ohjaa myös huomioimaan päihteistä ja toiminnoista läheisille sekä yhteiskunnalle aiheutuvia haittoja. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015, 5.)

Ehkäisevä päihdetyö on viranomaisten, järjestöjen, yritysten, yhteisöjen ja kansalaisten yhteistyötä. Kuntien tehtävänä on huolehtia ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä kunnassa. Tämä tarkoittaa sitä, että kukin kunta voi itsenäisesti päättää, minkä toimielimen tehtäväksi ehkäisevä päihdetyö annetaan. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015, 35-36; Strand 2011, 12.) Myös kolmannella sektorilla ja järjestöillä on kuitenkin merkittävä rooli ehkäisevän päihdetyön toteuttamisessa ja kehittämisessä. Järjestöjen tarjoamasta ehkäisevästä päihdetyöstä yleisimpiä toimintamuotoja ovat tuen ja vertaistuen antaminen sekä tiedon jakaminen. (Aluehallintavirasto 2014.)

Ehkäisevässä päihdetyössä päihteiksi luokitellaan alkoholi, huumeet, tupakkatuotteet, sekä lääkkeiden väärinkäyttö. Näiden lisäksi myös toiminnalliset riippuvuudet, kuten rahapeli-riippuvuus kuuluvat nykyään ehkäisevän päihdetyön piiriin. Päihteet, tupakkatuotteet ja rahapelit aiheuttavat haittoja niin käyttäjälle itselleen, kuin muillekin. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015, 35.) Holmbergin (2010, 26) mukaan on ensisijaisen tärkeää pystyä ehkäisemään päihteistä aiheutuvien haittojen syntymistä, tunnistaa päihteiden ongelmakäyttö ja kyetä puuttumaan siihen. Tämä on erityisesti tärkeää siksi, että päihteiden riski- ja liika-käyttäjät ovat usein varsin nuoria ja työikäisiä. Mitä aikaisemmin päihteiden riskikäyttöön tai peliongelmiin kiinnitetään huomiota ja tarjotaan apua, sitä pienempi on uhka vakavista ongelmista ja hoidon tarpeesta. Samalla riski sosiaaliin haittoihin, taloudellisiin ongelmiin, kroonisiin sairauksiin ja mielenterveysongelmiin pienenee. Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa tulee tuntea ja käyttää systemaattisesti varhaisvaiheen riskien ja haittojen

tunnistamiseen kehitettyjä toimivia ja vaikuttavia menetelmiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 22.)

Monipuolinen ehkäisevä päihdetyö kuuluu merkittävänä osana myös terveyden edistämiseen. Päihteiden kysynnän, tarjonnan, saatavuuden ja päihdehaittojen lisäksi työllä pyritään ehkäisemään väkivaltaa, sosiaalisia haittoja, edistämään päihteettömiä elintapoja, terveyttä, mielenterveyttä ja turvallisuutta sekä ymmärtämään ja hallitsemaan päihdeilmiöitä. Konkreettisia toimintakeinoja ehkäisevässä päihdetyössä ovat muun muassa vaikuttaminen päihteitä koskeviin tietoihin, asenteisiin, riskitekijöihin ja päihteiden käyttötapoihin. Näiden lisäksi pyritään vahvistamaan päihdehaitoilta suojaavia tekijöitä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 35-36; Strand 2011, 13.)

Ehkäisevää päihdetyötä tehdessä yhtenä välineenä voidaan käyttää yhteisöllistä toimintaa, esimerkiksi juuri kohtaamispaikkoja. Nyky-yhteiskunnassa ihmiselle syntyy helposti tunne yksinäisyydestä ja pärjäämättömyydestä. Ihmiset ovat luonnostaan yhteisöllisiä ja he etsivät tasapainoa omien toiveidensa toteuttamisen ja yhteisön hyväksynnän välillä. Oman paikkansa yhteiskunnassa löytääkseen ihminen tarvitsee persoonallisen identiteetin lisäksi myös sosiaalisen identiteetin tai aseman. Jos ihmisen yhteisöllisyyden tarve ei täyty, saatetaan ratkaisua etsiä päihteistä. Yhteisöllinen toiminta ehkäisevän päihdetyön välineenä voi parhaimmillaan vähentää haittoja vaikuttamalla asenteisiin, olosuhteisiin ja niihin yhteisön toimintatapoihin, jotka luovat puitteet yksilön valinnoille. (Holmberg 2010, 12.)

4.3 Yhteisöllisyyden lisääminen

Yhteisöllä voidaan tarkoittaa ihmisten välisten suhteiden kokonaisuutta eli sosiaalista järjestelmää. Yhteisö voidaan määritellä alueellisesti rajattavissa olevaksi, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden tunteiden synnyttämäksi yksiköksi. Se voi muodostua esimerkiksi saman tavoitteen jakavista tai samassa elämäntilanteessa olevista ihmisistä. Yhteisö voidaan nähdä sosiaalisena ilmiönä, joka perustuu säännöllisiin kohtaamisiin ja yhteisiin kulttuurisiin perusteisiin. Nämä ovat tärkeitä asioita yksilön hyvinvoinnin kannalta. (Siirtonen 2018, 3.)

Yhteisön jäsenille ominaista on kokemus yhteisön jäsenyydestä ja joukkoon kuulumisesta sekä tunne yhteisöllisyydestä. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan pysyvää tai pitkäkestoista kuulumista johonkin vuorovaikutukselliseen verkostoon. Tällaisiin sosiaalisiin verkostoihin kuulumisen muodostaa osaltaan ihmisen identiteettiä. Yhteisöllisyydellä on tutkittu olevan myös terveysvaikutuksia. (Lindfors 2007.) Gilbertin (2006) mukaan kuulumisen yhteisöön ja yhteisten arvojen jakaminen vahvistaa myös yksilön onnellisuuden tunnetta. Mikäli

ihminen ei koe kuuluvansa mihinkään ryhmään tai häneltä puuttuu sosiaalisia verkostoja, voidaan puhua yksinäisyydestä. Yksinäisyys voi lisätä riskiä ahdistuneisuuteen ja masennukseen. Yhteisöihin tai esimerkiksi vapaaehtoistyöhön osallistumisen kautta voidaan lievittää yksilön kokemusta yksinäisyydestä ja antaa merkityksellisyyden kokemuksia. (Nyyti ry 2018.)

Matalan kynnyksen yhteisöllisissä palveluissa, kuten kohtaamispaikoissa, erityisesti sosiaalisuudella ja vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys. Tärkeitä vaikuttavia tekijöitä ovat muilta kävijöiltä saatava vertaistuki ja kokemusten jakaminen muiden samassa tilanteessa olevien ihmisten kanssa sekä hyväksyvä, osallistava ja tukea antava ilmapiiri. Näiden lisäksi yhteisön toimintaan osallistuminen tarjoaa yksilölle mahdollisuuden vaikuttaa ja ottaa vastuuta palvelun toteutuksesta ja sisällöstä. Yhteisöllisen toiminnan kautta vahvistuu ja rakentuu myös luottamus itseän, sekä yhteisön jäsenenä toimimiseen. (Heinström 2018, 27.) Nurmela (2012, 53) mukaan myös pelkästään yhteisöjen läsnäolo tuottaa yksilölle tyytyväisyyttä ja antaa tunteen osallisuudesta. Jo pelkästään tieto siitä, että yhteisö on heidän tavoitettavissaan ja ulottuvissaan voi lisätä yksilön turvallisuuden ja jatkuvuuden tunnetta.

Kuten aikaisemmin mainittiin, yhteisöön kuulumisen voi auttaa yksilöä esimerkiksi yhteisön tarjoaman vertaistuen avulla (Laine ym. 2010, 33). Matalan kynnyksen kohtaamispaikassa yhteisöllisyyden ja vertaistuen toteutuminen vaatii, että luodaan kävijän kohtaamiseen, kunnioittamiseen, kuulemiseen ja osallisuuteen pohjautuva toimintakulttuuri. Sen lisäksi tulee sopia yhteiset käytännöt ja varmistaa jokaisen pääsy toimintaan mukaan. Konkreettisesti yhteisöllisyyden vahvistamiseksi kohtaamispaikat voivat tarjota vapaata yhdessäoloa, vertaisryhmätoimintaa, tapahtumia, teemapäiviä ja muuta toimintaa. (Kekkonen & Lindqvist 2018, 8.)

Yhteisöllisen työn lähtökohtina ja tavoitteina voidaan pitää asiakkaiden ja muiden yhteisön jäsenten aktiivista osallistumista. Yhteisöllisillä työmenetelmillä, kuten yhteisöihin osallistumisen ja yhteisöllisen vuorovaikutuksen avulla voidaan lievittää esimerkiksi syrjäytymisen aiheuttamia sosiaalisia ongelmia. Yhteisöllisten työmenetelmien ydintä ovat osallisuus, vaikuttaminen sekä valtautuminen yhteisössä ja yhteisön kautta. Yhteisöllisessä toiminnassa tapahtuva säännöllinen ja kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus, kohtaaminen ja yhteistoiminta tuottavat yksilölle hyvinvointia ja edistävät terveyttä. Yhteisöt voivat edistää jäsentensä hyvinvointia, vaikka niissä itsessään esiintyisikin sosiaalisia ongelmia. Yhteisölliseen toimintaan osallistuminen voi myös tarjota mahdollisuuden harjoittaa puutteelliseksi koettuja sosiaalisia taitoja tai opetella itseilmaisuuden säätelyä. Yhteisöt voivatkin lisätä yksilön sosiaalista pääomaa ja ehkäistä syrjäytymistä. Syrjäytymistä voidaan

ehkäistä jo pelkästään sillä, että ihmiset pääsevät mukaan yhteisöön, jossa ollaan kiinnostuneita heistä ja heidän asioistaan. (Siirtonen 2018, 4; Nummelin 2010, 9; Laine ym. 2010, 29, 39, 41.)

Yhteisöllisiä työmenetelmiä toteuttavissa yhteisöissä ammattilaisen tavoitteena on usein vetäytyminen vastuunkantajan ja vallankäyttäjän roolista. Tällöin ammattilaisen rooli voi pysyä alusta asti hyvinkin näkymättömänä ja hänen tehtäväkseen jää erilaisten yhteisöllisyyttä edistävien toimintojen mahdollistaminen sekä vertaissuhteiden tukeminen. Asiakkaiden, palvelunkäyttäjien ja kansalaisten vaikutus ja osallistumismahdollisuudet ovat myös keskeisiä asioita yhteisöllisissä työmenetelmissä. Työn tavoitteena onkin usein yhteiskuntaan integroituminen ja aktiivinen kansalaisuus. (Laine ym. 2010, 34-35.)

Sosiaalialan yhteisöt voidaan liittää yhteisösosiaalityön toteuttajiksi. Erityisesti kolmas sektori on aktiivinen toimija yhteisösosiaalityön toteuttamisessa. Yhteisösosiaalityö perustuu ensisijaisesti siihen, että sosiaalityön tavoitteita pyritään toteuttamaan rakentamalla, tuke-
malla ja kehittämällä erilaisia yhteisöjä. Yhteisösosiaalityössä keskeisiä periaatteita on sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisy, kansalaisten oma-aloitteisuuden voimistaminen, sekä sosiaalisten verkostojen merkityksen tunnistaminen. Keskeisinä tehtävinä yhteisösosiaalityössä nähdään vaikuttaminen kansalaisten paikallisiin elinolosuhteisiin, kansalaisten osallisuus erilaisissa arjen verkostoissa, sekä kokemuksen vahvistaminen täysivaltaisesta kansalaisuudesta ja yhteiskuntaan kuulumisesta. (Nummelin 2010, 10; Laine ym. 2010, 31.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Määrällinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutettiin määrällisen, eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Määrällisellä tutkimuksella tarkoitetaan menetelmää, joka antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Tutkimusmenetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kohdetta ja sen ominaisuuksia käsitellään yleisesti kuvailun numeroiden avulla. Tällöin tutkija saa tutkimustiedon numeroina ja myös tutkimustulokset esitetään numeroina. Saadut tutkimustulokset tulkitaan ja selitetään sanallisesti sekä kuvataan sitä, millä tavalla eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toistensa suhteen. (Vilka 2007, 14.)

Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on joko selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia (Vilka 2007, 19). Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa kävijöiden kokemuksia Elokolon toiminnasta ja tuoda heidän äänensä kuuluviin. Opinnäytetyö voidaan siis luokitella kartoittavaan tutkimukseen, jolla voidaan tutkia vähän tunnettuja asioita, sekä etsiä uusia näkökulmia tutkittavaan aiheeseen (Vilpas 2016, 5).

Mikäli määrällisen tutkimustavan avulla tutkitaan henkilöitä koskevia asioita, täytyy tutkittava asia operationalisoida ja strukturoida ennen aineiston keräämistä. Operationalisoinnilla tarkoitetaan teoreettisten ja käsitteellisten asioiden muuttamista muotoon, jonka tutkittava ymmärtää. Strukturoinnilla puolestaan tarkoitetaan tutkittavan asian ja sen ominaisuuksien suunnittelemista ja vakioimista kysymyksiksi ja vaihtoehdoiksi niin, että kaikki tutkittavat ymmärtävät kysymykset samalla tavoin, jotta samat kysymykset voidaan kysyä kaikilta vastaajilta samalla tavalla. (Vilka 2007, 14-15.)

Aineistoa kerätessä on tilanteen mukaan harkittava, hankitaanko tarvittavat havainnot kokonaistutkimuksella koko perusjoukosta vai tehdäänkö otantatutkimus (Vilpas 2016, 9). Elokolon kävijöitä ei tilastoida, joten perusjoukkoa ei tarkkaan tunneta. Koska kyseessä oli tuntemattoman kokoinen perusjoukko, ei näin ollen kokonais- tai otantatutkimusta voitu toteuttaa. Kyselylomakkeet olivat Elokolon kävijöiden saatavilla aikavälillä 27.3. - 28.3.2019 ja kyselyyn vastaaminen oli sinä aikana kaikille Elokolossa käyneille vapaaehtoisista.

Määrällisen tutkimusprosessin tavoitteena on mahdollisimman objektiivinen tutkimus. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimusprosessi ja tutkimustulokset ovat mahdollisimman puolueettomia eli tutkijasta riippumattomia. Tutkimusprosessin ja tulosten puolueettomuutta

edesauttaa tutkittavan ja tutkijan etäinen suhde prosessin aikana sekä tutkijan mahdollisimman vähäinen vaikutus saatuihin vastauksiin. (Vilkkä 2007, 16.)

Määrällisessä tutkimustavassa saatu tutkimusaineisto muutetaan sellaiseen muotoon, jossa se on mahdollista käsitellä tilastollisesti. Perinteisesti määrällistä tietoa analysoidaan tilastollisen analyysin avulla. (Vilkkä 2007, 117.) Kyselyn tulokset ilmoitetaan absoluuttisina lukuina diagrammien avulla, jotta nähdään konkreettisesti opinnäytetyön tulokset. Heikkilän (2008, 154) mukaan tulosten esittäminen graafisten kuvioiden avulla on nopea tiedonvälityksen väline. Vastaajien määrä jäi kyselyssä myös niin pieneksi, että tulosten ilmoittaminen prosentteina olisi voinut vääristää tutkimustuloksia.

5.2 Aineiston hankinta

Määrällisessä tutkimustavassa aineiston hankintamenetelmänä käytetään usein kyselyä. Voidaankin sanoa, että kyselylomake on määrällisen tutkimuksen mittari. Kysely soveltuu aineiston keräämiseen tilanteessa, jossa tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. (Vilkkä 2007, 27.) Elokolon kävijöille kysely toteutettiin paperisena lomakkeena, sillä Elokolossa kävijöistä ei ole muuta dokumenttia kuin vieraskirja, joten heitä olisi vaikeaa tavoittaa sähköisesti. Toteutustapaan vaikutti myös se, ettei kävijöillä välttämättä ole käytössään sellaisia laitteita, joilla he voisivat vastata kyselyyn sähköisesti.

Kyselyn kysymykset laadittiin niin, että ne pohjautuvat jo tutkittuun tietoon ja tutkimusaineistoihin. Kyselylomake sisälsi pääasiassa suljettuja monivalintakysymyksiä, mutta myös muutaman avoimen, sekä sekamuotoisen kysymyksen. Kyselyssä opinnäytetyön tutkimuskysymykset on operationalisoitu, eli muutettu pienempiin osa-alueisiin kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot on asetettu valmiiksi, ja niiden kysymysmuoto on strukturoitu ja vakioitu. Tämä tarkoittaa, että kaikilta tutkimukseen osallistuvilta kysytään täsmälleen samat asiat samassa järjestyksessä. Tavoitteena on monivalintakysymysten avulla lisätä mittausten tarkkuutta ja vertailtavuutta. (Vilkkä 2007, 28, 67.) Myös kyselyn vastaajat huomioon ottaen kynnys kyselyyn vastaamiseen oli pienempi, kun vastausvaihtoehdot oli asetettu valmiiksi.

Kyselylomakkeen on hyvä sisältää varsinaisen kyselylomakkeen lisäksi saatekirje. Saatekirje motivoi kyselyyn vastaajaa täyttämään lomakkeen sekä selvittää vastaajalle kyselyn taustaa ja tarkoitusta. Tämän takia saatekirjeestä tulee käydä ilmi tutkimuksen toteuttajat, tavoite, tutkimustietojen käyttötapa sekä tietojen luottamuksellisuus. (Heikkilä 2008, 62.) Kyselylomakkeen liitteenä olleen saatekirjeen lisäksi vastaajille kerrottiin paikan päällä Elokolossa miksi kysely tehdään, mihin sen tuloksia käytetään ja missä tulokset julkaistaan.

Kysymysten muodon lisäksi kyselylomakkeessa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kysely etenee loogisesti ylhäältä alaspäin ja on ulkonäöltään siisti. Selkeät otsikot ja samaa aihetta koskevat kysymykset on hyvä ryhmitellä kokonaisuuksiksi. (Heikkilä 2008, 48.) Kyselylomakkeessa ryhmiteltiin erikseen vastaajan perustiedot, päihteiden käyttöä koskevat kysymykset, Elokolon merkitystä kartoittavat kysymykset, sekä kehittämissuhteet. Elokolon merkitystä kartoittavien mielipideväittämiä vastausvaihtoehtoja käytettiin Likertin asteikkoa, jossa toisena ääripäänä ovat täysin samaa mieltä ja toisena täysin eri mieltä -vaihtoehdot. Asteikosta jätimme harkinnalla pois ei samaa eikä eri mieltä -vaihtoehdon, sillä sen poisottaminen pakottaa vastaajaa ottamaan kantaa suuntaan tai toiseen. (Heikkilä 2008, 53.) Muutamassa kysymyksessä käytimme kuitenkin ylimääräistä vaihtoehtoa, joilla vastaajan oli mahdollista kertoa, ettei hänellä ole kyseisestä asiasta kokemusta.

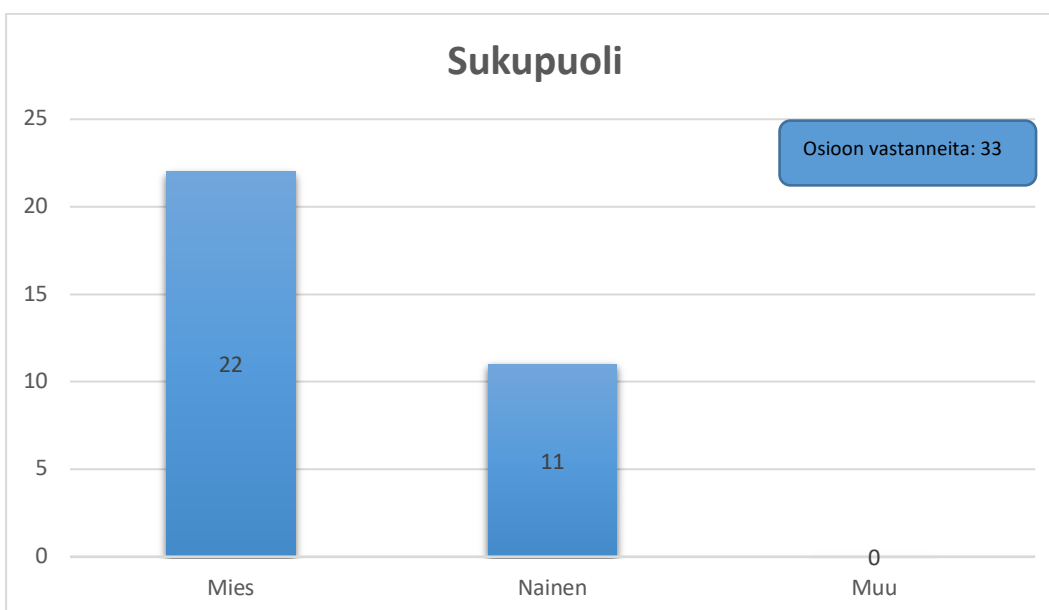
Laatiessa kyselylomaketta tulee ottaa huomioon sen pituus. Kyselylomakkeen kohtuullinen pituus on erittäin tärkeää niin vastaajalle kuin tietojen analysoijalle. Vastausaika ei saisi ylittää yli 15-20 minuuttia, sillä liian pitkä kysely voi karkottaa vastaamishalun. (KvanttiMOTV 2010.) Elokolon kävijöille laadittu kyselylomake sisälsi 27 kysymystä ja arvioitu vastaamisaika kyselyyn oli noin 10-15 minuuttia.

Kyselylomake tulee myös aina testata. Testaamisella tarkoitetaan koehaastattelun, -kyselyn tai -havainnoinnin tekoa. Testaajina voivat olla esimerkiksi asiantuntijat eli kollegat ja ohjaajat. Testaamisessa arvioidaan kyselylomakkeen ja sen kysymysten toimivuutta, kuten puuttuuko lomakkeesta olennaisia kysymyksiä, onko mukana tarpeettomia kysymyksiä, vastausohjeiden selkeyttä ja ennen kaikkea kysymysten kykyä mitata sitä asiaa, jota on tarkoitus mitata. (Vilkkä 2007, 78.) Kyselylomakkeen sisältöä suunniteltiin pitkään ja se pyrittiin toteuttamaan harkiten. Lomake testattiin ennen virallista toteutusta Elokolon yhteyshenkilöllä, joka antoi kyselyyn uutta näkökulmaa ja toi esille toiveita lisäkysymyksistä ja tarkennuksista. Hän esimerkiksi toivoi, että kysely sisältäisi päihteidenkäyttöön ja rahapelaamiseen liittyviä kysymyksiä. Testauksen perusteella kyselystä päädyttiin myös poistamaan epäolennaisia kysymyksiä ja kyselyyn tehtiin tarkennuksia, sekä muokattiin lopulliseen muotoonsa.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

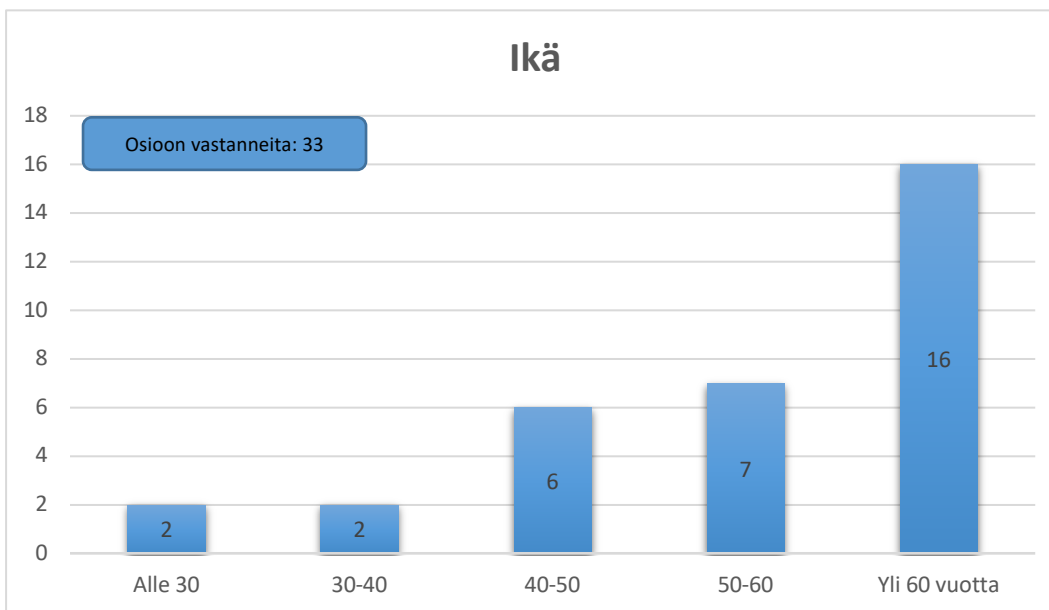
6.1 Vastaajien perustiedot

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kartoitettiin kävijöiden perustietoja, kuten sukupuolta, ikää, koulutusta ja työssäkäyntiä. Osiossa selvitettiin myös, kuinka usein vastaajat käyvät Elokolossa ja mitkä asiat ovat heille tärkeimpiä. Näiden lisäksi selvitettiin, mitä muita palveluita vastaajat käyttävät Elokolon lisäksi sekä sitä, ovatko kävijät kokeneet saavansa Elokolosta tarpeeksi tukea ja tietoa päihteidenkäyttöön ja rahapelaamiseen liittyvissä asioissa.



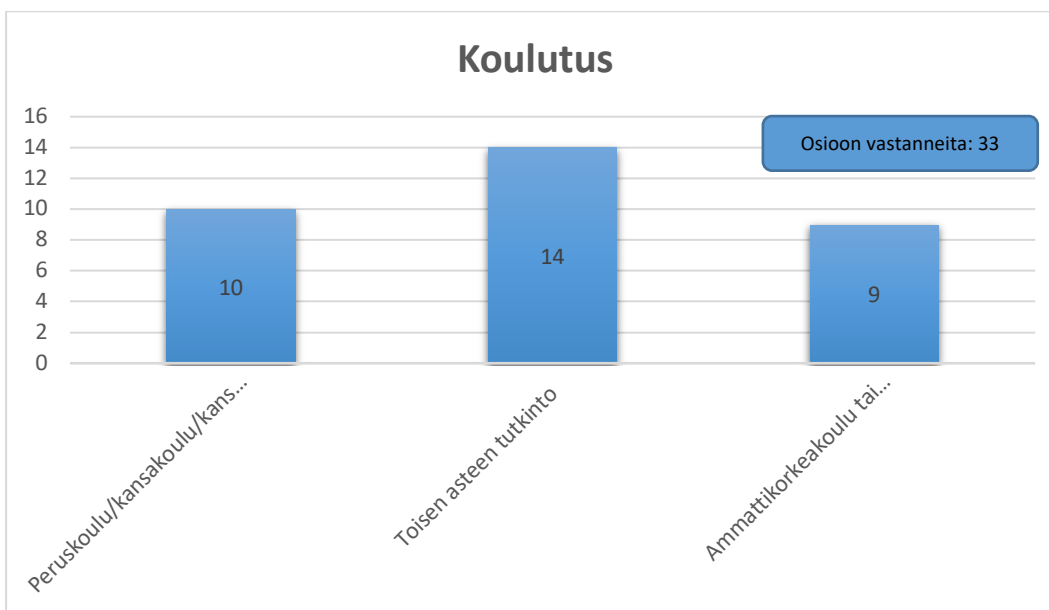
KUVIO 1. Vastaajien sukupuoli

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin kävijöiden sukupuolta. Kyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 33 Elokolon kävijää, joista huomattavasti yli puolet oli miehiä (KUVIO 1).



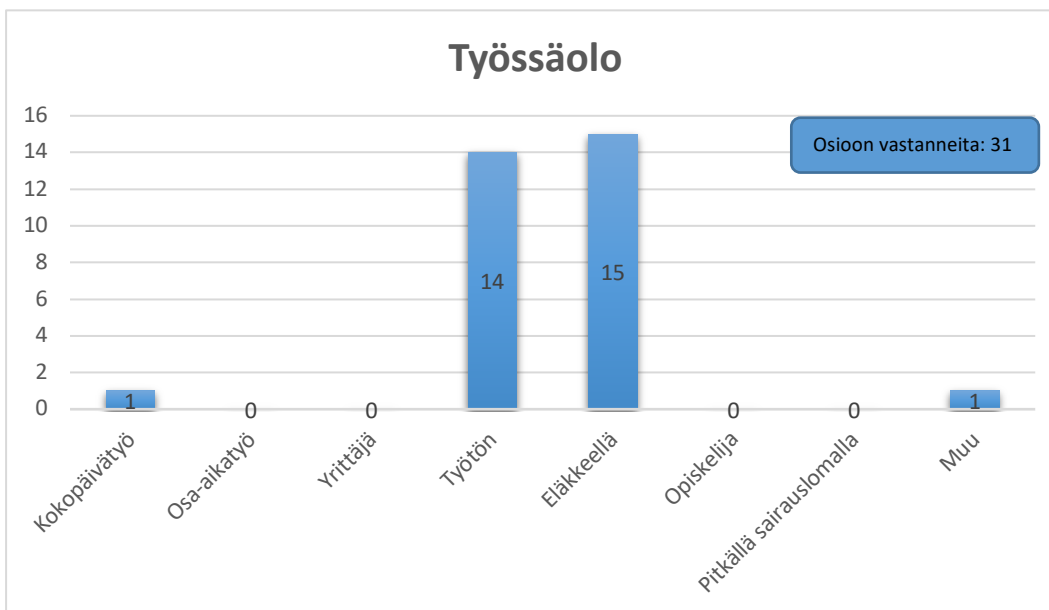
KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma

Toisessa kysymyksessä kartoitettiin kävijöiden ikäjakaumaa. Iältään lähes puolet vastaajista oli yli 60 vuotiaita (KUVIO 2). Alle 40 vuotiaita vastaajissa oli vain muutama.



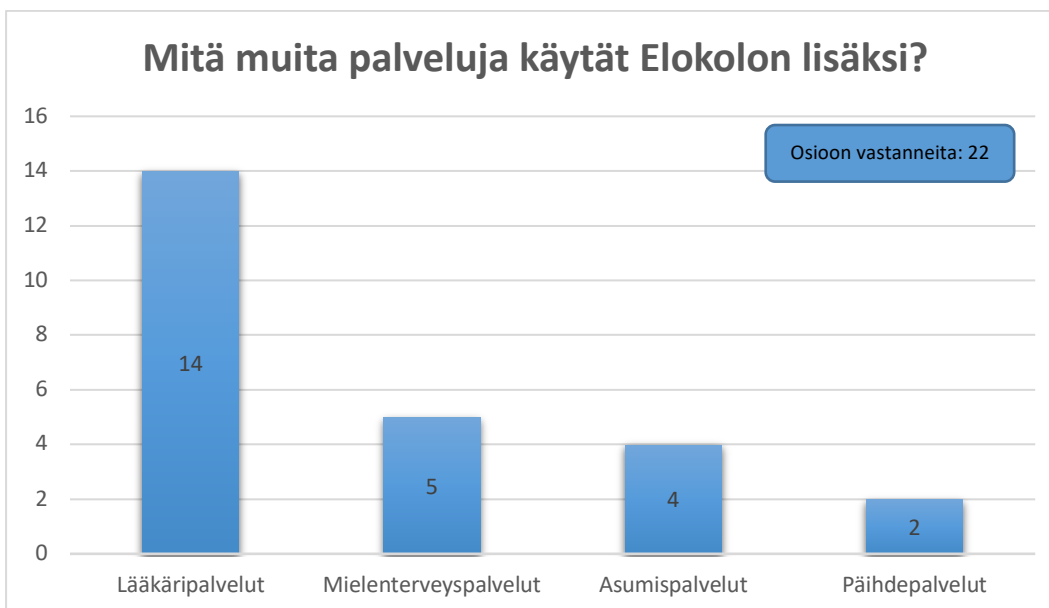
KUVIO 3. Vastaajien korkein suorittama tutkinto

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin kävijöiden koulutuksesta. Vastaajista suurimman osan korkein suorittama tutkinto oli toisen asteen tutkinto (KUVIO 3). Peruskoulun tai ammattikorkeakoulun/yliopiston suorittaneita oli vastaajissa lähes sama määrä.



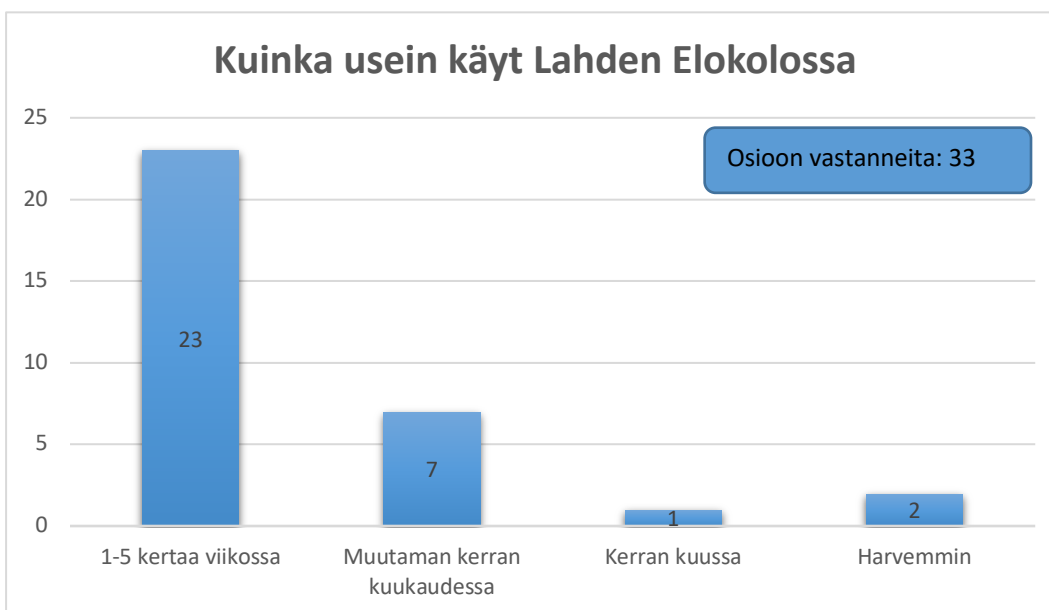
KUVIO 4. Vastaajien työssäolo

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin kävijöiden työssäoloa. Vastaajien työssäoloissa korostui erityisesti työttömyys ja eläkkeellä olo (KUVIO 4). Vastaajista ainoastaan yksi kävi kokopäivätyössä.



KUVIO 5. Vastaajien muiden palvelujen käyttö

Viidennessä kysymyksessä kartoitettiin palveluita, joita kävijät käyttivät Elokolossa käymisen lisäksi. Palveluissa näkyi erityisesti lääkäripalvelujen käyttö (KUVIO 5). Vain muutama vastaaja käytti päihdepalveluita.



KUVIO 6. Kuinka usein vastaajat käyvät Elokolossa

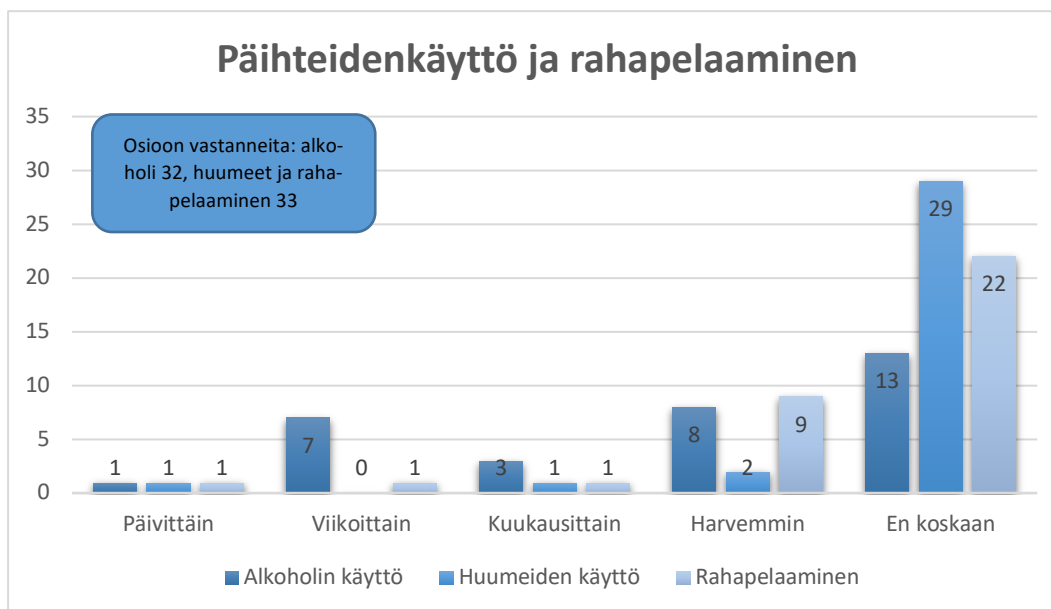
Kuudennessa kysymyksessä tiedusteltiin, kuinka usein kävijät käyvät Elokolossa. Yli puolet vastaajista kävi Elokolossa 1-5 kertaa viikossa ja toiseksi suurin osuus muutaman kerran kuukaudessa (KUVIO 6). Vain kolme vastasi käyvänsä Elokolossa kerran kuussa tai harvemmin.



KUVIO 7. Tärkeimmät asiat Elokolossa

Seitsemännessä kysymyksessä kartoitettiin, mitkä asiat ovat kävijöille tärkeimpiä Elokolossa. Tärkeimpänä asiana vastauksissa näyttäytyi selvästi ruokajakelu (KUVIO 7). Muita

tärkeiksi koettuja asioita vastaajien mielestä olivat Elokolossa tapahtuva sosiaalinen vuorovaikutus, sekä Elokolon tarjoamat lounas ja aamupuuro. Yksikään vastausvaihtoehto ei jäänyt ilman kannatusta. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi vastaajat mainitsivat tärkeimmiksi asioiksi ”pankkiasioissa auttaminen”, ”vertaistuki” ja ”hyvät kaverit”.



KUVIO 8. Vastaajien päihteidenkäyttö ja rahapelaaminen

Seuraavissa kysymyksessä kartoitettiin, kuinka usein kävijät käyttävät päihteitä tai pelaavat rahapelejä. Vastaajien päihteiden käytössä esiintyi enemmän alkoholin kuin huumeiden käyttöä (KUVIO 8). Erityisesti viikoittain tapahtuvassa käytössä alkoholin käyttö näyttöyty suurempana osuutena kuin huumeiden. Huumeiden käyttö puolestaan nousi alkoholia yleisemmäksi vastausvaihtoehdossa ”harvemmin”. Huomattavan suuri osa vastaajista kuitenkin vastasi, ettei käytä alkoholia tai huumeita tai pelaa rahapelejä ollenkaan.



KUVIO 9. Kokevatko vastaajat saavansa Elokolosta tarpeeksi tukea ja tietoa päihteisiin ja rahapelaamiseen liittyvissä asioissa

Kysymyksessä numero 11 selvitettiin, kokevatko kävijät saavansa Elokolosta tarpeeksi tukea ja tietoa päihteisiin ja rahapelaamiseen liittyvissä asioissa. Suurin osa vastaajista koki saavansa Elokolosta riittävästi tai lähes riittävästi tukea ja tietoa päihteisiin ja rahapelaamiseen liittyvissä asioissa (KUVIO 9). Vastaajien joukosta löytyi kuitenkin myös niitä, jotka kokivat, etteivät he ole saaneet tarpeeksi tai ollenkaan tietoa ja tukea.



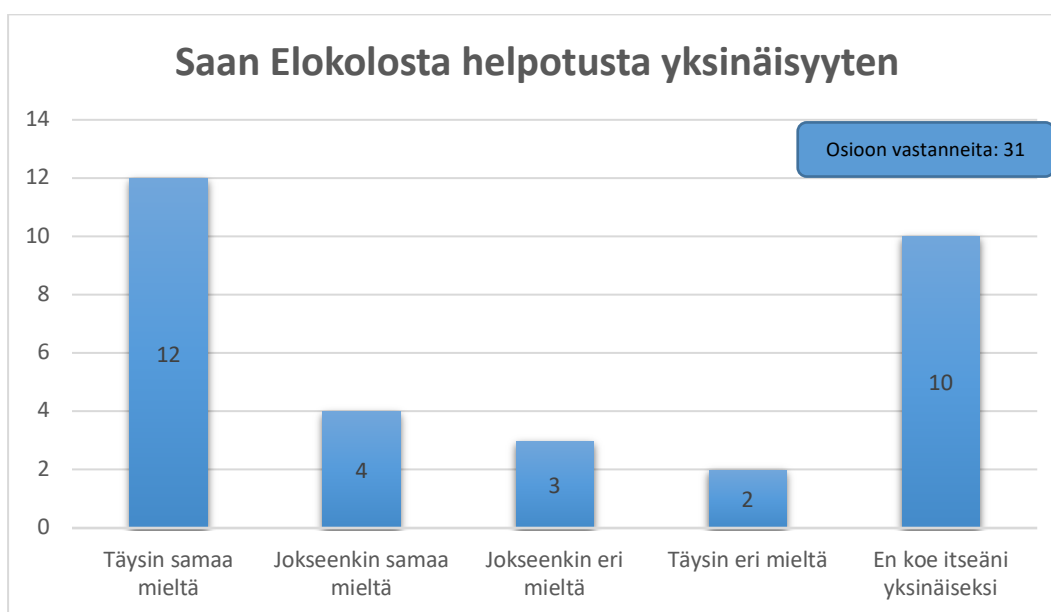
KUVIO 10. Vastaajien tietoisuus Ehyt Ry:n toiminnasta

Kysymyksen numero 12 vastauksista ilmenee, että suurin osa vastaajista oli tietoisia Ehyt Ry:n toiminnasta (KUVIO 10). Monet, jotka eivät olleet kuulleet Ehyt Ry:n toiminnasta,

eivät myöskään halunneet saada siitä lisätietoa. Yhteensä yhdeksän vastaajaa kuitenkin toivoi saavansa toiminnasta lisää tietoa.

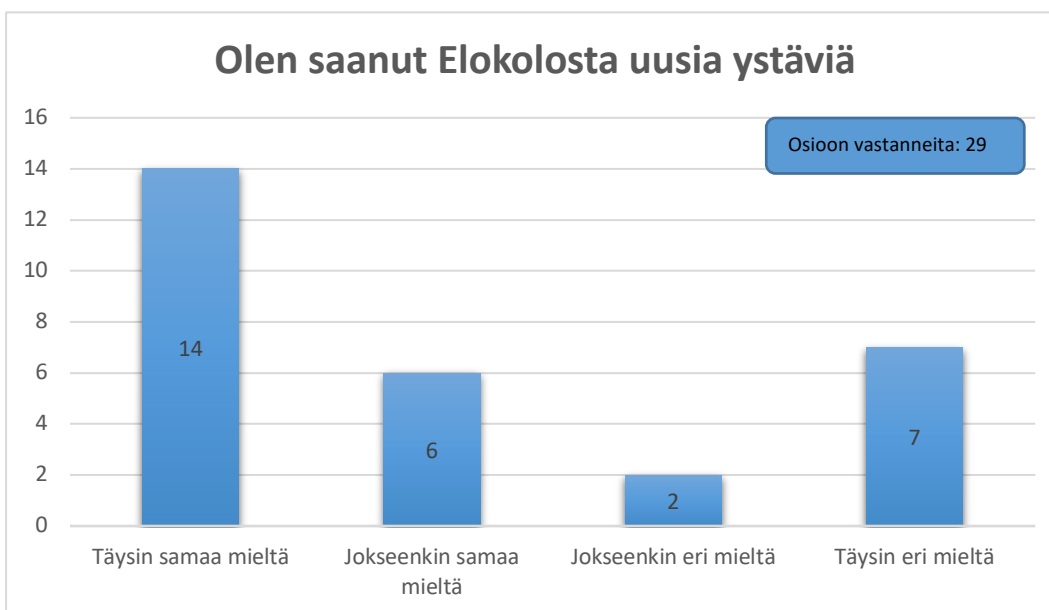
6.2 Elokolotoiminnan merkitys

Kyselyn toiseen osioon oli ryhmitelty kysymykset, jotka kartoittivat Elokolon merkitystä kävijöille.



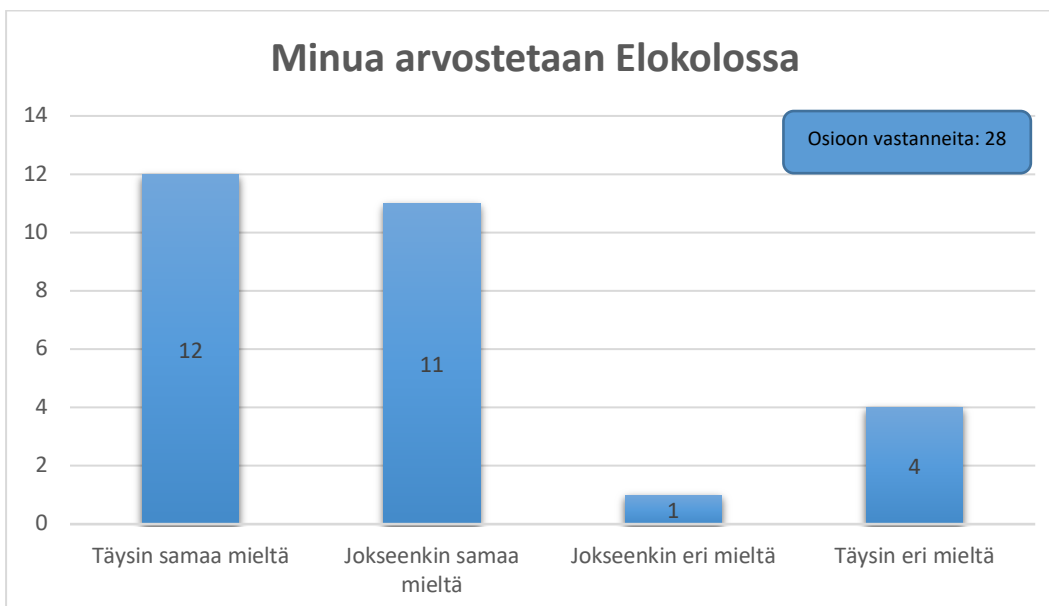
KUVIO 11. Elokolon vaikutus vastaajien yksinäisyyteen

Seuraavassa kysymyksessä kartoitettiin, saavatko kävijät Elokolosta helpotusta yksinäisyyteen. Suurin osa vastaajista, jotka kokivat itsensä yksinäiseksi, saivat Elokolosta jonkinlaista helpotusta yksinäisyyteen (KUVIO 11). Viisi yksinäisyyttä kokevaa vastaajaa koki, että he ovat saaneet Elokolosta vain hieman tai eivät lainkaan helpotusta yksinäisyyteen. Vastanneista kymmenen ei kokenut itseään yksinäiseksi.



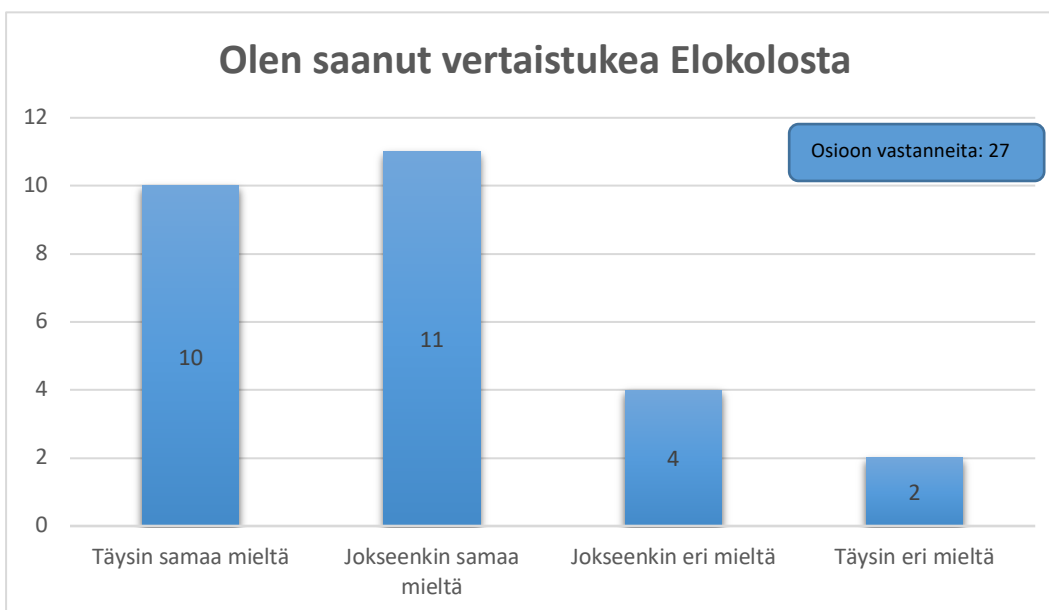
KUVIO 12. Uusien ystävien saaminen Elokolosta

Kysymyksessä numero 14 kysyttiin, ovatko kävijät saaneet Elokolosta uusia ystäviä. Kysymykseen vastanneista lähes puolet vastasivat saaneensa uusia ystäviä Elokolosta (KUVIO 12). Seitsemän osioon vastanneista oli kuitenkin sitä mieltä, etteivät he ole saaneet uusia ystäviä Elokolosta.



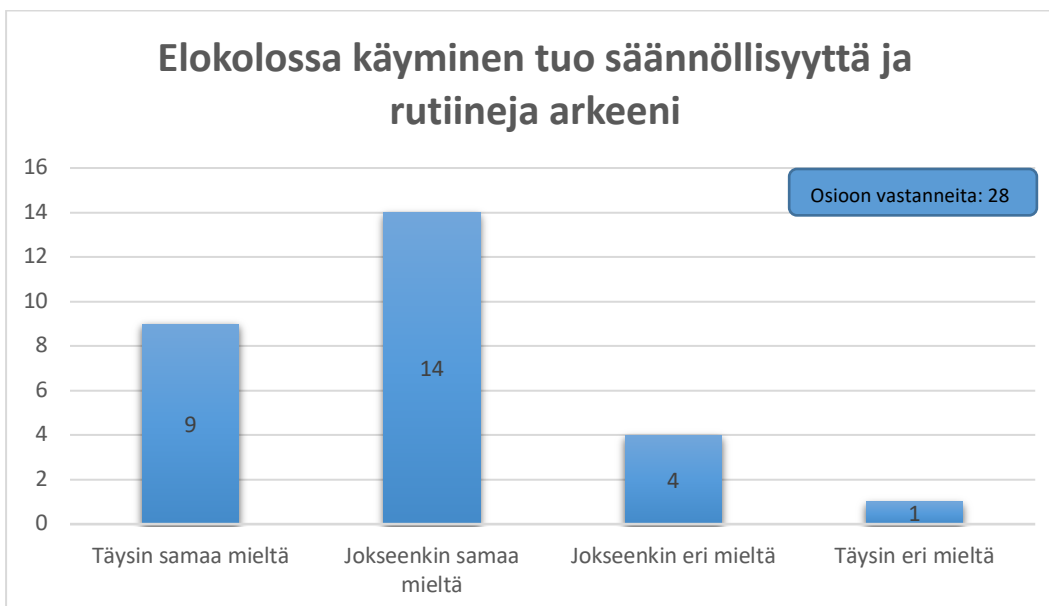
KUVIO 13. Kävijöiden kokema arvostus Elokolossa

Kävijöiden kokemaa arvostusta selvitettiin kysymyksessä numero 15. Vastauksista ilmeni, että huomattavan suuri osa vastaajista tunsivat itsensä arvostetuksi Elokolossa (KUVIO 13). Neljä vastaajaa ei kuitenkaan kokenut tulleensa arvostetuksi Elokolossa ja yksi vastaaja koki arvostusta vain vähän.



KUVIO 14. Vertaistuen saaminen Elokolossa

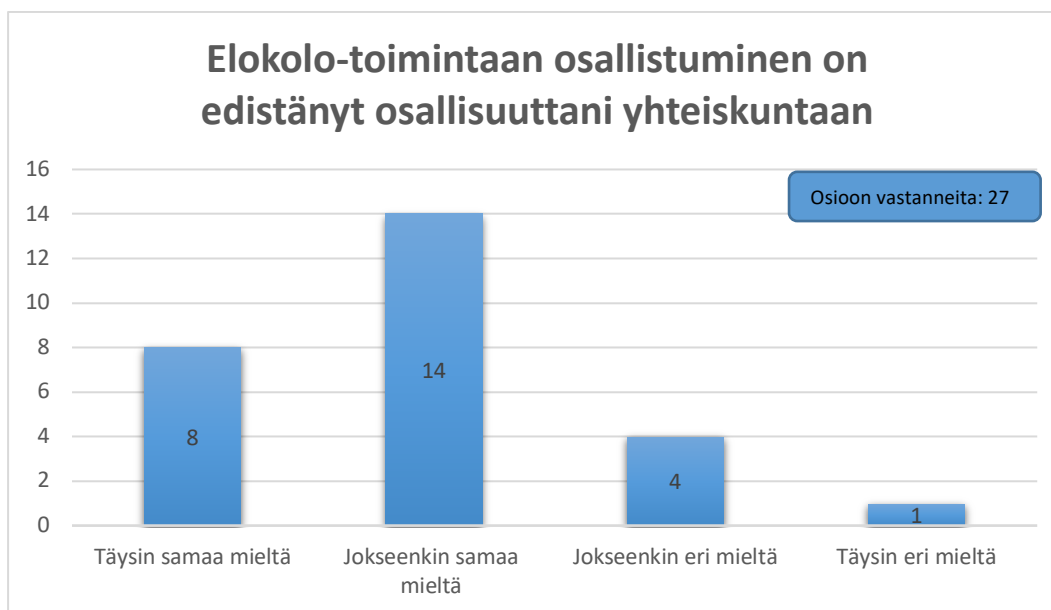
Kysymyksessä numero 16 tiedusteltiin kävijöiden saamaa vertaistukea. Monet vastaajista olivat saaneet vertaistukea Elokolosta (KUVIO 14). Suurin osa kysymykseen vastaajista koki saaneensa kuitenkin vain jonkinlaista vertaistukea Elokolosta. Kuusi vastaajaa koki saavansa Elokolosta vertaistukea vain vähän tai ei lainkaan.



KUVIO 15. Elokolon vaikutus kävijöiden arjen säännöllisyyteen ja rutiineihin

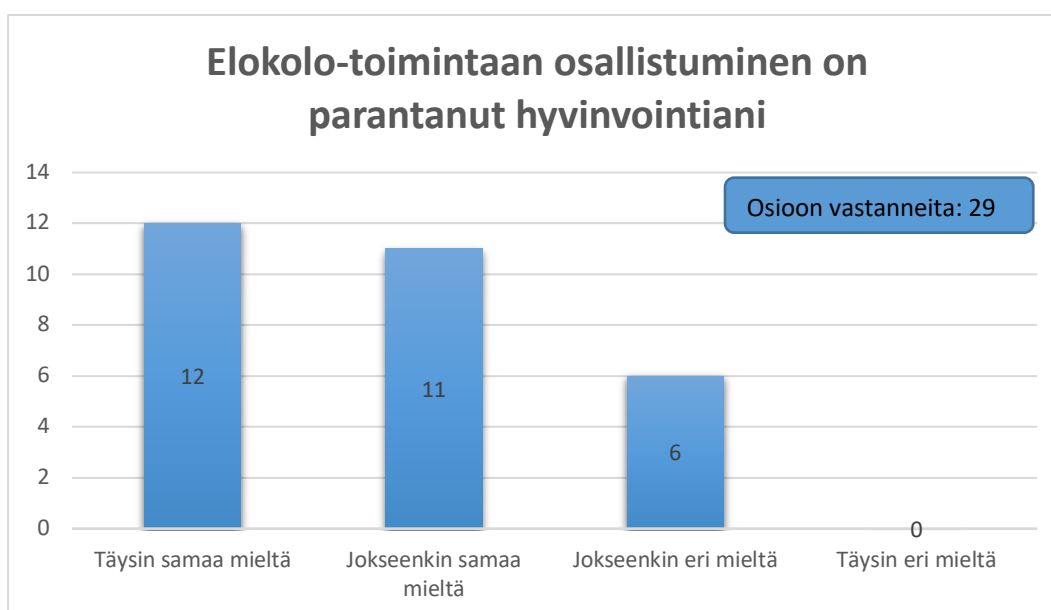
Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin, kokevatko kävijät Elokolossa käymisen tuoneen säännöllisyyttä ja rutiineja heidän arkeensa. Elokolossa käyminen oli tuonut säännöllisyyttä ja rutiineja yhteensä 23 osioon vastanneen arkeen (KUVIO 15). Viisi osioon

vastanneista koki, ettei Elokolossa käynti ole tuonut merkittävästi tai lainkaan säännöllisyyttä ja rutiineja heidän elämäänsä.



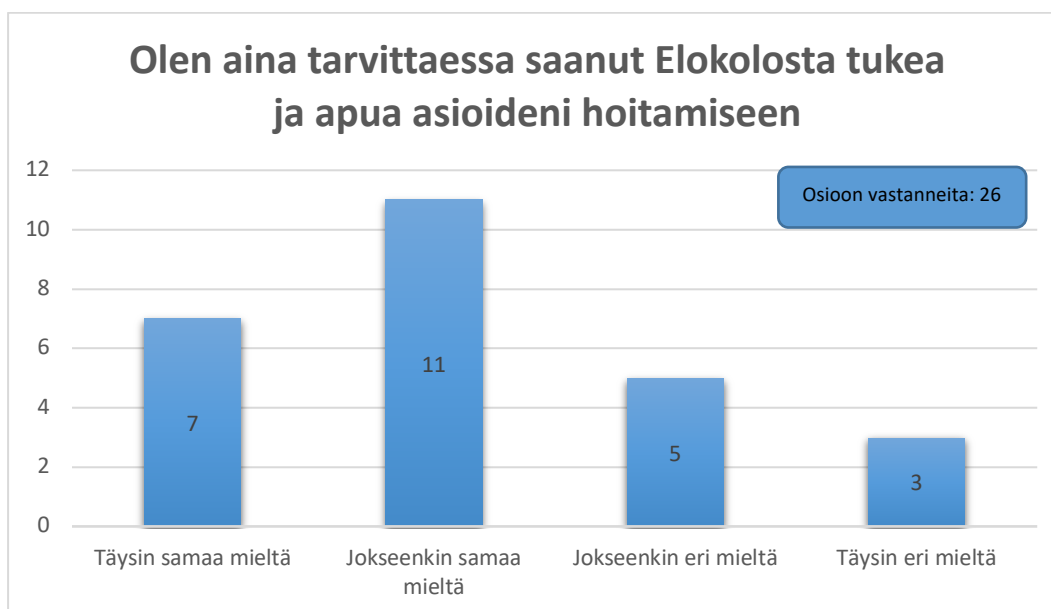
KUVIO 16. Elokolo-toiminnan vaikutus osallisuuteen

Kysymyksessä numero 18 kysyttiin, onko Elokolo-toimintaan osallistuminen edistänyt kävijöiden osallisuutta yhteiskuntaan. Kysymyksen tuloksista selviää, että Elokolo-toimintaan osallistuminen oli edistänyt vastaajien osallisuutta yhteiskuntaan (KUVIO 16). Viisi vastaajaa koki, ettei Elokolon toimintaan osallistumisella ollut vaikutusta osallisuuteen.



KUVIO 17. Elokolo-toiminnan merkitys kävijöiden hyvinvointiin

Kysymyksessä numero 19 tarkasteltiin, onko Elokolo-toimintaan osallistuminen parantanut kävijöiden hyvinvointia. Huomattava osa vastaajista koki, että Elokolo-toimintaan osallistuminen on parantanut tai jokseenkin parantanut heidän hyvinvointiaan (KUVIO 17). Yksikään vastaaja ei kokenut, ettei Elokolo-toimintaan osallistuminen olisi parantanut edes jottenkin omaa hyvinvointia.

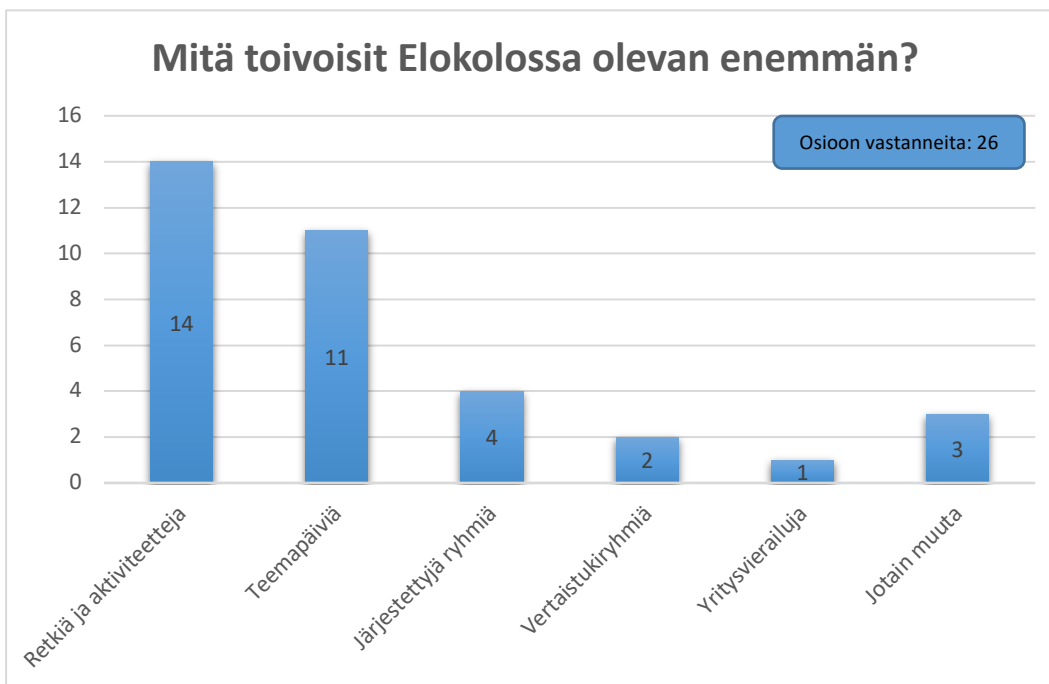


KUVIO 18. Avun ja tuen saaminen Elokolosta

Kävijöiden saamaa tukea ja apua asioiden hoidossa kartoitettiin kysymyksellä numero 20. Merkittävä osuus vastaajista tunsi saaneensa lähes aina tai aina tarvittaessa tukea ja apua Elokolosta asioiden hoitamiseen (KUVIO 18). Kahdeksan vastaajaa ei kokenut joko saaneensa riittävää tai ollenkaan apua asioiden hoitamiseen.

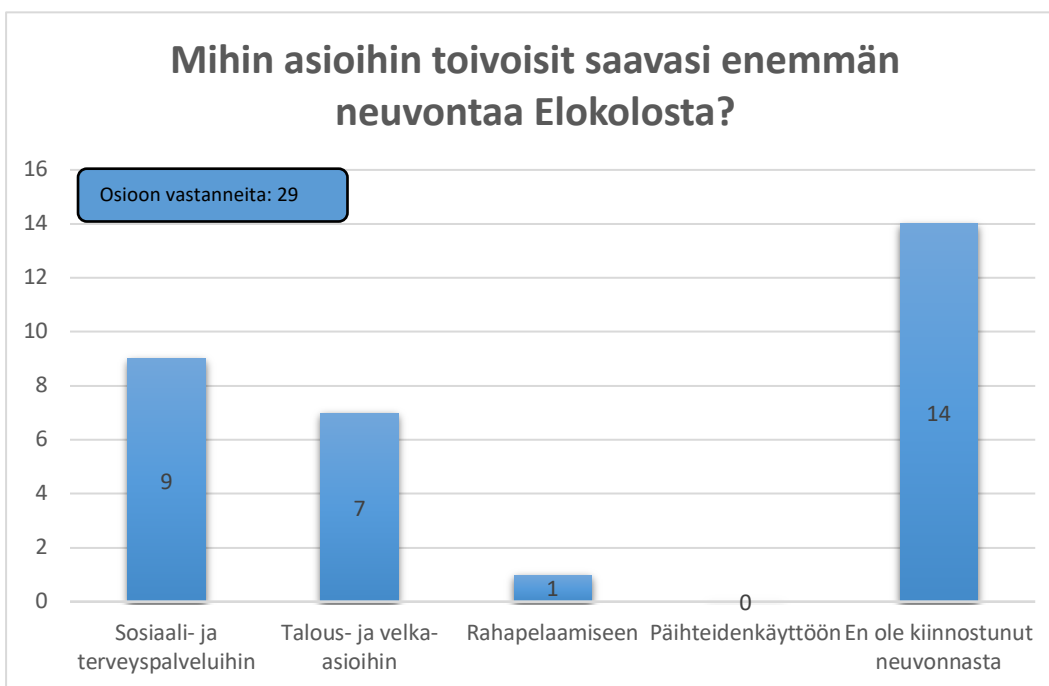
6.3 Kehittämissuhteita

Kyselyn viimeisessä osiossa kartoitettiin kävijöiden ehdotuksia Elokolon kehittämiseksi suljettujen kysymysten, sekä kahden avoimen kysymyksen avulla. Kehittämissuhteiden lisäksi osiossa kysyttiin, ovatko kävijät halukkaita osallistumaan itse toiminnan kehittämiseen.



KUVIO 19. Vastaajien toiveet

Seuraavassa kysymyksessä kartoitettiin, mitä kävijät toivoisivat Elokolossa olevan enemmän. Vastauksista nousi selkeästi esiin toive siitä, että Elokolossa järjestettäisiin enemmän retkiä ja aktiviteetteja (KUVIO 19). Tämän lisäksi myös teemapäivät saivat kannatusta monelta vastaajalta. Myös avoimen kysymyksen vastauksissa korostui retket ja aktiviteetit, sillä ”jotain muuta” -vaihtoehdon valinneet vastasivat toivovansa keilausta, elokuvissa käyntiä ja jääkiekkopeliin menoa.



KUVIO 20. Vastaajien toiveet Elokolosta saamaan neuvontaan

Kysymyksessä numero 22 tiedusteltiin, mihin asioihin kävijät toivoisivat saavansa enemmän neuvontaa Elokolosta. Lähes puolet vastaajista ei ollut kiinnostunut saamaan lainkaan neuvontaa Elokolosta (KUVIO 20). Heistä, jotka neuvontaa toivoivat, nousi esiin kiinnostus erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluihin, sekä talous- ja velka-asioiden liittyvää neuvontaa kohtaan. Yksikään vastaaja ei kaivannut neuvontaa päihteidenkäyttöön liittyvissä asioissa.



KUVIO 21. Vastaajien halukkuus olla mukana Elokolon toiminnan kehittämisessä

Kävijöiden halukkuutta olla mukana Elokolon toiminnan kehittämisessä kartoitettiin kysymyksessä numero 23. Vastaajista 18 vastasi haluavansa olla mukana Elokolon kehittämisessä nyt tai mahdollisesti tulevaisuudessa (KUVIO 21). Kahdeksan vastaajaa ei halunnut lainkaan osallistua toiminnan kehittämiseen.



KUVIO 22. Tavat, joilla vastaajat haluaisivat olla mukana Elokolon toiminnan kehittämisessä

Seuraavassa tarkentavassa kysymyksessä kysyttiin, miten kävijät haluaisivat olla mukana Elokolon toiminnan kehittämisessä. Vastauksista nousi esiin, että huomattavan suuri osa vastaajista haluaisi olla mukana toiminnan kehittämisessä vapaaehtoistyöhön osallistumalla (KUVIO 22). Myös mahdollinen palautelaatikko kehittämisen välineenä sai kannatusta. Säännölliseen kehittämispalaveriin ei osoittanut kiinnostusta kuin yksi vastaaja.



KUVIO 23. Vastaajien halukkuus osallistua vapaaehtoistyöhön

Kuten aikaisemmasta kysymyksestä ilmeni, moni vastaaja osoitti kiinnostusta Elokolossa tehtävää vapaaehtoistyötä kohtaan. Tarkemmin vapaaehtoistyöstä kysyttäessä ilmenee, että moni vastaajista on jo mukana vapaaehtoistoiminnassa tai haluaisi osallistua siihen joko tällä hetkellä tai mahdollisesti tulevaisuudessa (KUVIO 23). 30 vastaajasta vain kuusi vastaajaa ei ollut kiinnostunut vapaaehtoistyöhön osallistumisesta lainkaan.

Elokolon toiminnan kehittämisestä kysyttiin lopuksi avoimella kysymyksellä, johon vastaajat saivat vastata, miten muuten kehittäisivät Elokolon toimintaa. Kysymykseen vastasi vain neljä vastaajaa. Heistä yksi oli sitä mieltä, ettei Elokolossa ole kehitettävää vaan ”täällä kaikki toimii”. Yksi ehdotti yhteisiä reissuja esimerkiksi Enonsaareen ja Lapakistoön. Kolmas toivoi, että ruokajaon ruuat pussitettaisiin valmiiksi. Neljäs vastaaja ehdotti, että Elokoloon perustettaisiin ideariihiryhmä, joka käsitelisi ideat demokraattisesti.

Kyselylomakkeen viimeiseen kysymykseen, johon vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti muita ideoita ja ajatuksia vastasi 10 vastaajaa. Yhdessä vastauksessa tuotiin ilmi, ettei moni tiedä Elokolosta ja tietoa paikasta pitäisi olla enemmän. Monessa vastauksessa korostui Elokolon toiminnan tarpeellisuus ja se, kuinka vastaajat arvostivat toimintaa ja siellä tehtävää työtä. Monet myös kiittivät Elokoloa ja siellä tehtävää työtä. Muutamassa vastauksessa toivottiin, ”että kaikki olisi samanarvoisia”, sekä sitä, ettei Elokolossa olisi selkään puukottamista.

”Toivotaan että hyvä henki pysyy kolossa ja kaikilla on hyvä olla. Hommat on mielestäni nyt jo menossa hyvään suuntaan.”

7 YHTEENVETO

7.1 Johtopäätökset

Tulosten perusteella suurin osa Lahden Elokolon kävijöistä oli miehiä ja yli 50 vuotiaita. Tätä tukee myös MIPA:n kaikille Elokoloille suunnatun kyselyn tulokset, joiden mukaan suurin osa Elokolossa kävijöistä on keski-ikäisiä miehiä (Pitkänen ym. 2017). Ikäjakautaman kautta selittyy myös se, että monet vastaajista olivat eläkkeellä. Naisia ja alle 30-vuotiaita vastaajissa oli vain vähän. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 4) mukaan jonkun asiakasryhmän palvelussa käyminen voi nostaa toisen ryhmän kynnystä hakeutua palveluun. Elokolon toiminnan markkinointia voitaisiinkin mahdollisesti kohdentaa tavoittamaan nykyisten kävijöiden lisäksi enemmän naisia ja nuorempia kävijöitä, jotta heidänkin kynnyksensä hakeutua palveluun pysyisi alhaisena.

Elokolon yksi pääperiaatteista on tehdä ehkäisevää päihdetyötä. Elokolo on myös Ehyt Ry:n ylläpitämää toimintaa, mutta yli puolet vastaajista ei ollut aiemmin kuullut sen toiminnasta. Tuloksissa näyttäytyi, ettei suurin osa vastaajista käytä alkoholia tai huumeita. Tarvittaessa vastaajat olivat kuitenkin lähes aina kokeneet saavansa riittävästi tukea ja tietoa päihteidenkäyttöön liittyvissä asioissa. Vastaajien joukosta löytyi kuitenkin myös heitä, jotka kokivat, etteivät ole saaneet tarpeeksi tai ollenkaan tietoa ja tukea päihteiden käyttöön liittyvissä asioissa. Mahdollisesti osa kävijöistä voisi jatkossa haluta Elokolosta enemmän tukea ja tietoa näihin aihepiireihin liittyen. Vastaajista ilmeni myös kiinnostus saada lisää tietoa Ehyt Ry:n toiminnasta, joten tämän perusteella Ehyt Ry:n toimintaa voisi tuoda entistä enemmän esille Elokolossa.

Elokolosta saatavaan neuvontaan liittyvästä kysymyksestä kävi kuitenkin ilmi, ettei suurin osa vastaajista ole juuri kiinnostunut saamaan minkäänlaista neuvontaa Elokolosta. Heistä, jotka neuvontaa toivoisivat, nousi esiin erityisesti kiinnostus sosiaali- ja terveystalvuihin, sekä talous- ja velka-asioihin liittyvää neuvontaa kohtaan. Vain yksi oli kiinnostunut rahapelaamiseen liittyvästä neuvonnasta, eikä kukaan kaivannut neuvontaa päihteidenkäyttöön liittyvissä asioissa.

Suurin osa vastaajista käy Elokolossa säännöllisesti, joten Elokolossa käymisellä voidaan katsoa olevan edes jollain tasolla merkitystä heidän elämäänsä. Kyselyn osiossa, jossa selvitettiin Elokolon merkitystä kävijöiden elämään, nousi selkeästi esille vastaajien yhtäläisyydet vastauksissa. Pääsääntöisesti vastaajat olivat väitteiden kanssa täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Tämä tuo esille, että Elokolo toiminnalla on kokonaisuudessaan positiivinen merkitys vastaajien elämään. Elokololla oli merkitystä erityisesti vastaajien sosiaalisiin suhteisiin, sillä monet vastaajista olivat saaneet Elokolosta uusia ystäviä,

vertaistukea sekä helpotusta yksinäisyyteen. Moni koki itsensä myös arvostetuksi Elokoloissa. Sosiaalisten suhteiden lisäksi Elokolo-toiminta lisäsi monen vastaajan osallisuutta yhteiskuntaan, toi säännöllisyyttä ja rutiineja arkeen sekä paransi heidän hyvinvointiaan.

Vaikka tulokset antoivatkin kokonaisuudessaan Elokolon merkityksestä hyvin positiivisen kuvan, nousi niistä esille myös joitain eroavaisuuksia. Elokolon päätoimintaperiaatteisiin kuuluu, että kävijöitä kunnioitetaan ja arvostetaan ja jokaisen kävijän on tärkeää voida tuntea itsensä hyväksytyksi (Maunu ym. 2016, 7-8). Tästä huolimatta muutamat vastaajat kokivat, ettei heitä arvosteta Elokoloissa. Tämä ilmeni myös kysymyslomakkeen viimeisessä avoimessa kysymyksessä, johon vastaajat olivat esittäneet toiveita, että Elokoloissa kaikki olisivat samanarvoisia, eikä siellä olisi selkään puukottamista. Vastaukset olivat jakautuneet tasaisemmin myös uusia ystäviä sekä avun ja tuen saamista koskevilla kysymyksillä. Vaikka suurin osa oli saanut uusia ystäviä, oli vastaajissa kuitenkin melko paljon heitä, jotka eivät olleet kokeneet saaneensa uusia ystäviä Elokolosta. Moni vastaajista oli myös tarvittaessa saanut tukea ja apua asioiden hoitamiseen, mutta tästä huolimatta huomattavassa osassa vastauksissa nousi esille vastaajien tarve saada niitä enemmän.

Vastauksista ilmeni, että jo olemassa olevista palveluista erityisesti ruokajakelu on vastaajille tärkeä osa Elokolon toimintaa. Vastaajien antamissa kehittämissideoissa nousi puolestaan selkeästi esiin toive siitä, että Elokoloissa järjestettäisiin enemmän retkiä ja aktiviteetteja. Konkreettisina kehittämissuhteiksi yksi vastaajista ehdotti, että Elokolo järjestäisi retkiä esimerkiksi Enonsaareen ja Lapakistoon. Tämän lisäksi myös teemapäivät saivat kannatusta monelta vastaajalta.

Järjestetyt ryhmät, vertaistukiryhmät ja yritysvierailut saivat kannatusta vain muutamalta vastaajalta, mistä voidaan päätellä, etteivät ne herätä kiinnostusta Elokolon kävijöissä, eikä niiden järjestäminen välttämättä olisi kannattavaa. Tästä huolimatta muutama vastaaja kuitenkin toivoi vertaistukiryhmiä, sekä koki, ettei ole saanut Elokolosta tarpeeksi vertaistukea. Tästä herääkin kysymys, olisiko kävijöillä tarvetta vertaistuelle kuitenkin, vaikkei suoranaista kiinnostusta vertaistukiryhmiä kohtaan noussut? Kohtaamispaikkatoiminnassa vertaistukea voidaan toteuttaa muutenkin kuin erityisten vertaistukiryhmien muodossa. Jo pelkästään hyväksyvä, osallistava ja tukea antava ilmapiiri voi mahdollistaa kävijöiden kokemusten jakamisen toisten samassa tilanteessa olevien ihmisten kanssa ja näin ollen myös vertaistuen saannin (Heinström 2018, 27).

Tuloksista ilmeni selkeästi myös vastaajien halu olla mukana kehittämässä Elokolon toimintaa. Se, että palvelun käyttäjä pääsee osalliseksi palvelun toiminnan kehittämiseen ja hänen ääntensä kuunnellaan, on tärkeä, terapeuttilinen ja voimaannuttava merkitys, joka voi vaikuttaa positiivisesti asiakkaan itsetuntoon. (Hyvärinen 2011, 69; Laitila & Pietilä

2012, 9). Erityisesti vapaaehtoistyöhön osallistuminen kiinnosti vastaajia ja huomattavan moni oli halukas osallistumaan vapaaehtoistyöhön nyt tai tulevaisuudessa. Vapaaehtoistyöhön osallistumisella voitaisiinkin lievittää kävijöiden yksinäisyyttä ja antaa heille merkityksellisyyden kokemuksia (Nytyi ry 2018). Lisäksi vapaaehtoistyön tekeminen Elokolossa voisi antaa kävijöille kaivattuja rutiineja ja säännöllisyyttä heidän arkeensa.

Myös kehitysideoiden antaminen jatkossa esimerkiksi palautelaatikon kautta sai kannatusta. Tämä voisi olla hyvä keino kehittämisideoiden antamiselle, sillä palautelaatikkoon ideat olisi mahdollista laittaa laatikkoon heti ne keksittyään. Muita kehittämisideoita vastaajilta tuli hyvin vähän, sillä huomattavan suuri osa jätti vastaamatta avoimiin kysymyksiin. Tämä oli kuitenkin odotettavissa, sillä usein vastaajien valmiudet vastata avoimiin kysymyksiin vaihtelevat ja kysymykset saattavat jäädä usein ilman vastausta (Heikkilä 2008, 56).

7.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia ovat muun muassa, että tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tutkimukseen sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä menetelmiä, siinä kunnioitetaan muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia sekä se, että tutkimus suunnitellaan ja toteutetaan ja siitä raportoidaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Lisäksi on tärkeää, että tutkimukselle on hankittu tarvittavat tutkimusluvut, mahdolliset rahoituslähteet sekä se, että tutkimushankkeessa on sovittu etukäteen kaikkien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi on tärkeää, että tutkimukselle on hankittu tarvittavat tutkimusluvut, mahdolliset rahoituslähteet ja, että tutkimushankkeessa on sovittu etukäteen kaikkien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Lupa opinnäytetyöhön ja kyselyn toteuttamiseen saatiin suoraan Lahden Elokolon yhteyshenkilöltä. Kyselyyn vastaaminen oli Elokolon kävijöille vapaaehtoista, ja vastaamalla kyselyyn vastaajat antoivat luvan käyttää vastauksia opinnäytetyössä.

Hyvän tieteellisen käytännön lisäksi opinnäytetyö noudatti sosiaalialan ammattihenkilön eettisiä ohjeita. Sosiaalialan eettiset periaatteet sisältävät mm. ihmisen itsemääräämisoikeuden, arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen, yhdenvertaisuuden ja ihmisen oikeuden ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan. (Talentia 2017, 7) Elokolotoiminnan pääperiaatteisiin kuuluu kävijöiden anonyymius. Tästä syystä opinnäytetyötä toteuttaessa ja siitä raportoidessa oli erityisen tärkeää, ettei kävijöiden yksityisyydensuojaa rikota. Kyselylomaketta tehdessä kiinnitettiin huomiota, ettei se sisällä liian henkilökohtaisia kysymyksiä, joista vastaaja voitaisiin tunnistaa. Kysely toteutettiin paikan päällä Lahden Elokolossa antamalla halukkaille kyselylomakkeet täytettäväksi. Lomakkeen antotilanteessa

kävijöille korostettiin, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja jokaisella vastaajalla on oikeus olla vastaamatta niihin kysymyksiin, joihin ei halua. Saatuja vastauksia käsiteltiin ja säilytettiin luottamuksellisesti vastaajien anonymiteettia suojaten koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin ja niistä koostuvan kokonaisluotettavuuden avulla. Tutkimuksen reliabiliudella arvioidaan tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Tutkimuksen validiteetilla puolestaan arvioidaan, miten tutkimus on onnistunut mittaamaan sitä, mitä sen oli tarkoituskin mitata. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä silloin, kun otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä. (Vilka 2007, 149-151.)

Opinnäytetyön luotettavuutta pyrittiin lisäämään monilla eri keinoilla. Luottamuksellista suhdetta kävijöihin pyrittiin parantamaan saatekirjeen ja kyselyn huolellisen pohjustamisen avulla. Tarvittaessa kävijät saivat vastaustilanteessa myös esittää kysymyksiä kyselyyn liittyen. Muun muassa saatujen vastausten muuttaminen diagrammeiksi lisää tulosten läpinäkyvyyttä ja helpottaa niihin palaamista jälkikäteen. Tuloksia laskettaessa ja muuttaessa paperisista kyselylomakkeista taulukoiksi käytettiin erityistä huolellisuutta. Vastaukset myös tarkistettiin useaan kertaan, jotta mahdollisilta virheiltä tulosten laskennassa vältyttäisiin. Kaksi tekijää tutkimusprosessissa mahdollisti sen, että tutkimukseen liittyviä asioita on pohdittu vähintään kahdesta eri näkökulmasta koko prosessin ajan. Luotettavuutta vähentävänä seikkana voidaan kuitenkin pitää sitä, ettei kummallakaan ollut aiempaa kokemusta kyselylomakkeen tai tämän tasoisen tutkimuksellisen työn tekemisestä.

Kyselyyn vastanneiden määrä olisi kuitenkin saanut olla isompi, jotta opinnäytetyöstä olisi kokonaisuudessaan tullut luotettavampi. Olimme kuitenkin tyytyväisiä siihen, että kysely oli tavoittanut pääsääntöisesti vastaajia, jotka käyvät Elokolossa 1-5 kertaa viikossa, sillä tällöin Elokololla voidaan katsoa olevan myös vaikutusta kävijöiden elämään, eikä kokemukset Elokolosta välttämättä jää pinnallisiksi. Tämä on opinnäytetyön kannalta hyvä asia, sillä säännöllisten kävijöiden tavoittamisella kyselyn tulokset ovat luotettavampia ja Elokolon todellista merkitystä heidän elämässään voidaan arvioida paremmin. Mikäli suurin osa vastaajista olisi käynyt Elokolossa kerran kuussa tai harvemmin, olisi se luultavasti muuttanut tulokset täysin toisenlaisiksi. Tällöin Elokololla ei todennäköisimmin olisi juuri ollut vaikutusta vastaajien elämään, eikä välttämättä ideoita Elokolon toiminnan kehittämiseksi olisi tullut.

Kyselylomakkeen kysymykset ja vastausvaihtoehdot pyrittiin muuttamaan mahdollisimman yksinkertaisiksi, jotta kohderyhmän olisi mahdollisimman helppo vastata niihin. Kysely myös pyrittiin tiivistämään mahdollisimman lyhyeksi, jotta vastaajien mielenkiinto

säilyisi koko kyselyn ajan. Tästä huolimatta muutama vastaaja lopetti kyselyn täyttämisen kesken tai ohitti kysymyksiä. Toisaalta kuitenkin painotimme sitä, ettei kaikkiin kysymyksiin tarvitse vastata, mikä voi osaltaan selittää kysymysten ohittamista. Kokonaisuudessaan tutkimus vastaa mielestämme hyvin asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja sen tulokset ovat toimeksiantajan hyödynnettävissä.

7.3 Opinnäytetyön hyödynnettävyys

Opinnäytetyö on vaikuttava silloin kun se hyödyttää ennen kaikkea toimeksiantajaa ja sen lisäksi mahdollisesti ulkopuolisia toimijoita ja sidosryhmiä (Toikko & Rantanen 2009, 121-124). Kyselylomake laadittiin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, jotta opinnäytetyö toisi toimeksiantajalle mahdollisimman hyödynnettävissä olevaa tietoa. Opinnäytetyön tulokset voivat tuoda toimeksiantajalle sellaista tietoa, mitä kävijät eivät välttämättä normaalissa Elokolossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa toisi esille.

Tuloksia voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja mahdollisessa uudistamisessa. Toimeksiantajan toive oli kartoittaa juuri Lahden Elokolon toimintaa, sillä jokaisella Elokololla on valtuudet kehittää toimintaansa haluamaansa suuntaan. Konkreettisten kehittämis ehdotusten lisäksi opinnäytetyö antaa toimeksiantajalle tietoa siitä, mitkä asiat Elokolossa ovat tällä hetkellä hyvin. Tämän lisäksi toimeksiantaja saa tietoa siitä, haluavatko kävijät itse olla mukana toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyö välitetään Lahden Elokolon yhteyshenkilön kautta myös Ehyt Ry:lle, joka saa opinnäytetyön avulla päivitettyä tietoa Lahden Elokolosta ja sen merkityksestä kävijöille. Lisäksi myös Ehyt Ry voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia tai sen osia jatkossa haluamallaan tavalla.

Opinnäytetyö tarjoaa myös mahdollisuuden jatkotutkimukselle. Tulevaisuudessa voitaisiin esimerkiksi laadullisen teemahaastattelun avulla paneutua syvällisemmin siihen, miten Elokolossa käyminen on vaikuttanut erityisesti säännöllisten kävijöiden elämään pidemmällä aikavälillä. Toinen mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi myös olla mahdollisesti se, millä keinoilla tällainen matalan kynnyksen kohtaamispaikka voisi tavoittaa enemmän myös naisia ja nuorempia kävijöitä.

Opinnäytetyöprosessin tavoitteena oli toteuttaa opinnäytetyö, joka palvelisi mahdollisimman hyvin toimeksiantajaa. Työelämälähtöisesti toteutettu opinnäytetyö antoi meille arvokasta tietoa siitä, miten asiakkaiden näkökulma voidaan ottaa huomioon palveluita kehittäessä. Erityisesti opinnäytetyöprosessi vahvisti tutkimuksellista osaamistamme ja kykyä hyödyntää kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Lisäksi opinnäytetyöprosessi opetti meitä muodostamaan yhtenäisiä kokonaisuuksia eri tietolähteistä, sillä suomalaisista matalan

kynnyksen kohtaamispaikoista oli saatavilla hyvin vähän tutkittua tietoa kohderyhmämme näkökulmasta. Ennen kaikkea opinnäytetyön tulokset vahvistivat myös käsitystämme siitä, että tämänkaltaiset matalan kynnyksen kohtaamispaikat ovat merkityksellisiä kävijöilleen ja niille on tarvetta.

LÄHTEET

Aluehallintavirasto. 2014. Ehkäisevän päihdetyön rakenteet. Saatavissa: https://thl.fi/documents/10531/1449887/ehkaisevan_paihdeotyön_rakenteet.pdf/3cef3f0a-127c-43fe-aeeb-1cb50c62b272

EHYT ry. 2019. Lahden Elokolo [viitattu 04.03.2019]. Saatavissa: <http://www.ehyt.fi/lahdenelokolo>

European Youth Portal. 2013. What is social inclusion? [viitattu 16.04.2019]. Saatavissa: https://europa.eu/youth/sk/article/39/6145_en

Gilbert, D. 2006. Stumbling on Happiness. New York: Alfred A. Knopf.

Günther, Kirsi., Juhila, Kirsi., Kulmala, Anna., Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa. 2012. Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. Saatavissa: http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95625/asiakaslahtoisyydet_asiakas_ammattilaisvuorovaikutuksessa_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heinström, M. 2018. Lapsiperheiden osallisuus matalan kynnyksen avoimissa kohtaamispaikoissa. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20181428/urn_nbn_fi_uef-20181428.pdf

Holmberg, J. 2010. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki, Edita Prima Oy.

Huhtinen, U. 2014. Matalakynnys – kynnyksetön – oveton. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/443648/219934dd-b622-48c8-92b3-caab9720a3e6>

Huhtinen, U. 2014. Osallisuus – oman paikan löytäminen. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/443648/cb78ea6b-1ea3-456c-a925-d50a5b7d23e6>

Hyvärinen, H. 2011. Asiakaslähtöisyyden moniulotteisuus ja toteutumisen haasteet asiantuntijoiden näkemänä. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110374/urn_nbn_fi_uef-20110374.pdf

Jakola, J. 2017. Asiantuntijoiden näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä terveydenhuollon fyysisen ympäristön suunnittelussa. Oulun yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201709062848.pdf>

Juhila, K. 2018. Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino Oy.

- Kekkonen, M. & Lindqvist, U. Perhekeskuksen kohtaamispaikan kriteerit. Saatavissa: <http://www.ks2021.fi/wp-content/uploads/2018/12/KOPA-kriteerit-20-11-2018-FINAL-003.pdf>
- Kettunen, M. 2013. Yhteisösoseaalityö - Lähtökohdat, tavoitteet ja keinot. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20131036/urn_nbn_fi_uef-20131036.pdf
- Kirjavainen, P. 2019. Asiakas osallisena – osallinen asiakkaana mielenterveyspalveluissa. [viitattu 10.04.2019]. Saatavissa: <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32015/asia-kas-osallisena-osallinen-asiakkaana-mielenterveyspalveluissa>
- KvantiMOTV. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen [viitattu 09.04.2019]. Saatavissa: <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikonen, P. 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Latvia, Livonia Print.
- Laitila, M., Pietilä, A. 2012. Asiakkaan osallisuus mielenterveyspalveluissa. Kuulluksi tulemista ja inhimillistä kohtaamista. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49933/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Tampereen yliopisto. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76488/lisuri00081.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 2015/523. Annettu Helsingissä 24.4.2015. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150523>
- Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi – opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Saatavissa: <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/Asiakkaat%20kuntapalvelujen%20kehitt%C3%A4jiksi%202012.pdf>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec
- Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa:

https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600

Lindfors, P. 2007. Tutkimuksia, kokemuksia, ajatuksia yhteisöllisyyden terveysvaikutuksista. [viitattu 09.04.2019]. Saatavissa: <http://www.psykoterapia-lehti.fi/tekstit/lindfors107.htm>

Maunu, A., Sironen, J., Äyräs, L. & Sattilainen, R. 2016. ELOKOLO – kohtaamispaikkatoiminnan käsikirja. Helsinki, Painopaikka Fram Oy.

Niemelä, M. & Saari, J. 2013. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Tampere, Juvenes Print.

Nurmela, T. 2012. Sosiaalisen osallisuuden ilmeneminen ikääntyneiden arjessa. Lapin yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61430>

Nummelin, A. 2010. Työllisyysprojekti elämänhallinnan ja sosiaalisen tuen näkökulmasta. Tapaustutkimus kolmannen sektorin yhteisösosiaalityöstä. Tampereen yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81824/gradu04478.pdf?sequence=1>

Nyyti ry. 2018. Yksinäisyys koskettaa monia. Saatavissa: <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opi-elamantaitoa/mina-ja-muut/yksinaisyys-koskettaa-monial/>

Ohrankämmen, K. 2015. Osallistumisen ja asiakkuuden rajapinnoilla - Tutkielma asiakaslähtöisyyden ja palveluiden kehittämisen rationaliteeteista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsingin yliopisto. Pro Gradu. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/155374/Ohrankaemmen_YleinenValtiooppi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pitkänen, T., Jokelainen, S., Sironen, J. & Glad, T. 2017. Matalan kynnyksen kohtaamispaikat edistävät hyvinvointia. Helsinki, A-klinikkasäätiö. Saatavissa: http://www.kansalaisareena.fi/Tietopuu_katsauksia_ja_nakokulmia_%201_2017_Elokolo.pdf

Siirtonen, E. 2018. Yhteisölähtöisen ehkäisevän päihdetyön ja päihteidenkäyttöä vähentäneen toiminnan hyviä käytäntöjä. EHYT Ry. Saatavissa: http://www.ehyt.fi/sites/default/files/tiedostot/yhteisolahtoinen_ehkaiseva_paihdetyo.pdf

Snellman, K. 2012. Tukea tarvitsevien nuorten aikuisten kohtaamat kynnykset sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampereen yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83570/gradu05911.pdf?sequence=1>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma, Alkoholi-, huume- ja rahapelihaittojen sekä tupakoinnin vähentäminen. Helsinki, Lönnberg Painot Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Syrjäytymisen ja köyhyden ehkäiseminen. Saatavissa: <https://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy>

Strand, T. 2011. Ehkäisevä päihdetyö Suomessa 2011 - Missä mennään, minne haluamme? Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79891/1523a7da-a0c0-44ce-baa6-d66444a41658.pdf?sequence=1>

Särkelä, M. 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Tarkastelussa päihteidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/21271/URN_NBN_fi_jyu-200907071760.pdf

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka, sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki, PunaMusta Oy.

THL. 2018. Keskeisiä käsitteitä [viitattu 10.04.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>

THL. 2018. Osallisuus [viitattu 10.04.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL. 2019. Ehkäisevä päihdetyö [viitattu 08.04.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihdeyto/>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere, Tampereen yliopisto.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Törmä, S. 2009. Matala kynnys – pelkkä retorinen lupaus? Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50514/15286>

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma - Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasan yliopisto. Väitöskirja. Saatavissa: https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki, DTPage Oy.

LIITTEET

LIITE 1. Kysely Elokolon kävijöille

ARVOISA ELOKOLON KÄVIJÄ,

Olemme sosionomiopiskelijat Rosa Ryöpäs ja Petra Hokkanen Lahden Ammattikorkeakoulusta. Teemme sosionomikoulutukseen kuuluvana opinnäytetyönämme kyselyn Elokolon kävijöille. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa, millainen merkitys Elokololla on kävijöille ja miten Elokolon toimintaa voitaisiin kehittää tulevaisuudessa.

Pyydämme teitä osallistumaan tutkimukseemme vastaamalla kyselylomakkeiden kysymyksiin. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Käsittelemme kerättyjä vastauksia luottamuksellisesti, emmekä kerää yksilöllisiä henkilötietoja. Mikäli teillä tulee kysyttävää kyselystä tai opinnäytetyöstämme, vastaamme mielellämme.

Avustanne kiittäen,

Rosa Ryöpäs & Petra Hokkanen

Perustiedot

1. Sukupuoli

nainen mies muu

2. Ikä

Alle 30 30-40 40-50 50-60 Yli 60 vuotta

3. Koulutus (valitse korkein suorittamasi tutkinto)

Peruskoulu/kansakoulu/kansalaiskoulu/oppikoulu
 Toisen asteen tutkinto (ammattikoulu tai lukio)
 Ammattikorkeakoulu tai yliopisto

4. Työssäolo

Kokopäivätyö Osa-aikatyö Yrittäjä Työtön
 Eläkkeellä Opiskelija Pitkällä sairauslomalla Muu

5. Mitä muita palveluita käytät Elokolon lisäksi?

Mielenterveyspalvelut Päihdepalvelut
 Asumispalvelut Lääkäripalvelut
 Talous- ja velkaneuvonta En mitään näistä/en halua kertoa

6. Kuinka usein käytät Lahden Elokolossa?

- 1-5 kertaa viikossa Muutaman kerran kuukaudessa
 Kerran kuussa Harvemmin

7. Mitkä asiat ovat sinulle tärkeimpiä Lahden Elokolossa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Ruokajakelu Ilmainen aamupuuro
 Lounas Päivän lehdet
 Toisten ihmisten tapaaminen Uusiin ihmisiin tutustuminen
 Bingo Tapahtumat
 Tietokoneen käyttö mahdollisuus
 Muu, mikä? _____

Päihteiden käyttö

Valitse tilanteeseesi parhaiten sopiva vaihtoehto.

8. Käytätkö alkoholia?

- päivittäin viikoittain kuukausittain harvemmin en koskaan

9. Käytätkö huumeita?

- päivittäin viikoittain kuukausittain harvemmin en koskaan

10. Pelaatko rahapelejä?

- päivittäin viikoittain kuukausittain harvemmin en koskaan

11. Koen saavani Elokolosta tarpeeksi tukea ja tietoa päihteisiin ja rahapelaamiseen liittyvissä asioissa

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

12. Oletko kuullut EHYT Ry:stä?

- Kyllä, olen tietoinen sen toiminnasta Kyllä, mutta haluaisin lisää tietoa
 En, mutta haluaisin lisää tietoa En, enkä tarvitse lisää tietoa

Minä Elokolon kävijänä

Valitse tilanteeseesi parhaiten sopiva vaihtoehto.

13. Saan Elokolosta helpotusta yksinäisyyteen

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä
 En koe itseäni yksinäiseksi

14. Olen saanut Elokolosta uusia ystäviä

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

15. Minua arvostetaan Elokolossa

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

16. Olen saanut vertaistukea Elokolosta

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

17. Elokolossa käyminen tuo säännöllisyyttä ja rutiineja arkeeni

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

18. Elokolotoimintaan osallistuminen on edistänyt osallisuuttani yhteiskuntaan

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

19. Elokolotoimintaan osallistuminen on parantanut hyvinvointiani

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

20. Olen aina tarvittaessa saanut Elokolosta tukea ja apua asioideni hoitamiseen

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

Kehittämissideat

21. Mitä toivoisit Elokolossa olevan enemmän?

- Järjestettyjä ryhmiä Retkiä ja aktiviteetteja Vertaistukiryhmiä
 Teemapäiviä Yritysvierailuja
 Jotain muuta, mitä? _____

22. Mihin asioihin toivoisit saavasi enemmän neuvontaa Elokolosta?

- Sosiaali- ja terveyspalveluihin Talous- ja velka-asioihin
 Rahapelaamiseen Päihteidenkäyttöön
 Johonkin muuhun, mihin? _____
 En ole kiinnostunut neuvonnasta

23. Haluaisitko olla mukana Elokolon toiminnan kehittämisessä?

- Kyllä, haluaisin olla Kyllä, olen jo mukana toiminnan kehittämisessä
 Mahdollisesti tulevaisuudessa En lainkaan

24. Miten haluaisit osallistua Elokolon toiminnan kehittämiseen?

- Vapaaehtoistyöhön osallistumalla Säännöllisen kehittämispalaverin avulla
 Antamalla ideoita esimerkiksi palautelaatikoon
 Jotenkin muuten, miten? _____

25. Haluaisitko osallistua vapaaehtoistyöhön Elokolossa?

- Kyllä, haluaisin osallistua Kyllä, olen jo mukana vapaaehtoistoiminnassa
 Mahdollisesti tulevaisuudessa En lainkaan

26. Miten muuten kehittäisit Elokolon toimintaa?

27. Mitä muuta haluat sanoa (ajatuksia, ideoita, toiveita, palautetta)?

Kiitos vastauksestasi!