



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asiakkaan rooli palveluiden kehittämisessä -Asiakastyytyväisyys Pro-tukipisteen Helsingin toimipisteessä

Mainonen, Sanna

Rauhala, Satu

2011 Laurea Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

ASIAKKAAN ROOLI PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ
- Asiakastyytyväisyys Pro-tukipisteen Helsingin
toimipisteessä

Satu Rauhala
Sanna Mainonen
Sosiaaliala
Opinnäytetyö

Sanna Mainonen, Satu Rauhala

Asiakkaan rooli palveluiden kehittämisessä - Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen Pro-tukipisteen Helsingin toimipisteessä

Vuosi

2011

Sivumäärä 42

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely Helsingin Pro-tukipisteelle. Pro-tukipiste on riippumaton kansalaisjärjestö, joka tekee työtä seksityötä tekevien oikeuksien ja aseman parantamiseksi. Pro-tukipisteellä on toimipiste Helsingissä ja Tampereella. Järjestön toimintaa ohjaavat ajatukset ihmisarvoista, heikommassa asemassa olevien suojelusta ja palvelujen suuntaamisesta tukea tarvitseville. Pro-tukipiste tarjoaa asiakkailleen erilaisia sosiaali- ja terveystyöpalveluja, sekä tekee edunvalvontatyötä niin asiakas- kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. Lisäksi Pro-tukipisteellä on erilaisia hankkeita ja sillä on edustaja useissa muiden tahojen hallinnoimissa projekteissa ja ryhmissä. Kysyimme Pro-tukipisteeltä kiinnostusta toimia yhteistyössä opinnäytetyöprojektimme osalta ja asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen valikoitui hyväksi opinnäytetyöprojektiksi.

Asiakaslähtöisyys ja asiakastyytyväisyyden kartoittaminen ovat asioita, joita nykypäivänä pidetään tärkeänä kaikilla asiakastyötä tekevilla aloilla. Asiakastyötä ohjaavina asioina voidaan pitää avointa vuorovaikutusta, toiminnan läpinäkyvyyttä ja mahdollisuutta vaikuttaa asioihin. Toimintaa pyritään muokkaamaan asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja tieto sekä kehittämis ehdotukset pyritään keräämään asiakaskunnalta. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli laatia asiakastyytyväisyyskysely Pro-tukipisteen toiminnasta, kerätä vastaukset ja tuottaa vastauksista analyysi Pro-tukipisteen käyttöön.

Opinnäytetyömme teoreettisena viitekehystenä toimii kolmannen sektorin toimijan tuottama palveluohjaus. Teoriaosuudessa avaamme prostituutiokäsitettä ja pohdimme sen merkitystä yksilölle ja yhteiskunnassa. Esittelemme myös Pro-tukipisteen toimintaa ja asiakastyytyväisyyteen liittyvää teoriaa. Teorian jälkeen esittelemme asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja omat johtopäätöksemme tuloksien pohjalta.

Opinnäytetyömme on kvantitatiivinen tutkimus. Kyselyyn saimme 48 vastausta Pro-tukipisteen asiakkailta. Vastauksiin liittyvien epäselvyyksien vuoksi käsitelimme jokaisen vastauksen yksitellen.

Opinnäytetyömme perusteella voidaan todeta, että Pro-tukipisteen asiakaskunta on pääosin erittäin tyytyväinen järjestön toimintaan. Eniten kehittämis ehdotuksia tuli päivystysaukioloja ja henkilökunnan tapaamismahdollisuuksia koskien. Pro-tukipisteen toiminta koettiin usein tärkeäksi ja päivystysaukiolot lepohtekiksi arjessa.

Asiasanat: Prostituutio, Pro-tukipiste, asiakastyytyväisyyskysely, naiseus

Sanna Mainonen, Satu Rauhala

The role of the client in developing services - Customer satisfaction survey for Pro Centre Helsinki

Year 2011

Pages 42

The purpose of our thesis was to carry out a customer satisfaction survey for Pro Centre Finland in Helsinki. Pro Centre Finland is a non-profit organization that works for sex workers' rights and to improve their situation. Pro Centre Finland has offices in Helsinki and Tampere. The organization's activities are guided by ideas of personal dignity, protection of the vulnerable and direction of support services to those in need. Pro Centre Finland offers a variety of social and health services, as well as doing advocacy work in customer-facing as well as on social level. In addition, the Pro Centre Finland takes part in a variety of projects and is represented in a number of projects managed by other agencies and groups. We asked the Pro Centre Finland of interest to cooperate with the thesis for our project and customer satisfaction survey was selected for this project.

Client orientation and observing client satisfaction are today considered to be important in all areas of client work. Client work can be considered as an open dialogue, transparency of operations and the opportunity to have influence on operations. Activities are constantly shaped by the clients' needs, and knowledge and development proposals are collected with the clientele. The aim of our study was to survey the client satisfaction at Pro Centre Finland operations, to collect the answers and responses to produce an analysis of the Pro Centre Finland to use.

Case management services provided by the non-profit organization is the theoretical framework for this study. Our study proceeds from the theory to the processed survey results. In the theory part we try to open up the concept of prostitution, and to reflect on its significance for the individual and society. We will also introduce the Pro Centre Finland operations and client satisfaction associated with the theory. After the theory we introduce the client satisfaction survey results and our own conclusions on the basis of the results.

Our thesis is a quantitative study. For the questionnaire, we received 48 replies from Pro Centre Finland's clientele. Due to some uncertainties related with the answers we handled each answer individually.

According to our thesis it can be concluded that the Pro Centre Finland clientele is mostly very happy with the operations of Pro Centre Finland. Most development proposals were made regarding of on-call hours and opportunities to meet the staff. The operations of Pro Centre Finland were mostly considered to be an important and open resting moment in everyday life.

Key words: Prostitution, Pro Centre Finland, client satisfaction survey, femininity

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Prostituution taustaa.....	8
2.1	Prostituutio Suomessa ja pääkaupunkiseudulla.....	9
2.2	Naisen globalisaatio.....	11
2.3	Seksityöntekijä marginaalissa.....	13
3	Asiakaslähtöisyys.....	14
3.1.	Kolmannen sektorin merkitys palvelujärjestelmässä.....	14
3.2.	Palveluohjaus asiakaslähtöisenä työmenetelmänä.....	15
3.3.	Asiakastytyväisyyden kartoittaminen.....	16
4	Pro-tukipisteen palvelut ja niiden kehittäminen.....	18
4.1	Helsingin toimintayksikön palvelut.....	18
4.2	Etsivä työ.....	19
4.3	Edunvalvonta ja verkostotyö.....	19
4.4	Aiemmat tutkimukset.....	20
5	Tutkimusmenetelmät ja -kysymykset.....	21
5.1	Tutkimuskysymykset.....	21
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	22
6	Tutkimusprosessi.....	23
6.1	Kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen.....	23
6.2	Tutkimuksen luotettavuus, pätevyys ja eettisyys tutkimusta tehtäessä.....	24
7	Tutkimustulokset.....	26
7.1	Pro-tukipisteen asiakaskunta.....	26
7.2	Tyytyväisyys palveluihin.....	27
7.3	Palvelujen käyttö.....	29
7.4	Palaute nykyisistä palveluista.....	32
7.5	Asiakkailta tulleet palveluiden kehittämis ehdotukset.....	32
8	Johtopäätökset.....	33
9	Pohdinta.....	35
10	Lopuksi.....	38
	Lähteet.....	40
	Kuviot.....	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Älä epäröi puhua epäoikeudenmukaisuuksista, vaikka niin tekeminen saattaisikin uhata omaa mukavuuttasi. (Thich Nhat Hanh)

Opinnäytetyömme aiheena on prostituutio ja työ toteutettiin asiakastytyväisyyskyselynä yhdessä Helsingin Pro-tukipisteen kanssa. Prostituutio aiheena liittyy vahvasti syventäviin opintoihimme marginalisaation ja kuntouttavan sosiaalityön parissa. Uskomme, että vaikeistakin asioista, jopa tabuista, tulee pystyä puhumaan ja niitä tulee pyrkiä tarkastelemaan neutraalisti. Prostituutiosta puhutaan usein hyvin musta-valkoisesti ja keskustelua sävyttää puhe rikollisuudesta, väkivallasta ja päihteistä. Kuitenkaan prostituutiota ei voi tarkastella pelkästään syrjäyttävänä ilmiönä, seksityötä tekevä on voinut päätyä alalle syrjäytymisen tuloksena, mutta prostituution tuottama taloudellinen turvallisuus tai ainakin kohentunut tilanne parantaa seksityöläisen elämänhallinnan tunnetta. Lisäksi prostituutiota ei voi erottaa yhteiskunnasta irtonaiseksi ilmiöksi, vaikka keskustelussa sen voikin rajata muusta yhteiskunnallisesta keskustelusta erilleen. Seksityötä tekevää on mahdoton tunnistaa työaikansa ulkopuolella, jos tämä ei käytä asiakkaiden hankintaan liittyviä vaatteita, asiakasta ei voi tunnistaa missään tilanteessa. Prostituution ulkopuolella sekä asiakas että seksityötä tekevä ovat tavallisia yhteiskunnan jäseniä monine eri rooleineen. (Kontula 2005, 13.)

Prostituutioon liittyy vahvasti ajatukset naisena olemisesta, seksuaalisuudesta ja sen toteuttamisesta sekä naisen maineesta ja sen menettämisestä. Nainen voi menettää maineensa ja tulla leimatuksi ”huonoksi” pukeutumisensa, seuraelämänsä tai jonkin muun hänen omaan elämäänsä liittyvän asian perusteella. Naisen maineesta ja sen menettämisestä puhuminen luo kuvaa seksuaalisuudesta jota on kahlittava ja hillittävä, ja joka on uhka sekä vaara. Uhkaksi sen tekee seksuaalisen naisen näkeminen halveksittavana ja vaimoksi tai tyttöystäväksi kelpaamattomana. ”Kunnon tyttö” on seksitön ja hyveellinen kodinhengetär. Tämän mukaan seksuaalisuus ja seksi ovat saastaisia ja alentavia, joten hyvät naiset eivät ole seksuaalisia, eivätkä seksuaaliset naiset hyviä. (Saarikoski 2001, 173)

Opinnäytetyömme suunnitteluvaiheessa halusimme haastaa omat ennakkoluulomme ja lähestyä itselle tuntematonta alaa avoimesti ja mahdollisimman neutraalisti. Helsingin Pro-tukipiste yhteistyökumppanina edesauttoi tämän asenteen ylläpitämistä. Pro-tukipisteen työntekijät työskentelevät seksityötä tekevien miesten ja naisten parissa ennakkoluulottomasti ja myönteisellä asenteella. Pro-tukipisteen toiminnan tarkoituksena on parantaa seksityötä tekevien asemaa ja oikeuksia. Pro-tukipiste toimii Helsingissä ja Tampereella, yhteistyökumppanimme opinnäytetyön osalta on Helsingin yhdistys, mutta toivomme, että asiakastytyväisyys kyselystä ja sen tuloksista on hyötyä myös Tampereen

yksikölle. Pro-tukipiste ei ota kantaa naiseuteen tai seksuaalisuuteen liittyvissä kysymyksissä, sen sijaan se työskentelee aktiivisesti taatakseen myös seksityötä tekeville oikeudet tarvitsemiinsa sosiaali- ja terveysalan palveluihin. Pro-tukipiste tekee myös mediassa näkyvää työtä prostituoitujen aseman parantamiseksi. Pro-tukipisteen työntekijät keskittyvät sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten perustehtävään, eli heikommassa asemassa olevien oikeuksien puolustamiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Toivomme opinnäytetyöhön liittyvän yhteistyön aikana tämän asenteen ja rohkeuden tarttuvan myös meihin.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tehdä arvioivaa tutkimusta asiakastyöstä ja sen kehittamisestä Helsingin Pro-tukipisteessä. Asiakastyytyväisyyskysely koottiin yhteistyössä Pro-tukipisteen henkilöstön kanssa, mutta vastasimme itse kuitenkin sisällöstä, kyselyn rajaamisesta, ulkoasusta ja kysymysten asettelusta. Asiakastyytyväisyyskysely valikoitui työmenetelmäksi Pro-tukipisteen tilauksesta. Pro-tukipiste oli aikonut toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn ensin itse, mutta etsiessämme yhteistyökumppania opinnäytetyötä varten kyselyn laadinta tuli luonnollisesti meille. Tärkeää kyselyä laatiessa oli pitää mielessä asiakaskunnan moninaisuus, kielimuurit ja paperittomuus. Asiakaskunnasta valtaosa ei puhu suomea äidinkielenään, joten kyselyn täytyi olla helppolukuinen ja sisällöltään ymmärrettävä, olematta kuitenkaan naiivi. Pro-tukipisteen toimesta kysely käännettiin venäjäksi ja vastaamiseen oli mahdollista saada apua Pro-tukipisteen työntekijöiltä.

Opinnäytetyön aikana teimme paljon yhteistyötä paitsi Pro-tukipisteen kanssa, myös keskenämme. Suunnitelman laatiminen, yhteistyökumppanin etsiminen ja kyselyn työstäminen oli tiiviin yhteistyön aikaa. Teoriaosuuden kirjoittaminen ja lähdekirjallisuuden etsiminen ja läpikäyminen hoidettiin jakamalla työ vastuualueisiin. Kyselyn tuloksien purkaminen ja analysointi hoidettiin yhdessä ja analyysin sisältöä määriteltiin myös Pro-tukipisteen yhteyshenkilön kanssa.

Opinnäytetyön ensimmäisessä luvussa esittelemme lyhyesti prostituutiota ilmiönä yksilön ja yhteiskunnan näkökulmasta. Luvun tarkoitus on avata prostituutioon liittyviä ilmiöitä, kuten marginalisaatiota ja globalisaatiota. Seuraavassa luvussa esittelemme työn kannalta olennaisia asiakastyytyväisyyteen liittyviä kysymyksiä, sekä palveluohjauksen merkitystä. Luvussa 4 käymme läpi Pro-tukipisteen tarjoamia palveluita ja niiden kehittämistä, jonka jälkeen työ etenee tutkimusmenetelmien ja -kysymysten kautta tulosten esittelyyn. Lopuksi olemme koonneet työstä nousseita omia ajatuksiamme omaksi luvukseen.

2 Prostitiuution taustaa

Tässä kappaleessa esittelemme erityisesti prostituutioprofiilia teoriakirjallisuuden perusteella ja pohdimme, millaista seksityöntekijän eläminen yhteiskunnan marginaalissa on. Lisäksi liitämme prostituution ilmiönä globaaliin kokonaisuuteensa ja pohdimme prostituution ja globalisaation yhteisvaikutusta. Prostituutiota tarkastellessa ei voida yksilotteisesti puhua vain seksin myyjän ja ostajan välisestä suhteesta tai rajata prostituutiota tietyn ihmistyyppin harjoittamaksi toiminnaksi. Prostituutioon liittyvät vahvasti näkökulmat seksuaalisuudesta ja sukupuolisuudesta, sekä naisen oikeuksista, naiseudesta ja erityisesti naisen seksuaalisuudesta. Kuten sukupuoliroolit ja -järjestelmät ovat yhteiskunnan rakenteisiin liittyviä ilmiöitä, niin myös prostituutio on osa ympäröivää yhteiskuntaa ja liittyy kaikkeen siihen mikä seksiä ja seksuaalisuutta yhteiskunnassa määrittää. Prostituution tarkastelun kautta tehdään läpinäkyväksi naisen asemaa paitsi tämän päivän yhteiskunnassa, myös historiassa. (Ranz 2009, 25.)

Prostituutio ilmiönä on hyvin vanha ja herättänyt paljon keskustelua. Kaikesta keskustelusta huolimatta prostituutiosta on hyvin vähän luotettavaa, kunnolla tutkittua tietoa. Aiheena ja tutkimuskohteena se on hankala ja monitahoinen ja sen käsitteleminen aiheuttaa usein voimakkaita reaktioita, moralisointia, väitteitä ja arvioita. Nämä pohjautuvat kuitenkin usein kuulijan tunnepitoisiin mielipiteisiin ja omiin arvoihin, eikä niillä useinkaan ole empiiristä pohjaa. Prostituutiota koskevaan yhteiskunnalliseen keskusteluun liittyy harvoin kunnollista tietämystä prostituution tilasta tämän päivän Suomessa tai maailmassa, sen tilasta ja siihen liittyvistä ongelmista. (Kontula 2005, 3)

Prostituutiota on kuvattu taiteissa ja tieteissä ainakin 1600-luvulta asti. Erityisesti 1800-luvulta eteenpäin naisen kuvaaminen taiteessa oli kahtiajakoista. Nainen nähtiin selvästi joko madonnana tai huorana. Uskonnollisia naiskuvia lukuun ottamatta naiset kuvattiin taiteessa aistillisesti ja flirttailevasti. Muotokuvien naishahmoja, tarjoilijoita, tanssijoita, myyjättäriä, pidettiin omana aikanaan kevytmielisinä ja helposti ostettavina naisina, joiden ammatinkuvaan voitiin helposti lukea myös itsensä myyminen. (Kortelainen 1998, 13,15.) Prostituutio on kautta historian ollut suosittu aihe taiteessa ja sen avulla on voitu käydä keskustelua naisen asemasta. Usein keskustelu on ollut sievistelevää ja teennäistä, jopa syyllistävää. Prostituutiokuvien avulla on voitu ilmasta erilaista vallankäyttöä ja työväenluokan naisten alisteista asemaa. Julkisessa keskustelussa pelättiin prostituution ja sen esilletuomisen horjuttavan avioliittoinstituutiota ja tuhoavan keskiluokkaisia perheitä, toisaalta taas ajateltiin prostituution suojelevan kunniallisia naisia miesten vieteiltä ja seksuaalisilta paheilta. (Kortelainen 1998, 18.)

Eurooppalaisen yhteiskunnan murroskausi, teollinen vallankumous ja kaupungistuminen mullistivat sukupuolijärjestelmän. Taloudellisista syistä useiden kaupunkilaisnaisten oli astuttava kotoa ansiotyöhön. Nainen ammatissa, saamassa työstään rahaa, nosti kuvan moraalisesti heikosta ja älyllisesti vähempilahjaisesta naisesta, joka tavalla tai toisella oli mahdollista ostaa. Työskentelevän naisen työn perimmäinen luonne paljastuu kun puhutaan esimerkiksi ”maailman vanhimmasta ammatista” tai ”working girlsistä”, raha saastuttaa naisen ja tekee hänestä ostettavan (Kortelainen 1998, 19).

2.1 Prostituutio Suomessa ja pääkaupunkiseudulla

Prostituution historiaa tarkastellessa esimerkiksi Helsingissä prostituutio on ollut yleisintä 1800-luvulla, jolloin keskimäärin joka sadas kaupunkilainen oli seksityöntekijä. Säätyläisyhteiskunnan häviämisen myötä myös prostituutiokulttuuri rappeutui. Ammattimaisen haureuden kieltänyt irtolaislaki purettiin vuoden 1987 alussa, mutta seksibisnes nosti päätään vasta 1990-luvulla. Historian valossa tämä voidaan nähdä oireena yhteiskunnan eriarvoistumisesta. (Näre 1998, 220.)

1990-luvulla puhjennut lama toi Suomeen seksibisnesbuumin ja seksibaarien sekä puhelinseksilinjien määrät lisääntyivät huomattavasti. Myös mediassa keskustelu kiihtyi; kun 80-luvulla kiisteltiin seksin kuvallisesta esittämisestä ja pornon ja erotiikan rajoista, niin 1990-luvulla keskipisteeksi tulivat elävän seksin esittämisen ja myymisen rajat. (Näre 1998: 219.) Viranomaiset eivät ehtineet reagoida seksibaarien nopeaan lisääntymiseen, toisin kuin media, joka seurasi ilmiötä kiinnostuneena. Seksibaari-ilmiö levisi koko maahan Pohjois- ja Keski-Suomesta. Vuonna 1992 avattiin Helsinkiinkin ensimmäinen topless-baari ja vuonna 1994 seksibaareja oli kaupungissa jo kymmenkunta. 1990-luvun loppupuolella seksibisneksessä alkoivat yleistyä myös seksipalveluja tarjoavat hierontaliikkeet. (Näre 1998, 219.)

Seksibaarien ja seksityön lisääntymisen taustalla vaikuttaneisiin tekijöihin liittyy Neuvostoliiton hajoamisesta johtuva itänaapurin taloudellinen ahdinko. Rajojen avautuminen toi maahan virolaisia ja venäläisiä seksityöntekijöitä. Tästä syntyi uusi seksiturismin muoto, jossa työntekijät hakeutuvat asiakkaiden luokse. Tällainen kehitys liittyi myös prostituution kansainvälistymiseen, joka muutti suomalaistakin prostituutiokulttuuria asiakashakuisemmaksi, avoimemmaksi ja aggressiivisemmaksi. (Näre 1998, 221.)

Prostituutio on käsitteenä monisyinen ja siihen liittyy monia rinnakkaisia, lomittaisia ja päällekkäisiä ilmiöitä, joista monet ovat hyvin salattuja ja niiden tutkiminen on haasteellista. Suomalaista prostituutiota ei ole tutkittu toistaiseksi kattavasti juuri lainkaan. (Kontula 2005, 12.) Anna Kontula tekee uraa uurtavaa työtä prostituutiotutkimuksen parissa ja hänen kirjallisuutensa lisäksi pelkästään prostituutiota käsittelevää kotimaista kirjallisuutta on

mahdotonta löytää. Kontula itsekin toteaa julkaisujen olevan lähinnä viranomaisraportteja ja niiden sisältö koskee vain prostituution rikollisia puolia. (2005, 12.)

Prostituution vaikutus yksilön elämään on vaihteleva. Kontulan mukaan (2005, 13) on mahdotonta jakaa prostituoituja pelkästään alalle pakotettuihin ja alan itse valinneisiin. Hänen mukaansa jokaisen prostituoidun elämästä löytyy sekä elämänhallintaa nakertavia että kannattelevia tekijöitä, samoin kuin prostituutio ammattina voi lisätä syrjäytymistä tai vähentää sitä, tai joskus tehdä molempia samaan aikaan, kuten silloin jos nainen on joutunut alalle pakotettuna, mutta vähitellen muuttuva taloudellinen tilanne lisää hänen mahdollisuuksiaan selviytyä jokapäiväisestä elämästä ja osallistua yhteiskunnassa. (Kontula 2005, 13.)

Prostituutioilmiö on hyvin sukupuolittunut. Valtaosa seksityöntekijöistä on naisia ja asiakkaista miehiä, tosin viitteitä on että miesprostituutujen ja naisasiakkaiden määrä olisi nousussa. Prostituoituina toimivat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä ihmisiä, ikäjakauma on suuri, useimmilla on suoritettuna jokin keskiasteen tutkinto, toisilla useita. Puolella Kontulan (2005, 19-20) haastattelemista oli myös korkeakouluopintoja. Kaikki haastateltavat harrastivat kulttuuria jollain tasolla. Suomessa vierailevat tai asuvat ulkomaalaistaustaiset seksityöntekijät eivät eronneet taustatiedoiltaan merkittävästi suomalaisista. Suurimmalle osalle haastatelluista prostituutio oli väliaikainen tulonlähde. Suomessa toimivien prostituoitujen perhetilanteesta ei haastattelujen perusteella voi sanoa mitään yleistävää; joukosta löytyi eronneita, leskiä, parisuhteessa eläviä, lapsettomia ja monilapsisia. Pääsääntöisesti prostituutio sijoittuu kuitenkin elämänvaiheeseen, jossa ei olla pysyvässä parisuhteessa. (Kontula 2005, 19-21.)

Prostituutiopalvelujen tarjontaan vaikuttavat huomattavasti aika ja ajankohta. Tietty palvelut ovat sidoksissa tiettyyn vuorokaudenaikaan tai vuodenaikaan, kuten ravintolassa tehtävä seksityö tai katuprostituutio. Erityisen kiireistä aikaa seksityöntekijälle merkitsevät miesvaltaiset tilaisuudet jossa ikärakenne on keski-ikäinen, tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset kokoukset ja urheilutapahtumat. Vaikka monet prostituution muodot häilyvät laittomuuden rajamailla, niin seksityöntekijät tunnustavat ja noudattavat kuitenkin tiettyjä sääntöjä. Sääntöjen tarkoitus on turvata toimintaa ja niihin kuuluu muun muassa kaupanehdoista sopiminen etukäteen, maksun suorittaminen sovitulla tavalla, yleensä käteisellä ja etukäteen, kondomin käyttö ja molemminpuolinen vaitiolovelvollisuus. Sääntöjä noudattavat lähes kaikki ammattimaiset seksityöntekijät, asiakkaistakin ainakin vakituiset käyttäjät tuntevat normiston. (Kontula 2005, 27.)

Prostituoitujen tarve erilaisille sosiaali- ja terveyspalveluille lienee vaihteleva. Pelkästään prostituoiduille tarkoitettuja palveluntarjoajia ei ole Suomessa liiemmästi tarjolla. Pro-

tukipiste tekeekin urauurtavaa työtä prostituution ja prostituoitujen sosiaali- ja terveystalvelujen parissa. Se ei keskity tarjoamaan vain niin kutsuttuja exit-palveluja, eli prostituution lopettamisessa auttavia palveluja, vaan palvelee laajasti tarjoten sekä sosiaali- että terveystalveluja niitä tarvitseville. Pro-tukipisteen työntekijät pyrkivät tavoittamaan jatkuvasti uusia mahdollisia asiakkaita ja tekemään Pro-tukipisteen palveluja tunnetuiksi. Pro-tukipiste aloitti toimintansa 1996 rekisteröitynä yhdistyksenä, sitä ennen toiminta oli ollut osa Helsingin Diakonissalaitoksen diakoniaprojektia vuodesta 1990. Käytännön työn lisäksi Pro-tukipiste osallistuu aktiivisesti yhteiskunnalliseen, prostituutiota, seksityötä ja ihmiskauppaa koskevaan keskusteluun. (Pro-tukipisteen Toimintakertomus 1997.) Pro-tukipiste tarjoaa seksityötä tekeville palveluja matalan kynnyksen periaatteella ja palveluja voi käyttää anonymisti. Lisäksi Pro-tukipiste tekee paljon yleistä vaikuttamistyötä, antaen lausuntoja prostituutiosta, järjestämällä koulutusta ja osallistuen erilaisiin kansainvälisiin ja kotimaisiin projekteihin. (Pro-tukipisteen www-sivut.)

2.2 Naisen globalisaatio

Jim Ifen (2008, 22) globalisaatio ei ole uusi ilmiö vaan edustaa jatkuvaa muutosta. Voidaan kuitenkin väittää, että muutos on ollut viimeisen sadan vuoden aikana nopeampaa kuin koskaan aiemmin. Esimerkiksi maailmankauppa oli aiemmin tiukassa valtioiden sääntelyssä, nyt kauppaa sääntelevät suuryritykset ja niiden johtajisto. Kapitalismin mukanaan tuoma sosiaalinen ja taloudellinen epätasa-arvo jakautuu edelleen samoin kuin aiemmin, joten kansallisilla rajoilla ei ole merkitystä; rikkaat hyötyvät vapaammasta valuutan liikkuvuudesta, aiemmin köyhät ovat edelleen köyhiä.

Ifen (2008) mukaan myös ihmisoikeuksien toteutuminen on muuttunut yksilön oikeuksista yhteisön ja yhteiskunnan tasolla pohdittaviksi. Ife (2008) jakaa ihmisoikeuksien toteutumisen ja toteuttamisen kolmeen sukupolveen. Ensimmäisen sukupolven ihmisoikeuksien, kuten äänioikeuden ja oikeuden tulla kohdelluksi tasavertaisesti, toteutumisen pitäisi olla länsimaissa itsestään selvää. Nämä ovat myös oikeuksia, jotka tulisi suojella lain ja asetuksin. Toisen sukupolven ihmisoikeudet; taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset oikeudet, liittyvät eri ryhmien hyvinvointiin. Muun muassa oikeus asuntoon, työhön ja omaan kulttuuriin edellyttää valtiolta aktiivista osallistumista ”hyvän arkielämän mahdollistavaan politiikkaan”. Ihmisoikeuksien kolmas sukupolvi koskettaa yhteisöjä, yhteiskuntaa ja kansaa kokonaisuena. Kolmannen sukupolven ihmisoikeudet, kuten oikeus puhtaaseen ympäristöön ja taloudelliseen kehitykseen eivät ole yksilöllisesti sovellettavissa, vaan liittyvät erityisesti yhteiskuntien ja alueiden kehitykseen. (Sosweb 2011.)

Globalisaatiossa on siis sekä uusia että vanhoja piirteitä. Etenkin informaatio- ja viestintäteknologian tuoma uusi näkökulma ja maailmankaupan aktiivisuus avaa uusia haasteita ja mahdollisuuksia myös naisille. Taloudellisen vapauden on sanottu tarjoavan

naisille mahdollisuuden saavuttaa taloudellinen riippumattomuus miehestä. Heitä voidaan siksi osittain pitää globalisaation voittajina. Naisen omat tulot nähdään patriarkalisessa yhteiskunnassa ja sääntelyssä itsenäistymisenä. Oma raha voi vahvistaa myös neuvotteluasemaa mieheen ja perheeseen nähden. Nainen voi silti olla yhteiskunnallisesti heikossa asemassa; työssäkäyvää ja yksinkulkevaa naista pidetään monessa kulttuurissa moraalittomana ja huonotapaisena. Ei ole myöskään selvää, että nainen saa itse päättää tuloistaan. Mies voi odottaa tehtaan portilla palkkapäivänä ja viedä rahat; on kannattavampaa, kun ei itse tarvitse työskennellä, ja nainen hoitaa vielä kotityötkin. (Wichterich 2002, 54-56.)

Globalisaatio on lisännyt tavaroiden ja palveluiden markkinoita, mutta erityisesti myös ihmisten liikkuvuutta (Berezin&Schain 2003, 54.) Euroopan unionin rajojen avautuminen on tuonut Suomeenkin vierastyöläisiä, mutta myös laitonta maahanmuuttoa. Dokumentoimattomat siirtolaiset, ns. paperittomat, ovat tulleet Suomeen joko laillisesti (turvapaikanhakijana tai pakolaisena) tai laittomasti (esimerkiksi jääneet viisumitta lomamatkan jälkeen) (Viitanen&Tähjä, 2010). Osa pääkaupunkiseudun prostituoiduista on myös maassa laittomasti. Tämä tarkoittaa sitä, ettei heillä ole virallista statusta Suomen palvelujärjestelmässä. Heillä on harvoin oikeaa tietoa esimerkiksi työlainsäädännöstä, ja heitä on helppo käyttää hyväksi esimerkiksi ”harmaan talouden” työmarkkinoilla. YK:n asiantuntijan Paul Huntin mukaan paperittomat kuuluvat juuri siihen ryhmään, joita varten kansainvälinen ihmisoikeuslainsäädäntö on olemassa (Viitanen & Tähjä 2010, 12). Vain pienet järjestöt pitävät heistä huolta, vaikka paperittomia on paljon, eikä ihmisoikeuskeskustelu saa mediassakaan samanlaista jalansijaa, kuin markkinatalous. Markkinatalous nähdään valtioiden välisinä asioina, mutta ihmisoikeuksien toteutuminen yksittäisen valtion sisäisenä asiana, johon on vaikeaa puuttua, vaikka oikeuksien toteutumattomuus olisikin räikeätä. Jim Ifen mukaan ”elämme kuin yhdessä valtiossa kun kyse on kaupasta, mutta autonomisina ja suvereneina kun kyse on ihmisoikeuksista” (Ife 2008, 23).

Prostituutio on monikasvoinen ilmiö, joka herättää useimmissa joitakin mielikuvia, mielipiteitä tai ajatuksia. Prostituutiota voi tarkastella monesta eri näkökulmasta; siihen yhdistetään rikollisuus, ihmiskauppa, seksuaalisuus ja naiseus, sekä niiden toteuttaminen, tasa-arvo, yhteiskunnassa vallalla olevat moraalikäsitteet, ja tarkastelijasta riippuen monet muut eri näkökulmat. Toisen sukupolven ihmisoikeuksien toteutuminen on myös sosiaalityön keskeisiä kysymyksiä: miten resurssit jaetaan oikeudenmukaisesti, ja kuinka oikeuksien toteutuminen näkyy moniammatillisessa työssä (SosWeb 2011).

2.3 Seksityöntekijä marginaalissa

Prostituutio ei suoraan aiheuta toimijoilleen tai ympäröivälle yhteiskunnalle ongelmia, mutta prostituutioon liittyy kuitenkin myös ilmiöitä joita ei pidetä suotavina. Prostituoituidut toimivat lain harmaalla alueella ja prostituutioon liittyy usein lievää rikollisuutta, yleisin ongelma on että harvat seksityöntekijät maksavat tuloistaan veroa. Lisäksi ammattilaiset toimivat usein vuokratiloissa tai ilmoittavat palveluistaan lehdissä, jolloin kustantajat tai vuokranantajat saattavat syyllistyä paritukseen. Katuprostituoituidut tai ravintolasta asiakkaansa löytävät syyllistyvät seksin myymiseen yleisellä paikalla. Lisäksi turistiviisumilla maassa olevat prostituoituidut toimivat ilman työlupaa, koska prostituutioon lupaa ei voi saada. Suomen prostituutio-ilmiöön liittyy myös vakavampaa rikollisuutta, kuten väkivaltaa, pakottamista, paritusta ja ihmiskauppaa. Nämä eivät Kontulan mukaan kuitenkaan ole niin yleisiä ilmiöitä, kuin median keskustelusta voi ymmärtää, vaan suurin osa prostituoituista toimii työssään omaehtoisesti. (Kontula 2005, 37-38.)

Prostituutiota ja seksityöntekijöitä ei voi liittää sukupuolitauteihin ja niiden leviämiseen. Seksityöntekijät käyttävät pääosin valvutuneesti kondomia ja ovat kohtuullisen tietoisia sukupuoliteitse tarttuvista taudeista. Prostituutioon liittyy kuitenkin muita terveydellisiä haittoja. Päihderiippuvuus kytkeytyy usein prostituutioon, samoin mielenterveysongelmia löytyy seksityötä tekeviltä. Toisaalta näissä ongelmissa on vaikea sanoa, mistä ongelma on lähtöisin, sillä mielenterveys- ja päihdeongelmat kietoutuvat usein tiiviiksi vyyhdyksi. Useat seksityöntekijät ovat kuitenkin psyykeltään vahvoja ja noudattavat kohtuullisia elämäntapoja, jaksakseen raskasta työtään. (Kontula 2005, 44-45.)

Kaikkia seksityötä tekeviä koskettavat ongelma on sosiaalinen leima, joka kohdistuu prostituoituihin. Seksityöntekijät joutuvat kohtaamaan ennakkoluuloja ja yleistyksiä asioidessaan eri toimijoiden kanssa ja he joutuvat jatkuvasti perustelemaan valintojansa ainakin itselleen, usein myös muille. Työn arkaluonteisuus ja leimautumisen pelko johtavat helposti kaksoisidentiteettiin, jossa jatkuvat salailu ja valehtelu tekevät elämän toisinaan kohtuuttoman raskaaksi. Suomalaisessa keskustelussa seksityöntekijät nähdään uhreina, jotka työskentelevät seksialalla oman tahtonsa vastaisesti. Tällainen ajattelu leviää helposti myös viranomaispiireihin ja prostituoitua on vaikea kohdata oman elämänsä haltijana ja aktiivisena toimijana. Ongelmia tulee erityisesti tilanteissa, joissa viranomaisilla on mahdollisuus käyttää omaa harkintaa, kuten lastensuojelussa jossa äidin kyky huolehtia lapsistaan voidaan kyseenalaistaa prostituution vuoksi. (Kontula 2005, 41-42.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on nähdä Pro-tukipisteen palveluja käyttävät prostituoituidut asiakkaina, joilla on oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja siten vaikuttaa Pro-tukipisteen työn kehittymiseen. Samalla opinnäytetyö tukee Pro-tukipisteen tekemää työtä

tuottamalla tietoa mahdollisista puutteista ja keräämällä palautetta onnistumisista. Prostituutioon monista kysymyksistä valitsimme opinnäytetyöhömmä seksityötä tekevien marginalisaation sekä seksityöhön liittyvän globalisaation, koska ne ovat ajankohtaisia aiheita. Erityisesti globalisaatio lisääntyy rajojen avautumisen, internetin käytön lisääntymisen ja ihmisten kasvavan liikkuvuuden myötä. Asiakastyön teoriasta valitsimme palveluohjauksen ja asiakastyytyväisyyden sekä kolmannen sektorin merkityksen, koska nämä nousevat mielestämme erityisen vahvasti Pro-tukipisteen työskentelyssä esille.

3 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyttä ja kumppanuutta asiakkaan kanssa pidetään 2000-luvulla niin tärkeänä, että se kirjataan useilla aloilla yrityksen tai yhteisön arvoihin ja visioihin. Toiminta-alueesta riippuen asiakaslähtöisyys voi merkitä hieman eri asioita, mutta yhdistäviä tekijöitä lienevät asiakkaan kohtaaminen yksilöllisesti ilman kiirettä, asiakaspalutteen kerääminen ja siihen reagoiminen, työtapojen kehittäminen niin, että ne vastaavat yhä paremmin asiakkaan tarpeisiin. Uusien työtapojen kehittäminen vaatii asiakaskunnan ja sen tarpeiden tuntemista ja parhaiten tämän tiedon saa kiinnostamalla asiakaskunnasta ja selvittämällä asiakkaiden mielipiteitä palveluista ja niiden tasosta.

Kolmannen sektorin toimijoiden merkitys on kasvussa sosiaali- ja terveystalouteen kohdistuvien muutosten ja leikkausten vuoksi. Kolmannen sektorin palveluiden profiili on muuttunut julkisia palveluita täydentävästä niitä paikkaavaksi. Erityisesti Pro-tukipisteen tarjoamat palvelut ovat ainutlaatuisia ja asiakkailleen siten tärkeitä.

3.1. Kolmannen sektorin merkitys palvelujärjestelmässä

Pro-tukipisteen voidaan laskea kuuluvan kolmannen sektorin toimijoihin. Kolmannen sektorin, eli non-profit (voittoa tavoittelemattomien) - yhdistysten, tavoitteena on täydentää hyvinvointiyhteiskunnan palveluja. (Helander 2002, 11-12, 57.) Kolmannen sektorin palvelujen tuottamisen kasvun viime vuosikymmenten aikana on katsottu johtuvan erityisesti sosiaalipalvelujen organisoinnista julkisilta viranomaisilta vapaaehtoistyön organisaatioille. Väestön ikärakenteelliset muutokset ja työttömyys ovat kuormittaneet erityisesti julkista sektoria, ja tämä on johtanut korvaavien palvelumuotojen etsimiseen muilta palveluidentuottajilta (yksityinen ja kolmas sektori). (emt, 79-80.)

Yleishyödylliset, kolmannen sektorin yhdistykset voivat saada rahoituksensa julkisista ja yksityisistä lähteistä. Pro-tukipisteen Helsingin yksikön toiminta rahoitetaan RAY:n kohdennetulla yleisavustuksella, Sosiaali- ja terveysministeriön valtionavulla (Terveystyö, Meritähti-toiminta, URHO-työ) sekä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston järjestöavustuksella.

Lisäksi voidaan ottaa vastaan yksityishenkilöiden tekemiä lahjoituksia ja esimerkiksi perintöjä. (Pro-tukipisteen toimintakertomus vuonna 2008, 3.) Toiminnan rahoituksen jakautuminen laajemmalle pohjalle vähentää julkisen sektorin osuutta ja varmentaa toiminnan jatkuvuutta myös talouden suhdannevaihteluissa. Rahoituspohjan laajentuminen lisää myös kolmannen sektorin palveluntuottajan itsenäisyyttä, kun se ei ole niin riippuvainen julkisesta rahoituksesta (Helander 2002, 118). Toisaalta palvelujen tuottamisen kustannukset, etenkin työvoimakustannukset, jäävät alhaisemmaksi kuin, jos samanlainen palvelu tuotettaisiin julkisella sektorilla (emt, 116).

Kolmannen sektorin toimijoilla, myös Pro-tukipisteen palveluilla, on siis tärkeä osa koko palvelujärjestelmässä. Kolmannen sektorin rooli on ollut perinteisesti julkisen sektorin palveluja täydentävä, mutta rooli on muuttumassa palveluja paikkaavaksi. Pro-tukipisteen kohdalla tämä voi johtua täysin siitä, etteivät julkiset palvelut ole tarjolla Pro-tukipisteen päivystyksessä asioiville, koska suuri osa heistä ei kuulu Suomen sosiaaliturvaan. Toisaalta Helsingin yksikön palveluja näyttää käyttävän myös suuri osa julkisiakin palveluja saava, joten voisiko kyse olla palvelujen saamisesta nimettömänä tai vailla pelkoa leimautumisesta?

3.2. Palveluohjaus asiakaslähtöisenä työmenetelmänä

Palveluohjaus on nykyaikainen työmenetelmä, jolla voi olla työyhteisöstä tai työntekijästä riippuen hieman erilaisia merkityksiä. Pääasiassa palveluohjausta pidetään asiakaslähtöisenä työskentelytapana. Tarkoituksena on työskennellä järjestelmällisesti ja suunnitelmallisesti asiakkaan parhaaksi, siten että asiakas saa kulloiseenkin elämäntilanteeseensa sopivan avun. Palveluohjauksessa tärkeää on nähdä asiakas ja tämän elämäntilanne kokonaisuutena ja auttaa asiakasta itseään löytämään voimavaransa ja rakentamaan omaa elämäntilanteensa. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän väliselle kumppanuudelle ja asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuuden kunnioittaminen ovat pääroolissa. (Pietiläinen, Seppälä 2003, 10-11.)

Asiakkaan kanssa tehtävän työn lisäksi palveluohjaus pitää sisällään myös palveluiden yhteensovittamista ja koordinoitua eri organisaatioiden tasolla. Tämä tarkoittaa, että palveluita tuotetaan ja tarjotaan asiakkaalle tarkoituksenmukaisesti, kattavasti ja luovasti. Palveluohjaajan tiedot eri organisaatioiden palveluista ja asiakkaan oikeuksista takaavat asiakkaalle mahdollisuuden hyödyntää juuri omaa elämäntilanteensa tukevia palveluita oikea-aikaisesti ja laajasti. Tämä vähentää päällekkäisyyksiä, turhia hakemuksia ja pitkiä jonotusajoja, josta hyötyvät niin asiakkaat kuin palvelujentarjoajatkin. (Pietiläinen, Seppälä 2003, 15.)

Palveluohjauksen kahdesta eri muodosta ei pidä puhua synonyymeina, koska niiden merkitys asiakkaalle ja työlle on hieman eri. Yksilötason palveluohjaus liittyy ensisijaisesti asiakastason työskentelyyn, jossa korostuu asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ja asiakaslähtöinen työote. Asiakastasolla toimiva palveluohjaus pyrkii löytämään ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa ja tämä edellyttää aitoa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämä on asiakkaan elämälle ensiarvoisen tärkeää ja tarkoituksena onkin asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja hänelle sopivien palveluiden ja tukimuotojen löytäminen. Organisaatiotasolla toimiva palveluohjaus on tärkeämpää työntekijälle itselleen ja hänen työssään selviytymiselle. Mitä enemmän asiakkaan hyväksi toimii erilaisia yksiköitä ja palveluntarjoajia, sitä tärkeämpää on palvelujen aktiivinen ja määrätietoinen koordinointi ja yhteensovittaminen. Toimiva yhteistyö vaatii eri tahojen välisten yhteisten pelisääntöjen määrittelyä ja vastuualueista sopimista. Palveluiden koordinointi liittyy läheisesti myös työntekijän käytettävissä oleviin toimintavaltuuksiin ja resursseihin. Jos oman organisaation palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeita tai määrärahat tarjota sopivaa palvelua eivät riitä, tulee työntekijällä olla mahdollisuus etsiä sopivaa palvelua muualta. (Pietiläinen, Seppälä 2003, 15.)

Pro-tukipisteen työntekijät tekevät tarvittaessa palveluohjausta asiakkaiden parissa neuvomalla ja ohjaamalla heitä oikeiden palvelujen pariin tai lähtemällä heidän mukaansa hoitamaan asioita. Palveluohjauksen tarkoituksena on antaa asiakkaalle eväät toimia jatkossa itsenäisesti oman elämänsä parantamiseksi. Asiakkaiden parissa tehtävän palveluohjauksen lisäksi Pro-tukipiste tekee runsaasti rakenteisiin ja organisaatioihin vaikuttavaa palveluohjausta osallistumalla järjestäjänä erilaisiin koulutuksiin ja luentoihin, sekä antamalla lausuntoja ja konsultaatioapua. (Pro-tukipisteen www-sivut.)

3.3. Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen

Laadunvalvonta ja asiakastyytyväisyyden tarkkailu on näinä päivinä yhä yleisempää sekä julkisen että yksityisen sektorin toiminnassa. Asiakaslähtöisyys on hyväksytty ja yleinen kehittämistavoite ja usein yksi hallinnon uudistamisen perusajatuksista. Tavoitteena on asiakkaan ja työntekijän välinen avoin ja luonteva vuoropuhelu, toiminnan läpinäkyvyys ja vaikuttaminen. Toimintaa pyritään kehittämään ja räätälöimään asiakaskunnan tarpeita vastaavaksi. Haasteena asiakaslähtöisyyden toteutumiselle on asiakaskunnan moninaisuus. Asiakkaiden ongelmat ja palvelutarpeet vaihtelevat sekä erilaisten ihmisten kesken, että eri ajankohtina. Asiakkaiden erilaisuus edellyttää palveluntarjoajilta erilaisten kulttuuritaustojen ymmärtämistä ja monipuolista palvelujen kehittämistä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunvalvonta 1999, 11-12.)

Asiakkaat ovat nykyään keskeisessä asemassa laadunhallinnassa ja palvelujen arvioimisessa. Asiakkaiden odotukset ja vaatimukset palveluja ja niiden sisältöä koskien ovat kasvaneet ja palautetta annetaan rohkeammin. Tähän vaikuttanevat ainakin koulutustason nousu ja lisääntynyt tieto asiakkaan oikeuksista. Jos asiakasta pidetään aktiivisena toimijana ja oman elämänsä asiantuntijana, niin asiakkaan rooli palvelujen kehittämisessäkin on luonteva. Tärkeää on keskittyä saamaan myös niiden asiakkaiden ääni kuuluviin, jotka eivät omatoimisesti kykene antamaan palautetta. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunvalvonta 1999, 13) Asiakasvaikuttamisen väyliä on useita. Yksi niistä on asiakaspalautteen kerääminen ja asiakaspalauttejärjestelmän kehittäminen, joihin tässä kappaleessa keskitytään.

Toisinaan ongelmaksi muodostuu se, että asiakkaat eivät halua antaa palautetta, eli vastausprosentit asiakastytyväisyyskyselyissä jäävät pieniksi. Tämä ei tarkoita, että asiakaspalautteen kerääminen ja tyytyväisyyden kartoittaminen olisi turhaa tai, että kyselyssä kysyttäisiin väärää asioita. Sen sijaan asiakkaat eivät välttämättä koe palautteen antamista hyödylliseksi, koska he saattavat kokea ettei palautetta keräävä taho hyödynnä saamaansa tietoa, eikä tarvittavia muutoksia tapahdu. Palautteen kerääjä ei syystä tai toisesta voi hyödyntää asiakkailta saamaansa palautetta, eikä myöskään tuo palautetta näkyväksi tai pyri keskustelemaan siitä asiakkaan kanssa. Näin asiakkaiden innostus palautteen antamiseen heikkenee entisestään. Asiakastytyväisyyskyselyjä ei pitäisi pitää vain rutiininomaisina ja pakollisina toimintoina, vaan niille pitäisi antaa yrityksissä huomiota ja nähdä ne yrityksen toiminnan kannalta tärkeinä mittareina. Paras tapa rikkoa asiakastytyväisyyskyselyä ympäröivä toimimattomuuden kehä on reagoida palautteeseen. Kun asiakkaat huomaavat, että heidän antamallaan palautteella on arvoa ja siihen liittyy toimintaa, niin vastausprosentitkin kasvavat. (Arhippainen, Gustafsson 2007, 14, 15.)

Jokaisen organisaation tulisi kehittää toimiva ja omaan toimintaansa sopiva asiakaspalauttejärjestelmä. Kriittinen ja asiallinen asiakaspalautte sisältää arvokasta tietoa toiminnan kehittämiskohteista ja on tärkeä lisä työntekijöiden omaan toiminnan arviointiin. Tärkeää palautetta kerätessä on antaa asiakkaille tietoa, miten palaute on käsitelty ja miten se on vaikuttanut tai tulee vaikuttamaan organisaation toimintaan. Jotta palautetta olisi mahdollista antaa, tulisi organisaation toiminnan olla selkeää ja avointa. Asiakkaille tulisi kuvata mitä organisaatiossa tehdään ja miksi. Erityisen tärkeää tämä on silloin, kun toimintaa kehitetään ja kehittämistyöstä kaivataan palautetta. Toiminnan läpinäkyvyys auttaa asiakkaita ja mahdollisia muita palautetta antavia tahoja arvioimaan toimintaa ja vaikuttamaan palvelujen sisältöön. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunvalvonta 1999, 13, 23.) Pro-tukipiste tekee asiakkaitensa kanssa työtä hyvin lähekkäin ja asiakastapaamisissa käydään läpi välillä hyvin vaikeita asioita. Asiakaspalautetta kerätessä onkin syytä muistaa, että mahdollisuus nimettömyyteen palautetta antaessa on tärkeää, jotta myös mahdolliset kehittämisideat uskalletaan nostaa esiin. Usein ulkopuolinen palautteen kerääjä onkin

paikallaan. Pro-tukipisteen asiakaskuntaa tarkastellessa on huomioitava myös erilaiset kansallisuudet ja kielimuurit. Se mikä toiminnassa on avointa ja selkeää kantasuomalaiselle, voi ollakin epäselvää muualta muuttaneelle asiakkaalle.

4 Pro-tukipisteen palvelut ja niiden kehittäminen

Tässä kappaleessa esittelemme tarkemmin Pro-tukipisteen nykyisiä palveluja palveluyksiköissä, etenkin Helsingissä, sekä käsittelemme lyhyesti etsivän työn, verkostotyön ja edunvalvonnan laajempina palveluina. Lisäksi esittelemme aiemmat aiheeseen liittyvät tutkimukset ja pohdimme kolmannen sektorin merkitystä nykyisessä palvelujärjestelmässä.

Pro-tukipiste ry on voittoa tavoittelematon, vuonna 1996 rekisteröity yhdistys, joka on määritellyt perustehtäväkseen tukea ja edistää seksityötä tekevien ja tehneiden ihmisten perus- ja ihmisoikeuksia. Lisäksi yhdistyksen tavoitteena on tuottaa tietoa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja tutkimukseen sekä antaa lausuntoja ja järjestää seksityöhön liittyvää valistusta. (Pro-tukipiste - yhdistyksen säännöt, 1.) Pro-tukipisteellä on kaksi toimintayksikköä, Helsingissä ja Tampereella. Toiminnan tukemiseksi Pro-tukipiste, Helsingin toimintayksikkö, saa rahoitusta Sosiaali- ja terveysministeriöltä, Raha-automaattiyhdistykseltä ja Helsingin kaupungin sosiaalivirastolta (Pro-tukipisteen Toimintakertomus vuodelta 2008, 3).

4.1 Helsingin toimintayksikön palvelut

Pro-tukipiste tuottaa maksuttomia matalan kynnyksen palveluja, joita voi käyttää nimettömänä. Palveluja käytävältä ei myöskään tiedustella kansalaisuutta tai sosiaaliturvaan kuulumista. Palvelut on kuitenkin kohdistettu ensisijaisesti joko tällä hetkellä tai aiemmin seksityön parissa työskenteleville. (Pro-tukipisteen www-sivut.) Helsingin toimintayksikkö tarjoaa sosiaali- ja terveyspalveluja, lakimiehen palveluja ja asumisen palveluja sekä etsivän työn palveluja ja palveluohjausta. Lisäksi toimintayksikkö tarjoaa mahdollisuuden tietokoneen käyttöön, päivittäiseen ruokailuun ja retkille osallistumiseen.

Helsingin yksikön sosiaalipalveluihin kuuluu erityisesti palveluihin (asuminen, maahanmuutto, toimeentulo) ohjaus. Lisäksi tarjolla on keskusteluapua sosiaalityöntekijän tai terveydenhoitajan kanssa. Terveyspalveluita on tarjolla runsaasti; yksikössä voi esimerkiksi käydä erilaisissa testeissä (mm. raskaus- ja hiv-testit), hakea kondomeja, vaihtaa neulat ja saada neuvontaa terveyspalveluissa joko varatulla ajalla tai päivystysluonteisesti. Terveysdenhoitaja voi myös ohjata asioimaan yksikössä päivystävän lääkärin vastaanotolla. Asiakas voi tarvittaessa saada myös lakimiehen apua tai etsivän työn palveluita.

Toimintayksikön päivystyksessä on myös helppo tavata muita seksityötä tekeviä. (Pro-tukipisteen [www-sivut](#).)

4.2 Etsivä työ

Pro-tukipisteen työntekijät tekevät paljon ammatillista etsivää työtä, mikä tarkoittaa asiakkaiden tapaamista heidän työskentelykentällään. Pro-tukipisteen työntekijät jalkautuvat kaduille, baareihin ja hierontaliikkeisiin, tavoittaakseen vanhoja asiakkaita ja viedäkseen tietoa palveluista uusille asiakkaille. Etsivää työtä on myös internetin keskustelupastoilla tehtävä ohjaus- ja neuvontatyö. Helsingin Pro-tukipisteen etsivän työn yksiköllä on käytössään myös pieni toimistotila, lähellä vilkkainta katuprostituution aluetta, jossa voidaan helposti tarjota joitakin terveyspalveluja tai muita etsivää työtä tukevia palveluja asiakkaille.

Asiakaslähtöisyys ja luottamuksellisuus ovat etsivän työn perusteet. Asiakkaat voivat asioida nimettömästi ja kaikki kanssakäyminen tapahtuu heidän ehdoillaan. Etsivän työn yksikön työntekijät tekevät myös palveluohjausta ja lähtevät tarvittaessa asiakkaan mukaan asioimaan eri palveluntarjoajien kanssa. (Pro-tukipisteen [www-sivut](#).)

4.3 Edunvalvonta ja verkostotyö

Pro-tukipiste tekee edunvalvontatyötä sekä asiakas-, että yhteiskunnallisella tasolla. Suorien asiakaskontaktien avulla Pro-tukipiste pystyy seuraamaan asiakaskuntansa asemaa ja ongelmia, sekä erilaisten viranomaistoimien ja lakien vaikutusta niihin. Yhdistys tarkkailee ja arvioi asiakaskuntansa ihmis- ja perusoikeuksien toteutumista Suomessa ja pyrkii työllään lisäämään asiakkaidensa tasavertaista kohtelua ja vähentämään syrjäytymistä. Edunvalvontatyöhön liittyy vahvasti myös erilaiset kannanotot mediassa Pro-tukipisteen työn ja asiakaskunnan kannalta olennaisiin aiheisiin. Pro-tukipiste toimii lisäksi jäsenenä erilaisissa prostituutioon ja ihmiskauppaan liittyvissä ohjaus- ja taustaryhmissä.

Pro-tukipiste tekee Suomessa uraa uurtavaa työtä ja on verkostoitunut laajalti kansainvälisten toimijoiden kanssa. Suomessa edunvalvonta- ja verkostotyö kulkevat paljon käsi kädessä ja Pro-tukipiste tekee paljon vaikuttamistyötä ohjaten, neuvoen ja kouluttaen erilaisia taustatoimijoita ja sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä. Pro-tukipiste toimii mukana ihmiskaupan vastaisessa tiedotus- ja koulutusryhmässä ja thaimaalaisten naisten kotouttamisen ohjausryhmässä, Yhdistyksellä on myös edustaja Sisäasiainministeriön Sisäisen turvallisuuden ohjelman järjestötyöryhmässä, HIV-asiantuntijatyöryhmässä ja Aikalisä-projektin ohjausryhmässä. (Pro-tukipisteen [www-sivut](#).)

Sisäisen turvallisuuden ohjelma keskittyy löytämään uusia ratkaisuja kaupunkien turvallisuuden parantamiseksi ja siinä toimii yhteistyössä eri viranomaistahot, kuten sosiaaliala, poliisi ja järjestöyöntekijät. Aikalisä-projekti on katuväkivaltaan keskittyvä HelsinkiMission hanke, jossa pyritään löytämään eri tahojen yhteistyöhön perustuvia keinoja, joiden avulla voidaan nopeasti ja tehokkaasti puuttua katuväkivaltaan ja samalla tavoittaa väkivallan takia vaikeuksiin joutuneita nuoria aikuisia ja auttaa heitä korjaamaan elämänsä suuntaa. (Poliisin www-sivut, hankkeet, ja HelsinkiMission www-sivut, nuorten kriisityö.)

Sen lisäksi, että Pro-tukipiste vaikuttaa useissa kansainvälisissä ja kotimaisissa hankkeissa ja asiantuntijajärjestöissä, niin yhdistys myös koordinoi omia projekteja, joissa yhteistyökumppaneina toimivat sosiaali- ja terveystoimi, sekä työ- ja elinkeinotoimisto. Vuoteen 2011 saakka Pro-tukipisteellä on käynnissä Saphaan-hanke, jonka tarkoituksena on tavoittaa ja pyrkiä tukemaan thai-hierontapaikoissa työskenteleviä maahanmuuttajia. Pro-tukipiste tekee tiivistä yhteistyötä Helsingin kaupungin kanssa hankkeen parissa, verkostoyhteistyön tarkoitus on parantaa palvelujen saatavuutta ja ehkäistä palvelujen ulkopuolelle jääminen. (Pro-tukipisteen www-sivut.)

4.4 Aiemmat tutkimukset

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisessä asemassa ovat myös aiemmat tutkimukset (Hirsjärvi ym. 2007, 135.) Pro-tukipisteen asiakastytyväisyyttä on tutkittu aiemmin vuosina 2000 ja 2009. Vuonna 2000 pyrittiin kartoittamaan koko Helsingin alueen prostituoitujen julkisten ja yksityisten palvelujen käyttöä osana EuroPAP (European Project for the Prevention of AIDS in Prostitution, 1994-1997) - projektia. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Helsingin prostituuttilannetta; kuinka paljon Helsingissä työskentelee prostituutiota harjoittavia henkilöitä, minkälaisia palveluita heille on tarjolla, mitä palveluita he tarvitsisivat. (Pääkaupunkiseudun peruskartoitus prostituuttilanteesta ja palvelujen kehittämistarpeesta, 2000.) Tämä tutkimus toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelulomakkeella ja siinä pyrittiin selvittämään pääasiassa ”prostituutioprofiilia” (kuinka paljon tekee asiakastyötä, mistä hankkii asiakkaat ja millaisia sosiaalisia suhteita on), työn riskitekijöitä (ehkäisyn käyttö, päihteet, sukupuolitaudit ja koettu väkivalta) ja julkisten palveluiden käyttöä (kontaktit viranomaisiin tai avohuoltoon).

Tutkimuksen johtopäätöksenä todettiin että asiakastyön haasteena on etenkin tavoittaa asiakaskuntaa marginaalista. Lisäksi todettiin että etsivää työn mallia tulisi kehittää asiakastyön muotona. Erityisenä haasteena mainittiin myös palvelujen ja asiakkaan tarpeen kohtaaminen ”siinä määrin kuin asiakkaan henkilökohtainen kapasiteetti antaa myöten” sekä asiakkaan vastuuttaminen oman elämän hallintaan.

Vuonna 2009 toteutettu palvelutarpeiden kartoitus miehille ja transihmisille osana Urho-projektia (Ervasti, Thesslund 2009.) toi esille toisen puolen seksityöstä. Sukupuolisensitiivisyys oli noussut kysymykseksi, kun miesten seksityön erityispiirteet alkoivat tulla enemmän esille Pro-tukipisteen palveluissa. Ervastian ja Thesslundin tutkimuksen yhtenä osana pyrittiin selvittämään palvelujen kehittämistarpeita. Vastanneet kokivat tärkeänä, että heidät huomioitaisiin erityisryhmänä palveluissa, joka vastaa pääasiassa naisasiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi vastaajat toivat esille toiveen keskinäisestä verkostoitumismahdollisuudesta sekä lisää tietoa turvaseksistä. Tutkimuksessa todettiin, että URHO-työllä on pyritty vastaamaan ja kehittämään Pro-tukipisteen yleispalveluita kohderyhmän erityistarpeita vastaavaksi. Palveluita tulisikin kehittää jatkuvassa vuoropuhelussa asiakaskunnan kanssa. (Ervasti, Thesslund 2009, 1,13.)

5 Tutkimusmenetelmät ja -kysymykset

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan aineiston hankinta- ja analyysimetodeja, jotka voidaan luokitella laadullisiin (kvalitatiivinen) tai määrällisiin (kvantitatiivinen) menetelmiin. Olemme valinneet tässä tutkimuksessa käytettäväksi kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän.

Tarkoituksena on kartoittaa Pro-tukipisteen asiakaskuntaa, sekä tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin, mutta myös etsiä uusia mahdollisia palvelumuotoja asiakaslähtöisesti. Tässä kappaleessa erittelemme kvantitatiivisen tutkimuksen tekemistä yleisellä tasolla sekä esittelemme tutkimuskysymykset, jotka määrittyivät tehtävänannon perusteella.

Tässä tutkimuksessa kuvaamme asiakkaiden tyytyväisyyttä tällä hetkellä Pro-tukipisteen Helsingin toimipisteen palveluihin. Tutkimustulokset sinällään eivät ole yleistettävissä toisen toimipisteen, Tampereen palveluihin, sillä tarjotut palvelutkaan eivät ole yhtäläisiä.

Tutkimuksen lähtökohtana on Pro-tukipisteen halukkuus tutkia asiakaskuntansa tyytyväisyyttä olemassa oleviin palveluihin ja mahdollista tarvetta lisätä palveluita tai toimintaa.

Kiinnostuimme asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta, koska halusimme tehdä opinnäytetyön joka liittyy syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten kanssa tehtävään työhön. Asiakastyytyväisyys ja sen kartoittaminen on tärkeää kaikenlaisten yhteisöjen toiminnan kehittämisen ja jatkumisen kannalta. Tutkimuskysymykset ja asiakastyytyväisyyskyselyn lomake on yhdessä Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa pohdittu.

5.1 Tutkimuskysymykset

Kvantitatiivinen tutkimus etenee yleensä loogisesti ongelman asettelusta aineiston keruuseen ja sitä kautta aineiston analyysiin. Tutkimuskysymykset olisi hyvä esittää mahdollisimman selkeästi ja tarkkarajaisesti ja tutkimuksella tulisi olla juoni, joka vastaa päätutkimuskysymykseen. (Hirsjärvi ym. 2007, 122.) Asiakastyytyväisyyskyselyä laadittaessa

ongelman asettelu lähti Pro-tukipisteen tarpeista, eli millaisia asioita he haluavat asiakaskunnaltaan kysyä. Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymyksiksi määrittyivät tehtävänannon perusteella seuraavat ongelmat:

- Minkälainen asiakaskunta käyttää tällä hetkellä Pro-tukipisteen palveluja?
- Mitkä toimintamuodot/palvelut koetaan hyväksi ja missä on kehittämisen varaa?
- Mitä kehittämistoiveita palveluille olisi?

5.2 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivinen tutkimus on tilastollista tutkimusta. Tilastojen ja numeeristen suureiden avulla voidaan muodostaa taulukoita ja kuvioita, jotka havainnollistavat tutkimustuloksia. (Heikkilä 2001, 16.) Tutkimuksen tiedot hankitaan yleensä joko valmiiksi kerätyistä tilastoista, rekistereistä tai itse omalla tiedonkeruumenetelmällä (emt, 18). Tässä tutkimuksessa olemme suunnitelleet yhteistyössä Pro-tukipisteen kanssa kyselylomakkeen, jonka avulla olemme saaneet tutkittavan tiedon käsiteltäväksemme. Erittelemme tutkimusprosessia lisää seuraavassa luvussa.

Valitsimme kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, koska tämä menetelmä tuottaa ensisijaisesti tilastollisesti tutkittavaa ja vertailtavaa tietoa Pro-tukipisteen palveluista ja asiakastyytyväisyydestä. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä pyrkii kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä, joissain tapauksissa myös ymmärtämään tai selittämään sitä (Hirsjärvi ym. 2007, 130). Tämä tutkimusmenetelmä sopii laaja-alaiseen ja suuria ryhmiä kartoittavaan tutkimukseen. Vaikka kohderyhmä ei ennakkotietojemme mukaan koostunut sadoista palvelujen käyttäjistä, eräs tutkimuksen lähtökohdista oli kuitenkin asiakkaiden oikeus anonyymiin asiointiin.

Valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi kysely- eli survey-tutkimuksen. Survey-tutkimuksen etuna on sen taloudellisuus ja tehokkuus. Tutkimuksen aineisto kerätään kyselylomakkeella. Tarkoituksena oli tutkia muun muassa Pro-tukipisteen asiakaskunnan käyntitiheyttä, mielipiteitä tarjolla olevista palveluista ja kerätä tietoa mahdollisista toiveista palveluiden kehittämisen suhteen. Tutkimuksen toteuttaminen muita tiedonkeruumenetelmiä, esimerkiksi henkilökohtaista haastattelua käyttäen, olisi voinut rajoittaa tutkimukseen osallistujan halukkuutta vastata tarvittaviin kysymyksiin luotettavasti. (Heikkilä 2001, 19.) Tutkimuksen toteuttaminen lomakekyselynä mahdollisti vastaajien säilymisen anonyymeina, sekä helpotti myös vaikeiden asioiden esiin tuomista, joka olisi voinut esimerkiksi henkilökohtaisessa haastattelussa olla vaikeaa. Kyselylomake tarjotaan asiakaskunnalle sekä kirjallisena paperiversiona että www-kyselynä. Paperiversiossa oli saatekirje, jonka sisältöön myös

kiinnitimme erityistä huomiota, sillä saatekirje voi ratkaista, täyttääkö vastaaja lomakkeen vai ei (Heikkilä 2001, 61).

6 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi noudattaa yleensä seuraavanlaista kaarta; ongelman asettelu, aineiston keruu, aineiston analysointi ja tutkimuksen raportointi (mukaillen Heikkilä 2001 ja Hirsjärvi ym. 2007, 121). Tutkijan tavoitteena on siis selvittää tutkimusprosessissa joko teoreettisesti tai empiirisesti tutkimuskohteensa lainalaisuuksia tai toimintaperiaatteita (Heikkilä 2001, 13). Tässä opinnäytetyössä vastaamme tutkimuskysymyksiimme toteuttamalla suunnitelmallisen kyselytutkimuksen strukturoitua kyselylomaketta käyttäen. Kuvaamme tässä luvussa tutkimusprosessin kulkua tutkimuksen aloittamisesta aina tulosten analysointiin saakka.

6.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyö projektimme käynnistyi kunnolla syksyllä 2010, kun Pro-tukipiste ryhtyi yhteistyöhön kanssamme. Yhdessä Pro-tukipisteen sosiaalityöntekijän kanssa hioimme opinnäytetyön suunnitelmaa käytännönläheisemmäksi ja yhteistyön tuloksena työn aiheeksi ja toteuttamistavaksi muotoutui asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen. Varsinaisesti aloitimme tutkimuksemme jo toukokuussa 2010 tutustumalla aihepiiriin, eli prostituutioon ja naiseuteen, ja alkuperäinen suunnitelmamme oli tehdä tästä aiheesta tutkielma. Tarjosimme ideaa usealle taholle, myös Pro-tukipisteelle, mutta tämän kaltaiselle työlle ei ollut tarvetta, sillä aiheesta oli tehty lähiaikoina useita tutkimuksia. Pro-tukipisteeltä saimme kuitenkin idean asiakastytyväisyystutkimukselle, sillä vastaavasta edellisestä oli jo ehtinyt kulua aikaa useampi vuosi. Otimme haasteen vastaan ja aloimme syventyä lisää kirjallisuuteen. Alustava idea hyväksyttiin, jonka jälkeen aloimme rakentaa varsinaista tutkimussuunnitelmaa.

Kesän 2010 aikana kirjoitimme suunnitelmaa sekä tutustuimme lähdekirjallisuuteen. Alusta alkaen oli selvää, että tutkimuksemme tulisi olemaan kvantitatiivinen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisessä osassa ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista (Hirsjärvi ym. 2007, 36), joten tutustuimme Pro-tukipisteelle aiemmin tehtyihin tutkimuksiin asiakastytyväisyydestä, ja näiden pohjalta aloimme suunnitella omaa tutkimustamme.

Pro-tukipisteen henkilökunta oli mukana aktiivisesti kyselylomakkeen suunnittelussa tarkastamalla ja kommentoimalla kyselypohjaa. Kysymykset onkin suunniteltava huolellisesti, sillä huonosti suunniteltu tai puutteellinen kysymyslomake voi vääristää tutkimustuloksia (Heikkilä 2001, 47). Kysely päätettiin toteuttaa sekä paperiversiona että e-lomakkeena, jotta

mahdollisimman moni pääsisi vastaamaan kyselyyn. Koska Pro-tukipisteellä asiakaskunta on osaksi muun kuin suomenkielistä, päätettiin kysely myös kääntää venäjäksi ja englanniksi. Pro-tukipiste huolehti asianmukaiset käännöstyöt. Erinäisistä aikatauluongelmista, kuten kyselylomakkeen viivästymisestä ja käännöstöiden viivästymisestä, johtuen asiakastyytyväisyyskysely julkaistiin vasta tammikuussa 2011, vaikka alkuperäisen suunnitelman mukaan kysely oli tarkoitettu toteutettavaksi loka-marraskuussa 2010. Kysely valmistui joulukuulle, mutta pyhien vuoksi sen julkaisua siirrettiin vuodenvaihteen yli.

Arvioimme alustavasti saavamme kirjallisia vastauksia korkeintaan sadalta, jolloin lomakemäärää on vielä helppo käsitellä. Sata vastausta kuitenkin on riittävän iso määrä tämän tyyllisen luotettavan tutkimuksen toteuttamiseen ja validiteetin arvioimiseen. Vastauksia tuli lopulta 48. Valtaosa vastauksista tuli paperiversiona, internetissä vastasi vain yksi. Ajoimme myös paperiversiovastaukset e-lomakepalveluun, josta vastausten jatkokäsittely oli helpompaa. Valitettavasti vastausten vähäisen määrän vuoksi e-lomakepalvelun oma ohjelma ei voinut käsitellä vastauksia suoraan, mutta taulukoimme vastaukset itse Excel-ohjelman avulla. Kun kysymykset ja vastaukset oli saatu lopulta helpommin silmäiltävään ja numeeriseen muotoon, etsimme vastauksista ensin suurimpia lukuja. Tarkoituksena oli löytää sekä suosituimmat että vähiten käytetyt palvelut vastausten määrien perusteella. Lisäksi poimimme tiedot Pro-tukipistettä erityisesti kiinnostavista osa-alueista, kuten mistä vastaaja oli palvelusta kuullut ja mitä mieltä hän oli uusista suunnitteilla olevista palveluista. Ristiintaulukoinnin sijaan esittelimme vastauksien erilaisia jakautumia.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus, pätevyys ja eettisyys tutkimusta tehtäessä

Reliabiliteetin, eli tulosten luotettavuuden perusehtona on tutkimuksen toistettavuus samanlaisin tuloksin. Tutkimuksen tulokset eivät siis voi olla sattumanvaraisia, vaan otoskoko tulee olla riittävän laaja ja tutkijan tulee olla koko tutkimuksen ajan tarkka tietojen käsittelyssä. (Heikkilä, 2001, 30.) Eettisesti hyvän tutkimuksen tekeminen tarkoittaa hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2007, 23). Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu ihmisarvon kunnioittaminen antamalla mahdollisuus päättää, osallistuuko tutkimukseen vai ei. Tutkittavalle on myös selvitettävä mitä hänen antamallaan tiedoilla tehdään ja kuinka niitä käsitellään tutkimuksen aikana.

Asiakastyytyväisyyskyselyä toteuttaessamme törmäsimme muutamaan tutkimuseettiseen pulmaan. Koska kyselyssä oli myös avoimia kysymyksiä, niin tarvitsimme venäjänkielisille kyselyille kääntäjän. Tähän pulmaan heräsimme vasta, kun kysely oli jo käytössä ja kyselyn saatekirjeessä oli luvattu, että kyselyt avataan ja käsitellään vain meidän Laurean

opiskelijoiden toimesta. Venäjänkieliset avoimet vastaukset meille käänsi kuitenkin yksi Pro-tukipisteen työntekijöistä. Emme kuitenkaan usko tämän olevan kovin huolestuttavaa, koska kyselyt olivat nimettömiä ja hän ei tutustunut vastauksiin muuten. Koska emme osaa lainkaan venäjää, voidaan kuitenkin miettiä oliko käännökset varmasti oikein. Käännökset teki syntyperältään venäläinen työntekijä, joten onko hänen mahdollisesti puutteellinen suomenkielentaitonsa voinut vaikuttaa vastausten sisältöön?

Kyselyä oli työstetty pitkään yhdessä Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa, tarkoituksena luoda sellainen kysely joka tuottaisi riittävästi tietoa, mutta olisi samalla helppo ja yksinkertainen täyttää. Kyselystä tuli lopulta neljäisivuinen. Vaikka kukaan ei palaute kohdassa maininnut, että kysely olisi ollut hankala täyttää, niin luultavasti se oli kuitenkin liian pitkä tai olisi vaatinut selkeämmät ohjeet vielä erikseen. Jonkin verran vastauksista välittyi, että vastaamistapa ei ollut aivan selkeä, esimerkiksi kyselyyn oli saatettu vastata vain joka toiselle sivulle, ja vastauksissa joissa kaikki kohdat olisi pitänyt arvottaa tärkeyden mukaan asteikolla 1-3, olivat monet vastaajat valinneet vain itselleen tärkeimmät kohdat ja arvottaneet ne. Tämän kaltainen hajanaisuus vastauksien laadussa vaikeutti hieman vastauksien käsittelyä. Lisäksi jälkikäteen voitaneen pohtia oliko kysymysten asettelu oikeanlaista? Olisiko avoimia kysymyksiä pitänyt olla enemmän? Olisivatko asiakkaat vastanneet mieluummin omin sanoin, kuin valitsemalla parhaiten kuvaavan vaihtoehdon? Miten laajempien kysymysten kääntäminen ja käsittely olisi käytännössä toiminut?

Kolmesta annetusta vaihtoehdosta oikean vaihtoehdon valitseminen ei anna paljon tulkinnan varaa. Joissakin tilanteissa vastausvaihtoehto ei välttämättä ollut se kaikista oikein, vaan eniten lähimmäksi osunut. Valittujen kohtien tulkitsemisessa ei vastausten käsittelijä joudu käyttämään mielikuvitustaan, koska vastaus on yksiselitteinen. Kuitenkin voidaan miettiä, olisiko vastauksiin tullut enemmän hajontaa, jos vastausvaihtoehtoja jokaiseen kysymykseen olisi ollut enemmän, esimerkiksi kolmen sijasta viisi. Tätä pohdittiin Pro-tukipisteen kanssa jo asiakastytyväisyyskyselyä laadittaessa, mutta silloin tulimme Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa siihen tulokseen, että vastausvaihtoehtoja tulee vain kolme, jotta kysely pysyy yksinkertaisena ja helppona vastata.

Käsittelimme kysymykset e-lomakeohjelmalla, josta vastaukset olisi voinut suoraan siirtää Excel-ohjelmaan. Otos oli kuitenkin niin pieni, ettei suoraan siirtäminen onnistunut. Lopulta taulukoimme vastaukset yksitellen, jolloin vastausten käsitteleminen helpottui. Yksitellen taulukointi vastausten sisällön huomioimisen kannalta hyvä, koska vastauksien laadussa oli paljon hajontaa. Siinä missä toinen oli vastannut ohjeiden mukaisesti jokaisen kysymyksen jokaiseen kohtaan, niin toinen oli vastannut vain joka toiselle sivulle ja niistäkin kysymyksistä vain mahdollisesti tärkeimpinä pitämiin kohtiin. Vastauksien epäselvyys

johtunee liian pitkästä kyselystä, vaikeista kysymyksistä tai epäselvistä vastausohjeista. Palautekohdassa kaikki vastaajat olivat maininneet kyselyn olleen helppo.

7 Tutkimustulokset

Kyselyyn tuli lopulta 48 vastausta. Tämä oli hieman vähemmän mitä arvioimme ja toivoimme, mutta hajanaiselta asiakaskunnalta melko hyvä tulos kuitenkin. Kysely oli auki alkuvuodesta kolme viikkoa ja se oli mahdollista täyttää joko internetissä tai paperiversiona Pro-tukipisteen toimistolla. Paperiversio oli internetkyselyä huomattavasti suositumpi, sillä internetissä vastasi vain yksi. Prosenttiluvut on laskettu jokaiseen kysymykseen vastanneiden osuudesta eikä 48:sta, koska kaikki vastaajat eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen. Tutkimustuloksia esitellessä käytämme kuhunkin kysymykseen vastanneiden määrää, prosenttilukujen sijaan. Määrä ilmoitetaan tarvittaessa sulkeissa.

Otos vastaa mielestämme hyvin asiakaskuntaa, koska vastauksia tuli jokaisesta ikäryhmästä ja eri kansalaisuuksiin kuuluvilta. Vastaajissa oli myös eri sukupuolten edustajia ja osalla vastaajista olisi vastausten perusteella mahdollisuus muidenkin palveluntarjoajien palveluihin, sekä Suomen sosiaaliturvaan. Osa ryhmästä ei ollut näihin oikeutettu.

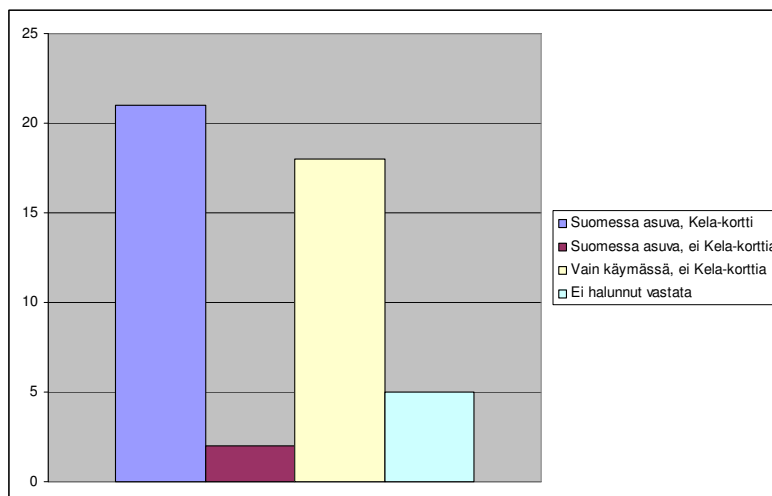
7.1 Pro-tukipisteen asiakaskunta

Vastaajista (n=48) 45 on naisia, 2 miehiä ja yksi transsukupuolinen. Alle 18-vuotiaita ei vastanneista löytynyt, 18-25-vuotiaita on kaksi. Suurimman ikäluokan vastaajista muodostaa 36-45-vuotiaat; heitä on 23 eli 47,9%(23/48) vastaajista. 26-35-vuotiaita on 9 ja 46-55-vuotiaita 10. Yli 56-vuotiaitakin sattui otokseen, heitä vastasi kyselyyn kaksi.

Kyselyyn vastanneista 22 on syntynyt Venäjällä ja vain 5 Suomessa. 14 vastaajista ei halunnut kertoa syntymäpaikkaansa. Yksi vastaajista oli tullut Botswanaasta, yksi Nigeriasta ja yksi Latviasta. Alle 10-vuotta Suomessa on asunut yhteensä 11 vastaajaa ja yli 10-vuotta asuneita on 12. Suurin ryhmä oli kuitenkin käymässä, heitä oli vastaajista (n=41) 18, eli 43,9%.

Suomen sosiaaliturvaan oikeutettuja (Kela-kortillisia) oli vastaajista 21, eli Suomen asuinpaikakseen ilmoittaneista (23) 2:lla ei ollut Kela-korttia. Yhteensä kelakortittomia oli 22. Viisi ei vastannut kysymykseen. Seksityötä alle 5 vuotta on vastaajista tehnyt 19 ja yli viisi vuotta viisi vastaajaa, mutta alle 10 vuotta 16 vastaajaa. Yli kymmenen vuotta työtä on tehnyt 8. Emme kuitenkaan erotelleet kysymyksessä sitä, onko seksityö tehty Suomessa vai muualla.

Kuvio 1 Vastaajista Suomen sosiaaliturvaan oikeutettuja (n=48)

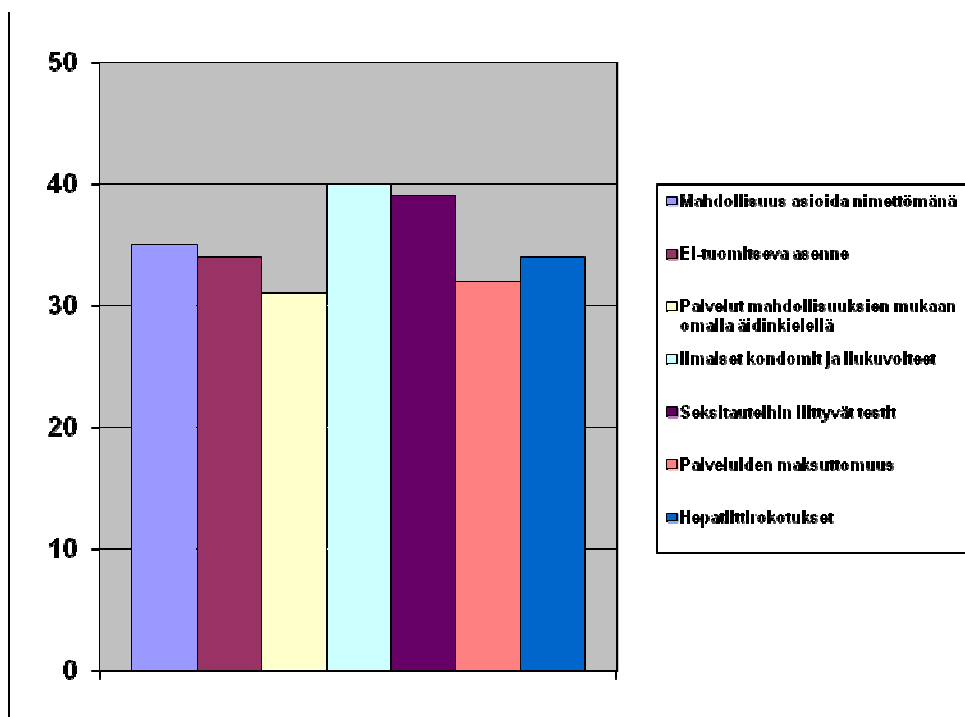


7.2 Tyytyväisyys palveluihin

Pro-tukipisteen asiakaskunta oli pääsääntöisesti hyvin tyytyväinen saamiinsa palveluihin. Vapaassa vastauskohdassa ylistettiin työntekijöiden asennetta, keuhuttiin palveluita ja jopa toivottiin työntekijöille palkankorotusta.

Pro-tukipisteen toimintaa pidettiin yleisesti tärkeänä ja palveluihin oltiin tyytyväisiä. Suluissa oleva luku kuvaa palveluihin erittäin tyytyväisten määrää. Mahdollisuus asioida nimettömänä (35), ei-tuomitseva asenne seksityötä kohtaan (34), mahdollisuuksien mukaan palveluiden saaminen omalla äidinkielellä (31) ja ilmaiset kondomit ja liukuvoiteet (40) olivat asiakkaiden mielestä toiminnan tärkeitä osa-alueita. Myös seksitauteihin liittyvät testit (39), hepatiittirokotukset (34) ja palveluiden maksuttomuus (32) koettiin hyvin tärkeiksi. Päivystyksissä tarjolla olevaa kahvia ja ruokaa arvostettiin myös ja 27 vastaajaa piti näitä hyvin tärkeinä.

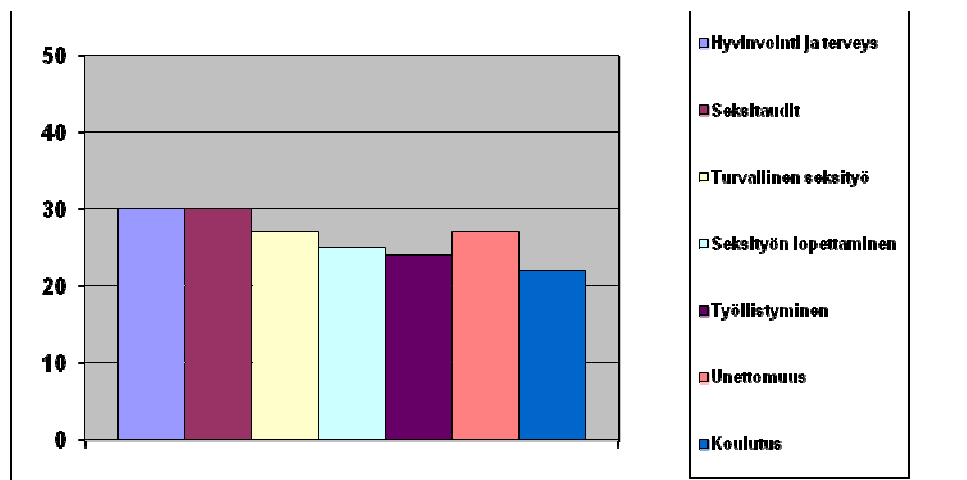
Kuvio 2 Vastaajien tyytyväisyys Pro-tukipisteen palveluihin (n=48)



Hyvinvointiin ja terveyteen (30), seksitauteihin (30) ja turvallisempaan seksityöhön (27) liittyvää neuvontaa ja ohjausta pidettiin kaikkein tärkeimpinä. Suluissa oleva luku kertoo vastaajamäärän, joka piti aihetta tärkeänä. Seuraavaksi tärkeimpiä olivat prostituution lopettamiseen liittyvä tuki (25), työllistyminen (24) ja asumiseen liittyvä neuvonta ja ohjaus (22).

Unettomuudesta (27), koulutuksesta (22) ja maahanmuutosta (20) haluttiin keskustella enemmänkin. Myös syrjintä (21), ravitsemus (17) ja itsetunto(17) puhututtaisivat. Lisäksi yksi vastaaja haluaisi keskustella erityisesti keinoista saada elämä järjestykseen ja kontrolliin.

Kuvio 3 Vastaajien ilmaisema ohjauksen ja neuvonnan tarve (n=48)



Suurin osa vastaajista koki tullessa kohdelluksi hyvin Pro-tukipisteiden palveluissa. Apua sai sitä pyytessään 38 ja hyvää palvelua 36 vastaajaa. Kunnioittavasti ja ystävällisesti kohdatuksi koki tullessa 41 vastaajaa (95,3%). Yhtä monen mielestä henkilökunta toimi ammattitaitoisesti. Turvallisuudessa oli ollut ongelmia; 37 vastaajaa koki olonsa turvalliseksi asioidessaan Pro-tukipisteellä, yksi lähes aina ja 2 harvoin. Tämä lienee selitettävissä mahdollisilla konflikteilla tai henkilökemioihin liittyvillä pulmilla, koska Pro-tukipisteellä ei ole erityisiä turvallisuuteen liittyviä ongelmatilanteita ollut. Vastaanotolle pääsi halutessaan lähes aina, eli 90 % vastaajista oli päässyt tapaamaan työntekijää niin halutessaan.

7.3 Palvelujen käyttö

Vastauksista nousi esille päivystysaukiolojen tärkeys. Päivystyksissä käydään syömässä (25 vastaajaa) ja tapaamassa ystäviä (21 vastaajaa). Lisäksi päivystykset mahdollistavat paikan missä levätä ja rentoutua hetki ja vaihtaa kollegojen kanssa kuulumisia mahdollisista hankalista asiakkaista. Tärkeää antaa ovat myös kondomit ja liukuvoiteet, joita haki 36 vastaajaa joka kerta ja 8 vastaajaa lähes joka kerta. Terveystenhoitajaa tapasi jokaisella käyntikerralla 20 vastaajaa ja mahdollisuutta testien tekemiseen arvostettiin. Vähiten tarvetta oli neulojen vaihtamisella puhtaisiin, vain 2 vastaajaa vaihtoi neulat säännöllisesti.

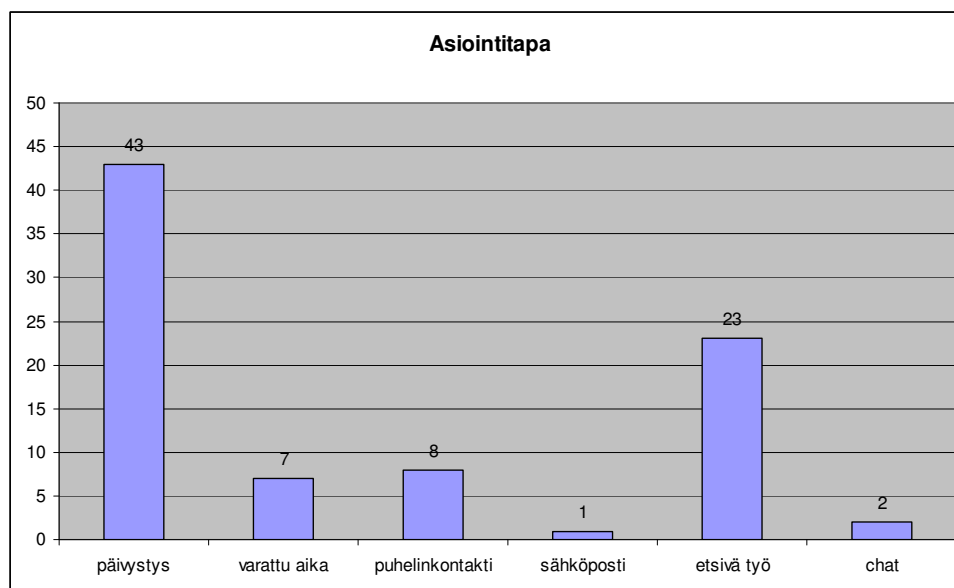
Kuvio 4 Mitä kautta vastaajat olivat kuulleet Pro-tukipisteen palveluista?



Ylivoimaisesti suurin osa (34 vastaajaa, 75,5%) kuulee Pro-tukipisteen palveluista tuttaviltaan, 15,5% (7) löytää palveluihin etsivän työn kautta. Muualta palveluihin ohjautuneita on 11,1% (5). Huomattavaa oli, että yksikään kyselyyn vastanneista ei ollut löytänyt palvelua yhteistyöverkostojen, kuten esimerkiksi sosiaalitoimen, kautta.

Yleisin asiointitiheys on asioida muutaman kerran kuukaudessa. Näin tekee vastaajista 47,8% (22 vastaajaa). Lähes yhtä yleistä on kuitenkin käydä viikoittain, vastaajista 16 (34,7%) ilmoittaa asioivansa vähintään kerran viikossa. Päivittäin Pro-tukipisteen kanssa asioi vastaajista yksi. Tästä voidaan päätellä että suurin osa vastaajista on aktiivisia Pro-tukipisteen palveluiden käyttäjiä. Seuraavassa kaaviossa olemme esitelleet asiointitapoja. Kysymykseen on voinut valita useamman vaihtoehdon.

Kuvio 5 Vastaajien yleisimmät asiointitavat. (Mahdollista valita useampi kohta)



Päivystyskäynnit ja työntekijöiden tapaaminen etsivän työn parissa, eli kaupungilla tai muutoin lähellä asiakkaiden työskentelypaikkoja, nousivat suosituimmiksi tavoiksi asioida Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa. Erityisesti sähköiset palvelut, kuten sähköposti tai internetkeskustelu, eivät nauttineet vastauksissa samanlaista suosiota. Myöskään kyselyssä tiedustellut tarpeet muun muassa suljetusta keskustelupalstasta asiakkaille tai Pro-tukipisteen kotisivujen tärkeydestä eivät olleet suuria. Kotisivuja ja sivuilta löytyviä linkkejä piti tärkeänä 9 vastaajaa ja hieman tärkeänä 15. Suljettua keskustelupalstaa piti erittäin tärkeänä 12 ja hieman tärkeänä 8 vastaajaa.

Päivystyspalveluissa korostui terveydenhoitajan tapaaminen (20) ja kondomien ja liukuvoiteiden hakeminen (36). 16 vastaajaa tapasi säännöllisesti sosiaalialan ammattilaista ja 7 tarvitsi apua usein lakiasioissa. Etsivän työn palveluja käytti usein 11 vastaajaa ja satunnaisesti myös 11 vastaajaa. Palveluohjausta oli säännöllisesti tarvinnut 6 vastaajaa.

Vastaajan iällä oli jonkin verran merkitystä muun muassa palvelujen käytön jakaantumisessa. Ikäryhmästä 36-45-vuotiaat vastaajat käyttivät palveluita laajimmin, vastaajista 15 oli käyttänyt laajasti Pro-tukipisteen tuottamia sosiaali- ja terveyspalveluja joskus tai usein. Alle 35-vuotiaista näin teki 4 vastaajaa. Alle 35-vuotiaista kaikki hakivat kondomeja ja liukuvoiteita usein ja myös mahdollisuutta testeihin arvostettiin. Yli 46-vuotiaista laajimmin palveluita käytti 6 vastaajaa.

Ikäryhmien välillä ei ollut erimielisyyksiä Pro-tukipisteen toiminnassa tärkeinä pidettyjä asioita kohtaan. Tärkeimpinä asioina olivat mahdollisuus asioida nimettömänä, ei-tuomitseva

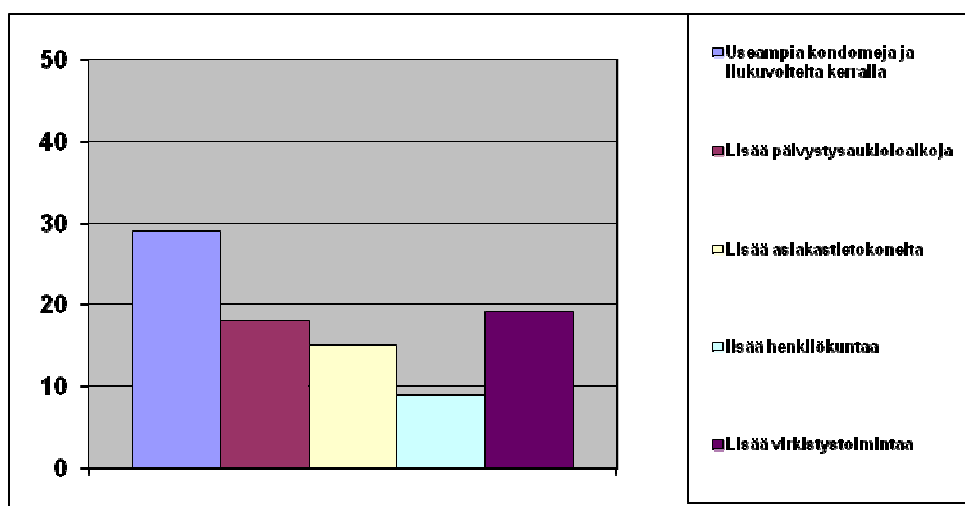
asenne seksityötä kohtaan ja seksiteitse tarttuvien tautien testit sekä ilmaiset kondomit ja liukuvoiteet.

7.4 Palaute nykyisistä palveluista

Pro-tukipisteen palveluihin oltiin tyytyväisiä. 29 vastaajaa toivoi kuitenkin useampia kondomeja ja liukuvoiteita mukaan kerrallaan ja 18 vastaajaa toivoi lisää päivystysaukioloaikoja. Päivystysajoista toivottiin erityisesti pidempiä, tai siirtoa myöhemmäksi päivällä. Muutama toivoi päivystystä jokaiselle arkipäivällä tai ainakin useammalle päivälle kuin kahdelle. Päivystyksiin toivoi lisää asiakastietokoneita 15 vastaajaa.

Henkilökunnan määrään oltiin tyytyväisiä, vastaajista 13 ei kokenut tarvetta lisätä henkilökuntaa vain 9 vastaajaa oli sitä mieltä, että tarve lisähenkilökunnalle olisi suuri. Lisää ohjausta ja neuvontaa toivottiin erityisesti lakiasioita koskeviin kysymyksiin, tätä toivoi 23 vastaajaa. 16 vastaajaa toivoi lisäksi neuvontaa ja ohjausta etuisuuksiin ja hyvinvointiin sekä turvallisuuteen liittyvissä asioissa. 17 toivoi neuvontaa turvaseksiin liittyvissä kysymyksissä. Lisää virkistystoimintaa toivoi 19 vastaajaa. Yksi vastaaja toivoi päivystyksiin monipuolisempaa ruokaa.

Kuvio 6 Vastaajien antama palaute nykyisistä palveluista (n=48)



7.5 Asiakkailta tulleet palveluiden kehittämissuhteukset

Pro-tukipisteellä suunnitelmassa tai jo käytössä olevista uusista palveluista erityisesti kielikurssit ja kansalaistaitokurssit saivat kannatusta. Kielikursseja toivoi 25 vastaajaa ja kansalaistaitokursseja 20 vastaajaa. Suljettu keskustelupalsta internetissä kiinnosti 11

vastaajaa ja teemapäivät 16:ta vastaajaa. Teemapäivien aiheiksi toivottiin naiseuteen ja kauneuteen liittyviä asioita.

Lisäksi vastaajat toivoivat avoimissa vastauksissaan erilaisia kursseja liittyen stressinhallintaan (2 vastaajaa), negatiivisten tunteiden hallintaan (1 vastaaja), käyttäytymiseen kriisitilanteissa (1 vastaaja) ja voimavarojen ja positiivisuuden säilyttämiseen (2 vastaajaa). Yksi vastaajista ehdotti erillisen naistenklubin perustamista, jossa pääpaino olisi hauskanpidossa, keskustelussa, yhdessä opiskelussa ja liikkumisessa. Hauskanpitoa ja iloa toivoi toinenkin vastaaja. Tämä vastauskohta oli avoin kysymys, jonka suurin osa oli jättänyt tyhjäksi. Vastauksista kuitenkin välittyi tarve erilaisten elämänhallintataitojen kehittämiseen. Tämä näkyy myös niin sanotuissa suljetuissa kysymyksissä, joissa vastaajat saivat valita aiheita joista haluavat keskustella enemmän.

Lopun avoimessa vastauskohdassa pääosin kiiteltiin Pro-tukipisteen työntekijöitä hyvin tehdystä ja arvokkaasta työstä. Erillisinä mainintoina oli vielä toiveita kielikursseista, aktiivisemmasta avusta prostituution lopettamisesta, toive tavata työntekijöitä useammin, jopa joka päivä. Lisäksi toivottiin mahdollisuutta tavata kampaajaa ja kosmetologia Pro-tukipisteen tiloissa sekä apupakettia jossa olisi saippuaa, hammasharja ja yöpuku.

8 Johtopäätökset

Tässä luvussa käsittelemme vastauksia vielä yleisellä tasolla ja pohdimme mahdollisia syitä tai taustoja vastauksiin, sekä pyrimme tekemään yhteenvetoa vastauksista. Mahdolliset johtopäätökset ovat omia päätelmiämme, joiden taustalla on meille esiin tullut tieto Pro-tukipisteen asiakaskunnasta, sekä vastauslomakkeista esiin noussut aineisto.

Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen onnistui tyydyttävästi, otos oli kuitenkin toivottua pienempi ja vastauksissa oli jonkin verran epäselvyyttä, mikä hankaloitti vastausten käsittelyä. Valtaosa vastaajista oli venäjänkielisiä. Thainkielisiä vastaajia ei ollut yhtäkään, mikä johtune heille erikseen suunnatusta Saphaan-hankeesta ja siinä toteutetusta lähes vastaavanlaisesta kyselystä. Suomalaisia vastaajia oli verrattain vähän, vaikka Pro-tukipisteen asiakaskuntaan kuuluu myös kantasuomalaisia. Toisaalta voi olla, että kantaväestölle Pro-tukipisteen palvelujen tarve ei ole niin suuri ja siksi halukkuus vaikuttaa palveluihin ja niiden kehittämiseen voi olla pienempi.

Vastaajista suurin osa sijoittui ikäluokkaan 36-45-vuotiaat, heitä oli 23. Nuorempia oli yhteensä 11 ja vanhempia 12. Vastaajista suurin osa oli naisia. Ehkä vastausaktiivisuutta voidaan selittää sillä, että 36-45-vuotiaat naiset ovat usein aktiivisia toimijoita, heillä on elämäkokemusta ja näkemys siitä millaista palvelua he haluavat. Lisäksi suunnilleen

samanikäiset ja samaa kansallisuutta olevat ihmiset viihtyvät yhdessä, mikä mahdollistaa ajankäytön myös kyselyn täyttämiseen, toisin kuin asiakkailta jotka piipahtavat yksin hoitamassa jonkin ennalta päättämänsä asian.

Vastauksien perusteella voi päätellä, että kyselyyn vastanneiden elämäntilanteet ovat karuja ja usein stressaavia. Sitä ei voi päätellä liittyykö tämä ammatinvalintaan vai elämäntilanteeseen yleensä. Myöskään emme tiedä onko prostituutio huonontanut vastaajien muuta elämäntilannetta vai onko seksityön aloittaminen ollut pelastava oljenkorsi. Anna Kontulakin kirjoittaa teoksissaan siitä kuinka prostituutio ja siihen liittyvät sosiaaliset ongelmat ovat kimppu tekijöitä joiden alkuperää voi olla vaikea selvittää. Avoimiin kysymyksiin kirjoitetuista vastauksista huokuu kuitenkin tarve ja kaipuu järjestykseen ja elämäntilanteeseen. Kurssitoiveet tunteidenhallinnasta, stressinhallinnasta ja voimavarojen säilyttämisestä puhuvat samaa kieltä. Palveluiden tärkeydessä korostuu mahdollisuus lepoon, rentoutumiseen ja keskusteluun.

Työn ja elämän uhkista kertovat keskustelutoiveet turvallisuudesta, itsetunnosta ja kriisitilanteista selviytymisestä. Ehkä juuri näistä syistä kehittämisehdotuksissa korostuivat virkistystoiminta, hauskanpito ja erilaiset kurssit. Erityisesti paperittomasti maassa elävien voi olla vaikeaa osallistua vapaa-aikanaan erilaisiin muiden tahojen järjestämiin tapahtumiin. Ei siksi, että tapahtumissa seulottaisiin osallistujien kansalaisuuksia, vaan heidän elämäntilanteensa voi olla valmiiksi niin stressaava tai täynnä pelotteita, ettei voimia virkistystapahtumien etsimiseen ja niihin osallistumiseen enää ole. Tämän vuoksi voidaan ajatella, että Pro-tukipisteeltä toivotaan myös vapaa-aikaan ja virkistykseen liittyvää toimintaa. Toinen asia onkin miettiä, että kuuluko järjestölle enää vapaa-ajan tapahtumien järjestäminen muiden töiden oheen. Onko työntekijöiden asia kertoa edes muidenkaan tahojen järjestämistä tapahtumista asiakkailleen vai tulisiko Pro-tukipisteen työssään keskittyä sosiaalisten- tai terveydellisten ongelmien hoitoon ja ehkäisyyn ja antaa asiakkaidensa järjestää vapaa-aikansa haluamallaan tavalla?

Voisi olla hyvä miettiä myös, miten Pro-tukipisteen erilaisia toimintoja markkinoidaan. Esimerkiksi retkille oli osallistunut vain 18 vastaajaa, mutta niitä ja muuta virkistystoimintaa toivoi 33 vastaajaa. Tavoittaako tieto kaikista tarjolla olevasta varmasti asiakkaat? Esimerkiksi internetin käyttäminen erilaisten toimintojen ja tapahtumien markkinointikanavana voisi olla hyvä idea. Toisaalta asiakkaiden internetaktiivisuus ei ainakaan vastausten perusteella ollut suuri. Lisäksi voidaan ajatella, ettei monellakaan asiakkaista ole välttämättä mahdollisuutta käyttää tietokonetta Pro-tukipisteen ulkopuolella. Moni vastaajista arvostikin kovasti päivystysaukioloissa mahdollisuutta käyttää tietokonetta ja muutama toivoi niitä lisää asiakaskäyttöön.

Toiminnan mainostamista yhteistyökumppaneiden parissa voisi olla syytä tehostaa. Valtaosa vastaajista oli aikoinaan kuullut Pro-tukipisteen toiminnasta ystävän tai tuttavien kautta. Puskaradio onkin usein kaikkein tehokkain markkinointiväylä, mutta Pro-tukipiste toimii yhteistyössä myös muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa, mutta yhteistyökumppaneiden kautta Pro-tukipisteen palveluiden pariin ei ollut löytänyt kukaan. Toinen ongelma lienee se, kuinka moni kertoo esimerkiksi sosiaalityöntekijän tai terveyskeskuslääkärin luona asioidessa seksityön tekemisestä? Palvelun markkinointi on vaikeaa, kun seksityöntekijät joutuvat salaamaan ammattinsa pelätessään tulevaisuutta leimatuksi. Yhteistyökumppaneista kuitenkin esimerkiksi poliisi, voisi kertoa Pro-tukipisteen palveluista kohdatessaan seksityötä tekeviä kaduilla tai ravintoloissa. Asiakaskunnan tavoittaminen marginaalista oli myös yksi aiempien tutkimusten johtopäätöksistä (Pääkaupunkiseudun peruskartoitus prostituutiolanteesta ja palvelujen kehittämistarpeesta, 2000).

Suurimmalla osalla vastaajista kontakti Pro-tukipisteen työntekijään syntyi päivystyksessä tai etsivän työn parissa. Tästä päätelimme, että näiden toiminta-alueiden päällä on myös suurimmat paineet kehittää toimintaa. Myös varattuja aikoja käytettiin jonkin verran, mutta esimerkiksi puhelin- ja Chat-keskustelut eivät olleet vastauksien mukaan juurikaan käytössä. Voidaan myös ajatella, että sähköisiä asiointimahdollisuuksia tulisi markkinoida ja kehittää aktiivisemmin, koska niiden käyttöaste on nyt pieni. Luultavaa kuitenkin on, että päivystyksen ja etsivän työn suosio selittyy asiakaskunnan vuorokausirytmillä ja elämäntapojen epäsäännöllisyydellä. Kun työajat ja rahansaanti on paljon kiinni asiakaskunnan liikkeistä, niin varatuille ajoille, puhelinaikoihin tai muihin sitoviin tapaamisiin voi olla vaikeaa sitoutua. Tämän vuoksi päivystys ja etsivä työ pysyvät suosituimpina asiointi tapoina jatkossakin ja niihin kannattaa mielestämme myös tämän tutkimuksen perusteella panostaa työntekijöiden voimavaroja.

9 Pohdinta

Prostituutiokeskustelu herää eloon ajoittain. Keväällä puhuttavat katuprostituutio ja siihen puuttuminen. Tietyille alueille keskittynyt prostituutio mielletään levottomuutta aiheuttavaksi ja se luo alueelle kyseenalaisen maineen. Poliisin valvonnassa kiinnijääneistä osa on etsintäkuulutettuna tai laittomasti maassa. (Sillanpää 2011, A10.) Myös kulttuurissa prostituutio puhuttaa ajoittain. Näin myös äskettäin julkaistussa ruotsalaisdekkaristin Katarina Wennstamin romaanissa Tahra. Kirjailijaa kiinnostaa ihmiskauppa ja sen uhrin, mutta erityisesti hän nostaa esiin ihmiskaupan ja prostituution välisen yhteyden. Hän näkee prostituution liittyvän miehiin, alistaviin yhteiskuntarakenteisiin. (Petäjä 2011, C1.) Prostituutiota onkin hyvä tarkastella puolueettomasti ja eri näkökulmista. Toisaalta prostituution kitkemistä voidaan perustella siihen liittyvillä laeilla ja ihmisoikeuksiin

kohdistuvilla rikoksilla. Kuitenkin on syytä huomata, että liian tiukat lakitoimet painavat prostituution vain maan alle ja mahdolliset avuntarvitsijat jäävät entistä helpommin huomiotta.

Prostituutioon ja seksityötä tekeviin liittyy paljon erilaisia ajatuksia. Ihmiset lähestyvät asiaa hyvin erilaisista näkökulmista; prostituution parissa pitkään työskennellyt sosiaali- ja terveysalan ammattilainen näkee seksityöhön liittyvät asiat eritavoin, kuin jollekin muulle alalle suuntautunut henkilö, jonka prostituutiokokemukset liittyvät lähinnä mediasta saatuun tietoon. Seksityöhön ja sen tekemiseen liitetään paljon negatiivisia asioita, kuten seksityötä tekevien huono maine yliseksuaalisina huonoina naisina, jotka pahimmillaan toimivat jopa kotien ja perheiden hajottajina. Seksityötä tekevät vaikenevat ammatistaan, koska siitä kertominen veisi väistämättä maineen ja pahimmillaan myös asunnon, ystävät ja mahdollisesti jopa perheen.

Vielä 1900- ja 2000-luvuilla seksuaalisuus määrittelee naisen mainetta. Huorittelu on arkipäivää, mutta huoran leimaa myös pelätään. Tutkija Helena Saarikoski kysyykin oliko 1960-70 -lukujen seksuaalinen vallankumous vain ohimenevä muodin tuulahdus? Miksi juuri tyttöjen maineeseen liittyy vahvasti seksuaalisuus, toisella tavoin kuin poikien? Tytön maineesta keskustellessa ensimmäisenä tulee mieleen, että se on yhteisön keino hallita naiseutta. Mainesta puhuminen ja sen menettämisen uhkailu luo suuria sisäisiä paineita toimia ja käyttäytyä halutulla tavalla. Maineen menettämisen uhka säätelee pukeutumista, käyttäytymistä, ystävyys-suhteita ja koulutus- ja työpaikan valintaa. (Saarikoski 2001, 159,163.) Nainen taiteilee arjessaan jatkuvasti haluttavuuden ja kunniallisuuden välimaastossa, hän haluaa toisaalta olla kaunis, mutta tulla kuitenkin otetuksi tosissaan. Hän haluaa pukeutua haluamallaan tavalla, mutta kuitenkin välttää turhia huomionosoituksia. Saarikosken tutkimustaan varten keräämät kertomukset naiseudesta ja maineesta kertovat juuri tästä taiteilusta. Niistä käy ilmi, että länsimaalainenkin nainen kohtaa ulkonäköönsä liittyvissä kysymyksissä paljon hallintaa ja normituksia, joista osa tulee yksilön sisältäpäin ja osa ulkopuolelta. (Saarikoski 2001, 164-165.)

Kortelaisen (1998, 19) mukaan kun puhutaan halventavasti prostituutiosta, annetaan samalla ymmärtää, että raha saastuttaa naisen. Ajatus on mielenkiintoinen, sillä valtaosa työikäisistä naisista saa palkkaa tekemästään työstä. Jotkut vaihtavat työpaikkaa tai jopa alaa paremman palkan perässä ja useimmille meistä työstä saatu ansio on erittäin tärkeää arkielämässä selviytymisen kannalta. Tekeekö tämä meistä kaikista ostettavia? Jos seksityötä ajatellaan vain työnä muiden joukossa, niin kuinka arveluttavaa rahan pyytäminen seksipalveluista on tällöin? Säällinen toimeentulo kuuluu tämän päivän ihmisarvoiseen elämään ja jokainen tekee valintoja, joiden pohjalta oma elämä muokkautuu. Usein seksityön aloittaminen saattaa olla tietoinen valinta, jonka on tarkoitus kohentaa toimeentuloa ja siten vaikutusmahdollisuuksia

yhteiskunnassa. Usein seksityövaihe on väliaikainen tai kausittainen. Voidaan tietysti miettiä, että millaiset taustatekijät ajavat seksityön pariin. Vaikea on uskoa, että prostituution pariin ajautuneet olisivat niin kutsutun helpon rahan perässä. Ehkä heillä sen sijaan ei ole ollut elämässään sillä hetkellä muita mahdollisuuksia tai he ovat kokeneet mahdollisuutensa olemattomiksi. Monet asiat vaikuttavat siihen miten ihminen näkee itsensä, mahdollisuutensa vaikuttaa elämäänsä ja mahdollisuutensa vaatia elämältä itselleen parasta.

Oli yllättävää, kuinka paljon kohtasimme erilaisia monikulttuurisuuteen liittyviä teemoja opinnäytetyötä tehdessä. Toisaalta tiesimme asiakaskunnan moninaisuudesta jo työtä aloittaessa, mutta vasta käytännön työskentely paljasti kuinka monikulttuurinen Pro-tukipisteen asiakaskunta onkaan. Monikulttuurisuuden olisi voinut valita jopa omaksi alaluvukseen, mutta nyt käsittelimme sitä globalisaation ohessa. Erilaiset kulttuurit vaikuttavat sekä toimintaan ja sen tarjoamiseen että palautteen keräämiseen. Ongelmia palautteen keräämisessä voivat olla kielimuurit ja myös mahdollisesti tottumattomuus asiakaspalautekyselyiden täyttämiseen tai vaikuttamismahdollisuuksien hyödyntämiseen. Jokapäiväisessä työssä kulttuurierot näkyvät paitsi kieliongelmina, myös vaikeuksina selviytyä suomalaisen yhteiskunnan sosiaali- ja terveysalan kiemuroista, esimerkiksi etuuksia tai terveydenhoitopalveluja hakiessa.

Pro-tukipiste tekee tärkeää työtä seksityöläisten aseman ja oikeuksien parantamiseksi. Pro-tukipiste ei ota kantaa siihen onko prostituutio oikein vain väärin, rikos vai ei. Sen toiminta pohjautuu ajatukseen, että jokaisella yksilöllä on oikeus ihmisarvoiseen kohteluun ja heikommissa asemassa eläviä ihmisiä on autettava ja heidän oikeuksiaan on suojeltava. Pro-tukipisteen periaatteiden mukaista on myös ajatus siitä, että jokaisen on saatava tukea ja palveluita tarpeensa mukaan, ilman ennakkoehtoja ja näiden palvelujen tulee olla helposti saavutettavissa. Pro-tukipiste pyrkii myös aina kunnioittamaan ja edistämään asiakkaidensa itsemääräämisoikeutta. (Pro-tukipisteen [www-sivut](#).)

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien mukaan Pro-tukipisteen toiminta on asiakkailleen tärkeää ja yhdistyksen tekemää työtä arvostetaan. Monille asiakkaille käynti Pro-tukipisteellä voi olla ainoa kontakti sosiaali- tai terveysalan ammattilaiseen. Pro-tukipisteen kautta asiakkaiden on mahdollista saada terveydenhoidon lisäksi apua myös toimeentuloon ja asumiseen liittyvissä pulmissa. Pro-tukipisteen työntekijöillä on myös aikaa tukea ja ohjata asiakkaitaan monissa elämään ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa joko keskustelujen tai ryhmätoiminnan kautta, tai sitten lähtemällä tueksi, avuksi ja joskus jopa tulkiksi mukaan hoitamaan asioita. Pro-tukipiste tekee paljon ruohonjuuritason työtä asiakkaiden elämäntilanteen hyväksi, sen lisäksi Pro-tukipiste työskentelee aktiivisesti myös yhteiskunnallisella tasolla vaikuttaakseen seksityötä tekevien asemaan ja oikeuksiin. Olisikin mielenkiintoista teettää jonkinlainen kartoitus tai kysely Pro-tukipisteen yhteistyökumppaneille eri yhteiskunnan tasoilla, kuten

sosiaali- ja terveystoimen henkilöstölle, poliisille ja yhteistyöjärjestöille. Kyselyssä voisi kartoittaa yhteistyökumppaneiden näkemystä Pro-tukipisteen tekemästä työstä; näkevätkö he yhdistyksen ponnistelut, sen tekemän työn vaikutukset ja merkityksen asiakaskunnalle?

Opinnäytetyötä aloittaessa henkilökohtaisena tavoitteenamme oli suhtautua seksityöhön ja seksityötä tekeviin avoimesti ja kohdata sekä käsitellä omia ennakkoluuloja. Vierailimme päivystysaukioiloissa kaksi kertaa, nähdäksemme toimintaa käytännössä. Tällöin emme kuitenkaan jututtaneet asiakkaita, eivätkä hekään osittaneet kiinnostusta keskustella meidän kanssamme. Tämä johtunee sekä seksityöhön liittyvistä arkaluontoisuuksista, mahdollisista kielimuureista sekä siitä, että päivystyksissä yksinkertaisesti käy paljon naisia, jotkut vain kerran tai kaksi. Emme halunneet ottaa opinnäytetyössämme kantaa prostituution mahdolliseen rikollisuuteen tai seksityöhön liittyviin eettisiin ja moraalisiin kysymyksiin, aivan kuten Pro-tukipistekään ei ota näihin asioihin kantaa. Omien ennakkoluulojen kohtaaminen ei ollut hankalaa, koska ongelmia työtä tehdessä ei ollut. Koimme pystyvämme kirjoittamaan prostituutiosta sävyttömästi, eivätkä omat ajatuksemme seksityötä tekeviä kohtaan olleet alun alkaenkaan kielteisiä. Työtä tehdessä vahvistui ajatus siitä, että seksityöhön liittyy paljon syrjäyttäviä asioita ja monet Pro-tukipisteen asiakkaista elävät monella tavalla syrjässä yhteiskunnasta.

Opinnäytetyöprojekti oli, kuten pitkät projektit yleensäkin, opettavainen kokemus monella tapaa. Työn tekemisen aikana opimme paljon ihmisistä. Vastauksia käsitellessämme opimme, miten paljon erilaisia asioita ihmisen elämään liittyy ja kuinka sosiaaliset ongelmat tuntuvat kasautuvan monesti samojen henkilöiden päälle. Monilla taloudellista ongelmista kärsivillä kasvaa riski myös asuntopulmiin ja sitä kautta erilaiset laki- ja oikeustoimetkin voivat tulla tutuiksi. Lisäksi jos yksilöllä itsellään on useita ongelmia, niin se heijastuu useinkin koko perheeseen ja erilaiset lastensuojelutoimet voivat olla arkipäivää. Pelottavin tilanne lienee silloin, kun mitkään yhteiskunnan apukeinoista eivät ole tätä yksilöä varten, kuten esimerkiksi laittomasti maassa asuvat. Silloin Pro-tukipisteen tapainen järjestö, jossa voi asioida nimettömänä, voi olla pelastus.

10 Lopuksi

Tässä opinnäytetyössä käsitelimme teoriaosuudessa seksityötä naisen ja naiseuden näkökulmasta. Myös asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi pääosin naisia. Naisten osuus seksityötä tekevästä on edelleen miehiä suurempi ja asiakaskunta lienee melko miesvaltaista. Miesprostituutujen määrä on nousussa ja Pro-tukipisteellä on heille suunnattu URHO-projekti, jossa on tuotettu oma kyselynsä.

Pro-tukipiste on toteuttanut Helsingin toimipisteessä yleisen asiakastyytyväisyyskyselyn jo kerran aikaisemmin. Jatkossa voisi ajatella, että asiakastyytyväisyyttä kartoitettaisiin vuosittain. Kyselyn voisi mahdollisesti kohdentaa aina johonkin asiakastyön osa-alueeseen, eli sen ei tarvitsisi olla joka vuosi kovin laaja. Jos säännöllisten kyselyjen toteuttamiseen ei löydy resursseja, niin tavallinen palautelaatikkokin voisi toimia, varsinkin jos asiakkaita kannustettaisiin ja muistutettaisiin säännöllisesti antamaan palautetta. Samoin erilaisten teemapäivien, retkien tai muiden erityisten tapahtumien yhteydessä kannattaa pyytää palautetta.

Palautteen pyytämisen lisäksi tärkeää on tuoda palaute näkyväksi. Tuloksia voi lyhyesti ilmoittaa esimerkiksi ilmoitustaululla tai sitten palautteisiin voi reagoida muuttamalla toimintaa pyydettyyn suuntaan tai toivotunlaiseksi, jos tämä on mahdollista ja realistista. Jos palautteissa tulee paljon epärealistisia toiveita tai kritiikkiä asioista joihin ei voi lähitulevaisuudessa vaikuttaa, on tämäkin asia hyvä tuoda näkyväksi, esimerkiksi asiakkaiden kanssa keskustellen.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuottaminen Pro-tukipisteelle oli mielenkiintoinen, joskin työläs projekti. Elämä täyttyy nopeasti pienistä ja suurista asioista jotka vievät tilansa ja aikansa aktiiviselta työskentelyltä. Pitkästä suunnittelutyöstä huolimatta yhteisen ajan löytäminen oli hyvin haastavaa. Työ alkoi helposti laahata aikataulusta ja hukkui ajoittain arjen pyörytykseen kokonaan. Aikatauluja laitettiin uusiksi useaan kertaan ja lopulta työ saatiin valmiiksi. Paitsi oma työmme, viivästyksistä kärsi myös Pro-tukipiste, joka kärsivällisesti jaksoi odottaa kyselyn tuloksia.

Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen oli mielenkiintoista. Tärkeää oli huomata, kuinka suuri osa asiakkailla ja näiden mielipiteillä on toimintaa kehittäessä. Tai ainakin näin tulisi olla. Asiakaslähtöisyys on parhaillaan sitä, että asiakkailla on mahdollisuus ja myös oikeus vaikuttaa saamiinsa palveluihin ja niiden laatuun. On myös hyvä oppia ottamaan palautetta vastaan; kritiikkiä ei ole helppo niellä, varsinkin jos se kohdistuu suoraan henkilöstöön tai mahdollisesti joihinkin vaivalla kehitettyihin toimintamalleihin. Yhtä vaikeaa on joskus ottaa vastaan kiitostakin. Pro-tukipiste sai palautteissa lähinnä vain kiitosta ja positiivista palautetta. Näin kävi myös aikaisemmassa kyselyssä ja Pro-tukipisteen työntekijät toivoivat, että ulkopuoliset kyselyntoteuttajat saisivat vastauksiin myös kritiikkiä. Koska kiitosta tulee paljon, on syytä olettaa, että asiakkaat todella ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kiitollisia Pro-tukipisteen olemassa olosta. Tärkeintä on ehkä muistaa, että kiitoksista ja tyytyväisestä asiakaskunnasta huolimatta toimintaa voi ja pitääkin kehittää jatkuvasti, sillä uusia asiakkaita liittyy palvelun piiriin ja maailma muuttuu.

Lähteet

- Arhippainen, T. & Gustarfsson, M. 2007: Onko asiakas tärkeä? Mietteitä asiakastytyväisyyden mittaamisesta. DNV-Info. s. 14-15.
- Berezin, M. & Schain, M. (edited), 2003. Europe Without Borders. Remapping Territory, Citizenship, and Identity in a Transnational Age. The Johns Hopkins University Press, Baltimore
- Ervasti, A. & Thesslund, E. 2009. Palvelutarpeiden kartoitus miehille ja transihmisille seksityössä. Vain pdf-julkaisu. http://www.pro-tukipiste.fi/uploads/media/URHOPalvelukartoitusRaportti14Syyskuu09_01.pdf
- Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus, Edita, Helsinki. kolmas uudistettu painos.
- Helander, V. 2002. Kolmas sektori. Gummerus-kirjapaino, Saarijärvi.
- Sillanpää, J. Helsingin poliisi kitkee katuprostituutiota. Helsingin Sanomat 26.4.2011 A10
- Petäjä, J, Seksin ostaja ruokkii ihmiskauppaa. Helsingin Sanomat 28.4.2011 C1
- Helsinki Mission www-sivut [www.helsinkimissio.fi/nuorten kriisityo](http://www.helsinkimissio.fi/nuorten_kriisityo) Viitattu 26.10.2010
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.
- Ife, J. 2008. Human Rights and Social Work. Towards Rights-Based Practice. Revised edition. Cambridge University Press.
- Kontula, A. 2005. Prostituutio Suomessa. Sexpo-säätiö. Helsinki.
- Kurtisaaneista kunnian naisiin. 1998. (Toim.) Koskinen, T. Kortelainen, A. Huorana taidemuseossa. Näre, S. Seksibaarien seksuaalipolitiikkaa. Utriainen, T. Ruumis, kuolema ja pyhä sana. Yliopistopaino. Helsinki.
- Laurean www-sivut www.laurea.fi
- Pietiläinen E. Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Helsinki.
- Pro-tukipisteen www-sivut www.protukipiste.fi Viitattu 20.10.2010, 26.10.2010, 20.12.2010
- Pro-tukipiste 2000. Peruskartoitus pääkaupunkiseudun prostituutiotilanteesta ja palvelujen kehittämistarpeesta. Vain pdf-julkaisu. http://www.pro-tukipiste.fi/uploads/media/Asiakaskartoitus_01.pdf
- Pro-tukipisteen toimintakertomukset vuosilta 1997 ja 2008
- Poliisin www-sivut, www.poliisi.fi/hankkeet Viitattu 26.10.2010
- Saarikoski, H. 2001. Mistä on huonot tytöt tehty. Tammi. Helsinki
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulla. Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes, Suomen kuntaliitto. 1999. Gummerus kirjapaino, Jyväskylä
- Sosweb, sosiaalityön menetelmät - [www-sivut](http://www.sosweb.fi), viitattu 16.7.2011

Talentia-lehti, Sosiaalityöntutkimuksen seura, 2009. Toim. Forssen K. Nyqvist L. Raitanen A. S. 25 Ranz, S. Maria Magdaleena, syntinen nainen?

Viitanen, K. & Tähjä, K. 2010. Paperittomat. Helsingin sanomat. Helsinki.

Wichterich, C. 2002. Globalisoitu nainen. Raportteja epätasa-arvon tulevaisuudesta. Like-kustannus, Kerava.

Kuviot

Kuvio 1 Vastaaajista Suomen sosiaaliturvaan oikeutettuja (n=48)

Kuvio 2 Vastaaajien tyytyväisyys Pro-tukipisteen palveluihin

Kuvio 3 Vastaaajien ilmaisema ohjauksen ja neuvonnan tarve

Kuvio 4 Mitä kautta vastaajat olivat kuulleet Pro-tukipisteen palveluista

Kuvio 5 Vastaaajien yleisimmät asiointitavat

Kuvio 6 Vastaaajien antama palaute nykyisistä palveluista

Liitteet

Pro-tukipiste / Helsinki

2010

ASIAKASPALAUTEKYSELY

Sukupuoli: Nainen Mies Trans

Ikä: alle 18v. 18-25v. 26-35v. 36-45v. 46-55v.
yli 56v.

Syntymämaa: Suomi Muu, mikä _____ En halua kertoa

Asunut Suomessa: alle 5v. alle 10v. yli 10v. Olen vain käymässä

Minulla on Kela-kortti: kyllä ei

Olen tehnyt seksityötä: alle vuoden 1-4v. 5-10v. yli 10v.

Asioin Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa: lähes päivittäin Viikoittain
Muutaman kerran

kuukaudessa Muutaman kerran vuodessa Harvemmin

Oletko käyttänyt seuraavia Pro-tukipisteen palveluita? (1- en ole käyttänyt, 2 joskus, 3 usein, lähes aina asioidessani Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa)

Sosiaalipalveluita (esim. hakemusten täyttämistä, toimeentuloa, asumista, työllistymistä koskeva ohjaus)	1	2	3
Terveystieteiden ja lääkärin palveluita	1	2	3
Lakiasioihin liittyviä palveluita	1	2	3
Etsivän työn palveluita, eli tapaan työntekijöitä paikoissa, 1 joissa työskentelen	1	2	3
Asumisen tukipalveluita	1	2	3
Olen osallistunut retkille	1	2	3
Korva-akupunktioryhmä	1	2	3
Palveluohjausta eli Pro-tukipisteen työntekijä on mukana	1	2	3

kun asioin muiden tahojen kanssa			
Hyödynnän Pro-tukipisteen internetsivuilta löytyviä linkkejä1	2	2	3
Haen kondomeja ja liukuvoiteita	1	2	3
Vaihdan käytetyt neulat ja ruiskut uusiin	1	2	3
Käytän tietokonetta	1	2	3
Käyn syömässä tai kahvilla/teellä	1	2	3
Käyn tapaamassa ystäviä	1	2	3
Muuta _____	1	2	3

Miten useimmin asioit Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa
(valitse 1-3 useimmin käyttämäsi tapaa)

Käyn päivystyksissä	_____
Käyn varatulla ajalla	_____
Puhelimitse	_____
Sähköpostitse	_____
Tapaan työntekijöitä paikoissa, joissa työskentelen (esim. kadulla, baarissa, hierontapaikassa)	_____
Keskustelen chatissa	_____
Muuten, miten _____	_____

Mitä pidät tärkeänä Pro-tukipisteen toiminnassa?
(1 ei tärkeää, 2 hieman tärkeää, 3 erittäin tärkeää)

Periaatteet & palvelut:

Mahdollisuutta asioida nimettömänä	1	2	3
Ei-tuomitseva asenne seksityötä kohtaan	1	2	3
Palvelu mahdollisuuksien mukaan omalla äidinkielelläni1	2	2	3
Palveluiden maksuttomuutta	1	2	3
Mahdollisuutta tavata työntekijöitä paikoissa, joissa työskentelen	1	2	3
Mahdollisuus saada työntekijä mukaan tueksi, kun lähdän hoitamaan asioitani	1	2	3
Mahdollisuutta tavata terveysalan ammattilaisia	1	2	3
Mahdollisuutta tavata sosiaalialan ammattilaisia	1	2	3
Internetsivuja	1	2	3

Konkretia:

Seksiteitse tarttuvien tautien testejä	1	2	3
Mahdollisuutta hepatiitti-rokotuksiin	1	2	3
Ilmaiset kondomit ja liukuvoiteet	1	2	3
Mahdollisuutta vaihtaa ruiskuja ja neuloja puhtaisiin1	1	2	3
Kahvi- ja ruokatarjoilua päivystyksessä	1	2	3
Mahdollisuutta käyttää tietokonetta päivystyksessä	1	2	3

Ohjaus, tuki ja keskusteluapu

Toimeentuloon ja talouteen liittyvää ohjausta (esim. asumistuki, toimeentulotuki)	1	2	3
---	---	---	---

Asumiseen liittyvää tukea ja ohjausta	1	2	3
Lakiasioihin ja oikeuksiin liittyvää ohjausta	1	2	3
Maahanmuuttoon liittyvää ohjausta ja neuvontaa	1	2	3
Työllistymiseen ja koulutukseen liittyvä ohjausta ja neuvontaa	1	2	3
Vanhemmukseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa	1	2	3
Turvallisempaan seksityöhön liittyvää ohjausta	1	2	3
Turvaseksiin liittyvää ohjausta	1	2	3
Hyvinvointiin ja terveyteen liittyvää ohjausta ja neuvontaa	1	2	3
Seksiteitse tarttuviin tauteihin liittyvää ohjausta	1	2	3
Ravitsemukseen ja liikuntaan liittyvä ohjausta	1	2	3
Riippuvuuksiin liittyvää ohjausta ja neuvontaa	1	2	3
Turvalliseen pistämiseen liittyvä ohjausta	1	2	3
Seksityön lopettamiseen liittyvää tukea	1	2	3
Muuta _____	1	2	3

Mitä kaipaisit lisää Pro-tukipisteen palveluihin?
(1- ei tarvetta, 2-hieman tarvetta, 3- paljon tarvetta)

Lisää päivitysaukioloja	1	2	3
Lisää henkilökuntaa aulaan päivityksen ajaksi	1	2	3
Useampia asiakastietokoneita	1	2	3
Enemmän neuvontaa ja ohjausta työllistymisestä, koulutuksista	1	2	3
Enemmän neuvontaa ja ohjausta etuisuuksista	1	2	3
Enemmän neuvontaa ja ohjausta turvaseksiin	1	2	3
Enemmän neuvontaa ja ohjausta hyvinvointiin, turvallisuuteen liittyvissä asioissa	1	2	3
Enemmän neuvontaa ja ohjausta lakiasioissa	1	2	3
Useampia kondomeja ja liukuvoiteita kerralla	1	2	3
Enemmän virkistystoimintaa ja retkiä tms.	1	2	3
Teemapäiviä	1	2	3
Työntekijän useammin mukaan auttamaan asioiden hoitamisessa Pro-tukipisteen ulkopuolella	1	2	3
Vertais- ja tukiryhmiä	1	2	3
Suljettua keskustelupalstaa Pro-tukipisteen nettisivuilla	1	2	3
Kielikursseja	1	2	3
Mahdollisuutta tavata työntekijöitä useammin paikoissa, joissa työskentelen	1	2	3
Kansalaistaitokursseja maahanmuuttajille	1	2	3
Muuta, mitä _____	1	2	3

Millaiseksi olet kokenut asioinnin Pro-tukipisteellä?
(1-ei/en koskaan, 2-joskus/harvoin, 3-kyllä useimmiten/aina)

Olen saanut apua sitä hakiessasi	1	2	3
Olen saanut mielestäni hyvää palvelua	1	2	3
Koen tulleeni kohdatuksi kunnioitavasti ja yksilöllisesti, 1	1	2	3

Koen tullessani kohdatuksi ystävällisesti ja huomaavaisesti1	2	3
Henkilökunta on mielestäni ollut ammattitaitoista 1	2	3
Olen päässyt sosiaalialan työntekijän, terveydenhoitajan1 tai lääkärin vastaanotolle niin halutessani	2	3
Olen kokenut oloni turvalliseksi asioidessasi Pro-tukipisteellä1	2	3

Mistä haluaisit keskustella työntekijöiden kanssa tai haluaisit saada lisää tietoa?
(1- ei tärkeää, 2-hieman tärkeää, 3-erittäin tärkeää)

Seksityöstä ja siihen liittyvistä riskeistä	1	2	3
Seksityössä jaksamisesta	1	2	3
Seksityön lopettamisesta	1	2	3
Vanhemmudesta ja siinä jaksamisesta	1	2	3
Raha- ja velka-asioista	1	2	3
Parisuhteesta ja muista ihmissuhteista	1	2	3
Syrjinnästä ja rasismista	1	2	3
Ulkonäöstä ja kehonkuvasta	1	2	3
Itsetunnosta ja itsearvostuksesta	1	2	3
Ravitsemuksesta ja liikunnasta	1	2	3
Unettomuudesta ja stressistä	1	2	3
Koulutuksesta, työnhausta tai yrittäjyydestä	1	2	3
Maahanmuuttoon liittyvistä asioista (esim. oleskeluluvista)1	2	3	
Seksuaalisuudesta tai seksuaali-identiteetistä	1	2	3
Jostakin muusta, mistä _____1	1	2	3

Mistä olet kuullut Pro-tukipisteen palveluista

Etsivän työn työntekijöiltä, eli työntekijältä paikassa jossa työskentelen	___
Esitteestä	___
Internet-sivuilta	___
Chatistä	___
Muilta palvelujen tarjoajilta	___
Tuttavan kautta	___
Muualta, mistä _____	___

Jos Pro-tukipisteellä pitäisi muuttaa jotakin, niin mitä se olisi?

Mitä mieltä olit tästä kyselystä?

Kysely oli helppo ___ Vaikea ___ En ymmärtänyt kysymyksiä ___

Mitä muuta haluat sanoa? Terveisesi Pro-tukipisteen työntekijöille?