



INHIMILLISIÄ TUULAHDUKSIA KADUILLA ELETYSSÄ MARGINAALISSA

TUKIALUS-HANKKEEN TYÖNTEKIJÖIDEN
KUVAUKSIA KOHTAAVAN JA JALKATUVAN
PÄIHDETYÖN VAIKUTUKSISTA
VUOSINA 2019-2023

Jenni Mäki



Diakonissa-
laitos

ISBN 978-952-9854-52-3

Graafinen suunnittelu Hipateos Oy

Julkaisija Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr 2024

Sisällys

| | |
|---|----|
| SAATESANAT | 5 |
| JOHDANTO | 6 |
| IHMISARVON TUNNUSTAVA JA KADULLE JALKAUTUVA PÄIHDETYÖ ERiarvoisessa yhteiskunnassa | 7 |
| Tukialus-hankkeen tausta, tavoitteet ja kohderyhmä | 7 |
| Katu eletyn marginaalin ja yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kontekstina..... | 8 |
| Haittoja vähentävä päihdetyö ja kynnyksetön kohtaaminen marginaalisessa asemassa olevan ihmisarvon tunnustamisen tekona | 10 |
| TUTKIMUSASETELMA | 11 |
| Tutkimusaineistot ja -kysymykset | 11 |
| Tutkimusaineiston keruu | 12 |
| Tutkimusaineistojen analyysi | 13 |
| Tutkimusprosessin eteneminen ja prosessin eettiset periaatteet | 14 |
| Tulosten luotettavuuden pohdinta..... | 15 |
| KADULLA TEHTÄVÄN KOHTAAMISTYÖN VAIKUTUKSIA TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA | 16 |
| Tilastoaineisto | 16 |
| Pitkäaikaisia asiakastyön prosesseja kuvaava dia-aineisto | 21 |
| Työntekijöiden | 26 |
| haastattelut | 26 |
| TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 31 |
| Tutkimustulosten yhteenveto | 31 |
| Tukialus-hankkeessa vuosien 2019-2023 aikana tehdyn työn vaikutuksia eksistentiaalistisen, vitaalisen ja materiaalisen eriarvoisuuden torjumisen viitekehyksessä | 33 |
| Tukialus-hanketyön yhteiskunnallisia vaikutuksia | 35 |
| Kehittämis ehdotuksia työn vaikutusten arvioimiseksi jatkossa..... | 35 |
| Lopuksi | 36 |
| Kirjallisuus | 37 |
| LIITTEET | 39 |

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO:

Kuviot

Kuvio 1. Normatiivinen yhteiskunnallinen asema, Tukialus-hankkeen kohderyhmän kadulla eletty marginaali ja eriarvoisuus

Kuvio 2. Esimerkki dia pitkäaikaisia asiakasprosesseja kuvaavasta aineistosta

Kuvio 3. Viranomaispalvelujen sekä kohtaavan ja jalkautuvan päihdetyön saavutettavuus eletyn marginaalin näkökulmasta

Kuvio 4. Yhteenveto tutkimusraportin tutkimuskysymyksistä, -aineistoista ja keskeisistä tuloksista

Taulukot

Taulukko 1. Tukialus-hankkeen vaikutusten arvioinnin tutkimuskysymykset ja -aineistot

Taulukko 2. Esimerkki muutoksista Tukialus-hankkeen tilastoinnissa eri vuosien välillä

Taulukko 3. Tukialus-hanketyön kohtaamispaikat ja määrät vuosina 2019-2023

Taulukko 4. Tukialus-hanketyössä vuosina 2019-2023 kohdattujen asiakkaiden sukupuoli ja tuttuus työntekijöille kohdattaessa

Taulukko 5. Tukialus-hanketyössä vuosina 2019-2023 kohdattujen asiakkaiden iät

Taulukko 6. Tukialuksen kohtaamisissa asiakkaille tarjotun tuen sisältöjä vuosina 2019-2023

Taulukko 7. Tukialuksen kohtaamisissa tapahtuneen psykososiaalisen tuen laatu ja määrä vuosina 2019-2023

Taulukko 8. Tukialuksen kohtaamisissa tapahtuneen fyysisen tuen laatu ja määrä vuosina 2019-2023

Taulukko 9. Tukialuksen kohtaamisissa tapahtuneen sosiaalisen tuen laatu ja määrä vuosina 2019-2023

Taulukko 10. Tukialuksen asiakastyön prosesseissa käytettyjä työmenetelmiä

Liitteet

Liite 1. Tutkimussuunnitelma_Tukialus

Liite 2. Ohjaajan puolto_Tukialus

Liite 3. Tutkimustiedote_Tukialus

Liite 4. Tiedote tutkimushaastatteluun osallistuville työntekijöille_Tukialus

Liite 5. Haastattelukysymykset_Tukialus

Liite 6. Tietosuojailmoitus_Tukialus

Liite 7. Tutkimusaineiston elinkaari_Tukialus

Liite 8. Tukialus-hanketyön tilastointipohja vuosina 2019-2020

Liite 9. Tukialus-hanketyön tilastointipohja vuonna 2021

Liite 10. Tukialus-hanketyön tilastointipohja vuonna 2022

Liite 11. Tukialus-hanketyön tilastointipohja vuonna 2023

SAATESANAT

Suomi on sitoutunut Asunto ensin -malliin ja saanut vähennettyä asunnottomuutta sen myötä. Mallia toteutetaan kynnyksettömyyden periaatteella, jonka tarkoituksena on mahdollistaa kaikille asunto. Tästä huolimatta Suomessa on edelleen ihmisiä, joiden elämä sijoittuu suuressa määrin kaduille.

Lainsäädännössä tunnistetaan etsivän ja jalkautuvan työn tarve sekä se, että tuki ja palvelut eivät tavoita kaikkia. Sosiaalihuoltolaissa todetaan, että osana yhteisösozialityötä tai muita sosiaalipalveluja tulee järjestää syrjäytymistä vähentävää etsivää työtä. Tätä merkittävää työtä tekee myös Diakonissalaitos. Ammatillaiset kohtaavat ihmisiä kaduilla, kehittävät työhön toimivia ja vaikuttavia malleja sekä käyvät yhteiskunnallista keskustelua syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Diakonissalaitos tekee rohkeasti työtä ihmisarvon puolesta siellä, missä ihmiset ovat sekä menee sinne, missä hätä ja häpeä on suurin. Konsernin yleishyödyllinen toiminta vahvistaa osallisuutta ja toimijuutta vaikuttavalla kehittämistoiminnalla.

Toiminta vahvistaa yhteiskunnallista luottamusta, joka lähtee pienistä teoista, kuten kahden ihmisen välittävästä ja arvostavasta kohtaamisesta. Vuonna 2019 käynnistynyt STEA:n rahoittama Tukialus-hanke tukee kadulla aikaansa viettävien päihde- ja mielen-terveysongelmista kärsivien ihmisten elämän- ja arjenhallintaa samalla kiinnittäen kohdattuja henkilöitä olemassa oleviin palveluihin. Vuonna 2023 kaduilla toteutettiin 6619 kohtaamista. Kohdattujen joukossa on vuosittain yli 600 uutta henkilöä. Hanke toimii kolmella paikkakunnalla: Helsingissä, Lahdessa ja Tampereella.

Arkivaikuttavuudella tarkoitetaan tietyn menetelmän tai valittujen toimien vaikutuksia ihmisten arkeen heidän luonnollisessa ympäristössään. Vaikuttavuuden osoittaminen edellyttää tiedonkeruuta ja dokumentointia, mittareiden käyttöä sekä tulosten analysointia. Tukialus-hankkeessa on kerätty anonymia tilastoaineistoa ja asiakastyön prosesseja kuvaavaa tietoa. Tätä raporttia varten on lisäksi tuotettu haastatteluaineisto. Raportti kuvaa Tukialus-hankkeen tuloksia ja vaikutuksia työntekijöiden näkökulmasta.

Tutkimusraportin keskeisenä tuloksena on, että Tukialus-hanke on onnistunut kehittämään menetelmän, joka toimii ketterästi asiakkaan arjen ja sosiaali- ja terveyspalveluiden välissä. Vaikutusmekanismina on inhimillinen ja hyväksyvä kohtaaminen, joka mahdollistaa kahdensuuntaisen väljän yksilön arjen ja palvelujen välille. Asiakkaat kokevat tulleet ymmärretyiksi, kuulluiksi ja ihmisinä arvostetuiksi.

Lämmin kiitos Tukialus-tiimille ja raportin tekijälle Jenni Mäelle.

Satu Aalto
palvelualuejohtaja
Kokeileva kehittäminen
ja hankkeet

Terhi Laine
johtaja
Kehittäminen ja
kansalaistoiminta

JOHDANTO

Tässä tutkimusraportissa tarkastellaan Diakonissa-laitoksen STEA-rahoitteen Tukialus-hankkeen vaikutuksia ja tuloksia hanketyöntekijöiden näkökulmasta ajalla 2019–2023. Raportin tarkasteluajanjakso ulottuu kahdelle hankekaudelle, joskaan se ei kata niitä kokonaan. Kadulle jalkautuva Tukialus-hanke tarjoaa palveluohjausta, psykososiaalista tukea sekä huolenpitoa sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkopuolelle jääville päihde- sekä mielenterveys sairauksista kärsiville ja usein myös asunnottomana oleville ihmisille. Tutkimusraportin on tilannut Diakonissalaitos. Sen painopisteenä on Tukialus-hanketyön vaikutusten analyttinen tarkasteluöntekijöiden omasta työstään tuottamien aineistojen avulla. Tarkastelun ajanjakso kattaa yhteensä viisi hankevuotta ajalla 2019–2023. Tutkimusraportti rakentuu ensisijaisesti empiirisesti hankkeessa tuotettujen tilastojen analysoimisen, sanallistamisen ja kuvaamisen kautta. Hanketyössä kerättyjen,öntekijöiden tuottamien aineistojen lisäksi tutkimusprosessin aikana toteutettiin hankkeen kaikkienöntekijöiden haastattelut hanketyön vaikutusten kokonaiskuvan täydentämiseksi laadullisten aineistojen valossa.

Tukialuksen työ jalkautuu kadulle, koska *”heidän ihmiset”*, eli hankkeen kohderyhmään kuuluvat henkilöt ovat usein sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän ulkopuolella ja vailla vakinaista asuntoa. Kadulle jalkautuvaa kohtaamistyötä tarkasteleva tutkimusraportti kiinnittyy teoreettisesti yhteiskunnallista eriarvoisuutta, marginalisaatiokysymyksiä, sekä ihmisarvon tunnustamista käsittelevään kirjallisuuteen (Sennett 2004; Therborn 2015; Perälä & al. 2023; Stenius-Ayoade & al. 2018). Haavoittuvalla yhteiskunnallisella asemalla on vaikutuksia yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, terveyteen ja esimerkiksi elinajan odotukseen. Relationaalisen hyvinvointikäsitteen mukaan haavoittuva yhteiskunnallinen asema ja toistuvat puutteet ihmisarvoisesti kohdatuksi tulemisessa haastavat yksilön toimintaa yhteiskunnassa (Saikkonen & al. 2022). Esimerkiksi päihdesairaus riippuvuutena asettaa ihmisen tilanteeseen, jossa päihdeiden saaminen säätelee arjen rytmiä ja toimintalogiikkaa. Lisäksi pienituloisuus ja asunnottomuus yhdessä päihdesairauden kanssa hankaloittavat omista asioista ja itsestä huolehtimista, kuten työhön tai opiskelupaikkaan kiinnittymistä tai perhe-elämää.

Tutkimusraportissa esitetään erilaisia aineistokohtaisia tutkimuskysymyksiä, joiden kautta vastataan laajempaan tutkimuskysymykseen siitä *”minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen toiminnalla on vuosien 2019–2023 välisenä aikana ollut”*. Toistuvat eriarvoisuuden kokemukset ja krooninen puute ihmisarvoisesti kohdatuksi tulemisesta rakentavat toiseuttavaa käsitystä omasta *”asemasta”* ja *”paikasta”* yhteiskunnassa. Tukialus-hankkeen kohtaamistyössä on jalkauduttu kadulle ja työskennelty yhteiskunnallisen

eriarvoisuuden ja marginalisaation vähentämiseksi ja ihmisten tarvittavien ja heille kuuluvien palvelujen piiriin pääsemiseksi. Tilastoaineiston mukaan työssä on kohdattu ainakin 5430 eri asiakasta ja kaiken kaikkiaan kohtaamisia on kertynyt lähes 26 000. Suurin osa hankkeessa kohdatuista ihmisistä (74 %) on ollut miehiä. lähtään kohdatut ovat olleet useimmiten (55 %) 18–40-vuotiaita. Asiakkaiden kohtaamispaikkana on ollut useimmiten ollut katu (69 %:ssa tapauksista). Asiakkaita on useimmiten autettu psykososiaalisen ja fyysisen tuen keinoin.

Raportissa kuvataan sitä, kuinka haittoja vähentävän ja kynnyksettömän työn orientaatioilla on asiakkaiden luottamuksen ansaitsemisen myötä päästy parhaassa tapauksessa luomaan pitkäaikaisia asiakasta kannattelevia ja palvelujärjestelmässä eteenpäin tukevia vuorovaikutussuhteita. Hanketyö on toiminut myös asiakkaan ja palvelujärjestelmän välisenä tulkkipalveluna, jossa sen tehtävä on ollut edistää näiden välisen yhteistyön mahdollistumista ja erityisesti asiakkaiden oikeusturvan toteutumista palvelujärjestelmän piirissä. Kadulla eläviä päihdesairaita saatetaan sosiaali- ja terveyspalveluissa pitää haastavana asiakaskuntana, koska sen nähdään olevan vaikeasti autettavaa erityisesti sen palveluihin sitoutumattomuuden takia. Hanketyön erityinen vaikutus on ollut sen kyky sitouttaa asiakkaita paitsi omasta toiminnasta avun hakemiseen tarvittaessa, myös edistämään asioitaan monialaisesti, sekä toimimaan turvallisemmin ja terveellisemmin omassa elämässään. Pitkäjänteisen asiakastyön on puolestaan mahdollistanut kynnyksetön, moralisoimaton ja ihmisarvon tunnustava palveluorientaatio, jossa asiakkaiden tavoitteet määrittävät aina asiakkaasta itsestään käsin.

Tässä raportissa esitellään seuraavassa luvussa Tukialus-hankkeen taustaa, tavoitteita ja kohderyhmää. Työ kiinnitetään teoreettisesti ihmisarvon tunnustamiseen ja yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentämiseen, sekä marginaalisten elämän kokemusten taakkojen lievittämiseen. Katu hanketyön ja asiakaskohderyhmän arkielämän paikkana määrittänyt raportissa äärimmäisenä yhteiskunnallisen eriarvoisuuden ilmentymänä, jossa työskentely tapahtuu ei-kenenkään-maalla. Haittoja vähentävä työn orientaatio määritellään raportissa ihmisarvon tunnustavana päihdetyön toimintana, jota kehystää tavoite asiakkaiden lainmukaisiin palvelutarpeisiin vastaamisesta. Luvussa esitellään myös tutkimusasetelma, -kysymykset sekä -aineistot ja niiden keruun sekä analysoinnin prosessi ja pohditaan myös tutkimukseen liittyviä eettisiä seikkoja. Tulosluvussa esitellään tutkimustulokset aineistoittain ja loppuluvussa esitetään yhteenveto ja johtopäätökset tutkimustuloksista. Tutkimusraportin liitteinä löytyvät erilaiset tutkimuksen eettiseen arviointiin ja tutkimusaineistojen keruuseen liittyvät tiedostot.

IHMISARVON TUNNUSTAVA JA KADULLE JALKAUTUVA PÄIHDETYÖ ERIARVOISESSA YHTEISKUNNASSA

Tutkimusraportti on asetelmaltaan empiirinen. Se rakentuu pääasiassa Tukialuksen hanketyössä kerättyjen aineistojen analysista ja raportoinnista. Raportissa tehtyä tulosten ja vaikutusten arviointia ohjaa kuitenkin yhteiskunnallista eriarvoisuutta tarkasteleva ja marginalisaatiokysymyksiä käsittelevä teoreettinen viitekehys, jonka avulla hanketyön tuloksia tarkastellaan hankkeen kohderyhmän arjessa. Tässä luvussa kerrotaan seuraavaksi Tukialus-hankkeen tausta, tavoitteet ja kohderyhmä. Tämän jälkeen tarkastellaan Tukialus-hankkeen työn yleisintä toteuttamispaikkaa, katuja, yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kontekstina ja hankkeen kohderyhmän arkielämän keskeisenä toimintaympäristönä ja selitetään, miten kaduilla eletty marginaali kokemuksena muokkaavat yksilön suhdetta itseän ja ympäristöönsä. Tämän jälkeen hankkeen haittoja vähentävä ja kynnyksetön kohtaamistyö kiinnitetään teoreettisesti paitsi ihmisoikeuksien edistämiseen myös ihmisarvon tunnustamiseen. Luvun teoreettisen paikantamisen pohjalta raportissa tarkastellaan hankkeen kadulle jalkautuvaa kohtaamistyötä sellaisina ihmisarvon tunnustamisen tekoina, joiden avulla sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän katveessa olevien ihmisten lähelle on mahdollista ylipäätään päästä ja sen myötä tukea heidän hyvinvointiaan sekä autonomian toteutumista arkielämässä ja lakisääteisten sosiaali- ja terveyspalvelujen piirissä.

Tukialus-hankkeen tausta, tavoitteet ja kohderyhmä

Diakonissalaitoksen Tukialus-hanke on tarjonnut palveluohjausta, sekä sosiaalista huolenpitoa ja psykososiaalista tukea päihdesairauksista kärsiville ihmisille kolmessa eri kaupungissa vuosien 2019–2023 välisenä aikana kahdessa eri STEA-hankkeessa. Raportointivuotena Tukialus-hanke toimii viimeistä

rahoitusvuottaan edelleen kolmen työparin voimin Lahdessa, Tampereella ja Helsingissä. Hankkeen kohderyhmänä ovat erityisesti sellaiset päihde- ja mielenterveys sairauksista kärsivät ihmiset, jotka ovat sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän ulkopuolella ja kokevat asunnottomuutta. Yksi hankkeen keskeisistä tavoitteista on tarjota palvelujärjestelmän ulkopuolella oleville ihmisille kynnyksettömällä periaatteella aito mahdollisuus kokonaisvaltaisesti kohdatuksi tulemiseen sekä antaa tukea heidän tarvitsemiinsa palveluihin pääsemiseen. Palvelun kynnyksettömyyttä edistetään muun muassa turvaamalla kaduilla kohdattujen ihmisten anonymiteettiä ja tekemällä työtä asiakasryhmän arkiympäristöissä. Lisäksi hankkeen keskeisiin tavoitteisiin kuuluu kohderyhmän mielenterveyden sekä elämän ja arjen hallinnan tukeminen haittoja vähentävän päihdetyön orientaatiolla. (Tukialus-hanke 2024.)

Asiakkaiden arkielämää haastava päihdeidenkäyttö käsitteellistetään tässä raportissa päihdesairaudeksi, ei siis päihdeongelmaksi tai päihderiippuvuudeksi, kuten yleisesti tehdään. Valitulla käsitteellä rakennetaan käsitteellistä eroa sellaiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun ja ”päihdeongelman henkilön” representaatioon, jossa päihdeiden käytöstä käytävä keskustelu jäsentyy moraalisesti ensisijaisesti päihdeitä ongelmallisesti käyttävien yksilöiden henkilökohtaisiksi valinnoiksi. Yksilön omista ongelmistaan moralisoivat asenteet voivat näkyä sosiaali- ja terveys-palvelujärjestelmässä esimerkiksi sellaisena puheena, jossa päihdeitä käyttävien kanssa työskentely koetaan vaikeaksi, koska ”he eivät sitoudu” palveluihin tai niiden vastaanottamiseen. Tässä raportissa rakennetaan kuvaa työstä, jossa *työntekijät* sitoutuvat päihdeitä käyttävän asiakkaan kanssa työskentelyyn hänen yksilöllisessä elämäntilanteessaan, jolloin työn tavoitteeksi asetuu asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen eikä asiakkaan päihderiippuvuudesta eroon pyrkimisen motivaation tai sitoutumisen kyky tai taso määrity portiksi palveluihin pääsemiselle.

Katu eletyn marginaalin ja yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kontekstina

Tutkimusraportin taustalla on relationaalinen käsitys hyvinvoinnista, jossa yksilön hyvinvoinnin katsotaan mahdollistuvan (vasta) tilanteessa, jossa yksilön perustarpeista, kuten ruoasta ja turvallisuudesta on huolehdittu (Saikkonen & al. 2021). Päihdesairaalle ja ilman vakinaista asuntoa elävälle ihmiselle voi olla käytännössä mahdotonta saapua työntekijän tapaamiseen tiettyinä, kalenteriin sovittuna ajankohtana, koska asunnottomuuden aikana omien asioiden hoitaminen on usein haastavaa elämän ollessa ennakoimatonta. Päihdesairaant saattavat myös kokea, ettei viranomaisverkosto pysty auttamaan itseä omia palvelutarpeita vastaavalla tavalla (Perälä 2012). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan huumekuolemat, joiden määrä on Suomessa viime vuosien aikana lisääntynyt, liittyvät vahvasti sosiaaliseen huono-osaisuuteen. Valtioneuvosto onkin painottanut huumausainepolitiikassa pitkäjänteisen perustason työn jatkamisen ja kehittämisen lisäksi mm. haittojen vähentämistä sekä päihdeitä käyttävien ihmisten perus- ja ihmisoikeuksien toteuttamista. (Rönkä & Markkula 2020.) Yhteiskunnalliset käytännöt, kuten päihde- tai mielenterveyspalvelut eivät aina toimi kohderyhmänsä näkökulmasta helposti saavutettavalla tavalla. Tukialus-hankkeen osalta ilmiö linkittyy kohderyhmän yhteiskunnalliseen asemaan, jossa esimerkiksi seuraava ateria tai turvallinen yöpyminen toteutuspaikkoineen eivät ole itsestään selviä asioita. Joissain tilanteissa voi olla esimerkiksi niin, että saadakseen paikan asunnottomille tarkoitettusta asumispalvelusta ihmisen olisi mentävä ensin tapaamaan sosiaalityöntekijä, joka voi tehdä hänelle palvelutarpeen arvion ja sen jälkeen tukiasumiseen tarvittavan palvelupyynnön, jonka jälkeen asiakas joutuu vielä mahdollisesti odottamaan tukiasumispaikan vapautumista. Byrokratia ei toimi asiakkaan kannalta Asunto ensin -periaatteen mukaan. Mikäli palvelujärjestelmä muodostuu ihmiselle hänen riippuvuussairautensa myötä saavuttamattomaksi, on heidän luokseen jalkautuvilla ja heidän yksilökohtaiset palvelutarpeensa huomioivilla palveluilla käytännössä valtava merkitys tuen tarjoamisessa, sillä se lähtökohtaisesti kaventaa asiakkaiden kokemaa eriarvoisuutta. (Ks. myös Perälä 2012; Isola & al. 2021.)

Tukialus-hankkeen kohtaamistyön kontekstina katu paikkana on monella tavalla perinteiseksi mielletystä päihdetyöstä sivussa, joskin myös kaduille jalkautuva, haittoja vähentävään orientaatioon pohjautuva päihdetyö on viime vuosina Suomessa lisääntynyt (ks. Ranta 2023). Tapaamisen paikka ei siis ole asiakkaan koti, työntekijän toimisto tai hoitajakso laitospäihdetyössä, vaan katutila, joka on kaikille avoin ja pysyvä olemisen ja elämisen paikkana sosiaalisesti epähyväksyty, ei kenenkään omistama ja usein epäturvallinen alue. Kohderyhmän eletyn marginaalisuuden kokemukset

ovat yksilökohtaisia ja jokaisella siis erilainen ja omansa, mutta katu elämisen paikkana kuvaavia elementtejä ovat ennakoimattomuus, väliaikaisuus, sosiaalinen leimautuneisuus ja turvattomuus, joista kaikki osaltaan rakentavat eletyn marginaalin kokemusta suhteessa yksilön henkilökohtaiseen elämänsä historiaan ja kokemuksiin (ks. Holmberg 2023; Perälä 2012; Mäki 2017). Päihderiippuvuutta sairastavalle katu ympäristössä ajan viettäminen voi olla kohtalokasta kahdella tavalla. Tutkimusten mukaan sosiaalisilla suhteilla on paljon merkitystä yksilön kuntoutumisen ja henkilökohtaisten rajojen ylläpitämisen mahdollisuuksiin; ne voivat joko tukea tai haastaa tarvittaviin palveluihin ohjautumista ja toisaalta pitkäaikainen oleskelu ilman vakinaista, turvallista ja yksityisyyden rajoja tukevaa kotia pahimmillaan syventää päihdesairautta, puhumattakaan muista asunnottomuuden pitkittymiseen linkittyvistä ongelmista (Ranta & al. 2023b; Perälä 2012). Katuasunnottomuuden on tutkimuksissa todettu olevan asunnottomuuden kovinta ydintä siinä mielessä, että useimmiten kun asunnottomuus on pitkittynyt, myös työstä ja opinnoista on jääty pois, tulotaso on pudonnut ja asunnottomuutta ylläpitävät päihde- ja mielenterveys sairaudet ovat jääneet hoitamatta: erilaiset sosiaaliset, terveydelliset ja fyysiset ongelmat alkavat kasautua (Granfelt 2015). Kadulla tehtävässä kohtaamistyössä eletty marginaali tulee työntekijän ”silmiin”, ja eri tavalla näkyväksi, kuin esimerkiksi asiakastapaamisilla toimistolla.

Tukialus-hankkeessa on tuettu erityisesti ihmisiä, jotka eivät aina ole sosiaali- ja terveyspalvelujen näkökulmasta saavutettavissa. Saavutettavuuden kysymykset kulkevat kahteen suuntaan, sillä vastaavasti hankkeen kohderyhmän asiakkaat eivät aina kykene löytämään tai kiinnittymään sellaisiin sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän palveluihin, joita he tarvitsisivat ja joihin heillä on lainmukainen oikeus. Sekä palvelujärjestelmän ulkopuolisuus, että katu kohderyhmän elinympäristönä viittaavat kohderyhmän elämässä sellaiseen eriarvoisuuteen, joka estää heidän hyvinvointinsa toteutumista (ks. myös Perälä 2012; Therborn 2015). Seuraavassa kuviossa on esitelty normatiivisen yhteiskunnallisen aseman ja kadulla eletyn marginaalin välisiä eroavaisuuksia. Palvelujen tosiasiallisen saavutettavuuden kannalta on äärimmäisen tärkeää ymmärtää sen kohderyhmän elämämaailmaa, jolle palveluja tuotetaan, koska maailma ei näyttäydy meille kaikille samanlaisena. Maailmankuvaamme vaikuttavat mitä suurimmassa määrin ne rutiinit, joiden puitteissa elämme. Kadulta käsin rakentuva kuva arjen mahdollisuuksista eroaa merkittävästi siitä, mitä moni meistä pitää elämässään normaalina. Eriarvoisuutta lähestytään tässä raportissa paitsi yhteiskunnallisia rakenteellisia jakolinjoja rakentavien, ylläpitävien tai poistavien tekijöiden tulokulmasta, mutta myös elettyinä kokemuksina yhteiskunnan marginaalista käsin. Kuvassa Tavallinen Taneli ihmettelee sitä, miksei Asunnoton Aapo ”vain hanki asuntoa”. Aapolle tilanne saattaa kuitenkin näyttäytyä niin, ettei hänen edes ole mahdollista saada asuntoa, vaikka hän kuinka yrittää.

Kuvio 1. Normatiivinen yhteiskunnallinen asema, Tukialus-hankkeen kohderyhmän kadulla eletty marginaali ja eriarvoisuus

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p><i>Miks toi ei hanki asuntoa ja mee vaikka suihkuun?</i></p> <p>Tavallinen Taneli 40 v., joka elää Tavallista elämää.</p> | Asuu omassa pysyvässä kodissa | Elää vailla vakinaista asuntoa, turvattomuus | <p><i>*?ttu ku sais kodin ja pääsis lepää...</i></p> <p>Asunnoton Aapo 40 v., joka elää kadulla eikä luota kehenkään.</p> |
| | Lailliset tulonlähteet | Tekee rikoksia elättääkseen itseään, virkavallan pakoilu | |
| | Kykenee tekemään rationaalisia valintoja | Päihdesairauden ohjaamat kognitiot; päihteet ns. ykkösvalinta | |
| | Säännöllinen ravitseminen | Säännöllisesti nälissään | |
| | Menee lääkäriin tarvittaessa | Menee lääkäriin, jos pääsee, terveysongelmat kasautuvat | |
| | Puhdas ja siisti, koska säännöllinen peseytymismahdollisuus | Ulkoinen olemus epäsiisti, ei säännöllistä peseytymistä tai mahdollisuutta siihen | |
| | Toimii annettujen aikataulujen puitteissa | Aikatauluun sitoutuminen hankalaa, vaikutus asioiden hoitamiseen | |
| | Asiointikunnossa päivittäin ja virka-aikaan | Päihtyneenä päivittäin, mahdollisesti myös virka-aikaan | |

Göran Therborn jaottelee eriarvoisuuden (inequality) mekanismit kolmeen osaan: 1) *resurssien eriarvoisuuteen*, 2) *eksistentiaaliseen eriarvoisuuteen* sekä 3) *elämänehtojen eriarvoisuuteen* (Therborn 2015).

Tukialus-hankkeen kohderyhmän elämässä resurssien eriarvoisuus ilmenee esimerkiksi kodittomuutena, pienituloisuutena ja kyvyttömyytenä hankkia huumeita ilman rikosten tekemistä (Mäki 2016; Perälä 2012). Eksistentiaalinen eriarvoisuus ilmenee kohderyhmän elämässä esimerkiksi kokemuksena eletystä marginaalista, jossa arjen käytännöt tuotetaan ihmisten välisessä toiminnassa (ks. Holmberg 2023). Näitä käytäntöjä ohjaavat kulttuuriset merkityksenannot, kuten yhteiskunnalliset normit ja stigma: normatiivisen käsityksen mukaan jokaisella pitäisi olla oma koti ja jokaisen aikuisen tulisi kyetä hoitamaan omat asiansa, eikä päivällä sovi olla päihtynyt, varsinkaan julkisessa tilassa. Normien rikkominen aiheuttaa yhteiskunnallista paheksuntaa eli stigmatisointia, joka ilmenee torjuvina ja vähättelevinä asenteina ja katseina kadulla eläviä ja sairaita ihmisiä kohtaan. Normista käsin katsottuna katuelämästä tulee "sairasta", koska se on elämäntapana niin poikkeava. Harvempi kuitenkaan mieltää, että ihmiset ovat kadulla nimenomaan diagnostisten sairauksiensa takia. Hyväksyttyä tai ei, hankkeen kohderyhmän elettyä marginaalia rakentavat heidän päivittäiset arjen kokemuksensa: on esimerkiksi hyvin erilaista sairastaa flunssaa tai vatsatautia omassa kodissa, jossa on saatavilla riittävästi nesteitä, wc-tilat ja peseytymismahdollisuus kuin kadulla päivällä, päihtyneenä ja ilman riittävää nesteytystä tai

peseytymismahdollisuuksia ja pahoinpidellyksi tulemisen pelossa. Esimerkissä asiakasryhmän päihdesairaus ja alentunut toimintakapasiteetti linkittyy pienituloisuuteen ja krooniseen turvattomuuteen, mikä asettaa kokijansa eriarvoiseen asemaan; kaikki edellisistä tekijöistä paitsi heikentävät yksilön toimintakykyä, myös rakentavat tämän käsitystä omasta paikastaan maailmassa merkittävällä tavalla (Ranta & Perälä 2022).

Therbornin kolmas luokka, elämänehtojen eriarvoisuus, viittaa terveydellisiin tekijöihin, kuten sairauksiin, kuolleisuuteen sekä saadun ravinnon tasoon. Yksi Tukialus-hankkeen työmuodoista on ravinnon jakaminen asiakkaille. Terveyserojen kuvaamisesta käytetään myös käsitettä *erivertaisuus (inequity)*, jolla kuvataan sellaisia terveyseroja, joihin ihminen ei voi itse vaikuttaa (THL 2020). Erivertaisuuteen liittyviä terveyseroja ovat hankkeen kohderyhmän osalta esimerkiksi päihde- ja asumispalvelujen saatavuuteen liittyvät seikat, sekä se, että suurin osa asunnottomista on miehiä tai se, että huumausaineisiin kuolee Suomessa paljon nuoria. Inequity -käsitteen soveltaminen olisi hankkeen asiakasryhmän osalta perusteltua, mutta tässä raportissa eriarvoisuusilmiön ja hanketyön tulosten ja vaikutusten monitahoisuuden avaamiseksi johtopäätöksissä nojaututaan Therbornin (2015) kolmijaotteluun, joihin peilaten hankkeen vaikutuksia tarkastellaan. Tukialus-hankkeessa tärkeä tausta-ajatus on se, että kohderyhmän ihmisiä tuetaan riippumatta siitä, miksi he ovat kadulla, ja orientaationa on ylipäätään vähentää kaikenlaista inhimillistä kärsimystä ja päihteiden käytöstä aiheutuvia haittoja kohderyhmän elämässä.

Haittoja vähentävä päihdetyö ja kynnyksetön kohtaaminen marginaalisessa asemassa olevan ihmisarvon tunnustamisen tekona

Tukialus-hankkeen työssä on rakennettu päihdetyön sisältöjä kynnyksettömän palvelun periaatteella, jossa tavoitteena on tukea osallistumista ja elämänhallintaa, ja johon osallistuminen ei edellytä sitoutumista (SOSTE 2019). Kynnyksettömyys konkretisoituu hankkeen käytännön työssä erityisesti asiakkaan mahdollisuutena anonymiteettiin sekä työntekijöiden asiakaskohderyhmän pariin jalkautumisena. Anonymiteetti on tärkeää sen mahdollistaessa avun tarjoamisen sellaisille ihmisille, joita ei tavoiteta viranomaispalveluissa (Ranta & al. 2023a). Työn tavoitteena on kohtaamisen kautta mahdollistaa asiakassuhteen syntyminen. Kynnyksettömänä palveluna toteutuvan päihdetyön ohjenuora tulee haittoja vähentävästä työorientaatiosta, joka on yhtenä päihdetyön muotona rantautunut Suomeen vuosituhaten vaihteessa. Haittoja vähentävässä päihdetyössä orientaationa on ihmisarvo, asiakkaiden moraalisoinnin välttäminen sekä työn pragmaattisuus ja toimenpiteiden kohdistaminen päihteiden käytöstä aiheutuviin haittoihin. Työotteessa ei lähtökohteisesti ole raitistumisen tavoitetta eikä päihtyneisyys estä palvelun tarjoamista. Asiakasta kuitenkin tuetaan päihteiden käytön vähentämistä tai lopettamista kohti, jos hän itse vaikuttaa siihen motivoituneelta. Haittoja vähentävässä työssä tavoitellaan ensisijaisesti päihteiden käytöstä aiheutuvien haittojen vähentämistä. (Perälä 2012; Ranta & Perälä 2022.) Hekkanen ja kumppanien (2023) mukaan koronapandemian aikana tehty tutkimus korostaa välttämättömien perustarpeiden Perustuslain 19 § mukaisen turvaamisen lisäksi myös ihmiskontaktien olevan välttämättömiä marginaalisessa asemassa olemisen selviytymisen kannalta, sillä psykososiaalisten ja fyysisten tukitoimien lisäksi ne ”mahdollistavat nähdäksi tulemista, vuorovaikutusta, kuulumisen tunnetta ja yhteisyyden kokemusta, ja ovat siten edellytyksiä arvokkaalle ja mielekkäälle elämälle” (mt., s. 325).

Huumeaineiden käytön lisääntymisen myötä ja päihdepalvelujen saavutettavuuden edistämiseksi kynnyksetöntä päihdetyötä on Suomessa tehty kadun lisäksi myös esimerkiksi anonyymissa Tor-verkossa. Saavutettavuuden näkökulmasta anonymiteetin turvaavien päihdepalvelujen jatkuva saavutettavuus on erittäin tärkeää ja näin lienee jatkossakin, mikäli huumeiden käytön haittojen vähentämiseen tukea tarvitsevat ihmiset määrittyvät Suomessa rikollisiksi myös tulevaisuudessa (Ranta & al. 2023a). Rikollinen elämäntapa ja asunnottomuus pitävät ihmistä irti normatiivisesta yhteiskunnasta (Mäki 2016). Ihmisarvon

tunnustaminen ja inhimillisyyteen pyrkiminen palvelun tuottamisen ydinlähtökohtana eroaa orientaatiollaan viranomaistyöstä, jossa korostuu työntekijöiden velvoite vastata lainmukaisiin palvelutarpeisiin; asiakasprosessin toivotaan tällöin etenevän eräänlaisena ”loogisena jatkumona” ja rakentuvan enemmän kurinalaisemman hallinnan kehityksessä (Perälä 2012). Kolmannen sektorin palveluna järjestettävälle työlle eduksi on se, ettei työn sisällöllisiä menetelmiä ohjaa viranomaisen ”päihdetyön asiakasprosessin protokolla”, jonka puitteissa asiakkaiden on paikoin nähty olevan jossain määrin alisteisessa asemassa perinteisiin institutionaalsiin positiioihin perustuvassa asiakas-työntekijävuorovaikutuksessa (Ranta & al. 2023a).

Tässä raportissa tarkasteltavaa hanketyötä nimitetään tunnustavaksi päihdetyöksi. *Tunnustamisen (acknowledgement)* käsite on eriarvoisuutta tutkineen sosiologin Richard Sennettin (2004) hahmotelma siitä, mitä tarkoittaa tulla kohdatuksi tasavertaisena. Käsitteellistän tässä raportissa jokaisen hanketyön asiakaskohtaamisen tunnustamisen teoksi. Tunnustaminen on ihmisyhteyden ja ihmisarvoon katsomista ja moralisoinnin välttämistä. Sennettin (mt.), kuten Therborninkin (2005), mukaan kaupungeissa ilmenevä eriarvoisuus toimii tietynlaisten mekanismien kautta ja nämä mekanismit työntävät toisia meistä enemmän syrjään yhteiskunnasta kuin toisia. Ihmisen saamaan arvostukseen vaikuttavat ensisijaisesti paikalliset sosiaaliset normit eli ihmisen ”kulttuurinen mitta”, johon Tukialuksen kohderyhmä ei kadulla elässään yllä. Pitkittyneen katuelämän ja asunnottomuuden myötä ihmiset eivät useimmiten pysty käymään töissä tai elättämään itseään taloudellisesti. Päihdesairaus ja pienituloisuus johtavat usein itsensä elättämiseen esimerkiksi rikoksia tekemällä. Päihtynyt ja peseytymätön ihminen lisäksi erottuu julkisesta katukuvasta vallitseviin sosiaalsiin normeihin nähden negatiivisella tavalla. Kadulla eletyn marginaalin kokemuksen kroonistuessa ja marginaalisen kokemuksen syentyessä ihmisille voi käydä niin, etteivät he enää edes halua pyrkiä takaisin yhteiskuntaan, sillä matka sinne tuntuu liian pitkältä, jopa mahdottomalta. Kulkiessani hankkeen työparien kanssa kaduilla pääsin havaitsemaan asiakasryhmään kohdistetun stigmatisoivan katseen, jolla osoitetaan ihmisten paikattomuutta yhteiskunnassa: kadulla ei saisi olla, muttei myöskään istumassa julkisessa tilassa olevilla penkeillä. Hankkeen kohderyhmällä ei ole oikeutta omaan tilaan eikä paikkaan, joten he ottavat sen ja asettuvat vastarintaan suhteessa muuhun yhteiskuntaan. Ihmisarvon tunnustaminen on menetelmällisesti jotain sellaista, minkä avulla Tukialuksen työntekijöiden on ollut mahdollista päästä kohderyhmänsä lähelle ja ryhtyä saavuttamaan heidän luottamustaan. Pitkän tähtäimen tavoitteena on saavuttaa asiakkaiden luottamus, joka avaa uusia työskentelymahdollisuuksia kohderyhmän parissa ja vähentää heidän yhteiskunnallista marginalisoitumista (Perälä 2012). Seuraavassa luvussa esitellään tarkemmin tutkimusraportin monipuolinen aineisto ja sen käyttö hanketyön vaikutusten arvioinnissa.

TUTKIMUSASETELMA

Tutkimusraportti on Diakonissalaitoksen tilaama ja sen tavoite on tuottaa arviointi hankkeen haittoja vähentävän päihdetyön vaikutuksista vuosina 2019–2023. Tarkastelujakso yhdistää kaksi eri hankekautta ja sen näkökulma on työntekijöiden tuottama. Olisi paitsi kiinnostavaa, myös tärkeää, tutkia kadulle jalkautuvan ja kohtaavan päihdetyön vaikutuksia asiakkaiden elämässä asiakkaiden näkökulmasta niin, että hankkeen kohderyhmä olisi vahvemmin mukana tutkimusaineiston tuottamisessa. Tutkijat suosittelevat marginaalisessa asemassa olevien ihmisten ja heitä tavoittavien ja päihdetyöntekijöiden mukaan ottamista sosiaaliturvan suunnitteluun ja kehittämiseen (Hekkala & al. 2023; Suoranta & Ryyänen 2014). Tässä tutkimuksessa käytössä olevalla aineistolla on mahdollista luoda välillinen kuva siitä, minkälaisia merkityksiä hankkeen toimenpiteillä ja kohtaavan työn menetelmällä on asiakkaiden elämään ja arkeen mahdollisesti ollut, sillä työntekijät ovat raportoineet aineistoissa niin asiakkaiden parissa tehdyn työn sisältöjä, prosesseja, määriä kuin asiakkailta työstään saamansa palautetta. Tässä luvussa esitellään seuraavaksi Tukialus-hankkeen arviointia ohjaavat tutkimuskysymykset, sekä -aineistot ja niiden analyysimenetelmät, tutkimuksen toteuttamista koskevat eettiset kysymykset sekä tutkimuksen etenemisen prosessi.

Tutkimusaineistot ja -kysymykset

Tutkimusraportissa tarkastellaan ja kuvataan Tukialus-hanketyön vaikutuksia työntekijöiden näkökulmasta ajalta 2019–2023. Raportissa käytetään kolmea erilaista tutkimusaineistoa, jotka ovat:

- 1) hankkeessa kerätty anonyymi tilastoaineisto (N= 25 960) hankkeenasiakaskohtaamisissa toteutetuista toimenpiteistä kolmessa eri kaupungissa,
- 2) hankkeen työntekijöiden tuottama, pidempien asiakasprosessien työn sisältöjä tarkasteleva anonyymi dia-aineisto (N= 50) ja
- 3) hankkeen työntekijöiden haastatteluaineisto (N= 4).

Raporttikokonaisuus rakentuu kolmen tutkimusaineiston analyysistä, joista kullekin esitetään analyysissä oma tarkempi tutkimuskysymyksensä (ks. taulukko 1). Kokonaisuutta ohjaava tutkimuskysymys on ”Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen (2019–2023) toiminnalla on ollut työntekijöiden näkökulmasta”?

Taulukko 1: Tukialus-hankkeen vaikutusten arvioinnin tutkimuskysymykset ja -aineistot

| Tutkimuskysymys | Tutkimusaineisto |
|--|--|
| 1. Minkälaisia toimenpiteitä ja kuinka paljon Tukialus-hankkeen toiminnassa on toteutunut vuosina 2019–2023 ja kuinka paljon? | Anonyymi tilastoaineisto Tukialus-hankkeen työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa tapahtuneista asiakastyön toimenpiteistä (N= 25960) |
| 2. Minkälaisia työmenetelmiä Tukialus-hankkeen asiakastyön prosesseissa on toteutettu? | Anonyymi dia-aineisto, joka kuvaa hankkeen pidemmissä asiakas-prosesseissa tehtyä työtä (N= 50) |
| 3. Kuinka Tukialus-hankkeen työntekijät kuvaavat oman työnsä vaikutuksia ja merkityksiä hankkeen kohderyhmän arjessa ja hyvinvoinnissa? | Työntekijähaastattelut (N= 4) |
| 4. Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen toiminnalla on ollut työntekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna vuosina 2019–2023? | Kaikki aineistot |

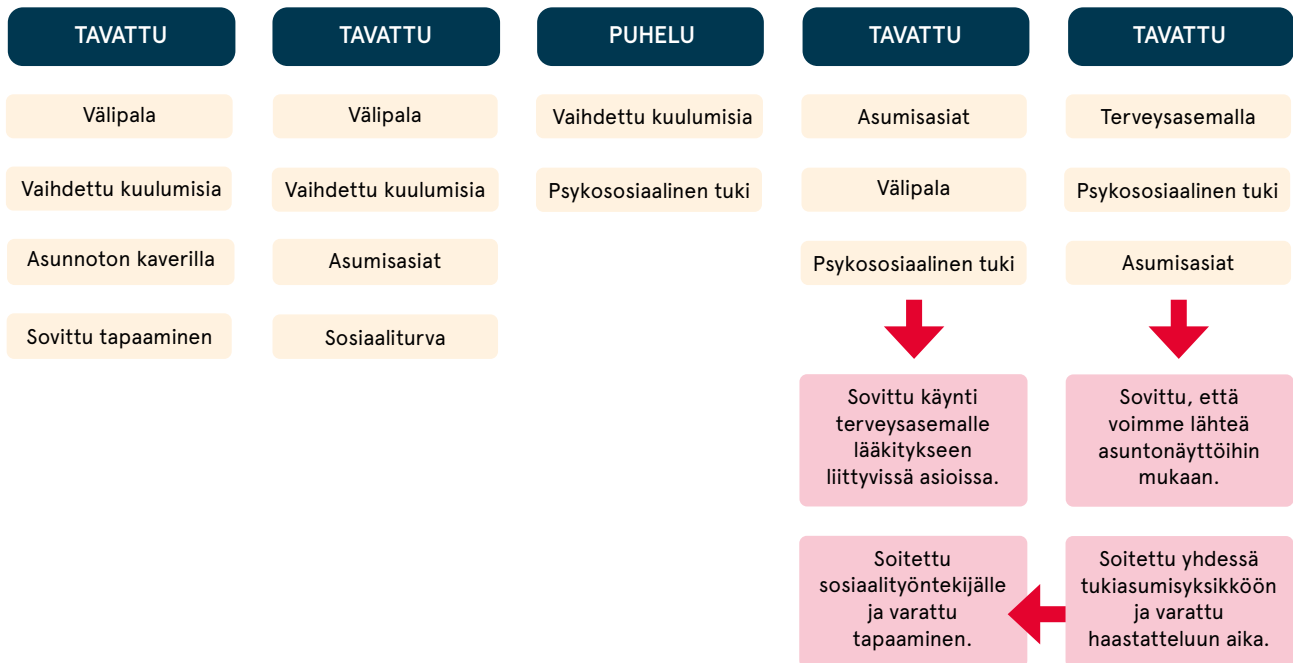
Tutkimusaineiston keruu

Tukialus-hankkeen työtä tehdään asiakkaiden parissa anonyymisti, joten edes hankkeen työntekijät eivät aina tiedä asiakkaiden nimiä. Tutkimuksen tilastoaineisto (N= 25960) on anonyymi ja siinä kuvataan asiakastyössä tehtyjä toimenpiteitä määrällisesti. Tilastoaineisto on kerätty kolmesta eri kaupungista: Lahdesta, Tampereelta ja Helsingistä. Kerätyn tilastoaineiston sisältörunkoa on kehitetty hankkeen edetessä vuosina 2019-2023. Eri vuosien tilastointipohjat ovat nähtävillä raportissa liitteinä (liitteet 8-11). Hankkeen tilastointitavoissa vuosien varrella tapahtuneiden muutosten vaikutuksia aineistosta tehtävään analyysiin ja tulosten luotettavuuteen käsitellään tarkemmin seuraavassa aluvuossa. Määrälliset tilastotiedot koskevat asiakkaan ikää ja sukupuolta, sekä kohtaamistapahtuman paikkaa, osallistujaverkostoa ja laatua tai kohtaamisessa jaettujen materiaalien hyödykkeiden sisältöä, kuten ruoka tai pistovälineet. Lisäksi tilastoaineisto sisältää laadullisia kuvauksia asiakaskohtaamisten tapahtumista ja välittömiä kuvauksia asiakkaiden kohtaamisesta antamasta palautteesta, tyyliin ”kiitos, kun olit, mua pelotti niin paljon” tai ”palautitte luoton teikäläisiin”. Työntekijät on ohjeistettu tilaston täyttämiseen päivittäin/

viikoittain. Tilastoaineiston kirjaamisen yhteydessä työntekijällä on ollut mahdollisuus kirjoittaa lyhyt kuvaus asiakastapahtumasta, mikäli ei ole kokenut työn sisältöjen tulevan näkyväksi hankkeen toimenpiteitä seuraavien tilastomerkitöiden kautta. Aineisto sisältää yhteensä 1553 asiakastilanteen tarkempaa kuvausta.

Hankkeen työntekijöiden tuottama anonyymi dia-aineisto (N= 50) kuvaa erilaisia hanketyössä tehtyjä pitkäaikaisia asiakasprosesseja. Dia-aineisto ei sisällä tietoa kohdekaupungeista, päivämääristä tai asiakkaista, vaan siinä on Powerpoint-dialla sanallisesti tarkemmin kuvattu yksittäisissä asiakasprosesseissa tehtyjä toimenpiteitä ja tukityön sisältöjä sekä paikkojen, kuten hanketyössä toteutuneiden puhelujen tai kasvokkaisten tapaamisten määrää ja laatua. Myös hankkeen asiakasprosesseja kuvaava dia-aineisto oli ennen tutkimuksen alkua hanketyöntekijöiden valmiiksi tuottama vuosina 2019-2023, ja se käsiteltiin hanketyöntekijöiden toimesta anonyymiksi ennen tutkimusaineistoksi toimittamista. Kuvio 2. avaa tarkemmin sitä, millä tavalla pidempiaikaiset asiakasprosessit tulevat dia-aineiston kautta näkyviksi. Kuva ei esitä todellista hankkeen asiakascasea, vaan se on luotu todellista dia-aineistoa mukailien kuvaamaan raportissa käytettävän aineiston laatua.

Kuvio 2. Esimerkki dia pitkäaikaisia asiakasprosesseja kuvaavasta aineistosta



Kolmantena tutkimusaineistona raportissa käytettävät hanketyöntekijöiden haastattelut (N= 4, yhteensä 7 työntekijää) toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna (ks. liitteet 3-6) työpareittain TEAMS:ssa. Projektipäällikkö haastateltiin erikseen: edeltävät jaot tehtiin projektipäällikön ja ohjaajien työnkuvien ja kaupungeittain vaihtelevien hanketyön toimintaympäristöjen eroavaisuuksien takia. Ennen haastattelun alkua työparien kanssa käytiin yhdessä läpi tutkimustiedote ja tietosuojaseloste. Lisäksi työntekijöiltä pyydettiin suullinen suostumus haastatteluun ja heille kerrottiin, että osallistuminen on vapaaehtoista. Ennen haastattelujen toteuttamista tutkija kulki kolmessa hanketyön kaupungissa työskentelevien työparien mukana havainnoimassa heidän tekemäänsä asiakastyötä. Havainnoinnin tarkoitus oli lisätä tutkijan ymmärrystä hanketyön sisällöistä, kohtaamisista ja niiden kytkeytymisestä muuhun sosiaali- ja terveystalv palvelujärjestelmään sekä hankkeen kohderyhmänä olevien asiakkaiden yhteiskunnallisesta asemasta. Havainnoinnista ei kirjoitettu tutkimuspäiväkirjaa eikä havainnoinnin yhteydessä kerätty tutkimusaineistoa. Tutkimuseettisistä syistä työntekijöiden haastatteluaineistoon oli tutkimuksen aikana pääsy vain käsillä olevan raportin kirjoittaneella tutkijalla. Haastatteluaineisto hävitettiin tutkimusraportin valmistumisen myötä.

Tutkimusaineistojen analyysi

Hankkeen tilastoaineiston analyysi perustuu määrällisen aineiston avaamiseen ja sanallistamiseen sekä erityisesti hanketyössä tehtyjen toimenpiteiden vaikutusten kuvaamiseen asiakaskohderyhmän arjessa. Tilastoaineiston keruuta on kehitetty hankevuosien varrella, mikä tuotti omat haasteensa aineiston analysoimiseen. Seuraavassa taulukossa on esimerkki mitattavien muuttujien vaihtumisesta.

Mitattavien sisältöjen muutokset on huomioitu raportin analyysissa sekä tulosten esittämisen tavassa. Tilastoaineiston analyysissa yhdistettiin kaikkien eri kaupunkien kaikkien eri toimintavuosien tilastot yhteen Excelliin, jolloin saatiin luotua kokonaiskäsitys aineistoksi valikoituneiden vuosien aikana tehdyn hanketyön määrästä ja laadusta. Kaikkia hanketyön tilastoja, esimerkiksi asiakkaiden antamaa palautetta, ei esitellä tässä raportissa. Tilastot esitetään raportissa valtakunnallisena kokonaisuutena, vaikka ne sisälsivät kaupunkikohtaisia eroja. Erot selittyivät osin esimerkiksi hanketyön resursseilla: joinain hankevuosina sama työpari on toiminut sekä Tampereella että Lahdessa ja vuoden 2022 alusta alkaen Lahteen saatiin kokonaan oma työpari, mikä vaikutti selvästi molempien kaupunkien tilastoihin. Raportin intressit ovat kuitenkin ensisijaisesti hankevuosina tehdyn työn vaikutusten arvioinnissa kokonaisuutena, joten kaupunkikohtaisten erojen tarkempi analyysi ei palvele raportin tarkoitusta.

Hanketyönä tehtyjä ja anonymisti dokumentoituja asiakasprosesseja kuvaavaa aineistoa jäsennetään raportin tulososiossa paitsi asiakasprosesseissa käytettyjen työmenetelmien ja työn tavoitteiden osalta, mutta myös teoriajohdannaisena aineistolähtöisenä sisällönanalyysina. Sisällönanalyysissa aineistoa luokiteltiin teoriajohdannaisesta aineistossa esiteltyjen asiakasprosessien sisältöjen kautta erilaisten teemojen alle. Nämä teemat paikantuivat erityisesti sen myötä, kuinka pitkäaikaisten asiakastyön prosessien nähtiin auttavan asiakkaita ja miten ne toimivat heidän kokemansa eriarvoisuuden vähentämisessä. Asiakasprosesseja koskevan aineiston analyysi kohdentuu täten hanketyön merkitykseen paitsi asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamisessa myös suhteessa muuhun sote-palvelujärjestelmään. Dia-aineisto koostui yhteensä 1-5 diasta per yksittäisen asiakkaan prosessi.

Hanketyöntekijöiden haastatteluaineistoa ei aikataulusyistä litteroitu ja tutkimusraportin alkuvaiheessa haastattelujen ajateltiin toimivan muun

Taulukko 2: Esimerkki muutoksista Tukialushankkeen tilastoinnissa eri vuosien välillä

| Hanke- vuosi/ muuttujat | Missä kohdattu asiakas? | | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------|--|---|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| | kadulla | julkisessa tilassa | kunnan palvelussa | yhteistyökumppanien palvelussa | oman konsernin palvelussa | yksityisessä tilassa | puhelimitse |
| 2019 | | | | | | | |
| 2023 | katu- ympäristössä | julkisissa/ yleisissä sisätiloissa | ensimmäisen sektorin palveluiden kanssa | toisen sektorin palvelujen kanssa | kolmannen sektorin palvelujen kanssa | muualla | puhelu ammattilaisen kanssa |

aineiston analyysia tukevana ja validoivana aineistona. Kentälle työntekijöiden pariin jalkautumisen ja sen jälkeen tehtyjen haastattelujen myötä tämä aineisto muodostui vähintään yhtä tärkeäksi hanketyön työmenetelmien ja vaikutusten kuvaamisessa, sillä ne syvensivät merkittäväällä tavalla tutkimuksen kohteena olevan ilmiön ymmärrystä. Haastattelujen aikana tehtiin muistiinpanoja, joita käytettiin myös tukena analyysin tekemisessä. Haastatteluaineisto on analysoitu samaan tapaan kuin asiakasprosesseja kuvaava aineisto: haastattelupuhetta on tarkasteltu teoriajohdannaisena aineistolähtöisenä sisällönanalyysina, jolloin mielenkiinto on kohdentunut erityisesti siihen, minkälaisina hanketyön vaikutukset näyttäytyvät asiakaskohderyhmän elämässä ja miten hanketyöllä on pystytty vähentämään heidän kokemaansa eriarvoisuutta.

Raportin lopussa kolmen erilaisen tutkimusaineiston kautta saatavia tuloksia tarkastellaan ja jäsennetään tulosten yhteenveto- ja johtopäätösluvussa aiemmin esitellyn Therbornin eriarvoisuuden luokitteluun nojautuen: tuloksia tarkastellaan hankkeen kohderyhmän elämänehtojen, eksistentiaalisuuden ja resurssien eriarvoisuuden vähentämisen näkökulmista.

Tutkimusprosessin eteneminen ja prosessin eettiset periaatteet

Tilaustutkimuksen toteuttamisesta sovittiin Diakonissalaitoksen ja tutkijan välillä joulukuussa 2023. Tutkijan työsuhteesta tehtiin sopimus ajalle 2.1.–31.3.2024. Tutkimuksen kysymyksen asetelusta ja aineistojen mahdollisuuksista suhteessa tutkimuksen tilaajan tietotarpeisiin käytiin keskustelua, jonka pohjalta sovittiin yhdessä askelmerkit tutkimuksen toteuttamiseksi. Tutkimuksen tavoitteeksi asetettiin Tukialus-hankkeessa vuosien 2019–2023 aikana tehdyn työn vaikutusten kokonaisvaltainen arviointi työntekijöiden omasta työstään tuottamien erilaisten tilastojen, raporttien ja kuvausten näkökulmasta. Tutkimusasetelma muotoiltiin niin, ettei sen toteuttamisesta aiheudu haittaa hankkeelle, sen asiakkaille tai työntekijöille. Tutkimuksen pääasialliset aineistot anonymisoitiin. Raportoinnissa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, etteivät hankkeen asiakkaat, työntekijät tai kohdekaupungit tule tunnistetuksi raportin kautta. Hankkeen työntekijöiden haastatteluaineiston osalta tutkimus raportoitiin työntekijöiden anonymiteettiä suojellen. Hankkeen työntekijät olivat tietoisia tutkimuksen tekemisestä jo ennen sen aloittamista ja suhtautuivat myönteisesti työnsä tutkimiseen. Heti alkuvaiheessa tutkimukselle

haettiin ja saatiin puoltolausunto Diakonissalaitoksen eettiseltä toimikunnalta, jonka myötä tutkimus päästiin varsinaisesti käynnistämään.

Tutkimusaineistot säilytettiin ja analyysi toteutettiin tutkimuksen tekemisen aikana tutkimusta varten luotavalla TEAMS-kanavalla. Tutkimuksessa käytetyt tilastoaineistot ja asiakasprosesseja kuvaavat dia-aineistot jäivät edelleen tutkimuksen tilaajan käyttöön tutkimuksen valmistuttua, mutta hankkeen työntekijöiden haastatteluaineiston tallenteet ja siitä tehty muistiinpanot hävitettiin tutkimuksen valmistumisen yhteydessä. Raportin tuloksia tarkastellaan valtakunnallisena kokonaisuutena ja tämän ajatellaan minimoivan tutkimuksesta yksittäisten henkilöiden tunnistettavuuden riskit. Yksittäisistä asiakastapauksista tai kohdekaupungeista ei tutkimuksessa raportoida, koska tavoitteena on välttää sellaista kohderyhmän tai heidän käyttämiensä palvelujen tai niissä työskentelevien henkilöiden leimautumista, jolla voisi olla minkäänlaista haitallista merkitystä palvelujen saavutettavuuteen tai työn tekemiseen. Muutoinkin raportin mielenkiinto on yksittäisten tapausten analysoinnin sijaan ennemminkin hanketyön vaikutuksissa laajemmassa yhteiskunnallisessa mittakaavassa, yksilön kokemuksen ainutlaatuisuutta väheksymättä.

Tukialus-hankkeen kohderyhmä on yhteiskunnallisesti marginaalisessa asemassa, joten eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna on erityisen tärkeää kerätä ja tuottaa tietoa heidän parissa tehtävästä työstä. Yhteiskunnallinen marginalisoituminen tarkoittaa hankkeen kohderyhmän elämässä esimerkiksi sitä, etteivät he useinkaan ole mukana heitä koskevassa poliittisessa päätöksenteossa tai käyttämiensä sosiaali- ja terveystilapalvelujen suunnittelussa (ks. myös Perälä 2012; Suoranta & Rynänen 2014; Hekkala & al. 2023). Tämä tekee kohderyhmän auttamistyön raportoinnista erityisen eettistä ja tärkeää: tutkimuksen kohderyhmän marginaalinen asema rakentuu osin juuri siitä, etteivät he saavuta itselleen sopivia palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmästä, vaan jäävät usein vähintään jossain määrin palvelujärjestelmän ulkopuolelle, mikä ylläpitää heidän haavoittuvaa yhteiskunnallista asemaansa. Tukialus-hankkeessa tehtävän auttamistyön tutkiminen auttaa lisäämään tietoa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäävien, asunnottomuutta kokevien ja päihderiippuvuutta sairastavien ihmisten elämästä, palvelutarpeista ja palveluista hyötymisen edellytyksistä. Kyseessä olevan kohderyhmän yhteiskunnallista marginalisoitumista voi osaltaan lisätä tiedonpuutteet heidän elämäntilanteestaan ja palvelutarpeistaan, sekä edeltäviin liittyvät leimaavat ennakkokäsitykset.

Tulosten luotettavuuden pohdinta

Tutkimustulosten luotettavuutta tilastoaineiston osalta haastaa sen epätasaisuus kahdella tapaa. Ensimmäinen haaste on se, että tilastojen muuttujia on muutettu hankevuosien aikana, luonnollisesti vastaamaan hanketyön tarpeisiin, mutta toisaalta tavalla, joka haastaa eri vuosina tehtyjen tilastojen yhdistämistä. Toinen tilastoaineiston luotettavuutta haastava tekijä on se, etteivät työntekijät ole tilastoineet kaikkia asiakastyön kohtaamisia. Tämä on toisaalta vain pieni ongelma, koska aineiston pohjalta on mahdollista sanoa, kuinka paljon kohtaamisia eri muuttujien mukaan Tukialuksen hanketyössä on ainakin tapahtunut. Todellisuudessa kohtaamisia erilaisine muuttujineen on ollut työntekijöiden mukaan enemmän.

Pidempiä hanketyössä tehtyjä asiakasprosesseja kuvaavan dia-aineiston luotettavuuden osalta haasteena on raportoitujen asiakasprosessien valikoituminen. Mikäli Tukialus-hanke on vuosien 2019-2023 aikana kohdannut vähintään yli 5000 ihmistä, on 50 asiakastyön prosessia siitä melko pieni osuus, vain 10 %. Toisaalta tutkimuksessa ei pyritäkään kuvaamaan sitä, mitä hanketyö on "vain ja ainoastaan ollut", vaan ennemmin esittelemään hanketyön erilaisia muotoja ja sen vaikutuksia asiakaskohderyhmän elämässä. Aineisto on valikoitunut sen mukaan, että asiakasprosessit ovat olleet yhtä kohtaamista pidempiä, mutta tämä huomioidaan tulosten raportoinnissa, jossa ei väitetä, että kyseisen kaltaisia prosesseja olisi toteutettu kaikkien kohdattujen asiakkaiden kanssa.

Haastatteluaineiston luotettavuutta voi edistää se, että työntekijät tiesivät raportin kirjoittavan tutkijan olevan ainoa taho, joka pääsee siihen käsiksi. Haastatteluaineiston analyysissä olen huomoinut sen, että työntekijöiden kertoessa omasta työstään heillä voi olla tarve esittää työhönsä liittyviä asioita positiiviseen sävyyn, mikä on inhimillinen piirre ja toisaalta ymmärrettävää myös siinä mielessä, että työntekijöillä on toive työmuodon jatkumisesta, sillä he näkevät työn merkityksen asiakkaiden elämässä. Tutkimusraportissa on työntekijöiden haastattelujen osalta raportoitu vain sellaisia sisältöjä, jotka ovat nousseet esiin useammassa haastattelussa. Oli myös ilmeistä, että tällaisia teemoja nousee, sillä vaikka kohdekaupungit osin poikkeavat esimerkiksi toimintaympäristön tai huumeiden käyttöön liittyvän kulttuurin osalta toisistaan, kohdataan jalkautuvassa päihdetyössä hyvin samankaltaisia sosiaalisia ilmiöitä työn kontekstina olevasta paikkakunnasta riippumatta. Työntekijöiden käytännön työn seuraaminen vahvisti haastattelujen pohjalta saatavan tiedon ymmärtämistä.

KADULLA TEHTÄVÄN KOHTAAMISTYÖN VAIKUTUKSIA TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA

Tässä luvussa esitellään aineistokohtaisesti tutkimusraportin tulokset. Raportointi alkaa tilastoaineiston analyysistä ja hanketyössä vuosien 2019–2023 aikana tehdyn työn määrällisestä avaamisesta: tilastojen avulla raportissa tarkastellaan esimerkiksi sitä, missä ja millaisessa elämäntilanteessa olevia asiakkaita hanketyössä on kohdattu ja millaisia työmuotoja heidän kanssaan on toteutettu. Tämän jälkeen hanketyötä esitellään sen pidempiä asiakasprosesseja kuvaavan dia-aineiston kautta: tarkastelussa on se, millaisia erilaisia asiakastyön menetelmiä pidemmät asiakastyön prosessit ovat sisältäneet. Lisäksi hanketyön menetelmällisiä sisältöjä luokitellaan teoriajohdannaisen aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin piirtäen näkyväksi asiakaskohderyhmän eletyn marginaalin parissa toteutetun hanketyöskentelyn keskeisiä sisältöjä temaattisesti. Luvun lopussa esitellään haastatteluaineiston analyysin tulokset, joiden rakentumisessa on niin ikään hyödynnetty teoriaohjautunutta aineistolähtöistä sisällön analyysia.

Tilastoaineisto

Tilastoaineiston osalta esitellään kahdella eri hanketaudella vuosina 2019–2023 Tukialuksen työssä kertyneitä tilastoja. Tilastojen esittämien tutkimustulosten tulkinnan osalta on huomioitava, ettei tilastointipohja ole pysynyt kaikkien vuosien aikana samana, vaan sitä on kehitetty hanketyön edetessä. Tilastoja on näitten sisällöllisten muutosten takia yhdistetty, mutta vain niiltä osin kuin ne ovat olleet yhdistettävissä. Hankkeeseen on lisäksi palkattu vuosien varrella lisää työntekijöitä, minkä takia hankevuosien välillä on osin merkittäviäkin eroja kohtaamisten määrissä. Tilastojen tulkintaa ohjaava toinen huomio on se, että tilastojen täyttäminen ei ole aina ollut työntekijöille hanketyön arjessa yhtä tärkeää, kuin heidän tekemänsä kohtaava asiakastyö. Tämä tarkoittaa sitä, ettei kaikkia asiakas kohtaamisia ole tilastoitu, mikä on työn tulosten esittämisen kannalta tietysti harmillista. Todellisuudessa kohtaamisen tapahtumia on hanketyössä ollut tässä tulososiossa esitettyä enemmän. Raportissa keskitytään tarkastelemaan niitä tilastoja, jotka hanketyöstä on käytössä, sillä jo tilastoidut kohtaamisten määrät ovat varsin merkittäviä. Tilastoaineistolle raportissa esitetty tutkimuskysymys oli seuraava: *Minkälaisia toimenpiteitä ja kuinka paljon Tukialus-hankkeen toiminnassa on toteutunut vuosina 2019–2023 ja kuinka paljon?*

Tukialushankkeen kohtaamiset vuosina 2019-2023

Alla olevasta taulukosta selviää, että viiden vuoden aikana hanketyössä on kolmessa eri kaupungissa kohdattu ihminen yhteensä 25 960 kertaa, mikä tarkoittaa keskimäärin hieman yli 5000:a kohtaamista/ vuosi, eli keskimäärin 1667 kohtaamista/ vuosi/ kaupunki.

Suurin osa (69 %) Tukialus-hankkeen jalkautuvasta kohtaamistyöstä on tapahtunut katu ympäristössä, eli siellä missä työ on lähtökohtaisesti suunniteltu tapahtuvaksi.

Taulukko 3: Tukialus-hanketyön kohtaamispaikat ja määrät vuosina 2019-2023

| Kohtaamispaikka | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Yhteensä |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Kadulla | 2 176 | 3 026 | 2 499 | 5 521 | 4 715 | 17 937 (69 %) |
| Julkinen tila sisällä | 549 | 638 | 665 | 547 | 920 | 3 319 (13 %) |
| Puhelimitse | 439 | 463 | 380 | 279 | 341 | 1 902 (7 %) |
| Muulla | 195 | 97 | 77 | 592 | 1 841 | 2 802 (11 %) |
| Yhteensä | 3 359 | 4 224 | 3 621 | 6 939 | 7 817 | 25 960 |

Tukialus-hanke on viiden tarkasteluvuoden aikana kohdannut ihmisen katu ympäristössä yhteensä 17937 kertaa, julkisessa tilassa 3319 kertaa ja muulla, kuten toiseen palveluun asiakkaan kanssa jalkautumalla 2802 kertaa. Hankkeen kohtaamisia on toteutettu

puhelimitse 1902 kertaa. Kohtaamismäärien kasvua selittää vuoden 2022 kohdalla ainakin se, että kyseisenä vuotena hankkeessa toimi ensimmäistä kertaa kolme työparia täysipäiväisesti kolmessa eri kaupungissa.

Taulukko 4: Tukialus-hanketyössä vuosina 2019-2023 kohdattujen asiakkaiden sukupuoli ja tuttuus työntekijöille kohdattaessa

| Kohdattu asiakas | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Yhteensä |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| Asiakkaana nainen | 993 | 1 144 | 893 | 1 621 | 1 705 | 6 356 (26 %) |
| Asiakkaana mies | 2 406 | 3 074 | 2 723 | 5 315 | 4 576 | 18 094 (74 %) |
| Asiakkaan sukupuoli muu | 16 | 6 | 5 | 3 | 6 | 36 (0 %) |
| Uusi asiakas | 1 189 | 1 239 | 897 | 1 497 | 608 | 5 430 |
| Aiemmin tavattu asiakas | 2 226 | 2 985 | 3 466 | 5 442 | 5 679 | 19 798 |

Taulukoissa 4 ja 5 on esitetty kohdattujen asiakkaiden sukupuolijakauma, ikä ja tuttuus työntekijöille. Kohdatuista asiakkaista suurin osa (74 %) on ollut miehiä ja noin neljännes naisia (26 %). Naisten osuus asiakkaista on samansuuntainen kuin Suomen asunnottomuustilastoissa (ARA 2024) sekä Suomessa päihdehuollossa huumeiden käytön takia vuonna 2018 olleilla, joista naisia oli 29 % (Rönkä & Markkula 2020). Hanketyössä on kohdattu myös muunsukupuolisia, joskin heidän kohtaamisiaan on tilastoitu useimmiten alle 10/vuosi, jolloin ryhmän osuus ei nouse tilastojen valossa merkittäväksi. Eriarvoisuuden lieveilmiöiden nähdään Suomessa kasautuvan miehille, ja tämä tulee näkyväksi myös hanketyön tilaston kautta (Saari 2015; Ritala-Koskinen 2022).

Uusien asiakkaiden yhteismäärän perusteella voidaan Tukialuksen hanketyöntekijöiden todeta kohdanneen vuosien 2019–2023 aikana yhteensä noin 5430 eri asiakasta. Se on merkittävä määrä, sillä Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan Suomessa oli vuonna 2017 yhteensä 31 100–44 300 amfetamiinia ja opioideja ongelmallisesti käyttävää henkilöä (Rönkä & Markkula 2020). Edeltävien lukujen perusteella hankkeen voidaan sanoa tavoittavan kohderyhmänsä erittäin hyvin ja vahvistavan sitä eriarvoisuuden sukupuolittunutta kuvaa, joka Suomessa on aiemmin todettu.

Taulukko 5: Tukialus-hanketyössä kohdattujen asiakkaiden iät vuosina 2019–2023

| Asiakkaiden iät | Alle 18 | 18–29 | 30–40 | 41–50 | 51–65 | yli 65 |
|-----------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| 2019 | 19 | 679 | 1 515 | 795 | 378 | 29 |
| 2020 | 7 | 752 | 1 755 | 1 147 | 522 | 41 |
| 2021 | 11 | 471 | 1 651 | 1 000 | 468 | 20 |
| 2022 | 44 | 1 354 | 2 534 | 468 | 777 | 172 |
| 2023 | 5 | 895 | 1 959 | 20 | 790 | 175 |
| Yhteensä | 86 (0%) | 4 151 (17%) | 9 414 (38%) | 7 465 (30%) | 2 935 (12%) | 437 (2%) |

Hankkeessa kohdatuista asiakkaista yli puolet (yhteensä 55 %) on ollut 40- vuotias tai nuorempi. Vuonna 2018 päihdehuollossa huumausaineiden ongelmallisesta käytöstä asioineiden asiakkaiden keski-ikä oli 34 vuotta. Merkittävän ikäluokan Tukialuksen asiakaskunnassa on hankevuosien 2019–2023 aikana muodostanut myös 41–50-vuotiaat, joita hankkeessa tavatuista on lähes kolmannes (30 %). Koska päihdesairaus ja elämä kadulla lyhentävät merkittävästi ihmisen elinajanodotetta, on luontevaa, että yli 65-vuotiaiden osuus kohdatuista on jäänyt verrattain pieneksi.

Huolta herättävät työntekijöiden kanssa kentälle jalkautumisen yhteydessä tehdyt havainnot asiakkaiden kokeman eriarvoisuuden ylisukupolisuudesta, mikä herättää kysymyksiä hyvinvointiyhteiskunnan tarjoamista tosiasiallisista mahdollisuuksista marginaaliseksi kroonistuneesta elämästä irtautumiseen. Lisäksi huolta herättävät havainnot alle 18-vuotiaista kadulla päihteitä käyttävistä ihmisistä, joita on myös hanketyössä kohdattu, vaikka he eivät ikänsä puolesta hankkeen kohderyhmään ole kuulunutkaan.

Tukialuksen kohtaamisissa tarjottu tuki vuosina 2019–2023

Oheisessa taulukossa (taulukko 6.) on esitelty tilastoja vuosien 2019–2022 aikana hanketyössä tarjotun tuen sisällöistä. Vuoden 2023 tilastot on rakennettu tuen sisältöjen mittaamisen osalta hyvin eri tavalla, joten vuoden 2023 osalta tuen sisältöjä ei raportissa näytä osin eritellä. Taulukosta näkyy myös tilastointitavassa tehty muutos, jolla on haluttu tuottaa tarkempaa arviota siitä, milloin kyseessä on lyhyempi kohtaaminen

ja eräänlainen kuulumisten vaihto, kun hankkeen alkuvuosina on vielä mitattu sitä, kuinka usein kohtaamisella on jaettu tietoa Tukialus-hankkeen toiminnasta. Alkuvuosien hanketyössä yhtenä tuen sisällöistä on painottunut hankkeen palvelujen sosiaalinen markkinointi, eli hankkeen toiminnasta asiakkaille kertominen ja heidän auttamisen mahdollisuuksien esille tuominen.

Taulukko 6: Tukialuksen kohtaamisissa asiakkaille tarjotun tuen sisältöjä vuosina 2019–2022

| Tuen sisältö | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Yhteensä |
|--|-------|-------|-------|-------|----------|
| Sosiaalinen tuki | 896 | 1250 | 758 | 1 019 | 3 923 |
| Fyysinen tuki | 2 078 | 3 303 | 3 033 | 5 839 | 14 253 |
| Psyykkinen tuki | 3 132 | 3 829 | 3 042 | 5 846 | 15 849 |
| Lyhyt kohtaaminen | 0 | 0 | 0 | 4 519 | 4 519 |
| Kerrottu omasta toiminnasta | 1 619 | 1 130 | 739 | 0 | 3 488 |
| Ohjattu tai neuvottu | 2 232 | 1 881 | 807 | 1 682 | 6 602 |
| Tuettu ja kannateltu | 0 | 3 498 | 2 447 | 1 238 | 7 183 |
| Saatettu toiseen palveluun ja oltu tukena siellä | 146 | 236 | 1 394 | 389 | 2 165 |

Tilastojen valossa hanketyö muotoutuu vuosien varrella kohdattuja ihmisiä alati enemmän kannattelevaksi: niin sosiaalisen, fyysisen kuin psyykkisenkin tukityön tilastoissa näkyy määrällistä lisäystä hankevuosien kertyessä. Tilasto kuvaa luottamuksen hiljalleen rakentumista asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteessa; ilmiötä avataan tarkemmin muiden aineistojen analyysissä. Vuoden 2021 aikana, eli koronapandemian aikaan tukityössä on korostunut kohdattujen asiakkaiden muihin palveluihin saattaminen, mitä voi selittää pandemian aikainen palvelujen sulkua sekä ihmisten fyysisiä etäisyyksiä koskevat rajoitusmääräykset, jotka osuivat ikävällä tavalla yhteiskunnan marginaaliryhmiin, jotka paikoin jäivät hyvin suojattomaan asemaan ja joutuivat osaltaan arjessaan kohtuuttomiin tilanteisiin (Hekkala & al. 2023).

Vuoden osalta 2022 kohtaamisten tilastollista lisäystä selittävä tekijä on se, että hankkeeseen palkattiin vuosien varrella lisää työntekijöitä niin, että jokaisessa kolmessa hankekaupungissa toimi tässä vaiheessa ensimmäistä kertaa yksi työpari. Kentällä kuljettaessa työntekijät tiesivät missä asiakkaat liikkuvat ja mistä heitä kannattaa etsiä. Lisäksi työntekijöiden ja useiden asiakkaiden välille on hankevuosien aikana muotoutunut luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, jossa työntekijä pääsee tukemaan asiakasta psykososiaalisin, asiakastarpeisiin tilanteittain pohjautuvin menetelmin (ks. Granfelt 2015; Ranta & Perälä 2022). Toimivat

menetelmät opitaan kunkin asiakkaan kohdalla henkilökohtaisesti tutustumisen kautta. Tuttuuteen ja luottamukseen pohjautuvassa asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteessa työntekijän on mahdollista löytää moninaisia keinoja asiakkaan auttamiseen.

Tukialuksen hanketyön psyykkisen tuen muotoja lähemmin tarkasteltaessa nähdään, että asiakaskohtaamisissa on tarjottu 13970 kertaa psykososiaalista tukea ja 4290 kertaa muuta psyykkistä tukea (ks. taulukko 7). Psykososiaalista tukea on täten tarjottu hankkeen kohderyhmän ihmisille yli puolessa kaikista hanketyön asiakaskohtaamisista, joita on ollut 25 960. Lisäksi työntekijät ovat ainakin 849 kertaa asiakkaan kohdatessaan kohdanneet tällä myös akuutin kriisin. Kriisitilanteet kohtaavassa päihdetyössä ovat usein psyykkisesti raskaita, sillä rikollis- ja päihdemaailmassa niihin linkittyy monenlaista väkivaltaa tai ihmisten hengen menetyksiä. Hanketyössä on oltu tekemisissä niin elämän kuin kuolemankin kysymysten kanssa. Hankkeen työntekijöiden toimenkuvaan kuuluvat päivittäin purkutilat, joissa psyykkisesti raskaat tapahtumat käydään läpi työntekijöiden kesken. Esimerkiksi pitkäaikaisesti asunnottomuutta kokevat ihmiset tarvitsevat usein pitkäaikaisista, erityistä tukea pysyvän asumisen suunnitteluun, järjestämiseen ja kodin rakentamiseen.

Taulukko 7: Tukialus-hanketyön kohtaamisissa tapahtuneiden psykososiaalisen tuen sisältöjen määrät ja laatu vuosina 2019-2023

| Vuosi | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Yhteensä |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| Psykososiaalinen tuki | 3 085 | 2 895 | 2 095 | 3 809 | 2 086 | 13 970 |
| Akuutti kriisi | 102 | 157 | 85 | 80 | 425 | 849 |
| Muu tuki | 29 | 26 | 4 | 12 | 4 219 | 4 290 |

Psykososiaalisen tuen sisältö määrä kuvaa elettyä marginaalia sen psykososiaalisen tuen tarpeiden kautta. Tukialus-hankkeessa on asiakkaiden luottamuksen ansaitsemisen myötä päästy tarjoamaan pidempikestoisia, ja ”pelkkää ruoka- tai pistovälineiden jakoa” syvemmälle meneviä rinnalla kulkemisen prosesseja, mikä lisää paitsi yhteiskunnallista sosiaalista kestävyttä, myös kadulla elävän yksilön mahdollisuuksia tulla autetuksi, sillä he harvoin saavat kokea yhteiskuntaan kuulumista. Kuulumisen tunnetta mahdollistavasta haittoja vähentävästä työotteesta ja traumatyön osaamisesta onkin tutkimuksissa todettu olevan erityistä hyötyä yhteiskunnan marginaalin parissa toimimisesta (Hekkala & al. 2023).

Taulukossa 8 on eritelty vuositason hanketyön kohtaamisissa toteutuneiden fyysisen tuen sisältöjen laatua ja määrää ajalla 2019-2023. Selvästi eniten työssä on fyysisenä tukena jaettu asiakkaille ruokaa, yhteensä 17 971 kertaa, eli 70 %:ssa kohtaamisista. Ruokajoon suuri määrä selittyy osin sillä, että ruokaa on hankkeessa käytetty sosiaalisen markkinoinnin keinona, jonka turvin asiakasryhmän äärelle on helppo päästä. Toisaalta, jaetun ruuan määrä ei ole hankevuosien aikana niinkään vähentynyt, vaan ennemmin lisääntynyt. Kadulle

työntekijöiden kanssa jalkautuessa kiinnitettiin huomiota siihen, että asiakkaat usein söivät ja joivat tarjotut ruuat ja juomat heti. He olivat nälkäisiä ja kärsivät ravinnon puutteesta. Osa kertoi, ettei ole syönyt moneen päivään ja pyysi ruokaa myös lisää. Myös erilaisten huumeidenkäyttöön liittyvien sairauksien ja komplikaatioiden, kuten pistotulehdusten ehkäisemiseksi hankkeessa on jaettu puhtaita pistovälineitä, joita on hankevuosien kuluessa jaettu yhteensä 7889 kertaa, eli reilusti yli tuhat/ hankevuosi.

Huumeiden käyttöön ja esimerkiksi sen rahoittamiseen linkittyvään seksityöhön liittyy riskejä monenlaisten sairauksien ja epätoivottujen raskauksien ilmenemisen osalta. Huumeiden käyttöön ja niiden seksityöllä rahoittamiseen sisältyvien terveysriskien minimoimiseksi hanketyössä on jaettu puhtaiden käyttövälineiden lisäksi kondomeja ja/ tai liukuvoiteita yhteensä 2199 kertaa ja tarjottu terveysneuvontaa ja -ohjausta yhteensä 2084. Terveysneuvonnan keinoin on pyritty huolehtimaan erityisesti huumeiden käytöstä aiheutuvien haittojen minimoimisesta sekä asiakkaiden seksuaaliterveyteen liittyvistä asioista, kuten epätoivottujen raskauksien keskeytyksistä.

Taulukko 8: Tukialus-hanketyön kohtaamisissa tapahtuneiden fyysisen tuen sisältöjen määrät ja laatu vuosina 2019-2023

| Vuosi | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Yhteensä |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| Ruokaa | 1 614 | 3 021 | 2 879 | 5 531 | 4 926 | 17 971 |
| Pistovälineet | 1 130 | 1 895 | 1 395 | 1 982 | 1 487 | 7 889 |
| Hygieniatuotteita | 99 | 175 | 819 | 70 | 20 | 1 183 |
| Kondomit/liukuvoide | 555 | 45 | 20 | 937 | 642 | 2 199 |
| Terveysneuvonta ja -ohjaus | 322 | 554 | 279 | 709 | 220 | 2 084 |
| Haavahoito | 39 | 45 | 18 | 37 | 0 | 139 |
| Päivystys | 8 | 9 | 4 | 19 | 60 | 100 |
| Terveyskeskus | 17 | 13 | 25 | 36 | 20 | 111 |
| Soitettu 112 | 9 | 3 | 6 | 26 | 17 | 61 |

Seuraavassa taulukossa on esitetty kohtaamisissa tarjotut sosiaalisen tuen muodot. Hanketyössä on vuosien 2019–2023 aikana tarjottu yli 2000 kertaa sosiaaliohjausta, asiakkaiden asuntoasioita on selvitelty lähes 1500 kertaa ja perustoimeentuloon liittyvien etuuksien osalta asiakkaita on autettu yli 1200 kertaa. Asiakkaita on autettu myös päihdepalveluihin pääsemisessä ja tuettu työvoimapaalvelujen piirissä. Vuoden 2023 osalta ei ole kerätty tilastoa kohtaamisissa tapahtuneista sosiaalisen tuen muodoista vastaavilla muuttujilla. Kyseisen vuoden yksittäisten kaupunkikohtaisten tilastojen mukaan kohdattujen asiakkaiden asumisstatus on ollut tiedossa 60–70 %:n osalta, joista 40–57 %:lla (kohdekaupungista riippuen) on ollut kohtaamisen aikaan oma asunto.

Loput kohdatuista ovat asuneet vastikkeellisesti eli ostamalla majoitusta seksillä tai muilla palveluksilla, katu ympäristöissä tai asumispäivystyksissä. Asiakkaiden tukena on oltu asumiseen liittyvissä asioissa asiakkaan niin halutessa. Päihdepalveluissa, sosiaaliohjauksessa sekä perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa hanketyössä on usein ollut kyse asiakkaille lailla määriteltujen sosiaalisten oikeuksien toteutumisen edistämisestä, sillä kaikilla asiakkailla ei läheskään aina riitä yksilöllinen kapasiteetti palvelujärjestelmässä itsenäisesti toimimiseen ja itselle kuuluvien etuuksien ja palvelujen hankkimiseen. Tätä ilmiötä avataan tarkemmin seuraavien aineistojen tulososiossa.

Taulukko 9: Tukialus-hankkeen kohtaamisissa 2019–2022 tarjotut sosiaalisen tuen muodot

| Vuosi | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Yhteensä |
|--------------------------------------|------|------|------|------|----------|
| Perustoimeentuloon liittyvät etuudet | 303 | 393 | 343 | 199 | 1 238 |
| Asuntoasiat | 292 | 432 | 350 | 412 | 1 486 |
| Sosiaali- ja kriisipäivystys | 9 | 9 | 4 | 2 | 24 |
| Sosiaaliohjaus | 583 | 858 | 101 | 472 | 2 014 |
| Päihdepalvelut | 161 | 190 | 134 | 252 | 737 |
| TE-toimisto | 39 | 49 | 28 | 13 | 129 |

Tilastot tekevät näkyväksi niitä palvelutarpeita, joita eletyissä marginaalissa koetaan. Monin paikoin kysymys on ollut inhimillisistä perustarpeista, kuten ruuasta, kuulluksi ja nähdyksi tuleminen tarpeesta. Näiden lisäksi asiakkaiden moninaiset tarpeet ja niihin vastaaminen piirtävät eletystä marginaalista kuvaa jatkuvan turvallisuuden ja väkivallan maisemana, jossa ihmiset kohtaavat monenlaisia kriisejä. Tilastot eivät kuitenkaan avaa hanketyön asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteen psykososiaalisen tuen sisältöjä tai kytkeytymistä muuhun palvelujärjestelmään samalla tavalla, kuin tutkimusraportissa käytetyt muut aineistot, joiden käsittelyyn raportissa siirrytään seuraavaksi.

Pitkäaikaisia asiakastyön prosesseja kuvaava dia-aineisto

Useita kertoja tavattujen asiakkaitten prosesseja kuvaavan aineisto kuvaa hienoisesti sitä moninaista rinnalla kulkevaa työtä, jota Tukialus-hankkeessa on asiakkaitten parissa tehty. Aineistolle raportissa esitetty tutkimuskysymys on: ”minkälaisia

työmenetelmiä Tukialus-hankkeen asiakastyön prosesseissa on toteutettu?” Tutkimusraporttia varten analysoidut 50 asiakasprosessia ovat keskenään erinäköisiä niin asiakastyössä käytettyjen menetelmien, kuin myös asiakkaiden autetuksi tulemisen osalta. Osa prosesseista päättyi ikään kuin kesken, jolloin asiakas on todennäköisesti kadonnut maisemista. Osa prosesseista päättyi asiakkaan kuolemaan ja osassa tarina kulki kohti hiljalleen kohti turvallisempaa ja terveellisempää yhteiskuntaan kiinnittymistä ja oman paikan löytymistä. Havainto vahvistaa käsitystä siitä, että asiakastyön tavoitteet ovat määräytyneet hanketyössä asiakaskohtaisesti ja asiakkaan ehdoilla, eli kohdatun ihmisen autonomiaa vahvasti kunnioittaen. Tässä alaluvussa kuvataan seuraavaksi hanketyön pidemmissä asiakasprosesseissa useimmiten käytettyjä työmenetelmiä, jonka jälkeen tarkastellaan temaattisesti lähemmin sitä, minkälaisin tavoin asiakkaat ovat tulleet hanketyössä autetuksi. Teemat on luokiteltu teoriajohdannaisen aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin, jolloin tarkastelussa nostetaan esille sellaisia monia asiakasprosesseja yhdistäviä työmenetelmiä, jotka liittyvät asiakkaiden kokeman eriarvoisuuden vähentämiseen.

Taulukko 10: Tukialuksen asiakasprosesseissa käytetyt työmenetelmiä

| Asiakastyön tavoite | Käytetyt menetelmät |
|---|--|
| <p>Päihdehoito</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verkostotyö korvaushoidon, kuntoutuksen, vieroitushoidon, päivystyksen, matalan kynnyksen toimijoiden ja asumisyksikön kanssa (ajanvaraus, puhelut ja yhteiset palaverit) • Palveluohjaus, mikäli ei tunne palveluja ja/tai oikeuksiaan • Motivointi päihdehoitoon (korvaus- ja vieroitushoitoon sekä kuntoutukseen) • Puhtaiden pistovälineiden jako • Yhteydenotot päihdeasiamieheen • Vieroitushoidon järjestymisen tuki • Korvaushoidon järjestymisen tuki • Kuntoutuksen järjestymisen tuki • Kuntoutussuunnitelman asiakkaalle palveluissa tekemisen vaatiminen • Rinnalla kulkeminen asiakkaan halutessa • Palveluun saattaminen asiakkaan halutessa • Tapaamiset päihdehoidon aikana • Läheisverkoston tapaamiset päihdehoidon aikana • Yhteydenpito läheisten kanssa asiakkaan luvalla • Kriisityö läheisten kanssa asiakkaan retkahtamisen jälkeen • Asiakkaan kannattelu retkahtamisen jälkeen ja uudelleen päihdehoitoon motivointi • Tuki korvaushoitolääkkeen sekä -paikan vaihtamiseen • Tuki päihdepoliklinikan palveluihin kiinnittymiseen • Raskaana olevan päihdehoitoon motivointi • Päihdehoidon keskeyttäneiden motivointi hoidon jatkamiseen |
| <p>Asumisen turvaaminen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verkostotyö Kelan, vuokranantajan, asumisyksikön, isännöitsijän, lähimmäisen, matalan kynnyksen toimijoiden, toisen kunnan edustajien, välitystilin ja sosiaalityön kanssa (ajanvaraus, puhelut ja yhteiset palaverit) • Asumiseen liittyvien sosiaalietuuksien varmistaminen (apu toimeentulotuen hakemuksissa ja liitteissä) • Vuokrasopimusten sopimisen varmistaminen (liitteiden toimitus vuokranantajalle ja Kelalle) • Häätötilanteen selvittely ja tarvittavat toimenpiteet • Suljettujen sähköjen tilanneselvitys ja uudelleen kytkemisessä auttaminen • Kotikäynnit • Kodin irtaimistolle varastopaikan järjestäminen • Asuntohakemusten teko • Muuttoon liittyvien asioiden hoitaminen • Autettu tukiasunnon irtisanomisessa • Tuettu kiinnittymistä asumisen tukeen asumispalvelun piirissä |
| <p>Sosiaalietuuksien turvaaminen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verkostotyö Kelaan, sosiaalityön ja välitystilin kanssa • Kelaan saattaminen • Palveluohjaus ja -neuvonta • Toimeentulotukihakemusten täyttäminen • Toimeentulotukihakemusten liitteiden hankkimisessa auttaminen • Puhelimen tarjoaminen asiakkaalle asiointiin • Verkostotyö TE-toimiston kanssa • Tulottomana olleen sosiaaliturvatilanteen selvittäminen ja tuki raha-asioiden järjestymiseen |



| Asiakastyön tavoite | Käytetyt menetelmät |
|--|--|
| Terveyden ja terveydenhuollon turvaaminen | <ul style="list-style-type: none"> • Terveysneuvonta • Palveluohjaus C-hepatiitin hoitoon • Yhteistyö kaupungin sairaanhoitajan kanssa • Tulehdusarvojen (CRP) mittaaminen sairaanhoitajan kanssa • Reseptilääkkeiden hakeminen asiakkaan kanssa • Pistovälineiden jakaminen • Haavahoidon järjestäminen sairaanhoitajan kanssa • Terveysasemalle saattaminen ja asiointiapu • Antibioottien järjestäminen päiväkeskuksesta haettavaksi • Jalkautumiset sairaalaan ja osastolle asiakkaita tapaamaan • Päivystykseen saattaminen ja asiointiapu paikan päällä • Motivointi korvaushoidon aikaisen oheistuotteiden käytön vähentämiseen • Ambulanssin soittaminen • Laboratorioajan varaaminen • Laboratorioon saattaminen ja asiointiapu paikan päällä • Kondomien jakaminen • Seksuaalineuvonta • Seuloissa asiakkaan kanssa käyminen • Palveluohjaus • Korvaushoitoa tukevan bussikortin järjestämiseen liittyvissä asioissa tukeminen • HIV-testien järjestäminen • Palveluohjaus rokotuksiin • Pistotulehduksesta kärsivän ohjaus terveydenhuollon päivystykseen ja motivointi antibioottien hakuun • Röntgeniin, magneettikuvaukseen ja kipsaukseen saattaminen • Raskaustestin järjestäminen • Ultraäänessä rinnalla kulkeminen • Lähetteen hankkiminen raskauden keskeytykseen ja rinnalla kulkeminen keskeytyksessä |
| Psyykkisen hyvinvoinnin tukeminen | <ul style="list-style-type: none"> • Kannattelutyö • Kuulumisten vaihto • Psykososiaalinen tuki • Kriisityö väkivaltaa kohdanneille, ryöstetyksi tulleille sekä lähiomaisen äkillisesti menettäneille • Tapaamiset puhelimitse ja kasvotusten • Psykiatrian päivystykseen saattaminen ja asiointiapu paikan päällä • Tuki aggression hallinnassa • Katuelämään väsyneiden motivointi muutokseen • Ääniä kuulevan ihmisen rauhoittelu ja motivointi psykoosilääkkeiden syöntiin • Lapsen huostaanotosta aiheutuneessa pahoinvoinnissa kannattelu • Keskusteluapu traumatisoituneille henkilöille |



| Asiakastyön tavoite | Käytetyt menetelmät |
|--------------------------------|--|
| Perusoikeuksista huolehtiminen | <ul style="list-style-type: none"> • Varmistettu asiakkaan lakisääteisten sosiaali- ja terveydenhuollon piiriin koskeviin palveluihin pääseminen • Kerrottu omasta toiminnasta ja annettu yhteystiedot • Käytöshäiriöisen asiakkaan rinnalla kulkeminen palveluissa • Palveluohjaus • Välipalat ja ruoka-apu • Vaatteiden etsiminen asiakkaan kanssa päiväkeskukselta • Palveluohjaus ruokajaon toimipisteisiin • Palveluohjaus vaatelahjoitusten toimipisteisiin • Seuraavien tapaamisten sopiminen • Uuden ajan sopiminen aina asiakkaan halutessa peruuntuneiden tilalle • Henkilökortin hankkimisessa avustaminen • Sosiaalipäivystykseen vieminen • Palveluketjun kartoitus henkilölle, jolla merkittäviä toiminnan ohjauksen haasteita psyykkisten ja päihdesairauksien vuoksi • Tuki lastensuojelun prosessissa • Tuki hallinto-oikeudessa asiointiin • Verkostotyö 3. sektorin toimijoiden kanssa • Palvelutarpeen kartoitus kadulla • Yhteistyö käräjäoikeuden kanssa sakkojen keventämisperusteista • Turvakotiin ja rikosilmoituksen tekemiseen ohjaaminen väkivallan uhriksi joutuneelle • Päihtyneen kotiin saattaminen • Puhelimen lainaaminen asioiden hoitamista varten |

Edellä olevassa taulukossa hanketyön sisällölliset menetelmät on luokiteltu erilaisten laajempien asiakastyön tavoitteiden mukaisesti päihdetyöhön, psyykkisen hyvinvoinnin tukemiseen, perusoikeuksista huolehtimiseen sekä asumisen turvaamista ja sosiaaliturvaa koskeviin tavoitteisiin. Keskeistä hanketyössä on ollut kohdata asiakas siinä tilanteessa, jossa hän kulloinkin on ja keskittyä tukemaan asiakasta paitsi senhetkisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin liittyen myös kohti pidemmän aikavälin tavoitteita, kuten päihdekuntoutukseen pääsemistä aina silloin, kun se on asiakasta tavattaessa ollut mahdollista. Asiakkaiden yhteiskunnallinen marginaaliasema käy ilmi esimerkiksi erilaisten perusoikeuksia ja sosiaaliturvaa koskevien työmenetelmien runsaudesta. Lisäksi se, että asiakkaita on saatettu usein heidän tarvitsemiinsa paikkoihin, kuten terveydenhuollon päivystykseen sekä sosiaalityön tai Kelan tapaamisiin ja tuettu heidän asioimistaan paikan päällä, piirtää kuvaa asiakasryhmän kokemista haasteista sosiaali- ja terveyspalvelujen käytössä. Tätä ilmiötä kuvataan tarkemmin seuraavassa alaluvussa, jossa edeltäviä työmenetelmiä tarkastellaan vastauksena asiakkaiden kokemaan yhteiskunnalliseen eriarvoisuuteen.

Hetkessä kohtaava ja asiakkaan elämäntilanteen mukaan määrittyvä kriisityö

Jokainen kohtaaminen asiakkaiden kanssa on hanketyössä erilainen. Tapaamisten paikat ja niissä tehdyn työn muodot vaihtelevat kohtaamistilanteittain, mikä perustuu hankesuunnitelmasta lähtien hankkeessa ymmärrettyyn asiakaskohderyhmän elämäntilanteen marginaalisuuteen. Pitkäjänteisissä ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen pohjautuvissa asiakastyön prosesseissa voi olla rinnakkain monenlaisia tavoitteita, joista kuitenkin neuvotellaan aina asiakkaan autonomiaa, senhetkistä toimintakykyä ja päätäntävaltaa kunnioittaen (ks. myös Ranta & Perälä 2022). Mikäli esimerkiksi kohtaamisen aikana tarjotun psykososiaalisen tuen kautta selviää, että asiakas tarvitsee tukea päihteidenkäytön hallintaan ja asumisen asioiden järjestämiseen, lähdetään pragmaattisesti liikkeelle siitä, mikä määrittyy asiakkaalle tilanteessa kaikista tärkeimpänä hoidettavana asiana. Toisaalta, jos saman kohtaamisen aikana selviää, vaikka että asiakkaalla on myös terveydenhuollon päivystyksessä asiointia edellyttävä tilanne, pyritään työntekijän tilanteessa tekemän arvion pohjalta asiakasta motivoimaan

päivystyksessä asioimiseen. Mikäli asiakas on valmis lähtemään päivystykseen, muttei hänellä ole sinne matkustamiseen tarvittavia resursseja ja kapasiteettia, kuten matkalippua tai pitkäjänteisyyttä, voidaan tämä tarvittaessa saattaa päivystykseen ja olla tukena terveystilanteen selvittämisessä paikan päällä.

Olennaista kohtaamisessa on asiakkaan sanoittamien ja kokemien tuen tarpeiden ensisijaisuuden lisäksi myös työntekijän tilannekohtainen ammatillinen kokonaisarviointi, jossa tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä ovat akuutisti asiakkaan terveyteen ja turvallisuuteen kohdistuvien haasteiden ja ongelmien ratkaiseminen. Jokainen kohtaaminen ei rakennu samanlaisena monialaista punnintaa ja jatkosuunnitelmia vaativana asiakastyön tilanteena, mutta lähtökohtaisesti käytännön työssä on varauduttu siihen, että yhden asiakkaan kanssa saatetaan tarvittaessa viettää kokonainen työpäivä ja jatkaa asioiden hoitamista vielä seuraavanakin päivänä tai myöhemmin samalla viikolla. Mikäli kohtaamisen työnsisällöksi määrittyy ”pelkät” välipala, puhtaiden pistovälineiden tarjoaminen ja kuulumisten vaihto, siirrytään kohtaamisen jälkeen kadulla eteenpäin etsimään seuraavaa kohdattavaa ja kartoittamaan tämän elämän tilannetta ja avun tarpeita. Huomiota kannattaa kiinnittää siihen, että hankkeessa käytettyjen työmenetelmien ”työkalupakkia” ei ole lähtökohtaisesti suljettu, vaan asiakkaan kanssa toimitaan aina tilanteen edellyttämällä tavalla. Tällainen työmenetelmä purkaa käytännöllisesti palvelujärjestelmässä tapahtuvaa asiakkaan luukulta toiselle lähettämisen rakenteellisia haasteita, ja sen voi myös olettaa vähentävän järjestelmään kohdistuvaa häiriökysyntää (ks. Hyytiälä 2023). Häiriökysynnällä viitataan tilanteisiin, joissa ihmiset eivät yrityksistään huolimatta onnistu saavuttamaan sellaisia palveluja, joita he tarvitsisivat; tällöin palvelujen kysyntä ja tarjonta eivät kohta. Esimerkiksi päihdesairas ihminen saattaa yrittää hakea mielenterveyden hoitoa, muttei välttämättä saa sitä, koska järjestelmä ei, tarjolla olevien palvelujen muodossa, tunnista yhtäaikaista päihde- ja mielenterveyden sairautta. Avun toistuva ”turha” hakeminen on palvelujärjestelmän näkökulmasta häiriökysyntää.

Asiakkaiden sosiaalisten, terveydellisten ja perusoikeuksien turvaamisen varmistaminen

Kuten edellä mainittua, on jo Tukialuksen hankesuunnitelmassa tunnustettu asiakaskohderyhmän marginaalinen asema, jota selittää ja johon myös linkittyy se, ettei heillä aina ole resursseja ja toimintakykyä huolehtia omista sosiaalisista tai terveydellisistä haasteistaan ja hankkia itselleen sitä apua, jota he tarvitsevat ja johon he ovat laillisesti oikeutettuja. Tukialuksen kohtaamisissa onkin tehty paljon erilaista neuvonta-, palveluohjaus ja tukityötä liittyen asiakkaiden edellä mainittuihin palvelutarpeisiin ja niiden laiminlyödyksi tulemiseen. Työtä voisi hyvin kuvata myös ihmisarvon jakamattomuuden tunnustavaksi ihmisoikeustyöksi. Raporttia tehtäessä esille nousi

tilanteita, joissa asiakkaiden oli käytännöllisesti katsoen mahdotonta hoitaa omatoimisesti asioita, joita heiltä vaadittaisiin: kuinka esimerkiksi psykoottisen ja itselleen ja muille mahdollisesti vaaraksi olevan henkilön olisi mahdollista mennä omatoimisesti psykiatriseen päivystykseen? Tai kuinka kadulla vuosia asuneelle naiselle tulisi mieleen hakea apua sosiaalityöstä, mikäli hänen vahva ja subjektiivisesti katsottuna myös varma kokemuksensa on, ”ettei sieltä mitään apua mihinkään saa”? Raportin tekemisen aikana nousi useaan otteeseen esille se, miten somaattisesti ja psyykkisesti huonokuntoisia osa asiakkaista on: eletyssä marginaalissa, eli katuelämässä opitaan pitämään ”normaaleina” asioita, jotka eivät tässä yhteiskunnassa laajemmin katsottuna sitä ole; esimerkiksi omaan elämään ”kuuluva” väkivaltaa, joko sen tekijänä tai uhrina.

Asiakasryhmän monialainen osattomuus haastaa pitkällä aikavälillä heidän toimintakapasiteettiaan merkittävällä tavalla, mikä asettaa heidät yhteiskunnallisesti ajateltuna haastavaan asemaan, koska tällaista käytöstä ja elämäntilannetta ei normatiivisesta asemasta käsin useinkaan ole helppoa ymmärtää. Mitä vähemmän tuttuja ja jokapäiväisiä erilaiset asiat ja toimintatavat ihmisille yleisesti ottaen ovat, sitä vieraammaksi he ne itselleen kokevat ja sitä enemmän ennakkoluuloja he muodostavat sitä kohtaan, jota he eivät tunne. Tämä on yksi traaginen taustatekijä päihdesairauden yhteiskunnallisen tunnustamisen osalta: aktiivisesti päihteitä kadulla käyttäviä ihmisiä ei juuri arvosteta, saati ymmärretä, koska ”itse ei ikinä toimittaisi samoin”. Eri yhteiskuntaryhmien välistä ymmärryksen puutetta kutsutaan yhteiskuntatieteissä esimerkiksi sosiaalisiksi etäisyydeksi ja solidaarisuuskiluksi. Kuilun ei tulisi kuitenkaan vaikuttaa siihen, että ihmisiä kohdellaan negatiivisesti sosiaali- ja terveystalvujärjestelmässä. Esimerkiksi päihdesairaus yhdistettynä krooniseen psykoottisesti oireilevaan mielenterveyden haasteeseen haittaavat ihmisen toimintakykyä merkittävästi. Koska kyseessä ovat monialaisen sairauskierteen aiheuttamat tilanteet, olisi paitsi tärkeää myös eettistä hyväksyä sairauksien hoitamisessa myös tautien oirekuvat; kadulla elävä ja päihdesairas ihminen ei jätä tulematta virastoon sovitulle tapaamiselle siksi, ettei arvosta hänelle tarjolla olevia palveluja, vaan koska hän elämäntilanteensa takia ei kykene sitoutumaan kalenteritapaamisille. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelut olisi tärkeä järjestää ja tarjota kohderyhmälle saavutettavalla tavalla heidän kompleksiset, toimintakykyä rajoittavat elämäntilanteensa huomioiden.

Kaksisuuntainen tulkittyö ja asiakasprosessin hallinnan tukeminen verkostoissa

Pidemmät Tukialus-hankkeen asiakasprosessit ovat mahdollistuneet asiakkaan ja työntekijän välille muodostuneen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen keinoin. Kuten edellä kuvattu, näille vuorovaikutussuhteille on ollut ominaista se, että

niissä on pyritty turvaamaan asiakkaan mahdollisuuksia tarvitsemiinsa sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä päihdehoitoon, ja erityisesti edeltäviin liittyvä palveluohjaus ja -neuvonta hanketyöntekijöiden toimesta. Monin paikoin hanketyöntekijät ovat toimineet palvelujärjestelmää ja sen lainalaisuuksia asiakkailleen tulkaavina ja selittävinä tahoina, jotka ovat pyrkineet madaltamaan asiakkaan kynnystä palveluihin hakeutumiseen. Työntekijät kuvasivat tätä ilmiötä seinäksi tai muuriksi asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä. Kadulla elävät ihmiset saattavat kokea palvelujärjestelmän odotukset, kuten ajanvarauksien puitteissa toimimisen tai päivystyksessä tuntikausien odottamisen oman toimintakykynsä puitteissa suurina haasteina, joista seuraa kokemus siitä, ettei palvelujärjestelmä ole "heitä varten". Tukialus-hankkeessa työntekijät ovat monin paikoin tukeneet marginaalisessa asemassa eläviä asiakkaitaan kohti yhteiskuntaa sanoittamalla heille palvelujärjestelmän toimintalogiikkaa ja motivoimalla heitä yrittämään palvelujen hyödyntämistä. Asiakkailta on monesta erisyistä saattanut muodostua käsityksiä siitä, ettei heitä haluta tai voida auttaa. Tukialus-hankkeen työntekijät ovat tarttuneet näihin väärinkäsityksiin ja toimineet asiakkaille päin tulkina palvelujärjestelmän ehtojen ymmärrettäväksi tekemisessä.

Asiakkaiden lisäksi Tukialus-hankkeen tulkkityö on kohdistunut myös asiakkaan tarpeiden selvittämisenä palvelujärjestelmän suuntaan: hanketyöntekijät ovat kulkeneet asiakkaidensa rinnalla monenlaisissa prosesseissa aina vieroitus- tai korvaushoidon ja päihdekuntoutuksen järjestämisestä asuntojen irtisanomisiin ja hankkimisiin, sekä useaan otteeseen erityisesti sosiaalityössä ja terveydenhuollon päivystyksen yhteydessä. Asiakaskunnan elämäntilanteen haasteet, kuten akuutit mielenterveyden heilahtelut, päihdesairaus ja esimerkiksi jatkuva väkivallan uhan alla eläminen ja ravinnon puute haastavat merkittäväällä tavalla heidän toimintakykyään arjessa ja muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon virastopalveluissa asioimisessa etenkin, mikäli palveluissa ei ole huomioitu saavutettavuustekijöitä tämän kohderyhmän osalta. Omatoimista asiointia ja toimintakykyä haastavat esimerkiksi lyhytjänteisyys, väsymys, puutteet kognitiivisessa kapasiteetissa, epäluottamus viranomaisia kohtaan, kuten myös "viranomaisjargonin" ja itseltä odotettavien asioiden ymmärtäminen. Tukialuksen hanketyön vaikutusten arvioinnin raporttia tehtäessä syntyi vaikutelma siitä, että yhteiskunnallisessa marginaalissa olevat ihmiset tarvitsevat itselleen tukihenkilön sote-palvelujärjestelmässä asioimiseen. Tukialus-hanke on vastannut tähän tarpeeseen monella tapaa, mutta olennaista on, että työntekijöiden on pitänyt ensin saavuttaa asiakkaiden luottamus. Tämä on mahdollistunut hanketyön asiakkailleen turvaamalla anonymiteetilla, sillä heidän elämäntilanteessaan jo pelkästään heidän päihdesairauteensa liittyvä päihdekäyttö on rikollista, mikä osaltaan kiinnittää asiakasryhmää rikolliseen kulttuuriin ja yhteiskunnalliseen marginaaliin. Hanketyön kautta

asiakkaat tulevat saavutettavimmiksi myös muulle palvelujärjestelmälle, sillä työntekijöillä on kadulle jalkautuessa mahdollisuus välittää viestiä asiakkaille muilta verkoston työntekijöiltä.

Työntekijöiden haastattelut

Tutkimusraporttia varten haastateltiin kaikki seitsemän Tukialus-hankkeen työntekijää. Haastatteluja kertyi yhteensä neljä. Hankkeessa työskentelevät työparit haastateltiin kaupunkikohtaisesti pareittain ja projektipäällikkö yksin. Tämä jako tehtiin paitsi työntekijöiden ja projektipäällikön työnkuvien sisällöllisten erojen takia, mutta myös työn kaupunkikohtaisten erojen ja yhtäläisyyksien havainnoimiseksi: tutkimuksen alkuvaiheessa tutkijalla oli jo tiedossa, että kohtaamistyötä tehdään "omalla persoonalla", mikä tarkoittaa sitä, että työntekijöiden henkilö- ja yksilökohtainen ammatillisuus saa työssä keskeisen merkityksen, eivätkä työntekijät ole helposti toisella korvattavissa. Tutkimusraportissa haluttiin päästä kuvaamaan hankkeessa kehitettyjen kohtaamistyön menetelmien keskeisimpiä, yhdistäviä elementtejä. Työntekijöiden haastatteluaineistolle raportissa esitetty tutkimuskysymys kuului *"kuinka Tukialus-hankkeen työntekijät kuvaavat oman työnsä vaikutuksia ja merkityksiä hankkeen kohderyhmän arjessa ja hyvinvoinnissa"*?

Kysymykseen vastaamiseksi haastatteluaineisto luokiteltiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin neljään toisiinsa linkittyvään ja erilliseen teemaan, jotka linkittyvät raportin viitekehiksenä käytettyyn teoreettiseen keskusteluun yhteiskunnallisesta eriarvoisuudesta ja asiakasryhmän suhteelliseen marginaaliseen asemaan siinä. Ensimmäisenä tarkastellaan tasavertaisuuden viestimistä ja ihmisarvon tunnustamista elekielellä, jonka jälkeen esitellään hanketyön inhimillisiä tausta-arvoja, jonka osana tarkastellaan hankkeen sosiaalisen markkinoinnin menetelmiä. Tämän jälkeen esitetään hanketyön menetelmiä asiakastarpeiden hahmottamisessa ja niihin vastaamisessa. Lopussa arvioidaan kadulle jalkautuvan, luottamukseen perustuvan ja pitkäkestoisen työntekijä-asiakasvuorovaikutussuhteen mahdollisuuksia marginaalisen kohderyhmän yhteiskunnallisessa inklusiosta.

Tasavertaisuuden ja ihmisarvon tunnustamisen viestintä elekielellä hanketyössä

Tutkimuksen alkuvaiheessa luotu haastattelurunko ei sisältänyt kysymyksiä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä tapahtuvasta elekielestä tai fyysisestä koskettamisesta, mutta nämä nostettiin yhdeksi haastattelu-teemaksi kentälle jalkautumisen yhteydessä tehtyjen havaintojen pohjalta, sillä fyysinen toiminta näyttäytyi keskeisenä osana kaduilla tapahtuvien kohtaamisten vuorovaikutusta

ja luottamuksen rakentamista kohdattujen ihmisten kanssa (ks. myös Ranta 2023). Jokaisessa kaupungissa tehtävässä hanketyössä tutkijalle muodostui käsitys siitä, että keskeinen tekijä kohtaamisen rakentumisessa on tietynlaisen, hyväksyntää viestivän elekielen käyttäminen asiakastilanteessa. Kohtaamisessa työntekijän kehon asento on rennon aktiivinen, käsiä ei esimerkiksi pidetä torjuvasti puuskassa ja usein keho asetetaan fyysisesti lähelle asiakasta. Jos asiakas istuu, menee työntekijä joko istumaan samalle tasolle tai kyykistyy asiakkaan viereen niin, että voi käydä keskustelun tämän kanssa samalta tasolta käsin. Eleillä viestitään asiakkaalle, että tilanteessa on tasavertaisia ja ihmisarvossa samalla tasolla olevia ihmisiä. Fyysisten eleiden lisäksi katse kohdistuu pääasiassa asiakkaan silmiin, on hyväksyvä ja ystävällinen ja esimerkiksi asiakkaalle haastavia kysymyksiä esittäessä katsekontaktia saatetaan tehostaa erityisen lämpimällä, kannustavalla ja määrätietoisella, ihmiseen kohdistuvalla katseella. Empatian näyttämisen kohdalla katse ja usein myös hiukan kurtistuvat kulmat ovat surullisen ymmärtävät ja viestivät asiakkaan puolesta harmitusta. Elekielessä empatian välittämisellä halutaan viestiä, että asiakkaan elämäntilanteen raskautta ymmärretään. Tuskin on sattumaa, että suuri osa asiakkaiden työhön kohdistuvasta palautteesta linkittyy juuri siihen, että he ovat saaneet tulla ymmärretyksi, kuulluksi ja ihmisenä arvostetuksi. Työntekijöiden hyväksyvä ja ihmisarvon ja autonomian tunnustava katse toimii asiakkaiden elämässä vastapuheena sille tuomitsevalle, säälivälle tai paheksuvalle katseelle, joka näihin ihmiseen kaduilla usein kohdistetaan.

Fyysisen kosketuksen säätely on merkittävä osa työtä jo siksi, että työn kontekstina on useimmiten epävirallinen paikka, jossa ei ole rutinoitunutta työntekijä-asiakas-asetelmaa ja esimerkiksi tiettyjä paikkoja, joissa istuttaisiin aina. Osa asiakkaista huojuu paljon päihtymistilansa vuoksi, minkä vuoksi työntekijöiden on vuorovaikutustilanteessa kyettävä luontevasti reagoimaan erilasiin vahinkotörmäilyihin, joista asiakasta ei aleta kohtaamisessa syyllistää. Joskus, mikäli asiakkaan olemus on erittäin aggressiivinen tai hermostunut, tai mikäli he esittävät työntekijöitä kohtaan häiritseviä seksuaalisia kommentteja, pidetään vuorovaikutustilanteessa yllä fyysistä etäisyyttä. Seksuaaliseen häirintä ja vihjailu pyritään ensisijaisesti sivuuttamaan, mutta sen jatkuessa todetaan, ettei asia kuulu hanketyöhön. Kiinnostavana yksityiskohtana mainittakoon, että näissä tapauksissa työntekijöiden mukaan on kyseessä lähestulkoon aina asiakkaiden liiallinen alkoholin käyttö, eivät siis ensisijaisesti laittomat päihteet. Kentälle jalkautuessa en nähnyt tilanteita, joissa asiakkaiden aggression kohteena olisi ollut työntekijä ja mitä ilmeisimmin tällaisia tilanteita ei juurikaan ole sattunut. Kadulla kohtaamisissa ilmaistun aggressio vaikuttaa juontuvan enemmän asiakkaiden haastavasta elämäntilanteesta ja esimerkiksi väkivallan kohteeksi itse joutumisesta. Tutun asiakkaan ollessa hermostunut ja kertoessa aggressiostaan työntekijä voi myös asettaa kätensä asiakkaan olkavarrelle tämän fyysisesti rauhoittamiseksi, sekä vahvistamaan asiakkaalle kokemusta kuulluksi tulemisesta. Tuttujen

asiakkaiden kohdalla käsi laitetaan olkavarrelle usein myös kohtaamisen päättyessä ja ”heippojen” sanomisen hetkellä.

Työntekijät kertoivat havainnoistaan siitä, että tämän ihmisryhmän kokemusmaailmassa vastikkeeton ja turvallinen fyysinen kosketus on harvinaista: asiakasryhmän usein epäsiistiksi mielletty olemus pitää useimmat ihmiset heistä kaukana ja katuelämä puolestaan pitää väkivallan uhan heidän elämässään jatkuvasti läsnä. Työntekijät kuvasivat haastatteluissa vastikkeettoman kosketuksen olevan ihmisarvon tunnustamista: ja totesivat fyysisen kosketuksen ja läheisyyden olevan myös inhimillinen perustarve. Osa työntekijöistä kertoi kokevansa luontevaksi halata asiakkaitaan, osa ei. On paitsi tärkeää, että työntekijöillä on mahdollisuus muodostaa oma suhtautumisensa ja rajansa fyysiseen kosketukseen työssä ja luonnollisesti tilanteessa on ensisijaisesti tunnistettava asiakkaan tarpeet ja erityisesti estot suhteessa kosketuksi tulemiseen. Tämä mahdollistuu hyvässä, avoimessa ja ihmisarvon tunnustavassa työilmapiirissä. Vastikkeeton kosketus vaatii työntekijältä oltava ammattitaitoa ja osaamista esimerkiksi kehon asennon, katseen ja kosketuksen ja koskemattomuuden osalta ja kosketus tuskin vaikuttaa vastikkeettomalta, mikäli se tulee pakotetusti. Tasavertaisuuden viestimisen lisäksi fyysinen kosketus on ilmennyt hanketyössä usein terveyteen liittyvänä huolenpitona, kun työntekijät ovat esimerkiksi tarkastaneet asiakkaiden pistojälkien tulehdustilaa tai pahoinpitelyistä tai tapaturmista heille aiheutuneita haavoja tai ruhjeita. Asiakkaiden kokemus on työntekijöiden mukaan usein se, että heitä karsastetaan ja syrjitään muun yhteiskunnan taholta, ja että hankkeen työntekijät osaavat auttaa ”erityisellä tavalla”, suhteessa viranomaisen tarjoamaan päihde- ja mielenterveystyön hoitotahoihin tai sosiaalityöhön. On oletettavaa, että asiakaskunnan moninkertainen stigma vaikuttaa siihen, kuinka (epä)inhimillisesti heitä palvelujärjestelmässä kohdataan.

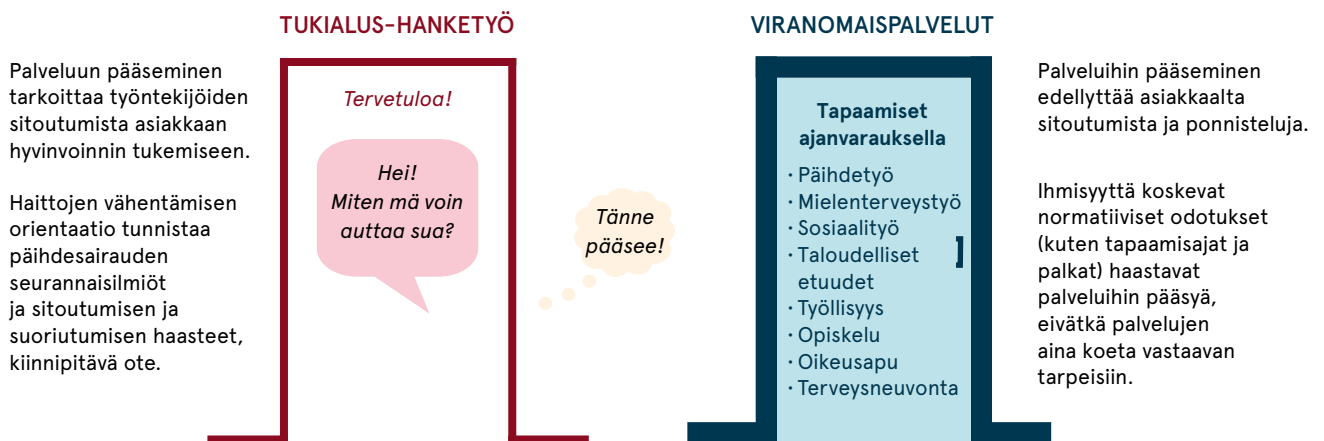
Haittojen vähentäminen, ihmisarvon tunnustaminen ja palvelujen sosiaalinen markkinointi

Tukialus-hankkeen työntekijät ovat haittoja vähentävän työn kontekstissa sisäistäneet moralisoimattoman tavan suhtautua kohderyhmänsä ihmisiin. Tämä ilmenee jo työntekijöiden tavassa puhua ”*kohdatuista ihmisistä*”, ”*ihmisistä*” tai ”*meidän ihmisistä*”. Työorientaatioissa hyväksytään kielen merkityksiä rakentava voima, minkä takia kohtaamistyössä ei puhuta esimerkiksi päihdeongelmallisista tai syrjäytyneistä asiakkaista. Haittoja vähentävän työorientaation merkittävimpiä periaatteita on se, ettei asiakkaan katsota olevan koskaan palveluihin ”vääränlainen” tai ”vääränlaisessa asiointikunnossa” – toisin kuin he muualla palvelujärjestelmässä saattavat tulla kohdatuksi ja sen myötä palveluista poiskäännytetyiksi. Työotteen moralisoimattomuudessa on kyse päihdesairausten ymmärtämisestä ja erityisesti

siitä vaikeasti hallittavasta arjen yhtälöstä, joka syntyy päihdesairaudesta ja kadulla arjen elämisen myötä ihmisen päivittäiseksi todellisuudeksi. Tuossa todellisuudessa ihmiset eivät voi luottaa juuri kehenkään ja rikollisuus sekä väkivalta ovat keskeinen osa arkea. Kuvioon 3 on kiteytetty päihdesairaana ja kadulla aikaansa viettävän ihmisen näkökulmasta haittoja vähentävän ja ihmisarvon

tunnustavan hankkeen päihdetyön palvelujen ja viranomaispalvelujen välinen ero niiden saavutettavuudessa. Tukialus-hankkeen ihmisarvon tunnustavan ja ihmisten arkea moralisoimattoman lähestymistavan ensisijainen hyöty on siinä, että sen ansiosta asiakkaiden on käytännöllisesti katsottuna mahdollista saavuttaa tarvitsemansa palvelut, tai ainakin väylä niihin.

Kuvio 3. Viranomaispalvelujen sekä kohtaavan ja jalkautuvan päihdetyön saavutettavuus marginaalisesta näkökulmasta



Kohtaava ja tunnustava työote kutsuu asiakkaan sisään ja mahdollistaa luottamuksen syntymisen ja palveluiden tarjoamisen. Palvelujärjestelmän näkökulma asiakkaiden sitoutumattomuuden haasteista estää palvelujen piiriin pääsyn.

Moralisoimattomuus ei tarkoita sitä, että työntekijät viestittäisivät kohderyhmälleen näiden arjessa tekemiensä rikollisten valintojen olevan hyväksyttäviä. Pikemminkin työntekijät viestittävät asiakkailleen ymmärtävänsä heidän haastavia elämäntilanteitaan, joissa arjen valintoja tehdään usein nopeassa aikataulussa ja niin sanotusti veitsi kurkulla, viitaten siihen, ettei heidän arjen kokemusmaailmassaan useinkaan ole käytännössä olemassa sellaisia hyviä vaihtoehtoja, joista valita (ks. myös Mäki 2017). Tällöin päihdesairaus ja ahdas taloudellinen asema ohjaavat ihmistä lähinnä hetkelliseen selviytymiseen sen sijaan, että hän olisi kykenevä tekemään tai edistämään pitkäjänteisiä, normatiivisiin elämän tavoitteisiin pohjautuvia suunnitelmia. Moralisoimattomuus sijaan työntekijät saattavat muistuttaa kohtaamiaan ihmisiä haittojen vähentämisen ja jakamattoman ihmisarvon tunnustamisen näkökulmasta esimerkiksi siitä, ettei kenenkään tulisi joutua väkivallan kohteeksi, ettei julkisissa vessoissa yöpymisen ole turvallista tai terveellistä, tai että talousasioiden hoitamiseen laillisia väyliä pitkin on mahdollista saada hankkeen työntekijöiden apua. Tällöin tarkoituksena on sanoittaa ja tehdä asiakkaalle näkyväksi toisenlainen mahdollisuus asioiden hoitamiseen, mutta ennen kaikkea se, että hankkeen työntekijä on valmis olemaan asiakkaan tukena muutoksessa hänen toivomallaan ja tarvitsemallaan tavalla.

Moni ihminen Tukialus-hankkeen kohderyhmässä elää päivittäistä traumaa katuelämässä kohtaamansa väkivallan, yhteiskunnan moraalisen paheksunnan sekä hoitamattomien sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien keskellä. Edellä mainitut hankkeen kohderyhmän elämäntilanteen ahtautta kuvaavat tekijät, kuten myös havainnot heidän merkittävistä haasteistaan saada tukea heille lakisääteisesti kuuluvista sosiaali- ja terveyspalveluista ovatkin olleet yksi hankkeen keskeisistä lähtökohdista: hanketyöllä haluttiin kehittää kadulle jalkautuva ja ihmisen kohtaava työskentelymalli, jonka piiristä kohderyhmän on mahdollista saada apua, jota he tarvitsevat. Keskeinen osa tätä ihmisoikeuksien toteutumista edistävää työtä on sosiaalinen markkinointi, jossa ensisijaisena tuotteena on kadulla ihmisille jaettava ruoka. Työparit kuljettavat repuissaan usein erilaisia välipaloja ja juomia kohtaamilleen ihmisille jaettaviksi. Suurimman osan jakamastaan ruuasta Tukialus-hanke saa erilaisina lahjoituksina. Ruokajako on paitsi teknisesti nopea toteuttaa, myös tapa tunnustaa kadulla arkeaan viettävien ihmisten inhimillisiä ravinnon saantiin liittyviä perustarpeita, joiden osalta monet kohdatuista elävät puutteellisesti.

Ihmisen palvelutarpeiden hahmottuminen ja palvelutapahtumien valikoituminen asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteessa

Kuten aiemmin sanottu, monet kohdatuista söivät ja joiivat heille kadulla tarjotut välipalat heti. Joidenkin asiakkaiden kanssa hankkeen työntekijät käyvät lisäksi kaupassa hankkimassa heille kotiin tarvittavia asioita, kuten ruokaa ja taloustarvikkeita. Ravintoa ja juomaa on hanketyössä useimmiten jaettu kentällä aina silloin, kun sitä on ollut lahjoitustavarana saatavilla, paitsi yhdessä hankekaupungeista, jossa lahjoituksia ei ole tarjolla. Siellä työntekijät käyvät aamuisin ostamassa jakamansa ravinnon. Ihmisen nälän tyydyttäminen toimii kohtaamisen alussa sanattomana viestinä siitä, että työntekijällä on ymmärrystä ihmisen perustarpeista, ja että kohtaamistyössä yksi tärkeä palvelutapahtuma on näistä perustarpeista huolehtiminen. Ravinto on hyvin perustavanlaatuisen inhimillinen tarve ja sen puute linkittyy katuelämässä erityisesti köyhyyteen ja talouskäyttämistä ohjaavaan päihdesairauteen.

Nälkäisen ja ravinnon puutteesta kärsivän ihmisen kapasiteetti toimia itsensä ja muiden ihmisten kanssa lienee merkittävästi alhaisempi kuin säännöllisesti ja terveellisesti syövällä. Moni kadulla kohdattu myös kertoi työntekijöille nälästään tutkijan seurattessa hankkeen jalkautuvaa kohtaamistyötä. Kysyttäessä ruuan merkityksestä asiakkaiden elämässä, työntekijät suhtautuivat tähän ikään kuin palvelujen sivutuotteena, sillä heidän mielestään ruoan jakaminen toimi eräänlaisena välineenä varsinaisen vuorovaikutustilanteen käynnistämiseksi. Ruoan jakamisen ohessa voitiin kätevästi kertoa hankkeen tarjoamista palvelumahdollisuuksista, kuten myös kartoittaa kohdattujen vointia, kuulumisia sekä erilaisia sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyviä tarpeita. Kadulle jalkautumisen yhteydessä tutkija pohti sitä, kuinka paljon ravinnon saamisella on vaikutusta esimerkiksi ihmisten fyysiseen ja psyykkiseen jaksamiseen ja esimerkiksi heidän käyttökseen katu ympäristössä.

Psykososiaalisen tukityön sisällöt ja tavoitteet rakentuvat kiinnostavalla tavalla hankkeen työntekijä-asiakas-vuorovaikutussuhteessa. Tavoitteet asetetaan pääsääntöisesti vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin tilannekohtaisesti: mikäli asiakas tarvitsee nopeasti esimerkiksi henkilöllisyystodistuksen, nettipankkitunnukset tai apua asunnon hankintaan tai toimeentulotukihakemuksen tekemiseen, lähdetään kohtaamisessa heti haarukoimaan työparille sekä asiakkaalle sopivia ajankohtia asioiden edistämiseksi. Asioita hoidetaan usein vähintään jossain määrin jo kohtaamisen aikana, esimerkiksi soittamalla tarvittaville yhteystahoille ja selvittämällä asioiden hoitamiseen liittyviä mahdollisuuksia ja reunaehdot. Jos asiaa ei saada hoidettua kerralla tai myöhemmin saman päivän aikana, sovitaan seuraava tapaaminen siten, että se hyödyttää asiakasta mahdollisimman paljon.

Pitkäkestoisen moralisoimattoman ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen avaamia mahdollisuuksia - yksilön elämänmuutoksen tukeminen marginaalista kohti yhteiskuntaa

Koska kyseessä on lähtökohtaisesti anonymiteetin turvaava palvelu, edellyttää asiointiapuun tukeutuminen asiakkaalta luottamusta työntekijää kohtaan. Kävimme jalkautumisen aikana eräessä asumispalvelussa, jonne työntekijät olivat vuosien työn tuloksena saaneet polutettua ihmisen, joka oli elänyt useiden vuosien ajan asunnottomana. Niin kauan, että koki tämän jo itselleen normaalina ja paradoksaalisesti myös turvallisena. Hanketyön moralisoimaton ja marginaalista kulttuuria ymmärtävä orientaatio mahdollistaa pitkäkestoiset asiakassuhteet, joiden yhtenä lopputulemana marginaalissa vuosia eläneiden ihmisten on mahdollista löytää itselleen turvallisemman ja terveellisemmän paikan yhteiskunnassa, kuten asunnon, opiskelupaikan ja työn. Tavallista ja normatiivista elämää elävän ihmisen käsityksyyville voi olla haastavaa kyetä ymmärtämään elettyä marginaalia elämäkokemuksena. Mutta aivan kuten tavallisessakin maailmassa, myös marginaalisessa kulttuurissa on omat ”norminsa, sääntönsä ja rutiininsa”; ne vain poikkeavat merkittävästi normatiivisen yhteiskunnan vastaavista. Yksi rikolliseen ja kadulla vietettyyn elämään ”kuuluva” piirre on siinä esiintyvä väkivalta monine muotoineen.

Vaikka Tukialuksen hanketyössä ymmärretään asiakaskohderyhmän elettyä marginaalia rikollisine elämänmuotoineen, ei se tarkoita, että työntekijät tukisivat asiakkaan rikollista elämää tai rikollisia tekoja. Lähtökohta on kuitenkin se, että jokainen huumausaineita käyttävä ihminen on Suomessa käytännössä rikollinen. Tämä on yksi taustasy sille, miksi ihmiset eivät ole aina sosiaali- ja terveyspalvelujen piirissä, sillä viranomaispalveluina ne saatetaan nähdä enemmän uhkaavana kuin elämäntilanteen haasteissa ihmistä tukevana. Asiakkaan autonomian säilymisen kannalta on esimerkiksi eri asia kertoa hanketyöntekijälle anonymisti laittomien päihteiden satunnaisesta käyttämisestä kuin virkavastuussa olevalle ammattilaiselle. Ensimmäisen on mahdollista niin sanotusti vain kuulla ja neuvoa asiakasta, toisen on puolestaan ryhdyttävä toimenpiteisiin tiedon saamisen myötä. Hanketyön yksi lähtökohta on kuitenkin ollut havainto siitä, kuinka moninaisiksi ja kriittisiksi marginaalisessa asemassa olevien ihmisten ongelmat menevät, mikäli he eivät saa tarvitsemiaan palveluja arjessaan. Vaikutukset ovat paitsi yksilöön lopulta myös yhteiskuntaa kohdistuvia, sillä krooninen päihde-sairaus, asunnottomuus ja sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkopuolelle jääminen ilmenevät kaduilla esimerkiksi väkivaltana ja järjestyshäiriöinä sekä lyhentyneinä elinajan odotteina ja kasvavina sosiaali- ja terveystalouden menoina.

Kadulle jalkautuvassa kohtaamistyössä ihmisten tekemä ja kokema väkivalta tulee silmille monin erilaisin tavoin: työntekijöiden kenttätöiden seuraamisen aikana pistin merkille, että suuri osa kadulla kohdatuista ihmisistä joko näytti pahoinpidellyiltä tai kertoi tulleen pahoinpidellyksi. Joskus asiakkaat myös kertoivat väkivaltaisista aikomuksistaan, mihin työntekijät vastasivat muistuttamalla kohdattuja siitä, ettei väkivalta ole heidän elämässään inhimillisesti kestävä ratkaisu. Kohderyhmän arjessa väkivalta voi olla raakaa, mikä lisää työn psyykkistä kuormitusta. Tutkijana pohdin sitä, että on hyvin mahdollista, että asiakkaat

kokevat helpotusta saadessaan ”päästellä höyryjä” työntekijöille. Vaikutti siltä, että se yhteiskunnallinen asema, josta käsin kohdatut puhuivat ja päästelivät höyryjään, oli ahdas asema, jossa ollaan monin tavoin ikään kuin selkä seinää vasten. Ikään kuin he olisivat eräänlaisessa ”taistele tai pakene” -tilassa, jossa elämän haasteiden monimutkainen vyyhti ei tarjoa mahdollisuutta rauhalliseen pysähtymiseen, vaan pikemminkin pitää yllä ihmistä itseään haavoittavien tapahtumien kulkua, ihmisten tottuessa siihen, mistä tulee heille kaduilla tuttua.

TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Marginaalisten päihdetyön kohderyhmien, kuten rikosseuraamustaustaisten, naisten, nuorten tai asunnottomien parissa luottamuksellisen asiakassuhteen mahdollistumiseen kannattaa panostaa, sillä heillä on usein huonoja kokemuksia ja epäluottamusta suhteessa palvelujärjestelmään. Palvelujärjestelmän on myös todettu kaipaavan merkittäviä rakenteellisia uudistuksia sen sosiaalisen kestävyuden edistämiseksi. (Granfelt 2015; Hekkala & al. 2023.) Kadulla elävät päihdesairaat ihmiset voivat tarvita yhtä aikaa monenlaisia palveluja, mutta heidän on vaikea saada tarvitsemaansa apua sellaisesta palvelujärjestelmästä, joka rakenteillaan ”hylkii” mielenterveys- ja päihdesairaita ihmisiä palvelujensa piiristä esimerkiksi usein velvoittaen asiakasta ensin hoitamaan toisen sairauksistaan, kunnes toisen sairauden hoidon alkaa. Käytännössä tällainen asetelma palvelujen piiriin pääsyssä voi eletystä marginaalista käsin estää palvelujärjestelmän hyödyntämisen ja siellä asioinnin jopa kokonaan. Onkin tärkeää tunnistaa ja tunnustaa erilaisissa kohtaamispaikoissa tehtävä 3. sektorin työ ihmisoikeuksia edistävänä etulinjan toimintana julkisen sektorin rinnalla (mt.). Hanketyötä koskevan tutkimusraportin kokonaisuutta ohjaava tutkimuskysymys on ollut se, minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen toiminnalla on ollut vuosien 2019–2023 välisenä aikana? Tässä luvussa esitellään seuraavaksi yhteenveto tutkimuksen keskeisistä tuloksista. Sen jälkeen tuloksia ja hanketyön vaikutuksia pohditaan ensin raportin teoriaosiossa esitelyjen eriarvoisuuden tasojen viitekehyksessä erityisesti eriarvoisuuden vähentämisen näkökulmasta ja toisekseen myös osana palvelujärjestelmää ja yhteiskuntaa. Luvun lopussa esitellään ehdotuksia hanketyön tilastoinnin kehittämiseksi ja jatkotutkimukselle sekä raportin tekemisen aikana herännyttä pohdintaa.

Tutkimustulosten yhteenveto

Tukialus-hanketyössä on kohdattu tuhansia ihmisiä kaduilla sellaisella kynnyksettömän, kohtaavan ja haittoja vähentävän päihdetyön orientaatiolla, jolla on onnistuttu tarjoamaan ihmisille monenlaista apua. Asiakkaiden lähelle pääseminen on tarkoittanut käytännössä esimerkiksi sitä, että hänelle on onnistuttu saamaan oma sosiaalityöntekijä, joka voi parhaassa tapauksessa merkittävästikin auttaa asiakkaan tilanteen paranemista. Tällöin asiakkaan sosiaalisten, terveydellisten ja inhimillisten oikeuksien puolustaminen on ollut myös hanketyöntekijöille helpompaa. Sosiaalityöntekijää asiakkaalle hankkiessa anonyymiteettiin perustuvassa kohtaamistyössä on päästy erityisen pitkälle, sillä asiakas on valmis paljastamaan henkilöllisyytensä ja astumaan sisään viranomaisjärjestelmään, joka koetaan eletyssä marginaalissa joskus jopa vihollisen kaltaisena tahona. Yksi tutkimusraportin keskeinen tulos on se, että hanketyössä on onnistuttu luomaan asiakkaan arjen ja sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän välillä ketterästi luoviva työn menetelmä, jossa inhimillinen kohtaaminen mahdollistaa monin eri keinoin kahdensuuntaisen sillan edeltävien välille.

Seuraavassa kuviossa on esitetty yhteenvetona tutkimusraportin tutkimuskysymykset, -aineistot ja eri kysymyksiä koskevat keskeiset tulokset.

Kuvio 4. Yhteenveto tutkimusraportin tutkimuskysymyksistä, -aineistoista ja keskeisistä tuloksista

| <p>TILASTOAINEISTO: Minkälaisia toimenpiteitä ja kuinka paljon Tukialus-hankkeen toiminnassa on toteutunut vuosien 2019–2023 aikana?</p> | <p>ASIAKASPROSESSI- AINEISTO: Minkälaisia työmenetelmiä Tukialus-hankkeen asiakastyön prosesseissa on toteutettu?</p> | <p>HAASTATELUAINEISTO: Kuinka Tukialus-hankkeen työntekijät kuvaavat oman työnsä vaikutuksia ja merkityksiä hankkeen kohderyhmän arjessa ja hyvinvoinnissa?</p> |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kohtaamisia tapahtunut yhteensä 25 960, joista suurin osa, yhteensä 69 % on tapahtunut katu ympäristössä tai muussa julkisessa tilassa (13 %). | <ul style="list-style-type: none"> • Tukialus-hanketyössä on ihmisten kohtaamisissa toteutettu useanlaisia erilaisia työmenetelmiä: työmenetelmien valikoitumisessa keskeistä on ollut paitsi se, että asiakasta auttavan toiminnan tavoite määritetty yhdessä asiakkaan kanssa, ja se, että toiminta lähtee asiakkaan kokemista palvelutarpeista, mutta myöskin se, että asiakkaiden parissa työskentelyssä käytetyt menetelmät määrittävät tilanteisesti asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. | <ul style="list-style-type: none"> • Tukialus-hanketyön kohtaamisten merkitykset ja vaikutukset asiakkaiden elämässä voidaan jakaa neljään eri teemaan. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Kohdatuista ihmisistä valtaosa (74 %) on miehiä ja pienempi osa (26 %) naisia. Myös muun sukupuolisia on kohdattu, mutta heidän osuutensa ei nouse tilastollisesti merkittäväksi. | <ul style="list-style-type: none"> • Hanketyössä asiakkaan tilannetta tukevia menetelmiä on ollut käytössä lukematon määrä, mikä kuvaa paitsi hankkeen asiakasryhmän moninaisia tarpeita, myös heidän keskinäisiä eroavaisuuksiaan: kaikkien asiakkaiden kanssa ei toimita samoin, muutoin kuin inhimillisen kohtaamisen ja palvelujen markkinoinnin osalta. Hankkeen työmenetelmien tavoitteet ovat kohdistuneet temaattisesti erityisesti asiakkaiden päihdehoitoon, asumisen turvaamiseen, sosiaalietuuksien turvaamiseen, terveyden ja terveydenhuollon turvaamiseen, psyykkisen hyvinvoinnin tukemiseen, sekä perusoikeuksista huolehtimiseen. | <ul style="list-style-type: none"> • Tasavertaisuuden ja hyväksynnän kokemuksen viestiminen asiakkaille, jossa perimmäisenä tavoitteena on tarjota yhteiskunnassa yleisesti paheksutusti katsotuille kadulla kohdatuille ihmisille kokemus ihmisenä ja ihmisarvoisesti nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Hanketyön kohtaamisissa on tavoitettu yhteensä 5430 eri asiakasta. Joka vuosi aiemmin tavattujen asiakkaiden määrä lisääntyi. Tuttuja asiakkaita kohdattiin uudestaan yhteensä 19798 kertaa. | <ul style="list-style-type: none"> • Asiakasprosesseissa työntekijät ovat tukeneet asiakkaita hetkessä kohtaavan kriisityön menetelmin, asiakkaiden sosiaalisten, terveydellisten ja perusoikeuksien turvaamiseen liittyvissä kokonaisuuksissa, minkä lisäksi työntekijät ovat tehneet kaksisuuntaista tulkkityötä asiakkaan ja palvelujärjestelmän välissä. | <ul style="list-style-type: none"> • Haittoja vähentävän orientaation myötä hanketyössä on onnistuttu sosiaalisesti markkinoimaan ja tarjoamaan ihmisarvon tunnustamiseen pohjautuvaa palvelua, jonka tavoitteena on mahdollistaa ja edistää yksilöiden yhteiskunnallista inklusiota ja ihmisoikeuksien toteutumista tukemalla heidän tarvitsemansa avun piiriin pääsemistä ja rakentaa kohderyhmälleen saavutettavuutta suhteessa lakisääteisiin palveluihin. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaista hieman yli puolet (55 %) ovat olleet 18–40-vuotiaita ja noin kolmannes (30 %) oli 41–50-vuotiaita. | | <ul style="list-style-type: none"> • Kohdattujen ihmisten palvelutarpeita on päästy hahmottamaan paitsi yksittäisissä kohtaamisissa, myös pidemmissä asiakasprosesseissa. Kadulla elävien ihmisten kokemuksiin avuntarpeisiin on vastattu asiakaslähtöisesti, sitoutuen niihin tavoitteisiin, jotka asiakas kokee ajankohtaisina. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Hanketyössä kohdatuille on tarjottu useimmiten psyykkistä (15849 kertaa) ja fyysistä (14253), mutta myös sosiaalista (3923) tukea. Fyysinen tuki on tarkoittanut käytännössä useimmiten ruoan (17971) ja pistovälineiden (7889) jakamista. | | <ul style="list-style-type: none"> • Pitkäkestoisissa moralisoimattomissa ja luottamukseen pohjautuvissa asiakas-työntekijä-vuoro-vaikutussuhteissa on päästy rakentamaan inklusion mahdollisuuksia marginaalisesta elämäntavasta yhteiskuntaan kiinnittymiseen, kuten omaan asuntoon, työhön, tai opiskelupaikkaan. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Psykososiaalista tukea hanketyössä on tarjottu yhteensä 13970 kohtaamisessa. Tapauksista 849:ssä kohtaamisessa asiakkaan tilanne on ollut jonkinlainen akuutti kriisi. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Hankkeen sosiaalinen tuki on kohdistunut erityisesti asumisen turvaamiseen, sosiaaliohjaukseen, päihdepalveluihin sekä perustoimeentulotukeen liittyvien etuuksien hankkimisessa auttamiseen. | | |

Tukialus-hankkeessa vuosien 2019–2023 aikana tehdyn työn vaikutuksia eksistentialistisen, vitaalisen ja materiaalisen eriarvoisuuden torjumisen viitekehyksessä

Sosiaalisesti kestävässä hyvinvointiyhteiskunnassa tulee tutkimuspohjaisesti ymmärtää yhteiskunnan marginaalissa elettyä arkea (Hekkala & al. 2023). Tukialus-hankkeen asiakastyön kohtaamisista suurin osa on tapahtunut kadulla, ja tilastojen perusteella työn voidaankin sanoa olleen merkittävä panos kadulla elävien ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi, sillä vuositasolla hanketyön tapaamisia on kertynyt keskimäärin yli 5000. Kohtaamisten määrä lisääntyi hanketyössä merkittävästi, yli 5000 kohtaamiseen vuodessa, vuonna 2022, kun jokaisessa kolmessa kaupungissa toimi ensimmäistä kertaa täysiaikainen työpäri. Hanketyö on tavoittanut yhteensä 5430 eri asiakasta, joista osaa on tavattu useamman kerran hanketyön aikana. Tilastot eivät ikävä kyllä kerro sitä, kuinka pitkiä asiakasprosessit ovat olleet, mutta haastattelujen perusteella pisimmät niistä ovat vuosien mittaisia. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan edellä tulososiossa esiteltyjä hanketyön vaikutuksia hankkeen kohderyhmän elämässä Therbornin kolmella eriarvoisuuden tasolla, joiden avulla tarkastellaan erityisesti sitä, millaisia yhteiskunnallisessa marginaalissa eletyn eriarvoisuuden purkamisen keinoja hanketyössä on toteutettu.

Eksistentialistisen eriarvoisuuden vähentäminen

Ihmisen kokemus itsestään rakentuu tiiviissä suhteessa muihin, mikä tarkoittaa sitä, että ihminen myös maksuu erilaisia yhteiskunnassa tarjolla olevia sosiaalisia identiteettejä sen mukaan, mitä ympäristö heille heistä itsestään kertoo. Ympäristö voi tarjota identiteettejä, kuten ”rikollinen”, ”köyhä” tai ”päihdeongelmainen” tai ”hyväosainen”, ”menestyvä” tai ”kunniallinen”. (Berger & Luckmann 2010.) Tukialus-hankkeessa tehty ihmisarvoinen kohtaaminen on pyrkinyt tarjoamaan kohdatuille inhimillisiä kokemuksia paitsi itsestään, ts. ihmisenä nähdyksi tulemisesta, mutta myös siitä yhteiskunnasta, jonka asiakkaat usein eletystä marginaalista käsin kokevat olevan tai toimivan itseään vastaan. Eletyn marginaalin elämän ehtojen yhteiskunnallista eriarvoisuutta on hanketyössä vähennetty paitsi kadulle jalkautumisen ja ihmisten etsimisen ja löytämisen keinoin myös tasavertaisuutta aktiivisesti kohtaamisissa viestimällä. Hanketyössä käytetyt fyysiset ihmisarvon tunnustamisen työmenetelmät, kuten empaattinen katse tai vastikkeeton ja kannustava kosketus, vaikuttavat kohderyhmän parissa toimivalta ja päihdetyön kentässä kiinnostavalta lähestymistavalta ihmisarvon

viestinnässä (ks. myös Ranta 2023). Kadulle jalkautuessa kohdattujen kiitollisuus oli lähes ylitse vuotavaa paitsi työntekijöitä, myös työmuotoa kohtaan. Monet asiakkaista halusivatkin sitoutua yhteiseen työskentelyyn Tukialuksen ”ihmisten” kanssa.

Ihmisarvoisen kohtaamisen keinoin hanketyössä on päästy lähelle myös jo kroonistunutta marginaalisuutta: on löydetty ihmisiä, jotka kokevat oman paikkansa yhteiskunnassa sijaitsevan katveissa, kaukana siitä, mikä on normaalia ja tavallista. Elettyyn marginaaliin rutiinointuminen voi tarkoittaa hankkeen kohderyhmän elämässä esimerkiksi väkivaltaan ja sen jatkuvaan uhkaan tottumista, yhteiskunnallista arvottomuuden kokemusta sekä kyvyttömyyttä kuvitella itseä osana tavallista yhteiskuntaa. Tukialus-hankkeen kynnyksetön ja haittoja vähentävän työn orientaatio on anonyymiteetin turvaavaa palvelua toistuvasti tarjoamalla kyennyt ansaitsemaan joidenkin asiakkaiden luottamuksen, mikä on avannut väyliä paitsi asiakkaiden todellisten palvelutarpeiden selvittämisen myös heidän auttamisensa mahdollisuuksiin. Ihmisen autonomian kunnioittamisen ja ihmisyyden tunnustamisen ytimenä on hanketyössä toiminut se, että asiakkaan annetaan olla se, joka tahdittaa prosessinsa etenemistä ja sanoittaa itse omat avun tarpeensa. Erityistä suhteessa muuhun palveluverkostoon hanketyössä vaikuttaa olevan ajatus siitä, että työntekijä on se, jonka kuuluu sitoutua asiakkaaseen, sen sijaan, että sitoutumista edellytettäisiin ensisijaisesti asiakkaalta. Tällainen toimintamalli perustuu ymmärrykseen siitä, että hanketyön kohderyhmällä on usein lukuisia torjuvia kokemuksia sosiaali- ja terveyspalveluissa asioimiseen, mikä haastaa merkittävällä tavalla heidän mahdollisuuksiaan luottaa avun tarjoajiin tai vieranomaisiin.

Keskeinen työmenetelmä elämänehtojen eriarvoisuuden vähentämisessä on ollut hanketyön sosiaalinen markkinointi kadulla kohdatuille avun tarpeessa oleville ihmisille. Sosiaalisen markkinoinnin keinoin on ensinnäkin päästy asiakaskohderyhmän äärelle ja lähelle ja mahdollistamaan heidän hyötymisensä heille lainmukaisesti kuuluvista palveluista. Nämä palvelut saattavat näyttäytyä kadulla eletyn marginaalin näkökulmasta kaukaisilta ja saavuttamattomilta. Hanketyössä kadulla tehty lähes päivittäin toistuva ihmisarvoinen kohtaaminen on palauttanut asiakkaiden uskoa siihen, että heilläkin on aito mahdollisuus, niin halutessaan, saada elämänsä monella tapaa turvallisemmaksi ja terveellisemmäksi. Ihmisenä nähdyksi tuleminen lisää uskoa paitsi omaan ihmisyyteen, myös siihen, että joku toinen ihminen voi välittää. Relationaalisen hyvinvoinnin viitekehyksestä tarkasteltuna hanketyö on merkittävällä tavalla lisännyt kohtaamiensa ihmisten hyvinvoinnin mahdollistamista suomalaisessa yhteiskunnassa tarjoamalla edellä kuvatun kaltaisen väylän heidän eksistentialista eriarvoisuuttaan vähentävien palvelujen piiriin pääsemiseen, mutta myös tarjoamalla poikkeavan laatuksen kokemuksen ihmisyydestä ja ihmisenä kadulla nähdyksi tulemisen kautta.

Resurssien eriarvoisuuden vähentäminen

Huumeita käyttävien ja kadulla elävien pienituloisten, joskus tulottomien, ihmisten nähdään olevan suomalaisessa yhteiskunnassa syrjimpään marginalisoitunutta ihmisryhmää (Saari 2015). Yhteiskunnalliseen normiin verrattuna heidän kokemansa puutteet elämässä käytettävissä olevissa resursseissa ovat merkittäviä: ihmisiltä voi puuttua esimerkiksi koti, puhtaita ja ehjiä vaatteita ja kenkiä, rahaa, viranomaispalvelujen piirissä asioimiseksi tarvittavia toimintakykyä ja kommunikaatiotaitoja sekä ruokaa.

Tukialus-hankkeessa on vastattu asiakkaitten resurssien eriarvoisuuteen ja pyritty vähentämään sitä monella tapaa. Hankkeen työntekijät ovat auttaneet asiakkaitaan resurssien eriarvoisuuden vähentämisessä esimerkiksi auttamalla heitä asuntojen ja tarvittavien asumispalvelujen järjestämisessä, asuinirtaimiston varastoinnissa, sähkösovimusten kytkemisessä, sosiaaliturvaa koskevissa asioissa sekä päihdehoidon osalta. Lisäksi asiakkaille on hankittu sosiaali- ja terveyshuoltolain mukaisia työntekijäkontakteja esimerkiksi sosiaali-, päihde- ja mielenterveystyöhön. Sosiaalityön asiakkuuteen pääseminen on tukenut monia asiakkaita eteenpäin omien asioiden hoitamisessa, koska sosiaalityöntekijä on useimmiten se, joka tekee erilaisia sosiaalista huoltoa koskevia päätöksiä. Tukialus-hanke on kyennyt tukemaan asiakkaitaan myös heidän tarvitsemiensa palvelujen piiriin sitoutumisessa, sillä hankkeen työntekijät ovat tarvittaessa kulkeneet asiakkaiden kanssa eri työntekijöiden luona. Koska heillä on luottamuksellinen yhteys moniin asiakkaisiin, ovat he usein muistuttaneet asiakkaita varatuista virastolla asioimisen ajoista ja etsineet myös muilta verkoston toimijoilta ”kadoksissa olevia” asiakkaita ja välittäneet tarvittavaa viestiä edeltävien välillä.

Resurssien eriarvoisuutta on vähennetty hanketyössä esimerkiksi jakamalla tai järjestämällä kohdatuille ihmisille ehjiä, puhtaita ja lämpimiä vaatteita, puhtaita pistovälineitä, kondomeja, liukuvoidetta ja ruokaa. Edeltäviä voidaan kuvata ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömiksi hyödykkeiksi huomioiden heidän elämäntilanteensa, jossa he joutuvat usein olemaan nälissä ja kylmissään. Huumeiden käytön rahoittamiseen sekä yöpymispaikkojen saamiseen liittyvä seksityö tai selviytymiseksi on yleistä, jolloin ihmiset saavat merkittävästi itselleen terveydellistä suojaa kondomeista ja liukuvoiteista, jotka pienituloisena voivat jäädä ostamatta, mikäli rahat on jo laitettu johonkin muuhun. Resurssien eriarvoisuutta on vähentänyt myös turvallisen inhimillisen kontaktin tarjoaminen tilanteessa, jossa ihmisellä ei oikein ole ketään, johon luottaa. Hanketyöntekijät kuvasivatkin toimivansa tavalliseen yhteiskuntaan linkittävänä ihmiskontaktina kadulla kohtaamilleen ihmisilleen. Tällä on merkitystä esimerkiksi asiakkaiden kuntoutumisen mahdollisuuksien lisäämisessä, jossa yksilön sosiaaliset ihmissuhteet katuelämässä voivat toimia estävänä tekijänä (ks. myös Ranta & al. 2023b; Perälä 2012).

Merkittävä tekijä resurssien eriarvoisuuden vähentämisen mahdollistumisessa on ollut asiakkaan rinnalla kulkeva ja kiinnipitävä työote. Mikäli asiakkailta on puuttunut toimintakykyä ja kapasiteettia esimerkiksi terveydenhuollossa tai sosiaalityössä asioimiseen, ovat työntekijät lähteneet asiakkaan mukaan. Pitkäaikainen elämä kadulla, jossa lähes jokainen vietetty päivä syventää ihmisen traumatisoitumisen astetta ja lisää todennäköisyyttä syveneviin päihde- ja mielenterveyden sairauksiin nakertaa ihmisten toimintakykyä ja kapasiteettia ja on osaltaan yksi taustatekijä siihen, miksi ihmiset myös pysyvät eleyssä marginaalissaan: mitä pidempään kadulla eletään, sitä vähemmäksi kutistuvat keinot sieltä pois pääsemiksi (Perälä 2012). Tukialus-hankkeessa koottujen tilastojen puitteissa vaikuttaa siltä, että Suomessa on iso tarve kadulle jalkautuvalle kohtaavalle päihdetyölle, kun kohdattuja asiakkaita on kankevuosien aikana kertynyt keskimäärin yli 5000/vuosi. Hanketyöntekijät ovat kaduilla kiinnittäneet huomiota myös ylisukupolvisten huono-osaisuuden kierteisiin, joissa hyvinvointivaltio ei ole kyennyt lapsia auttamaan.

Elämänehtojen eriarvoisuuden vähentäminen

Therbornin luokittelussa elämänehtojen eriarvoisuus liittyy monenlaisiin terveydellisiin tekijöihin, kuten koulleisuuteen, sairastavuuteen ja terveydentilan odotuksiin (Therborn 2015). Paitsi sairastavuuden, myös koulleisuuden on tutkimuksissa todettu olevan kadulla elävien ihmisten osalta tilastollisesti merkittävä (Stenius-Ayoade & al. 2018). On selvää, ettei kadulle jalkautuva ja ihmisiä kohtaava hanketyö ole pystynyt poistamaan niitä rakenteellisia tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteiskunnalliseen eriarvoistumiskehitykseen, kuten esimerkiksi huono-osaisuuden ylisukupolvisuuteen tai siihen, että marginalisaatio on yleisempää miesten kuin naisten kohdalla tai siihen, että tulotaso vaikuttaa yksilöiden terveydentilaan. Tällaisiin rakenteellisiin eriarvoisuustekijöihin voidaan puuttua ensisijaisesti valtakunnanpolitiikan tasolla. Pääministeri Orpon vuonna 2023 alkaneen hallitustyöskentelyn myötä elämänehtojen eriarvoisuus on mahdollisesti Suomessa lisääntymässä, sillä hallitus on ajanut läpi monia erityisesti pienituloisiin kohdistuvia linjauksia, joiden on arveltu vaikuttavan tuhoisalla tavalla haavoittuvassa asemassa olevaan kansanosaan (SOSTE ry 2023). Hanketyössä on kuitenkin pyritty rakenteiden tasolla jakamaan ymmärrystä haittoja vähentävän työn ja ihmisarvoisen kohtaamisen orientaatiosta, vaihtelevalla menestyksellä, jokaisessa hankkeen toimintaympäristönä olevassa kolmessa kaupungissa.

Ruoan ja juoman jakaminen voidaan tulkita yhtenä keskeisenä hanketyön elämänehtojen eriarvoisuuden vähentämiseen pyrkivänä menetelmänä, joskin sen vaikutus on usein asiakkaiden elämässä melko lyhytaikainen. Terveydentilaa ajatellen on kuitenkin eri asia saada edes satunnaisesti enemmän ruokaa kuin olla kroonisesti vähällä ravinnolla. Työntekijät ovat käyneet ostamassa ruokakasseja myös asiakkaiden koteihin,

jolloin ravinnon saanti on turvattu esimerkiksi viikoksi ja on päiväkohtaista vaikutusta hieman pysyvämpi. Hanketyössä on pyritty lisäksi vaikuttamaan yksilöiden kohdalla esiintyvään elämänehtojen eriarvoisuuteen rakentamalla asiakkaiden ja terveydenhuollon sekä päihdehoidon välisiä siltoja asiakkaiden tarvitsemalla tavalla. Ylisukupolvista huono-osaisuutta on ehkäisty esimerkiksi järjestämällä naisasiakkaille kierukka raskauden pidempiaikaiseen ehkäisyyn tai raskauden ilmetessä ohjaamalla naisasiakas päihdehoitoon ja -kuntoutukseen tai raskauden keskeytykseen. Hanketyöhön keskeisesti kuuluvan puhtaisten pistovälineiden jako voidaan nähdä vähentävän elämänehtojen eriarvoisuutta, sillä puhtaat välineet vähentävät suonensisäisten huumeiden käyttöön liittyviin tartuntatauteihin sairastumisen riskejä. Myös kondomien jakaminen toimii paitsi ylisukupolvisen eriarvoisuuden myös tartuntatautien ehkäisyssä.

Hankkeen kohtaamisilla on tehty paljon ihmisten psykososiaalista tukemista ja usein mielenterveyden haasteisiin liittyvää kriisityötä, jolla voidaan ajatella olevan yksilön terveyden kannalta merkitystä. Erityinen merkitys elämänehtojen eriarvoisuuden vähentämiseksi syntyy pidempiaikaisesta luottamuksellisesta asiakastyöntekijävuorovaikutussuhteesta, jonka merkitys voi olla asiakkaiden marginaalisen aseman lieventymisen kannalta suuri (ks. myös Granfelt 2015). Näin on esimerkiksi silloin, kun työntekijän on mahdollista saada asiakas akuutisti tarvitun terveydenhuollon piiriin tämän rinnalla terveydenhuollon palveluissa kulkemisen keinoin. Huumeita suonensisäisesti käyttävien kohdalla esimerkiksi pistotulehdusten tarkastaminen ja antibioottihoitoon ohjaaminen tukee matalalla kynnyksellä tulehdusten hoitamista ja samalla ehkäisee niiden yhteiskunnalle erittäin kalliiksi tulevia leikkaushoitoja.

Tukialus-hanketyön yhteiskunnallisia vaikutuksia

Tukialus-hanketyöllä voidaan tutkimusraportin tulosten pohjalta arvioida olevan myös yhteiskunnallisia vaikutuksia. Yhteiskunnalliset vaikutukset syntyvät ensisijaisesti siitä, että hankkeessa on kohdattu sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkopuolella olevia ihmisiä, joiden sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvät palvelutarpeet ovat usein paitsi ilmeisiä myös moninaisia. Mitä kauemmin monella tavalla haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset pitkittävät asianmukaisten ja tarvittavien palvelujen hankkimista, sitä suuremmiksi heidän sosiaaliset ja terveydelliset ongelmansa kasvavat: tämä on myös yksi syy asunnottomana kadulla elävien ihmisten terveydentilan eroihin suhteessa valtaväestöön. Asunnon tarjoamisen asunnottomille ihmisille on todettu tulevan yhteiskunnalle asunnottomuutta halvemmaksi. Keskeinen tekijä tässä on yksilön tarpeenmukaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin pääseminen ja erilaisten kriisi- ja järjestyksen ylläpidon tilanteisiin liittyvän palvelukäytön, kuten poliisiputkan sekä asumispäivystyksen käytön

tai akuutin terveydenhuollon tarpeen väheneminen. (Ympäristöministeriön raportteja 2011.)

Nälkäisille ihmisille ruuan jakaminen voi mahdollisesti vähentää kaduilla esiintyviä järjestyshäiriöitä. Hankkeessa paljon tehty psykososiaalinen tukityö on usein linkittynyt johonkin asiakkaan kohtaamaan kriisiin, jolloin kriisityön keinoin on parhaassa tapauksessa vähennetty asiakkaiden kokemaa hätää, mikä ennaltaehkäisee kriisin purkautumista kadulla jollain muulla tavalla, kuten väkivallan tekona tai sen kohteeksi joutumisena. Hanketyön yhteiskunnalliseksi vaikutukseksi määrittäytyy erityisesti sen asema asiakkaan ja muun palvelujärjestelmän välissä: työntekijät ovat pitkäjänteisellä kohtaamistyöllä kyenneet ansaitsemaan asiakkaiden luottamuksen, mikä tukee pitkällä tähtäimellä asiakkaiden yhteiskunnallista inklusiota sen mahdollistaessa asiakkaille tarvitsemiensa palvelujen piiriin pääsemisen. Tämä voi lisätä asiakkaiden hyvinvointia monella tavalla, kuten kodin saamisena tai päihdekuntoutukseen pääsemisenä ja toisaalta vähentää suurella todennäköisyydellä tämän kohderyhmän kohdalla palvelujärjestelmään liittyvää häiriökysyntää. Tutkimusraporttia tehdessä tuli hyvin selväksi, että kohderyhmällä on usein merkittäviä vaikeuksia pärjätä itsenäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon, Kelan sekä päihdehoidon palvelujen piirissä, mikä herättää huolta ihmisoikeuksien toteutumisen näkökulmasta ja palvelujen aidosta saavutettavuudesta.

Kehittämisehdotuksia työn vaikutusten arvioimiseksi jatkossa

Inhimillisten vaikutusten lisäksi on oletettavaa, että marginaalisessa yhteiskunnallisessa asemassa olevien parissa tehtävä inklusiotyö on yhteiskunnallisesti ja taloudellisesti kannattavaa. Hanketyön yhteiskunnallisten ja kustannusvaikutusten arvioimiseksi suositellaan tilastointiin jatkossa sisällytettäväksi muuttujia, jotka avaisivat kohderyhmän parissa tehtävän työn kustannusvaikutuksia sekä palvelujärjestelmän resursointiin linkittyviä, suurempia terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia ennaltaehkäiseviä toimia. Tällaisia muuttujia ovat esimerkiksi hädän ehkäisy, asunnon hankkiminen, asumispalvelujen piiriin ohjaaminen, epätoivottujen raskauksien ehkäisy, oman sosiaalityöntekijän asiakkaalle saaminen, pistovälineiden tai suojaamattoman seksin kautta tarttuvien tautien ennaltaehkäisy, sekä pistotulehdusten hoitaminen antibiooteilla sairaalahoidon sijaan (Ristola 2006; Granfelt 2015; Rönkä & Mattila 2020; ARA 2023; Hekkala & Raitakari 2023; Ympäristöministeriön raportteja 2011). Edellisiä muuttujia tilastoimalla ja seuraamalla olisi mahdollista tuottaa työstä myös sen yhteiskunnallisia kustannusvaikutuksia tarkasteleva arviointi, joilla voisi olla suotuisaa merkitystä hanketyön vaikutusten päättäjille esittämisessä, sillä hyvinvointialueet organisaatioina työskentelevät tiukkojen talousresurssien puitteissa.

Tärkeät tulevaisuuden tutkimusalueet tämän kaltaisen työn vaikutusten arvioinnissa linkittyvät hanketyön verkoston ja asiakkaiden näkökulmien tarkasteluun. Ensinnäkin olisi mielenkiintoista tarkastella sitä, miten Tukialus-hanketyön kaltainen toiminta koetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestelmässä, nähdäänkö sen esimerkiksi tukevan toimijaverkoston työtä ja jos nähdään, millä tavalla? Olisi kiinnostava tarkastella tätä esimerkiksi haavoittuvassa asemassa olevan asiakasryhmän kohdalla palvelujärjestelmään kohdistuvan häiriökysynnän vähentämisessä, sillä tämän raportin tulokset viittaavat hanketyön vahvaan merkitykseen asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä. Asiakkaiden näkökulmaa on puolestaan tutkittava jo siitä syystä, että palvelut koskevat heitä, joten he ovat parhaita arvioimaan sitä, kuinka hyvin hanketyön palvelut vastaavat heidän tarpeisiinsa. Tätä raporttia kirjoittaessa syntyi vaikutelma siitä, että asiakkaat kokevat työmuodon hyvin positiivisesti ja sanoittavat sitä suhteessa muuhun palvelujärjestelmään poikkeuksellisenä ja inhimillisenä, itselleen sopivana työmuotona. Kiinnostava jatkotutkimusaihe olisi myös vastikkeettoman kosketuksen merkitys ja mahdollisuudet ihmisarvon tunnustamisen työmenetelmänä.

Lopuksi

Huumausainepolitiikkaa tutkineet Nils Christie ja Kettil Bruun totesivat vuonna 1986 pohjoismaisesta tilanteesta seuraavaa:

”Nykyistä huumeapolitiikkaa harjoitetaan tavalla, joka on jyrkässä ristiriidassa sen tietomäärän kanssa, joka meillä on päihteistä ja päihteiden käyttäjistä. Se vahingoittaa ryhmiä, jotka tuskin sietävät enempää vaurioita, ja se vahvistaa sellaisia valtakoneiston pyrkimyksiä, joista sen ei tulisi vahvistaa. Mutta kaikista pahinta: se estää meitä keskittymästä todellisiin ja syvästi vakaviin ongelmiin, joiden edessä me ja korkealle teollistunut yhteiskuntamme olemme.” (Mt.)

Noin 40 vuotta tämän kirjoituksen jälkeen suomalaisessa huumausainepolitiikassa on legitimoitu haittoja vähentävän työn orientaatio huumausaineiden käyttäjien yhteiskunnallisen, sosiaalisen ja terveydellisen tilanteen auttamiseksi ja tukemiseksi (Perälä 2012). Tämän tutkimusraportin kirjoittamisen aikana nousi kuitenkin esille huoli siitä, mahtavatko huumeet laittomina päihteinä edelleen jossain määrin työn käytäntöjen tasolla määrittyä sellaisena ”yhteiskunnallisena vihollisena”, että myös niitä käyttävät asemoidaan yhteiskunnassa ”vihollisiksi” (Christie & Bruun 1986). Huumausaineiden käytön jatkuvasti lisääntyessä on erittäin tärkeää pysähtyä miettimään sitä, olemmeko varmasti tehneet parhaamme sen eteen, että huumeita ongelmallisesti käyttävillä olisi mahdollisuus saada apua itselleen sopivalla tavalla tilanteessaan?

Tämän tutkimusraportin tulokset tarjoavat monipuolisesti näkökulmia siihen, että kadulla elävien

ja huumeita käyttävien ihmisten auttaminen on täysin mahdollista Tukialus-hankkeessa käytetyllä kynnöksettömän kohtaamisen menetelmällä. Tämän menetelmän avulla on mahdollista tavoittaa huumeiden käyttäjät, sitouttaa heitä yhteistyöhön, ansaita heidän luottamuksensa ja päästä auttamaan heitä haastavassa tilanteessa. Hekkala ja kumppanit (2023) kuvaavatkin kadulle jalkautuvan ja liikkuvan työn edistävän paitsi ihmisoikeuksien turvaamista, myös kohdattujen ihmisten toimintakykyä ja vaikutusmahdollisuuksia. Keskeiset mahdollistajat edeltävään ovat hanketyössä erityisellä tavalla huomioitu tasavertainen vuorovaikutus autettavan ja auttajan välillä, johon sisältyy vahvasti autettavan ihmisen autonomian kunnioitus sekä työntekijöiden käytössä oleva ”avoin työkalupakki” asiakasta parhaalla tavalla auttavien työmenetelmien valikoimiseen. Tutkimusraporttia tehdessä muodostui kuva siitä, että sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä toimivien tahojen ymmärrys asiakkaisten autonomista vaihtelee yksilökohtaisesti: osa työntekijöistä kykenee toimimaan arvostavasti näitä ihmisiä kohtaan ja osa ei. Ongelmaksi muodostuvat esimerkiksi erilaiset konservatiiviset kuntoutumisodotukset, joiden mukaan asiakkaan pitäisi, karrikoiden ilmaistuna, olla kahdessa vuodessa valmis kadulta kuntoutuksen kautta työelämään. Tämänkaltaiset protestanttisesta etiikasta juontuvat asenteet osoittavat ymmärtämättömyyttä sen suhteen, millaisia haasteita kaduilla elävien ja huumeita käyttävien arjessa, kapasiteetissa ja toiminnanohjauksessa, monesta eri syystä, on.

Ottaen huomioon sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä edelleen esiintyvät stigmatisoivat asenteet huumeita ja niitä käyttäviä ihmisiä kohtaan, on mahdollista, että paitsi asiakasryhmän autetuksi tulemisen mahdollistumisen ja ihmisoikeuksien toteutumisen, mutta myös palvelujärjestelmään kohdistuvan häiriökysynnän (Hyytiälä 2023) välttämiseksi, olisi jollain järjestelyllä tärkeää turvata paitsi asiakkaille, myös Tukialus-hankkeen kaltaisille toimijoille yhteis- ja verkostotyönkontaktit sellaisiin sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä toimiviin työntekijöihin, joilla ei ole tuomitsevia asenteita huumeita käyttäviä ja päihdesairaita ihmisiä kohtaan. Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän on tärkeää kyetä toimimaan sen asiakaskunnan kanssa, jolle sen palvelut lakisääteisesti kuuluvat. Suomalaisesta väestöstä 13,7 %:lla katsotaan olevan toimintarajoitteita terveyspalvelujen käytössä (Karvonen 2019). Toimintarajoitteilla tarkoitetaan esimerkiksi rajoitteita valmistamisessa ja keskittymisessä. Tukialus-hankkeen kaltainen haittoja vähentävä kadulle jalkautuva ja ihmisarvon tunnustava kohtaamisen työmenetelmä tukee merkittävällä tavalla päihdesairaiden ja kadulla elävien mahdollisuuksia päästä lakisääteisten palvelujen piiriin, mahdollistaa suuntaviivoja eletystä marginaalista kohti yhteiskunnallista osallisuutta ja edistää ihmisoikeuksien toteutumista.

Kirjallisuus

ARA (2023) *Selvitys häätöjen kustannuksista.*

Aran raportteja 1/2023.

Berger, Peter & Luckmann, Thomas (2010) *The Social Construction of Reality.* Gaudeamus.

Granfelt, Riitta (2015) *Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti? Y-Säätiön julkaisuja* 2015.

Hekkala, Marja & Raitakari, Suvi & Eronen, Jenni & Granfelt, Riitta & Grönlund, Henrietta & Heino, Eveliina, & Hokkanen, Joni & Huotari, Rosa & Ilmoniemi, Mikko & Judén, Tii & Kainulainen, Sakari & Kara, Hanna & Kivipelto, Minna & Ranta, Johanna & Rusi, Leena & Tuomi, Riikka & Vasara, Paula & Wiens, Varpu & Zitting, Joakim (2023) *Sosiaalisesti kestävä yhteiskunta kriiseissä.* Teoksessa Hekkala, Marja & Raitakari, Suvi (toim.) *Osallisuutta ja osattomuutta yhteiskunnan marginaaleissa – Muuntuvat palvelut ja hyvinvointi koronapandemiassa.* Tampere: Tampereen yliopisto, s. 324–335.

Herranen, Hanna-Mari (2023) *Integraatiotyön mallin rakenteen kehittäminen ja johtaminen etsivässä jalkautuvassa päihde- ja mielenterveystyössä Lahden toimintaympäristössä.* Karelia-ammattikorkeakoulu.

Holmberg, Suvi (2023) *Arki marginaalissa – Teoreettis-käsitteellinen katsaus elettyyn marginaalisuuteen.* Teoksessa Jokinen, Arja & Raitakari, Suvi & Ranta, Johanna (toim.) *Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa. Konstruktionistisia jäsennyksiä.* Vastapaino, s. 139–164.

Hyytiälä, Hermann (2023) *Askeleet häiriökysynnästä aiheutuvien kustannusten hillitsemiseksi sote-palveluissa.* FCG. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/70037416/askleet-hairiokysynnasta-aiheutuvien-kustannusten-hillitsemiseksi-sote-palveluissa?publishErlid=69819970&lang=fi>, luettu 15.3.2024.

Isola, Anna-Maria & Virrankari, Lotta & Hiilamo, Heikki (2021)

On social and psychological consequences of prolonged poverty – A longitudinal narrative study from Finland. Journal of Social and Political Psychology 9 (2), s. 654–670.

Kaakinen, Juha (2023) *Kotiin.* Selvitysraportti tarvittavista toimenpiteistä asunnottomuuden poistamiseksi vuoteen 2027 mennessä.

Karvonen, Sakari (2019) *Luentomateriaali: Terveys- ja hyvinvointierot tänään – Onko eriarvoisuutta?*

https://www.tehy.fi/system/files/mfiles/luentomateriaali/2019/onko_eri-arvoisuutta_karvonen_sakari_thl_id_14449.pdf

Luettu 22.3.2024.

Moisio, Pasi (2020) *Eroista ja eriarvoisuudesta.*

THL:n blogikirjoitus, luettu 25.1.2024.

<https://blogi.thl.fi/eroista-ja-eri-arvoisuudesta/>.

Mäki, Jenni & Kuoppakangas, Päivikki & Juhila, Kirsi &

Ranta, Johanna & Karjalainen, Rosa (2023) *“Et se oli hyvin poikkeuksellinen paikka asua.” Purettavasta asuinyhteisöstä uusiin koteihin.* Tampereen yliopisto.

Perälä, Riikka & Niemi, Veera & Mäki, Jenni & Ilmoniemi, Mikko

(2023) *Displacement and Inequality. An Analysis of the Negative Consequences of Displacement at Society's Margins.*

Nordisk välfärdsforskning, 8(2), s. 152–164.

Perälä, Riikka (2012) *Haittojen vähentäminen suomalaisessa huumehoidossa.* Etnografinen tutkimus huumeongelman

hallinnasta 2000-luvun Suomessa. Sosiaalitytieteiden laitoksen julkaisuja 2012:6.

Ranta, Johanna (2023) *Koronapandemia, kohtaamispaikka ja vuorovaikutus: Kuvauksia jalkautuvasta päihdetyöstä pandemiaolosuhteissa kaduilla, kodeissa ja pimeässä verkossa*. Teoksessa Marja Hekkala & Suvi Raitakari (toim.) Osallisuutta ja osattomuutta yhteiskunnan marginaaleissa: Muuntuvat palvelut ja hyvinvointi koronapandemiassa. Tampere: Tampereen yliopisto, 100–125.

Ranta, Johanna & Kaskela, Teemu & Nurmi, Juha & Ruokolainen, Teemu (2023a) *Haittoja vähentävä päihdetyö Tor-verkossa*. Analyysi autonomiaa kunnioittavista neuvontakohtaamisista. Yhteiskuntapolitiikka 88(5–6), s. 487–499.

Ranta, Johanna & Räsänen, Jenni-Mari & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2023b) *Home as a risk environment: Negotiating the boundaries of homes and social relationships in services for people using illicit drugs*. International Journal of Social Welfare 32(2), s. 230–240.

Ranta, Johanna & Perälä, Riikka (2022) *Haittojen vähentäminen ja Asunto ensin -malli huumeita käyttävien asumisen tuessa*. Teoksessa Raitakari, Suvi & Günther, Kirsi & Räsänen Jenni-Mari (toim.) Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus. Tampere, s. 181–215.

Ristola, Matti (2006) *Huumeidenkäyttäjän infektiot – toivottomiako hoitaa ja ehkäistää?* Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim, 122(8), s. 921–928.

Ritala-Koskinen, Aino (2022) *Yksin asuvien aikuisten perhe- ja asumispolut. Valintoja, sattumia, marginaaliin ajautumisia*. Teoksessa Jokinen, Arja & Raitakari, Suvi & Ranta, Johanna (toim.) Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa. Konstruktionistisia käsityksiä. Vastapaino, s. 107–137.

Rönkä, Sanna & Markkula Jaana (toim.) *Huumetilanne Suomessa 2020*. Raportti 13|2020, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saari, Juho (2015) Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Gaudeamus.

Saikkonen, Paula Paula Saikkonen, Pilvi Hämeenaho, Sirpa Kannasoja, Tiia Kekäläinen, Leena Mikkola, Petteri Niemi, Marko Nousiainen, Elina Turunen & Nina Väkeväinen Sennett, Richard (2004) *Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa*. Vastapaino.

SOSTE (2019) *Vällityömarkkinat ja tarvelähtöiset työllisyyspalvelut*. Vällityömarkkinatoimijoiden yhteistyöryhmä. <https://www.soste.fi/valityomarkkinat-ja-tarvelahtoiset-tyollisyyspalvelut/kynnyksettomat-palvelut/> (luettu 25.1.2024).

Stenius-Ayoade, Agnes & Haaramo, Peija & Eriksson, Johan (2018) *Asunnottomuuteen liittyy suuria terveysriskejä*. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim, 134(7), s. 661–663.

Suoranta, Juha & Ryytänen, Sanna (2014) *Taisteleva tutkimus*. Into.

Therborn, Göran (2015) *Eriarvoisuus tappaa*. Vastapaino. Tukialus-hanke (2024) Hankkeen verkkosivut <https://www.hdl.fi/blog/tukialushanke/> (luettu 15.1.2024).

Vironkannas, Elina (2023) *Työntekijöiden toimintakategoriat ”koronakaduilla” – Covid-19 pandemian merkitykset matalan kynnyksen päihdetyölle pandemian alkuvaiheen Helsingissä*. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti (60), s. 368–381. Ympäristöministeriön raportteja (2011) Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset kustannukset.

Liite 1.

TUTKIMUSSUUNNITELMA

TUKIALUS-HANKKEEN (2019-2023) KADULLE JALKAUTUVAN KOHTAAMISTYÖN VAIKUTUSTEN ARVIOINTI

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan Helsingin Diakonissalaitoksen STEA-rahoitteen Tukialus-hanketyön (2019-2023) vaikutuksia ja tuloksia hanketyöntekijöiden näkökulmasta. Hanke tarjoaa kadulle jalkautuvaa palveluohjausta, psykososiaalista tukea sekä huolenpitoa yhteiskunnallisten palvelujen ulkopuolelle jääville päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville ja usein asunnottomille ihmisille. Tutkimus on Diakonissalaitoksen tilaama, ja sen painopiste on Tukialus-hanketyössä saavutettujen tulosten vaikutusten arviointi ja analyttinen tarkastelu työntekijöiden hankkeesta ja omasta työstään tuottamien aineistojen avulla.

Tutkimusraportti kiinnittyy taustateorioiltaan yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja ihmisarvon tunnustamista käsittelevään tutkimuskirjallisuuteen, mutta rakentuu empiirisesti hankkeesta tuotettujen tilastojen analysoimisen, sanallistamisen ja raportoinnin kautta. Jo kerättyjen aineistojen lisäksi tutkimuksessa toteutetaan Tukialus-hankkeesta työskentelevien työparien haastattelut hanketyöstä saatavan laadullisen kokonaiskuvan täydentämiseksi. Tutkimuksen nimi on *Tukialus-hankkeen (2019-2023) kadulle jalkautuvan kohtaamistyön vaikutusten arviointi*.

Tutkimuksen taustoitus

Tukialus-hanketyön asiakkaat ovat suomalaisessa yhteiskunnassa marginaalisessa asemassa olevia ihmisiä, joiden kanssa työskennellään pääasiassa kadulle jalkautuen. Työ jalkautuu kadulle, koska hankkeen kohderyhmään kuuluvat henkilöt ovat usein asunnottomuutta kokevia ja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä, päihderiippuvuudesta ja mielenterveyden sairauksista kärsiviä ihmisiä. Kadulle jalkautuvaa kohtaamistyötä tarkasteleva tutkimus kiinnittyy teoreettisesti yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja suhteellista toimijuutta koskevaan, sekä ihmisarvon tunnustamista käsittelevään kirjallisuuteen (Sennett 2004; Therborn 2015; Ranta 2020; Perälä & al.

2023; Stenius-Ayoade & al. 2018). Haavoittuvalla yhteiskunnallisella asemalla on vaikutuksia yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, terveyteen, sosiaaliin mahdollisuuksiin ja esimerkiksi elämän pituuteen.

Haavoittuva yhteiskunnallinen asema ja merkittävät puutteet ihmisarvoisesti kohdatuksi tulemisessa haastavat yksilön toimintaa yhteiskunnassa. Esimerkiksi päihderiippuvuus sairautena asettaa ihmisen asemaan, jossa päihdeiden saaminen säätelee arjen rytmiä, ja pienituloisuus tai asunnottomuus yhdessä päihderiippuvuuden kanssa hankaloittaa omista asioista ja itsestä huolehtimista, kuten työssä käyntiä tai perhe-elämää. Erittäin haastavaksi asiakaskohderyhmän elämän sairauksineen tekee se, etteivät he useinkaan onnistu saamaan apua sosiaali- ja terveystaloustieteiden järjestelmästä, jonka piirissä myös heille kuuluisi tarjota lain mukaiset palvelut. Toistuvat syrjään jäämisen, ts. eriarvoisuuden kokemukset ja krooninen puute ihmisarvoisesti yhteiskunnassa kohdatuksi tulemisesta rakentavat toiseuttavaa käsitystä omasta "asemasta" ja "paikasta" yhteiskunnassa. Tukialus-hankkeen kohtaamistyössä jalkaudutaan kadulle ja työskennellään kadulla päihdeitä käyttävien henkilöiden parissa ihmisarvoisen kohtaaminen edellä. Marginaalisessa asemassa myös sosiaali- ja terveystaloustieteiden palveluissa olevien henkilöiden parissa tehtävän hanketyön tulosten ja vaikutusten arviointi on tärkeää, jotta työn mahdollisuuksista ja vaikutuksista saadaan ymmärrystä ja jotta työtä, sekä työn palvelujärjestelmää voidaan raportin kautta saatavan tiedon pohjalta edelleen kehittää.

Tutkimuskysymykset, -aineisto

Tutkimusraportin tavoitteena on tarkastella ja kuvata Tukialus-hanketyön vaikutuksia erityisesti hankkeen työntekijöiden näkökulmasta. Raportissa käytetään kolmea erilaista tutkimusaineistoa, jotka ovat:

- 1) hankkeesta kerätty anonymi tilastoaineisto (N= 26 800) hanketyön aikana (2019-2023) asiakaskohtaamisissa tapahtuneista toimenpiteistä neljässä eri kaupungissa,
- 2) hankkeen työntekijöiden tuottama pseudonyymi asiakasprosessien menetelmällisiä sisältöjä tarkasteleva lakana-aineisto (N= 60) ja
- 3) hankkeen työntekijöiden haastatteluaineisto (N=3).

Taulukko 1: Tukialus-hankkeen vaikutusten arvioinnin tutkimuskysymykset ja -aineistot

| Tutkimuskysymys | Tutkimusaineisto |
|---|--|
| 1. Minkälaisia toimenpiteitä ja kuinka paljon Tukialus-hankkeen toiminnassa on toteutunut vuosina 2019–2023? Minkälaista apua asiakkaat ovat elämäänsä saaneet näiden toimenpiteiden myötä? | Anonyymi tilastoaineisto Tukialus-hankkeen työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa tapahtuneista asiakastyön toimenpiteistä N= 26 800? |
| 2. Minkälaisia työmenetelmiä Tukialus-hankkeen asiakastyön prosesseissa on toteutettu? Millä tavalla asiakkaat ovat tulleet prosesseissa autetuksi? | Pseudonyymi lakana-aineisto, joka kuvaa hankkeen asiakastyön menetelmiä N= 60 |
| 3. Kuinka Tukialus-hankkeen työntekijät kuvaavat oman työnsä vaikutuksia ja merkityksiä hankkeen kohderyhmän arjessa ja hyvinvoinnissa? | Työntekijähaastattelut N= 3 |
| 4. Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen (2019–2023) toiminnalla on ollut? | Kaikki aineistot |

Raportin tavoitteena on tuottaa kokonaiskuva hanketyön vaikutuksista työntekijöiden näkökulmasta. Raporttikokonaisuus koostuu kolmen eri tutkimusaineiston analyysistä; kullekin aineistolle esitetään kokonaisuudessa oma tarkempi tutkimuskysymyksensä, jotka on esitetty alla olevassa taulukossa (ks. taulukko 1). Raporttikokonaisuutta ohjaava tutkimuskysymys on *”Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen (2019–2023) toiminnalla on ollut?”*

Tukialus-hankkeen työtä tehdään asiakaskohderyhmän parissa anonyymisti. Edes hankkeen työntekijät eivät välttämättä tiedä asiakkaitensa oikeita nimiä. Tutkimuksen tilastoaineisto (N= 26 800) on anonyymi. Siinä kuvataan hankkeen asiakastyössä tehtyjä toimenpiteitä määrällisesti. Hankkeen työntekijöiden tuottama pseudonyymi lakana-aineisto kuvaa hanketyössä tapahtuneita erilaisia asiakasprosesseja ja erityisesti hankkeen työntekijöiden työn sisältöjä näissä tapahtumaketjuissa useimmiten. Lakana-aineisto ei sisällä tietoa tapahtumien kohdekaupungeista, päivämääristä tai asiakkaista, vaan niissä on esitelty hanketyön asiakasprosesseissa käytettyjä toimenpiteitä ja menetelmiä. Molemmat edeltävistä aineistoista on jo valmiiksi kerätty hanketyöntekijöiden toimesta vuosilta 2019–2023. Tilasto-aineisto on kerätty neljästä eri kaupungista: Lahdesta, Tampereelta, Helsingistä ja Jyväskylästä. Tilasto- ja lakana-aineiston analyysi perustuu määrälliseen työn sanallistamiseen ja työn sisältöjen laadulliseen teemoitteluun, mikä tarkoittaa sitä, että raportin tuloksia tarkastellaan valtakunnallisena kokonaisuutena. Tämä minimoi tutkimuksesta kaikenlaisen tunnistettavuuden riskit. Yksittäisistä asiakastapauksista, työntekijöistä tai kohdekaupungeista ei tutkimuksessa raportoida ja mahdollinen tunnistettavuus minimoidaan hankkeen kokoneen marginalisaatiotutkijan toimesta analyysin yhteydessä.

Tilasto- ja lakana-aineistoa kontekstoivana ja analyysiä validoivana tutkimusaineistona raportissa käytettävät hanketyöntekijöiden haastattelut toteutetaan puolistrukturoituna teemahaastatteluna työpareittain TEAMS:ssa, jossa ennen haastattelun alkua käydään yhdessä läpi tutkimustiedote ja tietosuojaseloste. Lisäksi työntekijöiltä pyydetään suullinen suostumus haastatteluun ja heille kerrotaan, että osallistuminen on vapaaehtoista. Hankkeen työntekijät ovat tietoisia tutkimuksesta sekä siitä, että heitä tullaan tutkimuksessa haastattelemaan. Työntekijät suhtautuvat sekä tutkimukseen, että haastatteluihin myönteisesti. Ennen haastattelujen toteuttamista tutkija kulkee kolmessa eri kaupungissa (Helsinki, Tampere ja Lahti) työskentelevän työparin mukana havainnoimassa heidän tekemäänsä asiakastyötä. Havainnoinnin tarkoitus on lisätä tutkijan ymmärrystä hanketyön toimenpiteistä, menetelmällisistä sisällöistä ja niiden kytkeytymisestä sote-palvelujärjestelmään, sekä hankkeen kohderyhmänä olevien asiakkaiden yhteiskunnalliseen asemaan. Havainnoinnista ei kirjoiteta tutkimuspäiväkirjaa, eikä havainnoinnin yhteydessä kerätä tietoa, jota käytettäisiin tutkimusaineistona. Tutkimuseettisistä syistä työntekijöiden haastatteluaineistoon on pääsy vain tutkijalla. Haastatteluaineisto hävitetään tutkimusraportin valmistuttua.

Hankkeen mittavan tilastoaineiston analyysi perustuu määrällisen aineiston sanallistamiseen ja luokitteluun, ts. erityisesti hanketyössä tehtyjen toimenpiteiden määrien ja sisällöllisten merkitysten kuvaamiseen asiakaskohderyhmän arjessa. Hankkeen asiakasprosesseja kuvaavaa lakana-aineistoa analysoidaan aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä, jossa aineistoa luokitellaan hanketyön asiakasprosessien keskeisimpien sisältöjen kautta, jolloin tarkastelu painottuu hanketyön merkitykseen paitsi osana asiakkaiden palvelutarpeita, myös suhteessa muuhun

sote-palvelujärjestelmään. Hanketyöntekijöiden haastatteluaineistoa ei litteroida, vaan sitä käytetään ensisijaisesti validoimaan tilasto- ja lakana-aineiston osalta tehtyjä analyyseja. Haastattelujen kautta saadun tiedon kautta voidaan toki täydentää tilasto- ja lakana-aineiston kautta rakentuvaa kuvaa hanketyön työmenetelmistä ja vaikutuksista. Tutkimusaineistot säilytetään ja käsitellään ja analyysi toteutetaan tutkimusta varten luotavalla TEAMS-kanavalla, jonne pääsy on ainoastaan hankkeen tutkijalla. Tutkimuksen alkuperäiset tilasto- ja lakana-aineistot jäävät tutkimuksen tilaajan käyttöön tutkimuksen valmistuttua. Tutkija hävittää tutkimuksen valmistumisen yhteydessä em. aineiston käsittelyä koskevat tiedostot. Myös työntekijöiden haastatteluaineisto hävitetään tutkimuksen valmistumisen yhteydessä.

Tutkimuksen toteutus

Kyseessä on HDL:n tilaama tutkimus, jota koskeva työsopimus on laadittu ajalle 2.1.-31.3.2024. Tutkimusprosessin ajallista etenemistä kuvaa taulukko 2. (ks. seuraava sivu). Prosessi lähtee liikkeelle tutkijan perehtymisellä Tukialus-hankkeen kuvaukseen, jonka pohjalta laaditaan tutkimussuunnitelma.

Tutkimussuunnitelman lisäksi valmistellaan lausuntopyyntö liitteineen Helsingin diakonissa-laitoksen eettiselle toimikunnalle. Lausuntopyynnön toimittamiseksi on sovittu takaraja 9.1.2024.

Lausuntopyynnön valmistumisen jälkeen tutkimus jatkuu tutkimuskirjallisuuteen tutustumalla sekä Tukialus-hankkeen työhön kolmessa eri kaupungissa (Lahti, Tampere ja Helsinki) jalkautuen tutustumalla.

Eettisen toimikunnan puoltolausunnon saamisen myötä aloitetaan mahdollisesti vielä tammikuun aikana vielä tilasto- ja lakana-aineistoon tutustuminen. Aineistoihin tutustumisen myötä suunnitellaan ja jäsennetään tutkimusten tulosten esittämistä. Tutkimusaineistojen analyysi ja tulosten kirjaaminen aloitetaan helmikuussa. Helmikuun aikana saatetaan loppuun jalkautuminen hankkeen kohdekaupungeissa ja toteutetaan työntekijöiden haastattelut TEAMS:ssa. Maaliskuun alkupuolen aikana tutkimusraportin analyysi viimeistellään ja kirjoitetaan valmiiksi raportin keskeiset tulokset ja johtopäätökset. Viikon 12 aikana tutkimusraportti toimitetaan tutkimuksen tilaajan luettavaksi ja kommentoitavaksi. Maaliskuun viimeisellä viikolla raporttia korjataan vielä tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan työryhmän esiin nostamien seikkojen osalta.

Taulukko 2: Arvioinnin toteuttamisen aikataulu

| VIIKKO | TYÖTEHTÄVIEN SISÄLTÖ |
|--------|---|
| 1-2 | Tutkimussuunnitelma ja eettisen lausuntopyynnön teko |
| 2-3 | Tutkimuskirjallisuuteen tutustuminen |
| 3-5 | Tilastoaineistoon tutustuminen <ul style="list-style-type: none"> • Etnografia (Hki) • Etnografia (Tampere) • Etnografia (Lahti) |
| 6 | Tilastoaineiston raportointi ja auki kirjoittaminen |
| 7 | Lakana-aineistoon tutustuminen |
| 8 | Lakana-aineiston analyysi ja auki kirjoittaminen |
| 9 | Haastatteluaineiston keruu (TEAMS) ja analyysin aloittaminen |
| 10 | Haastatteluaineiston analyysin kirjoittaminen |
| 11 | Tekstikokonaisuuden kirjaaminen ja kokonaisuuden viilaaminen |
| 12 | Tekstikokonaisuus kommenttikierrokselle alkuviikosta |
| 13 | Tekstin muokkaus kommenttien pohjalta |

Tutkimuksen eettiset lähtökohdat

Tukialus-hankkeen kohderyhmä on yhteiskunnallisesti marginaalissa ja hyvin eriarvoisessa asemassa suhteessa muuhun väestöön, joten on erityisen tärkeää kerätä ja tuottaa tietoa heidän parissa tehtävästä, ihmisarvon huomioivasta työstä. Yhteiskunnallinen marginalisoituminen tarkoittaa hankkeen kohderyhmän elämässä esimerkiksi sitä, etteivät he useinkaan ole mukana heitä koskevassa poliittisessa päätöksen teossa tai sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnittelussa. Tämä tekee palvelujärjestelmän ulkopuolella olevan kohderyhmän auttamistyön raportoinnista erityisen eettistä ja tärkeää: tutkimuksen kohderyhmän marginaalinen asema rakentuu osin juuri siitä, etteivät he löydä itselleen sopivia palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmästä, vaan jäävät sen ulkopuolelle, mikä ylläpitää heidän haavoittuvaa yhteiskunnallista asemaansa. Marginaalisessa asemassa olevien ihmisten parissa tehtävän auttamistyön tutkiminen auttaa lisäämään tietoa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäävien, asunnottomuutta kokevien

ja päihderiippuvuutta sairastavien ihmisten elämästä, palvelutarpeista ja palveluista hyötymisen edellytyksistä. Kyseessä olevan kohderyhmän yhteiskunnallista marginalisoitumista voi osaltaan lisätä tiedonpuutteet heidän elämäntilanteestaan ja palvelutarpeistaan, sekä edeltäviin liittyvät leimaavat ennakkokäsitykset.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa hankevuosien aikana tehdystä työstä kokonaisuutena. Tutkimusasetelma on muotoiltu niin, ettei sen toteuttamisesta aiheudu haittaa hankkeelle, sen asiakkaille, tai työntekijöille. Tutkimuksen pääasialliset aineistot on anonymisoitu ja pseudonymisoitu, eivätkä hankkeen asiakkaat, työntekijät tai kohdekaupungit tule tunnistetuksi raportin kautta. Hankkeen työntekijöiden haastatteluaineistoa ei litteroida. Lisäksi haastatteluaineiston osalta tutkimus raportoidaan työntekijöiden anonymiteettiä suojellen, eikä siinä käsitellä sellaisia haastateltavien työpaikkaan liittyviä kysymyksiä, joilla voisi olla epäedullista vaikutusta työntekijöiden tilanteeseen.

Kirjallisuus

Riikka Perälä & Veera Niemi & Jenni Mäki & Mikko Ilmoniemi (2023) *Displacement and Inequality. An Analysis of the Negative Consequences of Displacement at Society's Margins*. Nordisk välfärdsforskning, 8(2), s. 152-164.

Ranta, Johanna (2020) *Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta*. Tampereen yliopiston väitöskirjat 279. Tampereen yliopisto.

Sennett, Richard (2004) *Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa*. Vastapaino.

Stenius-Ayoade, Agnes & Haaramo, Peija & Eriksson, Johan (2018) *Asunnottomuuteen liittyy suuria terveysriskejä*. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim, 134(7), s. 661-663.

Therborn, Göran (2015) *Eriarvoisuus tappaa*. Vastapaino.

Liite 2.

TUTKIMUKSESTA/ OPINNÄYTTEESTÄ VASTAAVAN JOHTAJAN LUPAPUOLTO

Olen selvityksestä vastaavana johtajana hyväksynyt suunnitelman:

Jenni Mäki: *Tukialus-hankkeen (2019-2023) työn vaikutusten arviointi.*

Olen tutustunut eettisen toimikunnan ohjeeseen.

Puollan tutkimuslupa-anomusta ja otan huomioon eettisen toimikunnan lausunnon.

Liite 3.

TUTKIMUSTIEDOTE

TUTKIMUKSEEN

OSALLISTUVILLE

Hankkeen tutkijan yhteystiedot:

Jenni Mäki, s-posti jenni.maki@hdl.fi

Hankkeen johtaja:

Terhi Laine

Taustaorganisaatio:

Diakonissalaitos, Alppikatu 2, 00530 Helsinki

Tutkimuksen nimi:

**TUKIALUS-HANKKEEN (2019-2023)
KADULLE JALKAUTUVAN KOHTAAMISTYÖN
VAIKUTUSTEN ARVIOINTI**

Tutkimuksen tarkoitus:

Pyydän sinua mukaan tutkimukseen, joka käsittelee Tukialus-hankkeessa (2019-2023) tehdyn kadulle jalkautuvan työn keskeisiä sisältöjä ja vaikutuksia. Olet valikoitunut tutkimukseen, koska työskentelet Tukialus-hankkeessa. Teen tutkimuksen yhteydessä hankkeessa työskentelevien työparien haastattelut kolmessa eri kaupungissa. Haastatteluaineiston merkitys on tukea Tukialus-hankkeessa kerätystä tilasto- ja lakana-aineistoista tehtävää analyysia. Työntekijöiden haastattelujen kautta tutkimuksessa on tarkoitus myös täydentää arviota hanketyön vaikutuksista ja merkityksestä asiakkaidensa arjessa. Haastatteluissa olen kiinnostunut etenkin työntekijöiden omakohtaisista havainnoista työstään, sen sisällöistä ja työn merkityksestä asiakaskohderyhmän arjessa ja hyvinvoinnissa.

Miten tutkimuksen haastattelu tehdään?

Tutkimushaastattelu toteutetaan niin, että haastattelen sinua yhdessä työparisi kanssa TEAMS-sovelluksessa, jossa myös nauhoitan haastattelun. Haastatteluaineistoa ei litteroida, vaan analyysissa käyn läpi haastattelutallennetta. Haastattelun aika ja paikka sovitaan siten, kun sinulle ja työparillesi sopii. Haastattelu kestää arviolta 2-3 tuntia.

Tutkimusraportissa tarkastelen haastatteluaineistossa esille nousevia asioita erityisesti suhteessa muuhun

tutkimuksessa käytettävään aineistoon, joiden osalta käydään läpi hanketyön erilaisia toimenpiteitä ja asiakasprosesseja. Erityisenä kiinnostuksen kohteena haastatteluaineiston raportoinnissa ovat työntekijöiden näkemykset asiakastyön toimenpiteistä, sisällöllisistä menetelmistä ja työn vaikutuksista hankkeen kohderyhmän elämässä. Tutkimuksen tavoitteena on saavuttaa laadullinen kokonaiskuva hanketyön vaikutuksista ja merkityksestä kohderyhmänsä arjessa ja hyvinvoinnissa. Raportti julkaistaan todennäköisesti Diakonissalaitoksen raporttisarjassa ja myös sähköisesti internetissä.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Tutkimus voi edesauttaa kadulla päihnteitä käyttävien asiakkaiden parissa tehtävän kohtaavan ja jalkautuvan työn sisältöjen ja menetelmien kehittämistä. Tutkimus voi lisätä ymmärrystä Tukialus-hankkeen kohderyhmän elämäntilanteesta ja palvelutarpeista ja tehdä näkyväksi heille tarkoitettujen palvelujen kehittämistarpeita. Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

Tutkimuksen mahdolliset haitat

Tutkimukseen osallistuminen vie haastateltavan työparin työaikaa, jolla voi olla vaikutusta asiakkaiden elämäntilanteisiin. Tutkimushaastattelut pyritään kuitenkin ensisijaisesti sopimaan ajankohdalle, jolloin niistä olisi mahdollisimman vähän haittaa kadulla tehtävään hanketyöhön.

Hanketyön sisältöjen muistelu monen vuoden ajalta voi olla haastateltavalle psyykkisesti raskas kokemus. Työn psyykkiset rasitteet on huomioitu haastateltavan työparin perustyöskentelyn rakenteissa, eli työpäivään sisällytetään jo nykyisellään erilaisten kuormittavien asioiden purku. Toisaalta oman työn sisältöjä koskeva haastattelu voi myös itsessään toimia hanketyötä reflektioivana tilaisuutena, jolloin erillistä purkusessiota ei välttämättä tarvita.

Tietojen luottamuksellisuus ja tutkijan vaitiolovelvollisuus

Kirjoittamani raportti saattaa sisältää suoria lainauksia puheestasi, sillä olen nauhoittanut haastattelumme. Raportissa ei kuitenkaan ole mitään sellaisia tietoja, joista sinut voidaan tunnistaa ja siinä viitataan sinuun joko ilman nimeä tai peitenimellä. Myöskään työntekijöiden työn alueena olevia kaupunkeja ei nimetä raportissa niin, että eri alueilla toimivat työparit tulisivat tutkimuksesta tunnistetuksi. Mahdolliset murremuotoiset ilmaisut häilytetään tunnistettavuuden välttämiseksi. Tutkimushaastattelut tuhoataan raportin valmistumisen jälkeen.

Tutkijaa sitoo vaitiolovelvollisuus. En saa kertoa haastatteluissa saaduista tiedoista niin, että sinut voitaisiin tunnistaa.

Äänitallenteet suojataan käyttäjätunnuksilla ja niitä säilytetään salasanalla suojatusti aineistoja varten perustettavalla TEAMS-kanavalla tutkimushankkeen ajan. Haastatteluaineistoon on pääsy vain tutkijalla. Tutkimukseen osallistuminen ei vaikuta työskentelyolosuhteisiisi, sillä kiinnitän erityistä huomiota tunnistetietojen häivyttämiseen tulosten raportoinnissa.

Osallistumisen vapaaehtoisuus

Osallistumisesi tähän tutkimukseen on täysin vapaaehtoista, eikä sinulla ole mitään velvollisuuksia tutkimuksen suhteen. Tutkimuksesta kieltäytymisestä ei ole sinulle tai läheisillesi mitään kielteisiä seuraamuksia. Voit myös jättää tutkimukseen osallistumisen kesken missä vaiheessa tahansa.

Jos sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, voit olla yhteydessä hankkeesta vastaaviin henkilöihin. Yhteystiedot löytyvät tämän lomakkeen alusta.

Liite 4.

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimuksen nimi:

TUKIALUS-HANKKEEN (2019–2023) KADULLE JALKAUTUVAN KOHTAAMISTYÖN VAIKUTUSTEN ARVIOINTI

Tutkimuksen tekijä: Jenni Mäki

Tutkimuksen kuvaus: Tutkimuksessa tarkastellaan Helsingin Diakonissalaitoksen STEA-rahoitteisen Tukialus-hanketyön (2019–2023) vaikutuksia ja tuloksia, erityisesti hankkeen työntekijöiden näkökulmasta. Hanke tarjoaa kadulle jalkautuvaa palveluohjausta, psykososiaalista tukea sekä huolenpitoa yhteiskunnallisten palvelujen ulkopuolelle jääville päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville ja usein asunnottomille ihmisille. Tutkimus on Diakonissalaitoksen tilaama, ja sen painopiste on Tukialus-hanketyössä saavutettujen tulosten vaikutusten arviointi ja analyttinen tarkastelu työntekijöiden hankkeesta ja omasta työstään tuottamien aineistojen avulla. Tutkimuksen tavoitteena on luoda kokonaiskuva neljässä eri kaupungissa tehdyn hanketyön keskeisistä sisällöistä, menetelmistä ja vaikutuksista. Työntekijöiden haastatteluaineistoa raporttikokonaisuudessa koskeva tutkimuskysymys on: *Kuinka Tukialus-hankkeen työntekijät kuvaavat oman työnsä vaikutuksia ja merkityksiä hankkeen kohderyhmän arjessa ja hyvinvoinnissa?*

Suostumus: Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen saanut esittää ennen haastattelun aloittamista tutkijalle tutkimusta koskevia kysymyksiä. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tukialus-hankkeen työntekijöiden haastatteluaineisto on nähtävissä ja kuultavissa ainoastaan tutkijalle, eikä esihenkilölläsi tai muulla HDL:n työyhteisön jäsenenä ole tutkimusaineistoon pääsyä.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun työsuhteeseeni.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Huom. Allekirjoitus haastatteluosuostumukseen toimitetaan tutkimuksessa suullisesti TEAMS-haastattelun yhteydessä.

Liite 5. HAASTATTELU- JA TIEDONKERUULOMAKKEET/ KYSYMYKSET, KYSELYLOMAKKEET

HAASTATTELURUNKO

(puolistrukturoitu teemahaastattelu)

Hanketyön sisällöt

Minkälaista työtä Tukialus-hankkeessa tehdään asiakkaiden kanssa?

Miksi Tukialus-hankkeen työtä tarvitaan kadulla?

Minkälaiseksi ajattelet Tukialus-hankkeen perustehtävän kohderyhmänsä parissa?

Onko teillä meneillään joidenkin asiakkaiden kanssa tavoitteellisia asiakasprosesseja tällä hetkellä? Millaisia, ja mitkä ovat tavoitteenne näissä prosesseissa työntekijöinä? Minkälaisia tavoitteita uskotte asiakkailta olevan?

Hanketyön vaikutukset

Kuinka asiakkaat suhtautuvat Tukialus-hankkeen työhön? Minkälaista palautetta saatte asiakkailta?

Minkälaisia vaikutuksia ajattelet vuosien 2019-2023 aikana tehdyllä hanketyöllä olleen asiakkaiden terveyteen ja elämään?

Minkälaisia vaikutuksia ajattelet hanketyöllä olleen asiakkaiden sosiaaliseen elämään (esim. perhesuhteet, toimeentulo, asuminen ja sosiaaliset suhteet)?

Kuinka muut toimijat palvelujärjestelmässä suhtautuvat Tukialus-hankkeen työhön? Minkälaista palautetta saatte yhteistyöverkostolta?

Minkälaisia yhteiskunnallisia (esim. palvelujärjestelmään ja asiakkaiden oikeuksiin liittyvät asiat) vaikutuksia ajattelet hanketyöllä olevan?

Mitä asiakkaiden elämässä tapahtuu, jos hanke loppuu ja he eivät saa Tukialus-hankkeen palvelua jatkossa?

Liite 6.

TIETOSUOJAILMOITUS

TUTKIMUKSEEN

OSALLISTUVILLE

Tutkimuksen nimi: Tukialus-hankkeen (2019–2023) kadulle jalkautuvan kohtaamistyön vaikutusten arviointi

Rekisterin ylläpitäjä: Diakonissalaitos

Yhteyshenkilö tutkimusta koskeissa asioissa:
Tutkija Jenni Mäki

Olet osallistumassa Diakonissalaitoksen tekemään tutkimukseen. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen kesken haastattelun, mitään haastattelussa ennen sen keskeytystä sanomaasi ei käytetä tutkimusaineistona. Tämän ilmoituksen lopussa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

Henkilötietojen käyttötarkoitus

Tietoja käsitellään tutkimuksen ”Tukialus-hankkeen (2019–2023) kadulle jalkautuvan kohtaamistyön

vaikutusten arviointi” toteuttamiseksi. Tutkimusraportin tavoitteena on tarkastella ja kuvata Tukialus-hanketyön vaikutuksia erityisesti hankkeen työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimusraportissa käytetään kolmea erilaista tutkimusaineistoa, jotka ovat:

- 1) hankkeessa ajalla 2019–2023 kerätty anonyymi tilastoaineisto (N= 26 800) hankkeen asiakaskohtaamisissa tapahtuneista toimenpiteistä neljässä eri kaupungissa,
- 2) hankkeen työntekijöiden tuottama pseudonyymi asiakasprosessien menetelmiä ja työn sisältöjä tarkasteleva lakana-aineisto (N= 60) ja
- 3) hankkeen työntekijöiden haastatteluaineisto työpareittain kolmessa eri kaupungissa (N=3).

Raportin tavoitteena on tuottaa kokonaiskuva hanketyön vaikutuksista hankkeen työntekijöiden näkökulmasta. Raporttikokonaisuus koostuu kolmen erilaisen tutkimusaineiston analyysistä. Kullekin aineistolle esitetään oma tarkempi tutkimuskysymyksensä, jotka on esitelty alla olevassa taulukossa. Tutkimuskokonaisuutta ohjaava tutkimuskysymys on ”Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen (2019–2023) toiminnalla on ollut?”

Taulukko: Tukialus-hankkeen (2019–2023) vaikutusten arvioinnin tutkimuskysymykset ja -aineistot

| Tutkimuskysymys | Tutkimusaineisto |
|---|--|
| 1. Minkälaisia toimenpiteitä ja kuinka paljon Tukialus-hankkeen toiminnassa on toteutunut vuosina 2019–2023? Minkälaista apua asiakkaat ovat elämäänsä saaneet näiden toimenpiteiden myötä? | Anonyymi tilastoaineisto Tukialus-hankkeen työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa tapahtuneista asiakastyön toimenpiteistä N= 26 800? |
| 2. Minkälaisia työmenetelmiä Tukialus-hankkeen asiakastyön prosesseissa on toteutettu? Millä tavalla asiakkaat ovat tulleet prosesseissa autetuksi? | Pseudonyymi lakana-aineisto, joka kuvaa hankkeen asiakastyön menetelmiä N= 60 |
| 3. Kuinka Tukialus-hankkeen työntekijät kuvaavat oman työnsä vaikutuksia ja merkityksiä hankkeen kohderyhmän arjessa ja hyvinvoinnissa? | Työntekijähaastattelut N= 3 |
| 4. Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Tukialus-hankkeen (2019–2023) toiminnalla on ollut? | Kaikki aineistot |

Henkilötietojen käsittelyperuste

Henkilötietojen käsittely edellyttää lainmukaista perustetta. Tässä tutkimuksessa käytettävien aineistojen sisältämien henkilötietojen käsittelyperusteena on laissa säädetty yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus (Tietosuojalaki 1050/2018, 4 §).

Tutkimusaineistoja ei tulla missään vaiheessa tutkimusta tarkastelemaan yksittäisten asiakkaiden tai työntekijöiden näkökulmista eikä niitä pyritä yhdistelemään niin, että yksittäisistä asiakkaista tai työntekijöistä saataisiin aineiston yhdistämisen kautta tietoa.

Erityiset henkilötietoryhmät

Tutkimuksessa ei erikseen kysytä mitään erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia kysymyksiä, mutta esimerkiksi tutkimuksessa haastateltavien työntekijöiden poliittiset mielipiteet, tai terveyteen liittyviä seikkoja voi tulla esiin haastattelussa (N= 3), sikäli kun he omaehtoisesti tuovat niitä esille. Mitään haastattelussa mahdollisesti esille nouseviin erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja ei raportoida tutkimuksessa.

Tukialus-hanketyön (2019–2023) asiakastyön sisältöjä ja toimenpiteitä koskeva tilastoaineisto (N= 26 800) on kerätty anonymisesti, mutta niiden kautta saadaan tilastotietoa hankkeen kohderyhmän terveydestä, sillä hankkeessa tehdään esimerkiksi terveydenhuoltoon liittyviä toimenpiteitä. Nämä tilastot ei ole jäljitettävissä yksittäisiin asiakkaisiin.

Hanketyön asiakasprosesseja kuvaava lakana-aineisto (N= 60) sisältää niin ikään tietoa hankkeen asiakaskohderyhmän terveydestä, mutta aineisto on työntekijöiden toimesta pseudonymisoitu, joten edes tutkija voi tunnistaa niiden kautta asiakasprosesseissa mukana olleita asiakkaita tai niiden tapahtumakaupunkeja. Erityisiä henkilötietoryhmiä käsitellään tässä tutkimuksessa kansallisen tietosuojalain tieteellistä tutkimusta koskevan poikkeuksen perusteella (Tietosuojalaki 1050/2018, 6 §) ja raportoinnin yhteydessä häivytetään tunnistettavuustiedot kiinnittäen erityistä huomiota tutkimuksen aihealueen sensitiivisyyteen.

Henkilötietojen vastaanottajat

Tutkimusaineiston hallinnoinnista tutkimuksen aikana sekä tutkimushaastattelujen hävittämisestä tutkimuksen päättymisen yhteydessä vastaa marginalisaatiokysymysten erikoissosiaalityöntekijä ja tutkija Jenni Mäki, jolla on paljon aiempaa kokemusta asunnottomuutta koskevasta tutkimuksesta. Henkilötietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolisille henkilöille eikä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietoja säilytetään tutkimusaineiston säilyttämistä ja siitä tehtävää analyysia varten perustettavalla TEAMS-kanavalla tutkimuksen tekemisen ajan 2.1.-31.3.2024. HDL:lla on oikeus säilyttää Tukialus-hankkeessa keräämänsä aineistot (tilasto- ja lakana-aineisto) itsellään myös tutkimuksen päättymisen jälkeen. Työntekijöiden haastattelunauhoitukset tallennetaan tutkimusaineiston säilyttämistä varten perustettavalle TEAMS-kanavalle, jonne ainoastaan tutkija Jenni Mäellä on pääsy. Haastatteluaineisto henkilötietoiheen hävitetään tutkimushankkeen päättymisen jälkeen.

Henkilötietojen antaminen

Henkilötietojen antaminen on täysin vapaaehtoista.

Henkilötietojen suojaaminen

X Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Manuaalista aineistoa ei tutkimuksessa käytetä.

Henkilötietoja säilytetään salasanalla suojatusti. Haastatteluaineisto tallennetaan tutkimusaineistoja varten luotavalla TEAMS-tiimissä, jonne vain tutkijalla on pääsy. Tutkija kerää aineistot ja käsittelee niitä tutkijan työkäytössä olevalla, HDL:n omistamalla tietokoneella. Tutkimuksessa ei kerätä minkäänlaisia yhteystietoja. Henkilötietoihin pääsee tutkimushankkeen aikana käsiksi vain hankkeen tutkija (ks. tutkimuksen yhteyshenkilö).

Suorien tunnistetietojen käsittely digitaalisen aineiston osalta:

Haastattelujen osalta suorat tunnistetiedot poistetaan raportointivaiheessa. Haastatteluaineistoja ei litteroida. Tilastoaineisto on anonymisoitu ja lakana-aineisto on pseudonymisoitu Tukialus-hankkeen työntekijöiden toimesta ennen tutkijalle toimittamista.

Tutkimusaineistoon ja kesken olevaan analyysimateriaaliin on pääsy vain tutkijalla. Tallennuslaite on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. TEAM-tiimi ja siellä olevat kanavat, joille aineistoa on tallennettu, hävitetään tutkimuksen päättymisen yhteydessä.

Rekisteröityjen oikeudet

Tietosuojalainsäädännön mukaisesti tutkittavalla on tiettyjä oikeuksia, joilla tutkittava voi varmistaa perusoikeuksiin kuuluvan yksityisyyden suojan toteutumisen. Mikäli tutkittava haluaa käyttää tässä kohdassa mainittua oikeuttaan, ota yhteyttä tutkimuksen yhteyshenkilöön Jenni Mäki (sähköpostilla jenni.maki@hdl.fi).

***Suostumuksen peruuttaminen
(tietosuoja-asetuksen 7 artikla)***

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

***Oikeus pyytää pääsyä tietoihin
(tietosuoja-asetuksen 15 artikla)***

Sinulla on oikeus pyytää tietoa siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi tutkimuksessa ja mitä henkilötietojasi tutkimuksessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöstä käsiteltävistä henkilötiedoista.

***Oikeus pyytää tietojen oikaisemista
(tietosuoja-asetuksen 16 artikla)***

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

***Oikeus pyytää tietojen poistamista tai käsittelyn rajoittamista, oikeus vastustaa käsittelyä pyytää tietojen siirtoa järjestelmästä toiseen
(tietosuoja-asetuksen 17, 18, 20, 21 artiklat)***

Voit myös pyytää tutkimuksessa käytettyjen henkilötietojesi poistamista tai niiden käsittelyn rajoittamista sekä voit vastustaa käsittelyä tai pyytää tietojesi siirtämistä järjestelmästä toiseen.

Oikeuksista poikkeaminen

Edellä tässä kohdassa mainitut oikeudet eivät ole ehdottomia eivätkä siten päde jokaisessa tapauksessa ja näistä oikeuksista saatetaan poiketa tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisesti esim. silloin kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on lisäksi oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

Liite 7.

TUKIALUS-HANKETTA (2019-2023) KOSKEVAN TUTKIMUSAINEISTON ELINKAARI

TUTKIMUSAINEISTOJEN HANKINTA

Tilasto- ja lakana-aineistot kerätty Tukialus-hankkeessa (2019-2023). Eettisen toimikunnan puoltolausunnon hakemisen ja saamisen jälkeen aineistot toimitetaan tutkijalle salatulla sähköpostilla.

Tutkimushaastattelut toteutetaan ja nauhoitetaan TEAMS-sovelluksessa eettisen puoltolausunnon saamisen jälkeen. Aineistoja ei litteroida, kyse erityisesti muiden aineistojen analyysia kontekstoivasta aineistosta.



TUTKIMUSAINEISTOJEN TALLENTAMINEN, KÄSITTELY JA SÄILYTTÄMINEN TUTKIMUKSEN AJAN

Tutkija tallentaa tilasto- ja lakana-aineiston tutkimuksen ajaksi aineiston säilytystä varten luotavalle TEAMS-tiimi, missä jokaiselle aineistolle on oma alakanavansa. Aineistokohtainen analyysi toteutetaan näillä kanavilla ja työskentelyvaiheessa olevat tekstit säilytetään aineistojen yhteydessä. Kaikesta tehdään varatallennus TEAMS:iin luotavaan back up-tiimiin em. ohjeen mukaan.

Tutkija tallentaa Tuki-alus-hankkeen työparihaastattelut TEAMS:ssa. Tutkimushaastattelut tallennetaan kronologisessa järjestyksessä numeroiden. Mitään yksilöitietoja, kuten haastateltavien nimet tai työkaupungit ei tallennuksessa käytetä. Varatallennus suoritetaan tutkimushanketta varten perustettavan back up-tiimin kansioihin aineistokohtaisesti.



TUTKIMUSAINEISTOJEN KÄSITTELY JA HÄVITTÄMINEN TUTKIMUSHANKKEEN PÄÄTTYMISEN YHTEYDESSÄ

TEAMS-tiimi, jossa tutkija säilyttää tilasto- ja lakana-aineistoja tutkimuksen tekemisen ajan, hävitetään tutkimusraportin valmistumisen jälkeen ja ennen kuin tutkijan työsuhte tilaustutkimuksen osalta päättyy. HDL:lla on oikeus säilyttää Tuki-alus-hankkeessa keräämänsä tilastomateriaali myös hankkeen jälkeen. Tutkija vastaa ainoastaan tutkimusta varten tallentamansa tutkimusaineistoon hävittämisestä.

TEAMS-tiimi, jossa tutkija säilyttää haastatteluaineistoja tutkimuksen tekemisen ajan, hävitetään tutkimusraportin valmistumisen jälkeen ja ennen kuin tutkijan työsuhte tilaustutkimuksen osalta päättyy. Kellään muulla, kuin tutkijalla, ei ole hankkeen työparien haastatteluaineistoon pääsyä koko aineiston elinkaaren aikana.

Liite 8.

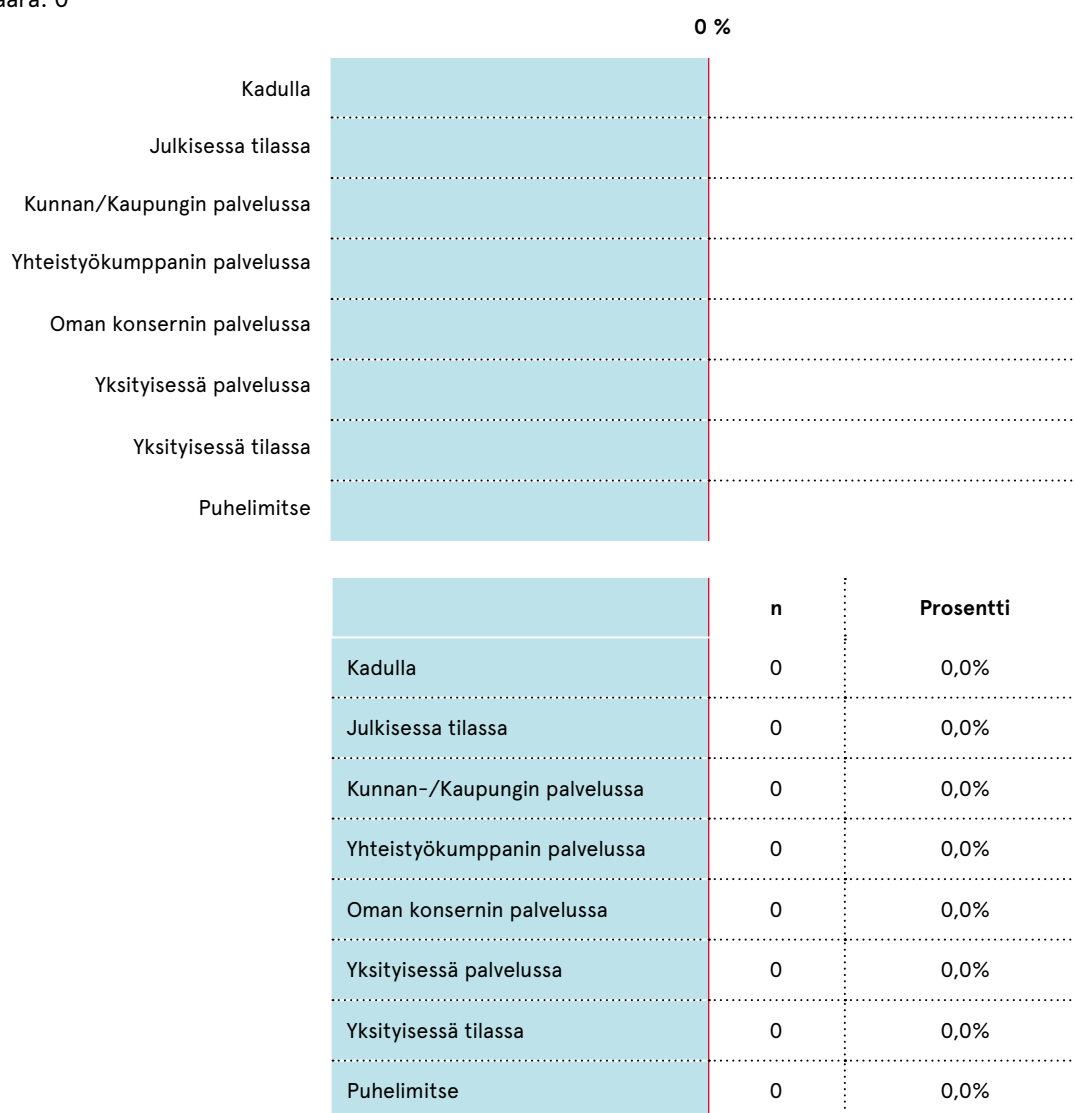
TUKIALUS-HANKETYÖN

TILASTOINTIPOHJA

VUOSINA 2019-2020

Kohtaaminen tapahtunut

Vastaajien määrä: 0



Kunnan/Kaupungin palvelu

Vastaajien määrä: 0

Mikä palvelu

Yhteistyökumppanin palvelu

Vastaajien määrä: 0

Mikä palvelu

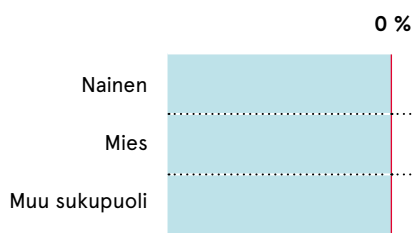
Konsernin oma palvelu

Vastaajien määrä: 0

Mikä palvelu

Sukupuoli

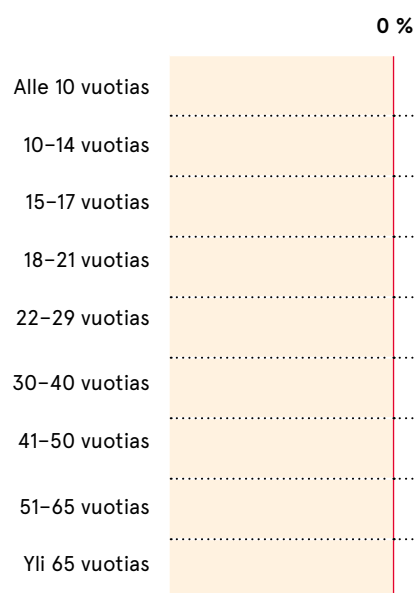
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|---------------|---|-----------|
| Nainen | 0 | 0,0% |
| Mies | 0 | 0,0% |
| Muu sukupuoli | 0 | 0,0% |

Ikä

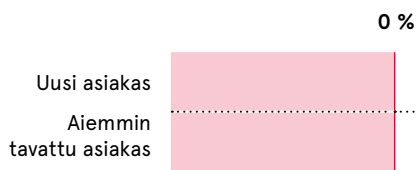
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|-----------------|---|-----------|
| Alle 10 vuotias | 0 | 0,0% |
| 10–14 vuotias | 0 | 0,0% |
| 15–17 vuotias | 0 | 0,0% |
| 18–21 vuotias | 0 | 0,0% |
| 22–29 vuotias | 0 | 0,0% |
| 30–40 vuotias | 0 | 0,0% |
| 41–50 vuotias | 0 | 0,0% |
| 51–65 vuotias | 0 | 0,0% |
| Yli 65 vuotias | 0 | 0,0% |

Asiakas

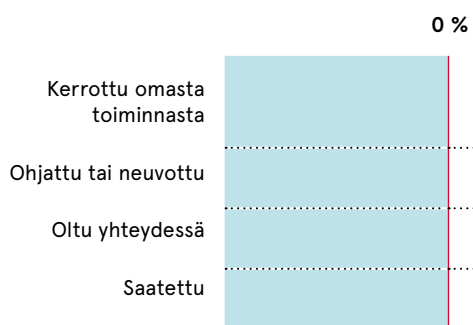
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|-------------------------|---|-----------|
| Uusi asiakas | 0 | 0,0% |
| Aiemmin tavattu asiakas | 0 | 0,0% |

Tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-----------------------------|---|-----------|
| Kerrottu omasta toiminnasta | 0 | 0,0% |
| Ohjattu tai neuvottu | 0 | 0,0% |
| Oltu yhteydessä | 0 | 0,0% |
| Saatettu | 0 | 0,0% |

Annettu tuki

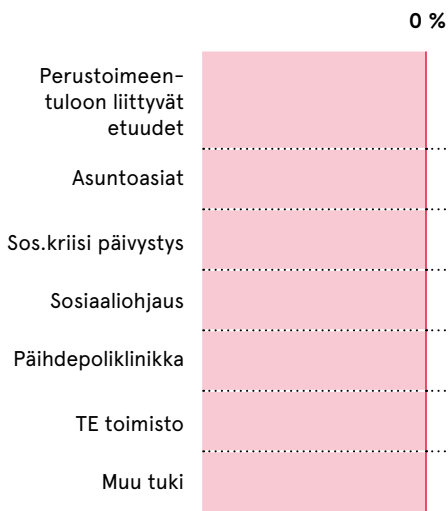
Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-------------|---|-----------|
| Sosiaalinen | 0 | 0,0% |
| Fyysinen | 0 | 0,0% |
| Psyykinen | 0 | 0,0% |

Sosiaalinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|--------------------------------------|---|-----------|
| Perustoimeentuloon liittyvät etuudet | 0 | 0,0% |
| Asuntoasiat | 0 | 0,0% |
| Sos.kriisi päivystys | 0 | 0,0% |
| Sosiaaliohjaus | 0 | 0,0% |
| Päihdepoliklinikka | 0 | 0,0% |
| TE toimisto | 0 | 0,0% |
| Muu tuki | 0 | 0,0% |

Sosiaalinen muu tuki

Vastaajien määrä: 0

Lyhyt kuvaus

Fyysinen tuki

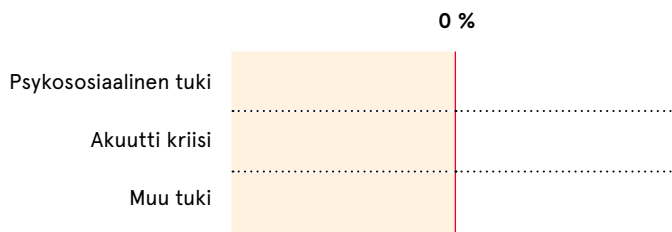
Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-----------------------------------|---|-----------|
| Annettu ruokaa | 0 | 0,0% |
| Annettu pistovälineet | 0 | 0,0% |
| Annettu hygienia tuotteita | 0 | 0,0% |
| Annettu kondomit/liukkarit | 0 | 0,0% |
| Annettu terveysneuvontaa/ohjausta | 0 | 0,0% |
| Haavahoito | 0 | 0,0% |
| Päivystys | 0 | 0,0% |
| Terveyskeskus | 0 | 0,0% |
| Soitettu 112 | 0 | 0,0% |
| Muu tuki | 0 | 0,0% |

Psyykkinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-----------------------|---|-----------|
| Psykososiaalinen tuki | 0 | 0,0% |
| Akuutti kriisi | 0 | 0,0% |
| Muu tuki | 0 | 0,0% |

Akuutti kriisi

Vastaajien määrä: 0

Lyhyt selvitys.

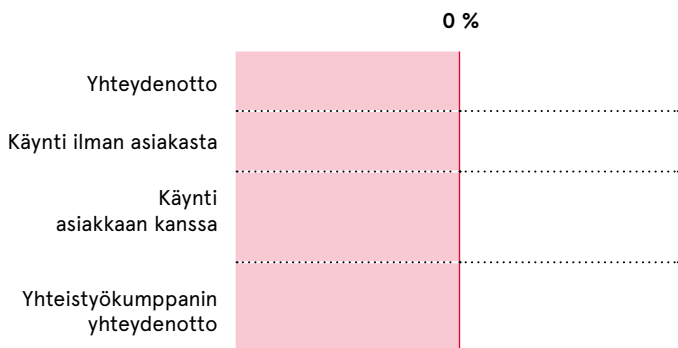
Psyykkinen muu tuki

Vastaajien määrä: 0

Lyhyt kuvaus

Yhteistyökumppani

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|---------------------------------|---|-----------|
| Yhteydenotto | 0 | 0,0% |
| Käynti ilman asiakasta | 0 | 0,0% |
| Käynti asiakkaan kanssa | 0 | 0,0% |
| Yhteistyökumppanin yhteydenotto | 0 | 0,0% |

Yhteydenotto yhteistyökumppaniin

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyökumppanin nimi

Käynti ilman asiakasta yhteistyökumppanilla

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyökumppanin nimi

Käynti asiakkaan kanssa yhteistyökumppanilla

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyökumppanin nimi

Yhteistyökumppani yhteyden otto Tukialukseen

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyökumppanin nimi

Työryhmän arvio asiakkaan avun tarpeesta

Vastaajien määrä: 0

| MINIMIARVO | MAKSIMIARVO | KESKIARVO | MEDIAANI | SUMMA | KESKIHAJONTA |
|------------|-------------|-----------|----------|-------|--------------|
| 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Pystyttiinkö asiakkaan tarpeisiin vastaamaan?

Vastaajien määrä: 0

| MINIMIARVO | MAKSIMIARVO | KESKIARVO | MEDIAANI | SUMMA | KESKIHAJONTA |
|------------|-------------|-----------|----------|-------|--------------|
| 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Työryhmän arvio kohtaamisesta kokonaisuudessaan

Vastaajien määrä: 0

| MINIMIARVO | MAKSIMIARVO | KESKIARVO | MEDIAANI | SUMMA | KESKIHAJONTA |
|------------|-------------|-----------|----------|-------|--------------|
| 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Asiakkaan palaute kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|--------------|-----|---|-----------|
| Positiivinen | | 0 | 0,0% |
| Neutraali | | 0 | 0,0% |
| Negatiivinen | | 0 | 0,0% |

Positiivinen palaute

Vastaajien määrä: 0

Halutessasi tarkenna palaute

Neutraali palaute

Vastaajien määrä: 0

Halutessasi tarkenna palaute

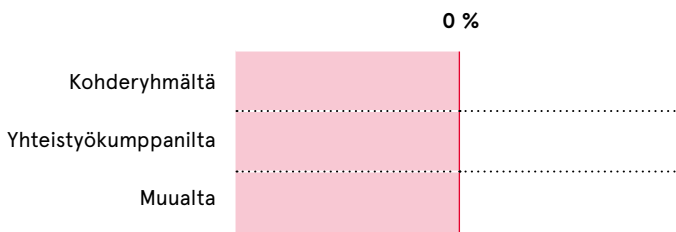
Negatiivinen palaute

Vastaajien määrä: 0

Halutessasi tarkenna palaute

Hankkeelle annettu kehittämissuhteus

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|----------------------|---|-----------|
| Kohderyhmältä | 0 | 0,0% |
| Yhteistyökumppanilta | 0 | 0,0% |
| Muualta | 0 | 0,0% |

Kehittämissuhteus kohderyhmältä

Vastaajien määrä: 0

Annettu palaute

Kehittämissuhteus yhteistyökumppanilta

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyökumppani, annettu palaute

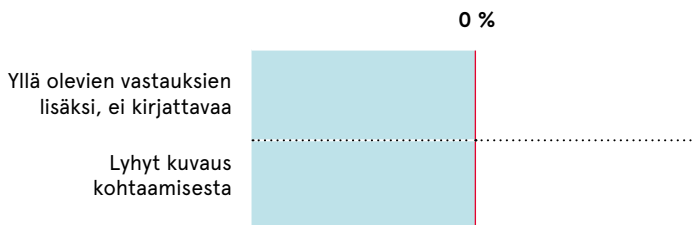
Kehittämissuhteus muulta taholta

Vastaajien määrä: 0

Keneltä? Annettu palaute

Lyhyt selvitys kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Yllä olevien vastauksien lisäksi, ei kirjattavaa | 0 | 0,0% |
| Lyhyt kuvaus kohtaamisesta | 0 | 0,0% |

Liite 9. Tukialus-hanketyön tilastointipohja vuonna 2021

Vastaajien kokonaismäärä: 0

Kohtaaminen tapahtunut

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|---------------------------------------|-----|---|-----------|
| Ulkotiloissa yleisessä/ julkisessa | | 0 | 0,0% |
| Sisätiloissa yleisessä/ julkisessa | | 0 | 0,0% |
| Sosiaalipalvelussa | | 0 | 0,0% |
| Terveyspalvelussa | | 0 | 0,0% |
| Toisen sektorin palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Kolmannen sektorin palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Muussa julkisessa palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Muussa yksityisessä palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Puhelimitse | | 0 | 0,0% |
| Ohjattu Tukialus palveluun | | 0 | 0,0% |

Terveyspalvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Sosiaalipalvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Kuka tai mistä ohjattu Tukialus palveluun

Vastaajien määrä: 0

Toisen sektorin palvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Kolmannen sektorin palvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Muun julkisen palvelun nimi

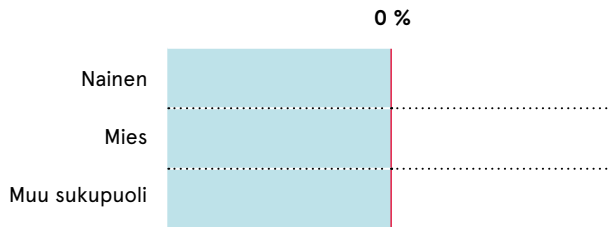
Vastaajien määrä: 0

Muun yksityisen palvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Sukupuoli

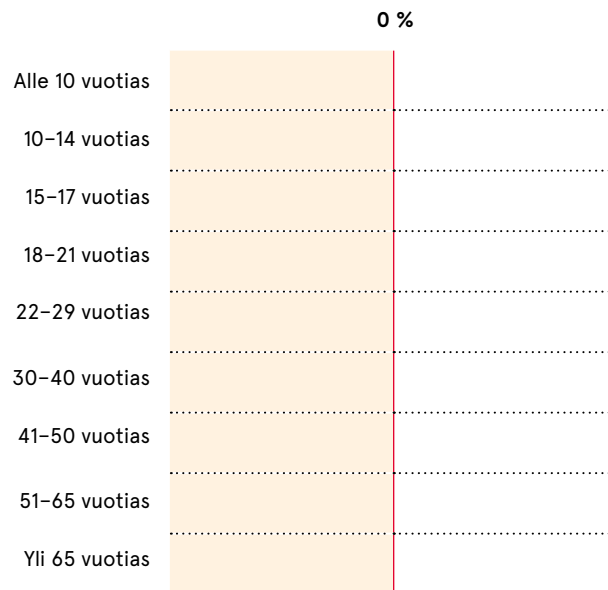
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|---------------|---|-----------|
| Nainen | 0 | 0,0% |
| Mies | 0 | 0,0% |
| Muu sukupuoli | 0 | 0,0% |

Ikä

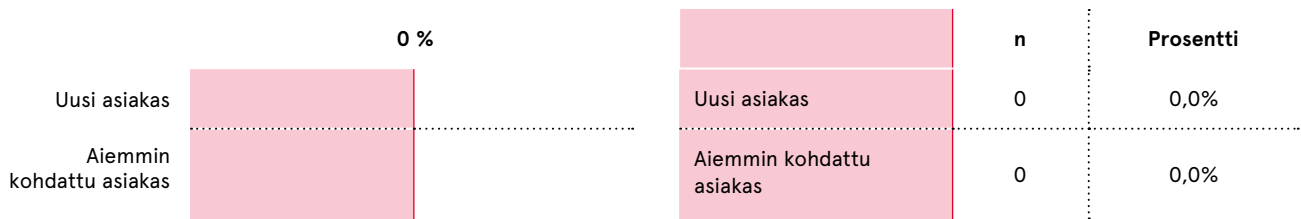
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|-----------------|---|-----------|
| Alle 10 vuotias | 0 | 0,0% |
| 10-14 vuotias | 0 | 0,0% |
| 15-17 vuotias | 0 | 0,0% |
| 18-21 vuotias | 0 | 0,0% |
| 22-29 vuotias | 0 | 0,0% |
| 30-40 vuotias | 0 | 0,0% |
| 41-50 vuotias | 0 | 0,0% |
| 51-65 vuotias | 0 | 0,0% |
| Yli 65 vuotias | 0 | 0,0% |

Asiakas

Vastaajien määrä: 0



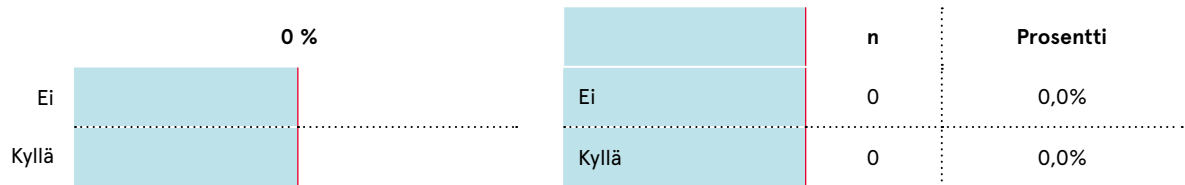
Aiemmin kohdattu asiakas

Vastaajien määrä: 0

Onko viime kohtaamisen jälkeen tapahtunut merkittäviä muutoksia

Oliko tässä kohtaamisessa palveluketjutukseen liittyviä haasteita

Vastaajien määrä: 0

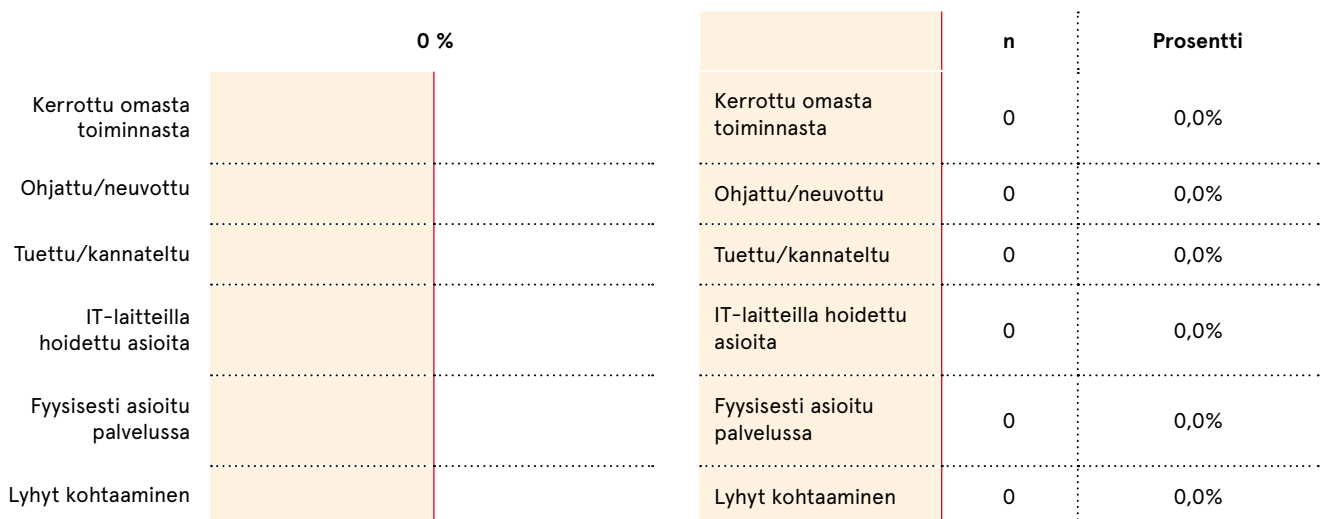


Lyhyt kuvaus palveluketjuun liittyvästä haasteesta

Vastaajien määrä: 0

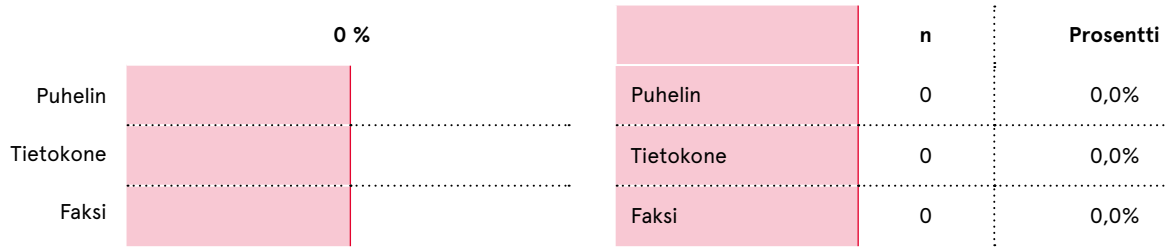
Tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



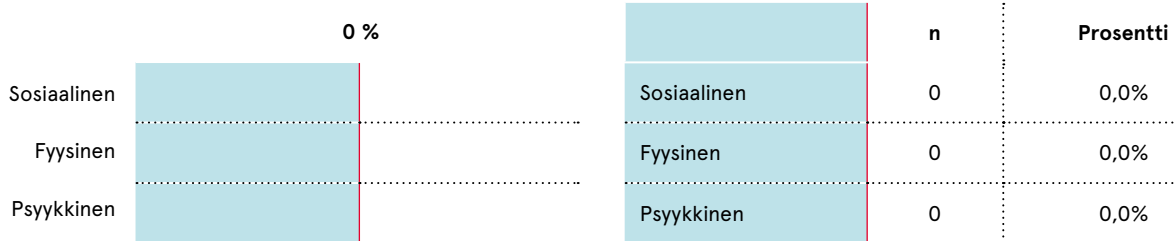
IT laitteet

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



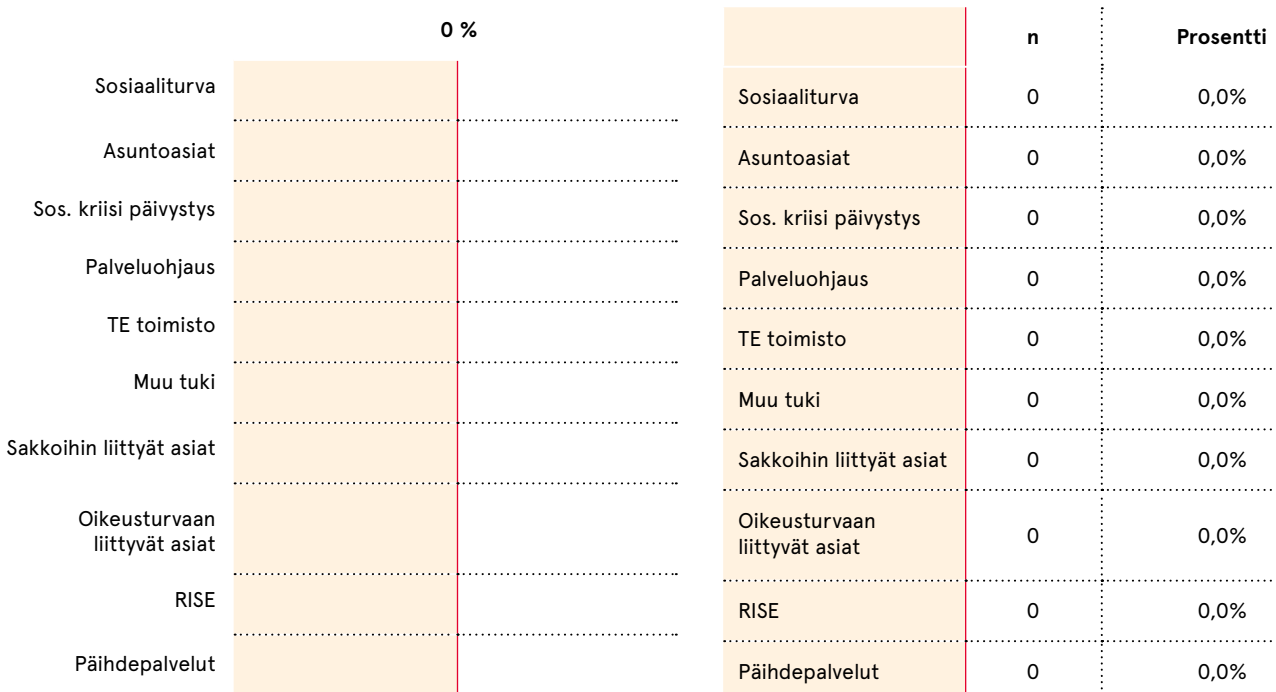
Annettu tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



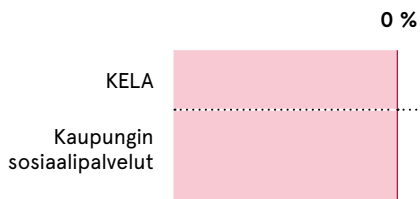
Sosiaalinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



Sosiaaliturva

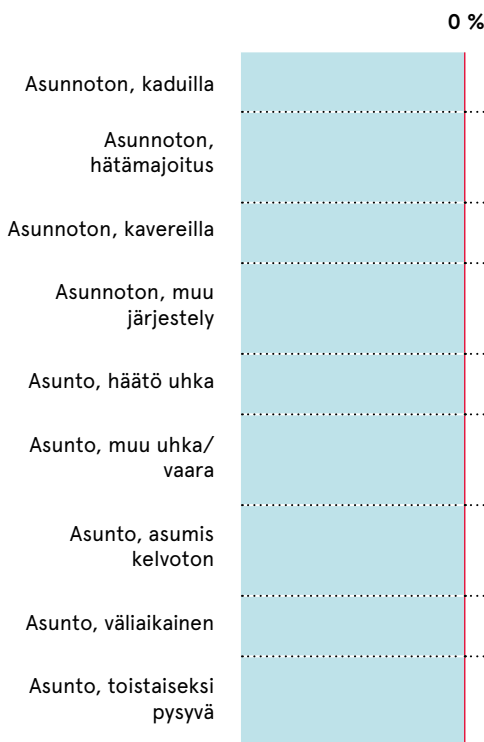
Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|----------------------------|---|-----------|
| KELA | 0 | 0,0% |
| Kaupungin sosiaalipalvelut | 0 | 0,0% |

Asuntoasiat

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-----------------------------|---|-----------|
| Asunnoton, kaduilla | 0 | 0,0% |
| Asunnoton, hätmajoitus | 0 | 0,0% |
| Asunnoton, kavereilla | 0 | 0,0% |
| Asunnoton, muu järjestely | 0 | 0,0% |
| Asunto, häätö uhka | 0 | 0,0% |
| Asunto, muu uhka/vaara | 0 | 0,0% |
| Asunto, asumis kelvoton | 0 | 0,0% |
| Asunto, väliaikainen | 0 | 0,0% |
| Asunto, toistaiseksi pysyvä | 0 | 0,0% |

Sos. kriisi päivystykseen yhteydenoton syy

Vastaajien määrä: 0

Palveluohjauksen sisältö

Vastaajien määrä: 0

Muun sosiaalisen tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0

Päihdepalvelut

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|--------------------------------------|-----|---|-----------|
| Katkaisuhoito | | 0 | 0,0% |
| Opioidikorvaushoidon arviointikäynti | | 0 | 0,0% |
| Korvaushoitopoliklinikka | | 0 | 0,0% |
| Korvaushoitoklinikka | | 0 | 0,0% |
| Päihdepoliklinikka | | 0 | 0,0% |
| Muu asia | | 0 | 0,0% |

Asunnoton muu järjestely

Vastaajien määrä: 0

Fyysinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|-----------------------------------|-----|---|-----------|
| Annettu ruokaa | | 0 | 0,0% |
| Annettu pistosvälineet | | 0 | 0,0% |
| Annettu hygienia tuotteita | | 0 | 0,0% |
| Annettu kondomit/liukuvoiteet | | 0 | 0,0% |
| Annettu terveysneuvontaa/ohjausta | | 0 | 0,0% |
| Annettu seksuaaliterveysneuvontaa | | 0 | 0,0% |
| Haavahoito | | 0 | 0,0% |
| Päivystys | | 0 | 0,0% |
| Terveyskeskus | | 0 | 0,0% |
| Soitettu 112 | | 0 | 0,0% |
| Muu tuki | | 0 | 0,0% |

Fyysisen muun tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0

Psyykinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



Akuuttin kriisin kuvaus

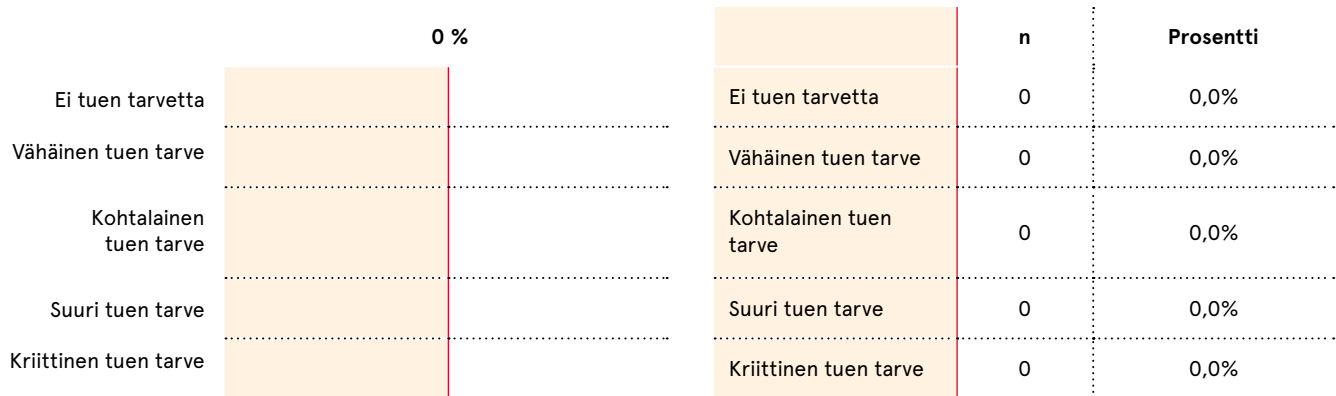
Vastaajien määrä: 0

Psyykkisen muun tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0

Arvio tuen tarpeesta

Vastaajien määrä: 0



Pystyttiinkö ihmisen tarpeisiin vastaamaan

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | | n | Prosentti |
|--|-----|--|---|-----------|
| Ei pystytty | | Ei pystytty | 0 | 0,0% |
| Vähisesti/ pieneen osaan | | Vähisesti/pieneen osaan | 0 | 0,0% |
| Kohtalaisesti/ suurimpaan osaan | | Kohtalaisesti/ suurimpaan osaan | 0 | 0,0% |
| Hyvin/asiat saatiin hoidettua | | Hyvin/asiat saatiin hoidettua | 0 | 0,0% |
| Odotuksia paremmin/ saatiin hoidettua muitakin asioita | | Odotuksia paremmin/ saatiin hoidettua muitakin asioita | 0 | 0,0% |

Vaatiiko asioiden hoitaminen useampaa tapaamiskertaa

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | | n | Prosentti |
|-------|-----|-------|---|-----------|
| Ei | | Ei | 0 | 0,0% |
| Kyllä | | Kyllä | 0 | 0,0% |

Työntekijän arvio kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | | n | Prosentti |
|--------------|-----|--------------|---|-----------|
| Negatiivinen | | Positiivinen | 0 | 0,0% |
| Neutraali | | Neutraali | 0 | 0,0% |
| Positiivinen | | Negatiivinen | 0 | 0,0% |

Asiakkaan palaute kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | | n | Prosentti |
|--------------|-----|--------------|---|-----------|
| Negatiivinen | | Positiivinen | 0 | 0,0% |
| Neutraali | | Neutraali | 0 | 0,0% |
| Positiivinen | | Negatiivinen | 0 | 0,0% |

Negatiivinen palaute

Vastaajien määrä: 0

Halutessasi tarkenna palaute

Neutraali palaute

Vastaajien määrä: 0

Halutessasi tarkenna palaute

Positiivinen palaute

Vastaajien määrä: 0

Halutessasi tarkenna palaute

Oliko kohtaamisessa yhteistyökumppani mukana

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|-------|---|-----------|
| Ei | 0 | 0,0% |
| Kyllä | 0 | 0,0% |

Yhteistyökumppanin nimi

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyön sisältö

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



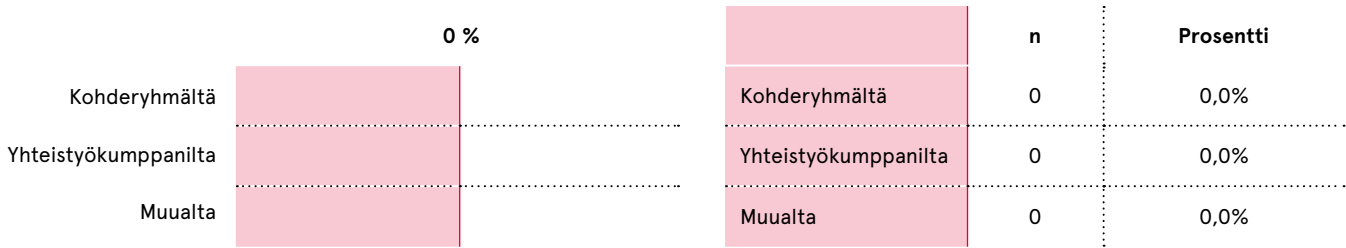
| | n | Prosentti |
|---|---|-----------|
| Jalkautuminen yhteistyökumppanin kanssa | 0 | 0,0% |
| Jaettu hoidettavia asioita | 0 | 0,0% |
| Muu yhteistyö | 0 | 0,0% |

Muu yhteistyö

Vastaajien määrä: 0

Hankkeelle annettu kehittämissuositus

Vastaajien määrä: 0



Kehittämissuositus kohderyhmältä

Vastaajien määrä: 0

Kohderyhmältä annettu palaute

Kehittämissuositus yhteistyökumppanilta

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyökumppanilta annettu palaute

Kehittämissuositus muulta taholta

Vastaajien määrä: 0

Keneltä? Annettu palaute

Lyhyt selvitys kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0



Lyhyt kuvaus kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0

Vastaukset

Liite 10. TUKIALUS-HANKETYÖN TILASTOINTIPOHJA VUONNA 2022

Vastaajien kokonaismäärä: 0

Kohtaaminen tapahtunut

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|---------------------------------------|-----|---|-----------|
| Ulkotiloissa yleisessä/ julkisessa | | 0 | 0,0% |
| Sisätiloissa yleisessä/ julkisessa | | 0 | 0,0% |
| Sosiaalipalvelussa | | 0 | 0,0% |
| Terveyspalvelussa | | 0 | 0,0% |
| Toisen sektorin palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Kolmannen sektorin palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Muussa julkisessa palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Muussa yksityisessä palvelussa | | 0 | 0,0% |
| Puhelimitse | | 0 | 0,0% |
| Ensimmäisen sektorin palvelussa | | 0 | 0,0% |

Ohjattu tukialus palveluun

Vastaajien määrä: 0

Mistä ihminen on ohjattu?

Terveyspalvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Sosiaalipalvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Toisen sektorin palvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Kolmannen sektorin palvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Muun julkisen palvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Muun yksityisen palvelun nimi

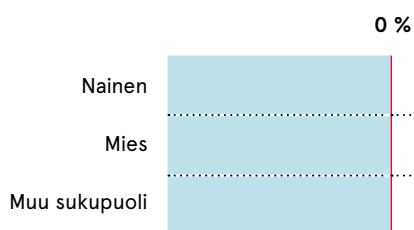
Vastaajien määrä: 0

Ensimmäisen sektorin palvelun nimi

Vastaajien määrä: 0

Sukupuoli

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|---------------|---|-----------|
| Nainen | 0 | 0,0% |
| Mies | 0 | 0,0% |
| Muu sukupuoli | 0 | 0,0% |

Ikä

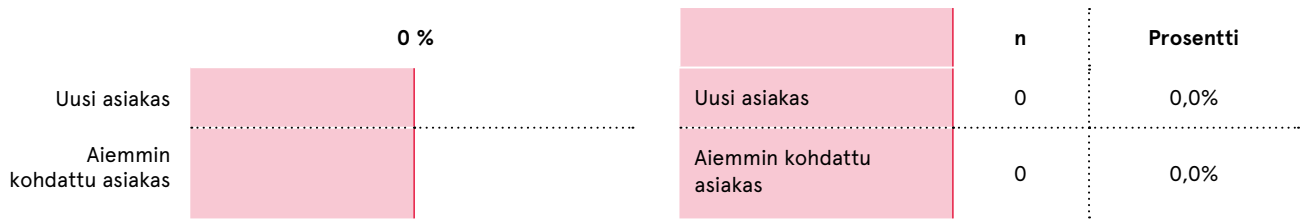
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|-------------------------------|---|-----------|
| Mahdollisesti alle 18 vuotias | 0 | 0,0% |
| 18-25 vuotias | 0 | 0,0% |
| 26-29 vuotias | 0 | 0,0% |
| 30-40 vuotias | 0 | 0,0% |
| 41-50 vuotias | 0 | 0,0% |
| 51-62 vuotias | 0 | 0,0% |
| Yli 62 vuotias | 0 | 0,0% |

Asiakas

Vastaajien määrä: 0



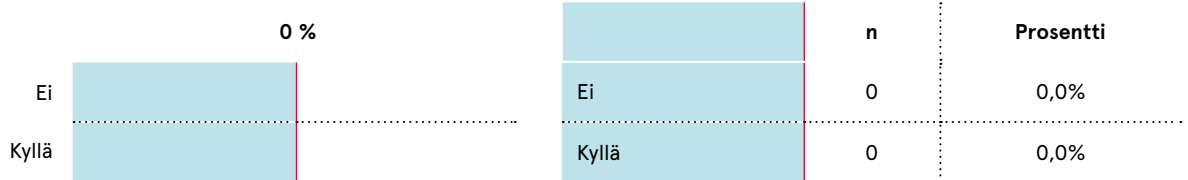
Aiemmin kohdattu asiakas

Vastaajien määrä: 0

Onko viime kohtaamisen jälkeen tapahtunut merkittäviä muutoksia

Oliko tässä kohtaamisessa palveluketjutukseen liittyviä haasteita

Vastaajien määrä: 0



Minkälaisesta haasteesta oli kysymys?

Vastaajien määrä: 0

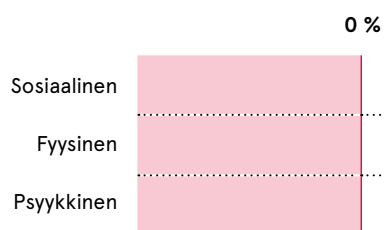
Tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



Annettu tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-------------|---|-----------|
| Sosiaalinen | 0 | 0,0% |
| Fyysinen | 0 | 0,0% |
| Psyykkinen | 0 | 0,0% |

Sosiaalinen tuki

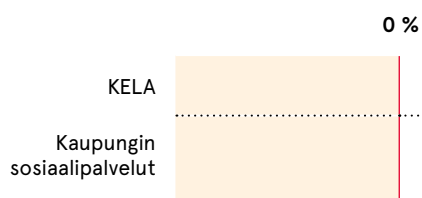
Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-------------------------------|---|-----------|
| Sosiaaliturva | 0 | 0,0% |
| Asuntoasiat | 0 | 0,0% |
| Sos. kriisi päivystys | 0 | 0,0% |
| Palveluohjaus | 0 | 0,0% |
| TE toimisto | 0 | 0,0% |
| Muu tuki | 0 | 0,0% |
| Sakkoihin liittyvät asiat | 0 | 0,0% |
| Oikeusturvaan liittyvät asiat | 0 | 0,0% |
| RISE | 0 | 0,0% |
| Päihdepalvelut | 0 | 0,0% |

Sosiaaliturva

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|----------------------------|---|-----------|
| KELA | 0 | 0,0% |
| Kaupungin sosiaalipalvelut | 0 | 0,0% |

Asuntoasiat

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|-----------------------------|-----|---|-----------|
| Asunnoton, kaduilla | | 0 | 0,0% |
| Asunnoton, hätmajoitus | | 0 | 0,0% |
| Asunnoton, kavereilla | | 0 | 0,0% |
| Asunnoton, muu järjestely | | 0 | 0,0% |
| Asunto, häätö uhka | | 0 | 0,0% |
| Asunto, muu uhka/vaara | | 0 | 0,0% |
| Asunto, asumis keltoton | | 0 | 0,0% |
| Asunto, väliaikainen | | 0 | 0,0% |
| Asunto, toistaiseksi pysyvä | | 0 | 0,0% |

Sos. kriisi päivitykseen yhteydenoton syy

Vastaajien määrä: 0

Muun sosiaalisen tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0

Päihdepalvelut

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|--------------------------------------|-----|---|-----------|
| Katkaisuhoito | | 0 | 0,0% |
| Opioidikorvaushoidon arviointikäynti | | 0 | 0,0% |
| Korvaushoitopoliklinikka | | 0 | 0,0% |
| Korvaushoitoklinikka | | 0 | 0,0% |
| Päihdepoliklinikka | | 0 | 0,0% |
| Muu asia | | 0 | 0,0% |
| Vastaanotto ilman ajanvarausta | | 0 | 0,0% |

Asunnoton muu järjestely

Vastaajien määrä: 0

Fyysinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|------------------------------------|-----|---|-----------|
| Annettu ruokaa | | 0 | 0,0% |
| Annettu pistosvälineet | | 0 | 0,0% |
| Annettu hygienia tuotteita | | 0 | 0,0% |
| Annettu kondomit/liukuvoiteet | | 0 | 0,0% |
| Annettu terveysneuvontaa/ohjausta | | 0 | 0,0% |
| Annettu seksuaali-terveysneuvontaa | | 0 | 0,0% |
| Haavahoito | | 0 | 0,0% |
| Päivystys | | 0 | 0,0% |
| Terveyskeskus/Sairaala | | 0 | 0,0% |
| Soitettu 112 | | 0 | 0,0% |
| Muu tuki | | 0 | 0,0% |
| Laboratorio | | 0 | 0,0% |

Fyysisen muun tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0

Psyykinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|-----------------------|-----|---|-----------|
| Vaihdettu kuulumisia | | 0 | 0,0% |
| Psykososiaalinen tuki | | 0 | 0,0% |
| Akuutti kriisi | | 0 | 0,0% |
| Muu tuki | | 0 | 0,0% |

Akuutin kriisin kuvaus

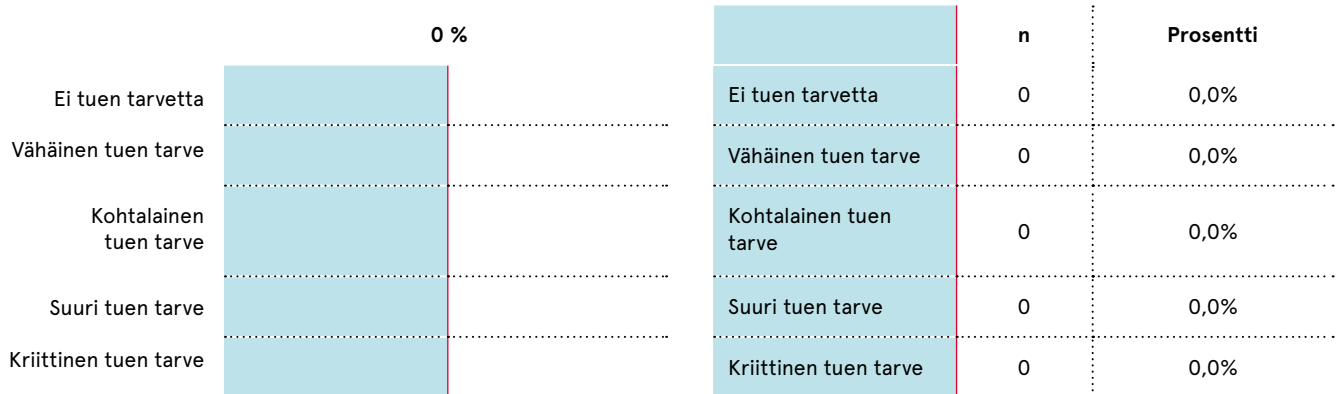
Vastaajien määrä: 0

Psyykkisen muun tuen sisältö

Vastaajien määrä: 0

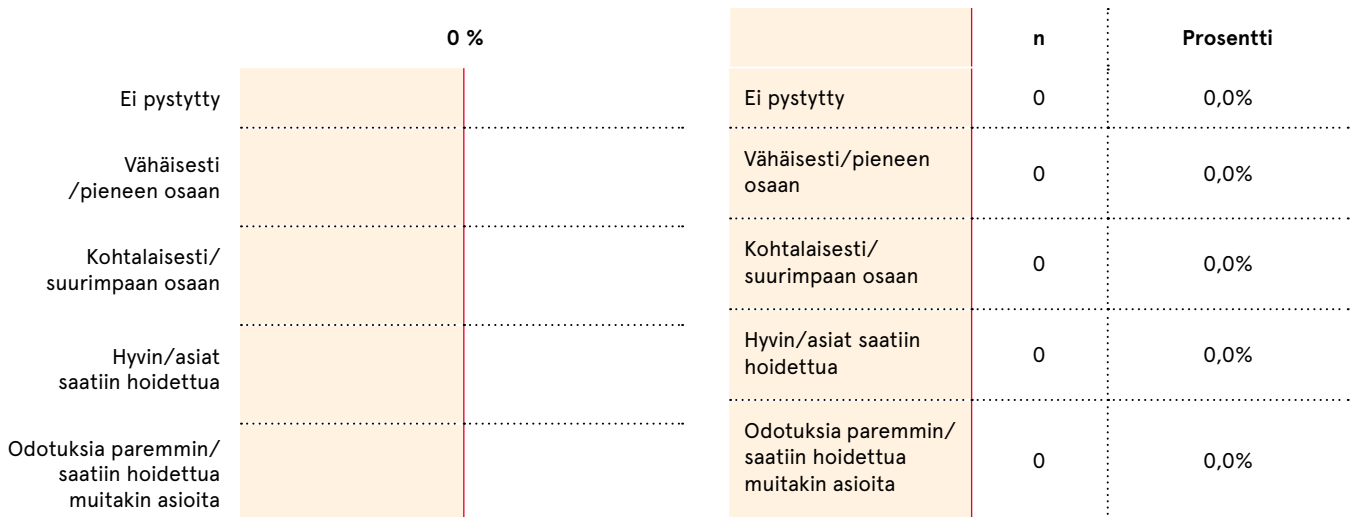
Arvio tuen tarpeesta

Vastaajien määrä: 0



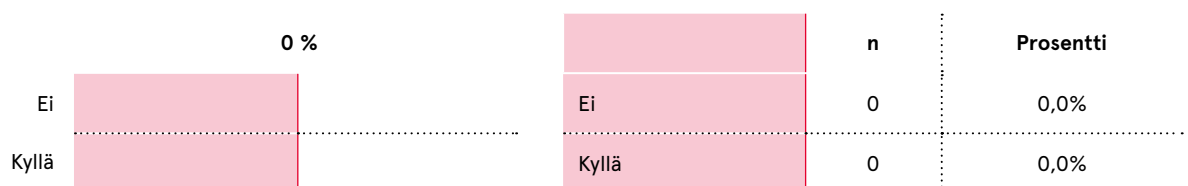
Pystyttiinkö ihmisen tarpeisiin vastaamaan

Vastaajien määrä: 0



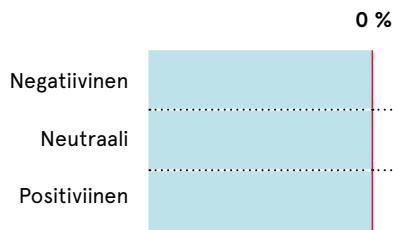
Vaatiiko asioiden hoitaminen useampaa tapaamiskertaa

Vastaajien määrä: 0



Työntekijän arvio kohtaamisesta

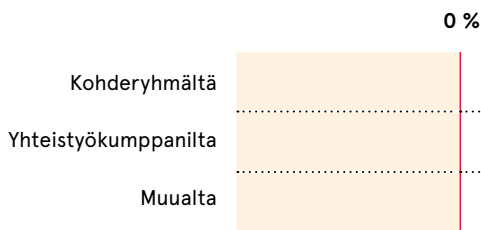
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|--------------|---|-----------|
| Positiivinen | 0 | 0,0% |
| Neutraali | 0 | 0,0% |
| Negatiivinen | 0 | 0,0% |

Hankeelle annettu kehittämissuositus

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|----------------------|---|-----------|
| Kohderyhmältä | 0 | 0,0% |
| Yhteistyökumppanilta | 0 | 0,0% |
| Muualta | 0 | 0,0% |

Asiakkaan palaute kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0

Mitä palautetta asiakas antoi?

Kehittämissuositus kohderyhmältä

Vastaajien määrä: 0

Kohderyhmältä annettu palaute

Kehittämissuositus yhteistyökumppanilta

Vastaajien määrä: 0

Yhteistyökumppanilta annettu palaute

Kehittämissuositus muulta taholta

Vastaajien määrä: 0

Keneltä? Annettu palaute

Oliko kohtaamisessa muita toimijoita kuin Tukialus paikalla?

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|-------|---|-----------|
| Ei | 0 | 0,0% |
| Kyllä | 0 | 0,0% |

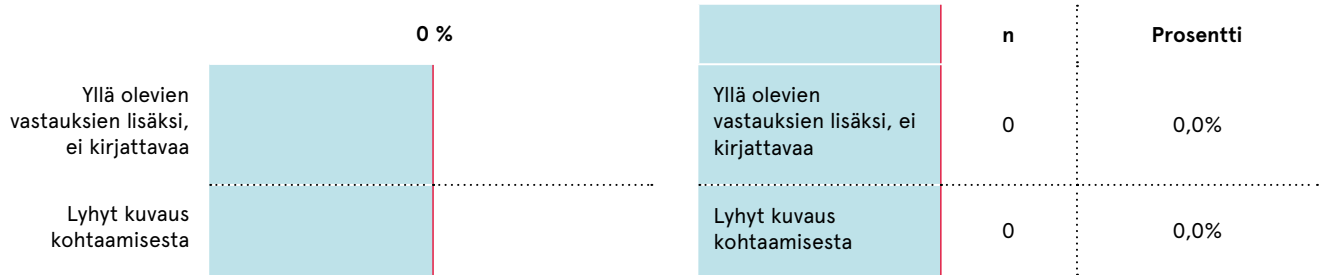
Minkälaisesta toimijasta oli kyse?

Vastaajien määrä: 0

Organisaation/toimijan nimi

Lyhyt selvitys kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0



Lyhyt kuvaus kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0

Vastaukset

Liite 11. TUKIALUS-HANKETYÖN TILASTOINTIPOHJA VUONNA 2023

Vastaajien kokonaismäärä: 0

Asioita hoidettu

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|---|-----|---|-----------|
| Katuympäristössä | | 0 | 0,0% |
| Julkisissa /yleisissä sisätiloissa | | 0 | 0,0% |
| Ensimmäisen sektorin palveluiden kanssa | | 0 | 0,0% |
| Toisen sektorin palveluiden kanssa | | 0 | 0,0% |
| Kolmannen sektorin palveluiden kanssa | | 0 | 0,0% |
| Muulla | | 0 | 0,0% |

Yksityisen sektorin tuottama palvelu

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

Yksityisen sektorin tuottama palvelu

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|-----------------------|---|-----------|
| Päihdepäivystys | 0 | 0,0% |
| Päivystys | 0 | 0,0% |
| Päivystys 2 | 0 | 0,0% |
| Vieroitushoitoyksikkö | 0 | 0,0% |
| Laboratorio | 0 | 0,0% |
| Posti | 0 | 0,0% |
| Lakimiespalvelu | 0 | 0,0% |
| Pankki | 0 | 0,0% |
| Muu palvelu | 0 | 0,0% |
| Seurakunta | 0 | 0,0% |

Muu yksityisen sektorin palvelu

Vastaajien määrä: 0

Mikä/mitkä palvelut?

Julkinen/kunnan tuottama palvelu

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|--------------------------------|---|-----------|
| Päihdepsykiatria | 0 | 0,0% |
| Korvaushoitopoliklinkka | 0 | 0,0% |
| Päivystys 3 | 0 | 0,0% |
| Työikäisten sosiaalipalvelut | 0 | 0,0% |
| Ikääntyneiden sosiaalipalvelut | 0 | 0,0% |
| Sosiaalihuolto | 0 | 0,0% |
| Selviämishoitoyksikkö | 0 | 0,0% |
| RISE | 0 | 0,0% |
| Muu toisen sektorin palvelu | 0 | 0,0% |
| Kela | 0 | 0,0% |
| TE-toimisto | 0 | 0,0% |
| Poliisilaitos | 0 | 0,0% |
| 112 | 0 | 0,0% |

Muu toisen sektorin palvelu

Vastaajien määrä: 0

Mikä/mitkä palvelut?

Kolmannen sektorin tuottama palvelu

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|-------------------------------------|-----|---|-----------|
| Päiväkeskus | | 0 | 0,0% |
| Muu etsivätyö | | 0 | 0,0% |
| Muu kolmannen sektorin palvelu | | 0 | 0,0% |
| Terveysneuvonta | | 0 | 0,0% |
| Päihteetön yhteisö | | 0 | 0,0% |
| Päihdeäitien/ perheiden palvelut | | 0 | 0,0% |
| Asumispalvelut | | 0 | 0,0% |

Muu kolmannen sektorin palvelu

Vastaajien määrä: 0

Mikä/mitkä palvelut?

Muualla

Vastaajien määrä: 0

Missä muualla?

Asioita hoidettu

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|------------------------|-----|---|-----------|
| Puhelimitse | | 0 | 0,0% |
| Paikanpäällä | | 0 | 0,0% |
| Asioimalla palveluissa | | 0 | 0,0% |

Henkilölle annettu fyysinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

0 %

| | |
|--|--|
| Puhtaat pistosvälineet | |
| Välipala | |
| Ruokakassi | |
| Ensiapu paikanpäällä hoidettava | |
| Ensiapu joka vaatii jatkotoimenpiteitä | |
| Naisten hygieniatuotteet | |
| Muu lahjoitus tavara | |
| Ei fyysisen tuen tarvetta | |
| Puhelimen välityksellä annettu tuki | |
| Ehkäisyvälineet | |

| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Puhtaat pistosvälineet | 0 | 0,0% |
| Välipala | 0 | 0,0% |
| Ruokakassi | 0 | 0,0% |
| Ensiapu paikanpäällä hoidettava | 0 | 0,0% |
| Ensiapu joka vaatii jatkotoimenpiteitä | 0 | 0,0% |
| Naisten hygieniatuotteet | 0 | 0,0% |
| Muu lahjoitus tavara | 0 | 0,0% |
| Ei fyysisen tuen tarvetta | 0 | 0,0% |
| Puhelimen välityksellä annettu tuki | 0 | 0,0% |
| Ehkäisyvälineet | 0 | 0,0% |

Henkilölle annettu psyykinen tuki

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

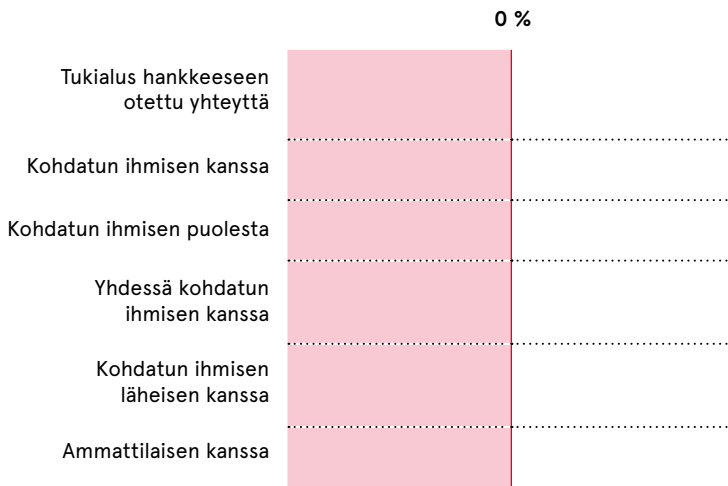
0 %

| | |
|-------------------------------|--|
| Keskustelu apu | |
| Psykososiaalinen tuki | |
| Kriisi apu | |
| Pitkäaikainen tuki/kannattelu | |
| Ei psyykkisen tuen tarvetta | |

| | n | Prosentti |
|-------------------------------|---|-----------|
| Keskustelu apu | 0 | 0,0% |
| Psykososiaalinen tuki | 0 | 0,0% |
| Kriisi apu | 0 | 0,0% |
| Pitkäaikainen tuki/kannattelu | 0 | 0,0% |
| Ei psyykkisen tuen tarvetta | 0 | 0,0% |

Puhelimitse

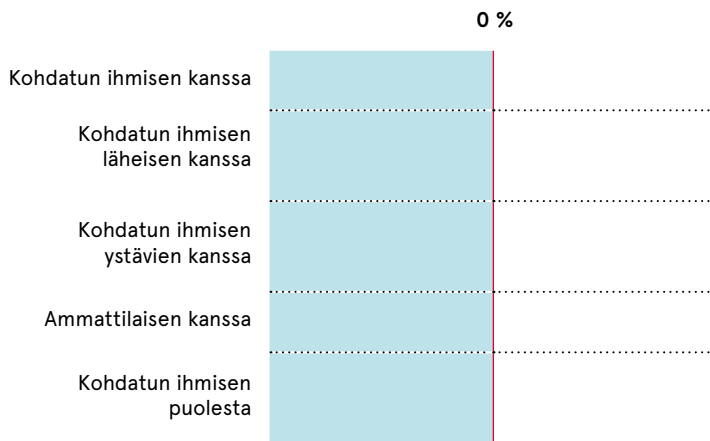
Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|--------------------------------------|---|-----------|
| Tukialus hankkeeseen otettu yhteyttä | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen puolesta | 0 | 0,0% |
| Yhdessä kohdatun ihmisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen läheisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Ammatillaisen kanssa | 0 | 0,0% |

Paikanpäällä

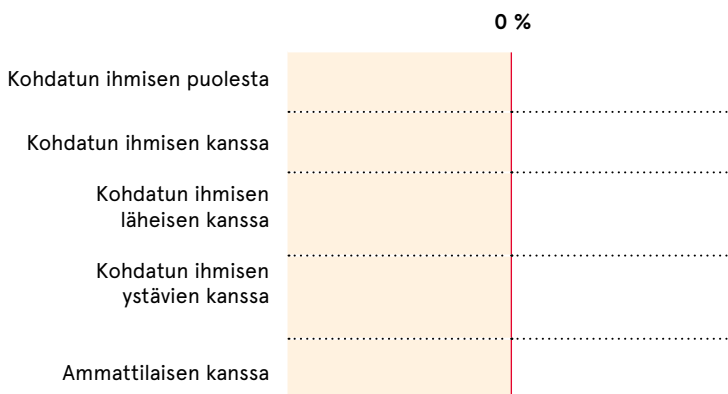
Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|----------------------------------|---|-----------|
| Kohdatun ihmisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen läheisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen ystävien kanssa | 0 | 0,0% |
| Ammatillaisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen puolesta | 0 | 0,0% |

Asioimalla palvelussa

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|----------------------------------|---|-----------|
| Kohdatun ihmisen puolesta | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen läheisen kanssa | 0 | 0,0% |
| Kohdatun ihmisen ystävien kanssa | 0 | 0,0% |
| Ammatillaisen kanssa | 0 | 0,0% |

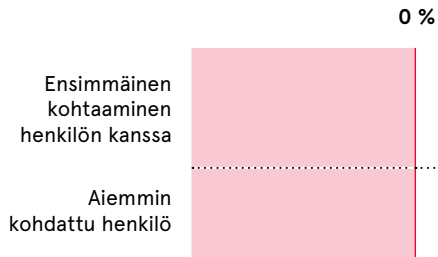
Amattilaisen kanssa

Vastaajien määrä: 0

Kenen amattilaisen?

Kohtaaminen

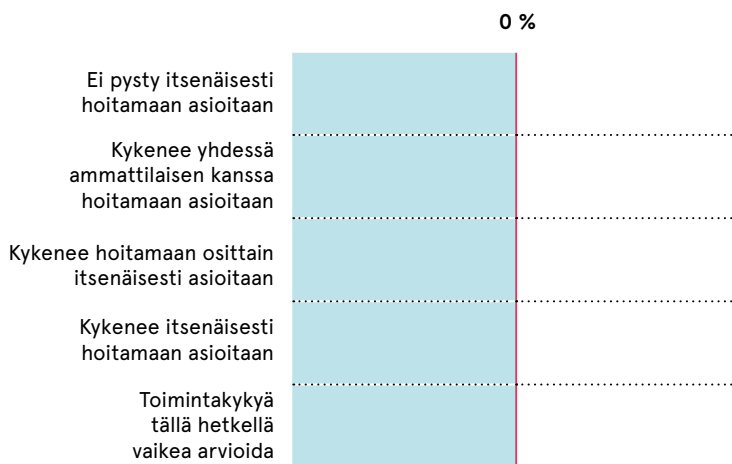
Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|---|---|-----------|
| Ensimmäinen kohtaaminen henkilön kanssa | 0 | 0,0% |
| Aiemmin kohdattu henkilö | 0 | 0,0% |

Arvio kohdatun toimintakyvystä

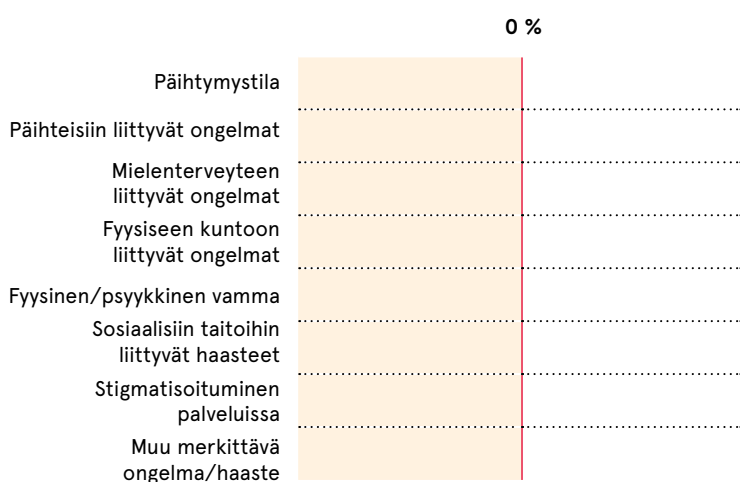
Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|---|---|-----------|
| Ei pysty itsenäisesti hoitamaan asioitaan | 0 | 0,0% |
| Kykenee yhdessä amattilaisen kanssa hoitamaan asioitaan | 0 | 0,0% |
| Kykenee hoitamaan osittain itsenäisesti asioitaan | 0 | 0,0% |
| Kykenee itsenäisesti hoitamaan asioitaan | 0 | 0,0% |
| Toimintakykyä tällä hetkellä vaikea arvioida | 0 | 0,0% |

Toimintakykyyn vaikuttavat haasteet

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



| | n | Prosentti |
|---|---|-----------|
| Päihtymystila | 0 | 0,0% |
| Päihteisiin liittyvät ongelmat | 0 | 0,0% |
| Mielenterveyteen liittyvät ongelmat | 0 | 0,0% |
| Fyysiseen kuntoon liittyvät ongelmat | 0 | 0,0% |
| Fyysinen/psykkinen vamma | 0 | 0,0% |
| Sosiaalisiin taitoihin liittyvät haasteet | 0 | 0,0% |
| Stigmatisoituminen palveluissa | 0 | 0,0% |
| Muu merkittävä ongelma/haaste | 0 | 0,0% |

Muu merkittävä haaste

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|--|-----|---|-----------|
| Ihmisen laillisia oikeuksia mahdollisesti loukattu/rikottu | | 0 | 0,0% |
| Ihmisen laillisia oikeuksia ei loukattu/rikottu | | 0 | 0,0% |

Miten laillisia oikeuksia mahdollisesti loukattiin/rikottiin?

Vastaajien määrä: 0

Millaisesta merkittävästä muusta haasteesta oli kyse?

Vastaajien määrä: 0

Elämänlaatuun vaikuttava muutos

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|---|-----|---|-----------|
| Ei merkittävää muutosta | | 0 | 0,0% |
| Hetkellinen tuki jaksamiseen arjessa | | 0 | 0,0% |
| Aloitettu vähäinen elämän-/arjenhallintaan vaikuttavan asian/asioiden hoitaminen | | 0 | 0,0% |
| Aloitettu merkittävän elämän-/arjenhallintaan vaikuttavan asian/asioiden hoitaminen | | 0 | 0,0% |
| Jatkettu muualla kesken jääneen asian/asioiden hoitamista | | 0 | 0,0% |
| Saatettu loppuun vähäinen elämän-/arjenhallintaan vaikuttava asia/asiat | | 0 | 0,0% |
| Saatettu loppuun merkittävä elämän-/arjenhallintaan vaikuttava asia/asiat | | 0 | 0,0% |
| Jatkettu tukialuksen toimesta aloitetun asian/asioiden hoitamista | | 0 | 0,0% |

Aloitettu vähäinen elämän-/arjenhallintaan vaikuttava asian/asioiden hoitaminen

Vastaajien määrä: 0

Aloitettu merkittävä elämän-/arjenhallintaan vaikuttavan asian/asioiden hoitaminen

Vastaajien määrä: 0

Muulla kesken jäänyt asia tai asiat

Vastaajien määrä: 0

Vähäinen loppuun hoidettu elämän-/arjenhallintaan liittyvä asia/asiat

Vastaajien määrä: 0

Merkittävä loppuun hoidettu elämän-/arjenhallintaan liittyvä asia/asiat

Vastaajien määrä: 0

Tukialuksen toimesta jatkettujen asian/asioiden hoitaminen

Vastaajien määrä: 0

Aiemmin kohdattu henkilö

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|-------------------------------------|-----|---|-----------|
| Sovittu tapaaminen/ yhteydenotto | | 0 | 0,0% |
| Muu tapaaminen/ yhteydenotto | | 0 | 0,0% |

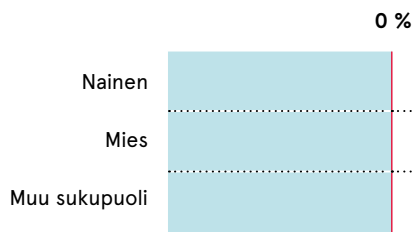
Kohtaamisen pituus

Vastaajien määrä: 0

| | 0 % | n | Prosentti |
|----------------|-----|---|-----------|
| 5min | | 0 | 0,0% |
| 15min | | 0 | 0,0% |
| 30min | | 0 | 0,0% |
| 1h | | 0 | 0,0% |
| 2h | | 0 | 0,0% |
| 3h | | 0 | 0,0% |
| 4h tai enemmän | | 0 | 0,0% |

Sukupuoli

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|---------------|---|-----------|
| Nainen | 0 | 0,0% |
| Mies | 0 | 0,0% |
| Muu sukupuoli | 0 | 0,0% |

Kohdatun oletettu ikä

Vastaajien määrä: 0



| | n | Prosentti |
|-------------------------------|---|-----------|
| Mahdollisesti alle 18 vuotias | 0 | 0,0% |
| 18-25 vuotias | 0 | 0,0% |
| 26-29 vuotias | 0 | 0,0% |
| 30-40 vuotias | 0 | 0,0% |
| 41-50 vuotias | 0 | 0,0% |
| 51-62 vuotias | 0 | 0,0% |
| Yli 62 vuotias | 0 | 0,0% |

Asumis status tiedossa tai ilmennyt kohtaamisen aikana

Vastaajien määrä: 0

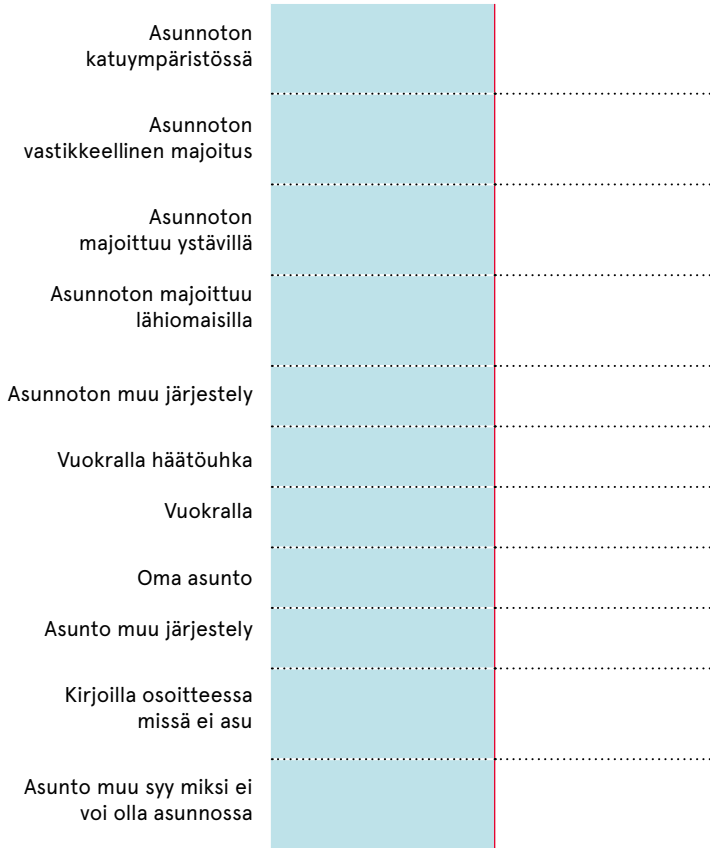


| | n | Prosentti |
|-------|---|-----------|
| Ei | 0 | 0,0% |
| Kyllä | 0 | 0,0% |

Asumis status tiedossa

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

0 %



| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Asunnoton katuympäristössä | 0 | 0,0% |
| Asunnoton vastikkeellinen majoitus | 0 | 0,0% |
| Asunnoton majoittuu ystäville | 0 | 0,0% |
| Asunnoton majoittuu lähiomaisilla | 0 | 0,0% |
| Asunnoton muu järjestely | 0 | 0,0% |
| Vuokralla häätoihka | 0 | 0,0% |
| Vuokralla | 0 | 0,0% |
| Oma asunto | 0 | 0,0% |
| Asunto muu järjestely | 0 | 0,0% |
| Kirjoilla osoitteessa missä ei asu | 0 | 0,0% |
| Asunto muu syy miksi ei voi olla asunnossa | 0 | 0,0% |

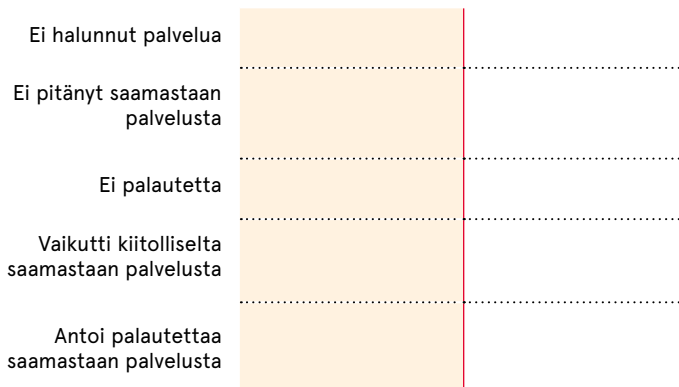
Asunto muu syy miksi ei voi olla asunnossa?

Vastaajien määrä: 0

Kohtaamisen aikana saatu palaute

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0

0 %



| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Ei halunnut palvelua | 0 | 0,0% |
| Ei pitänyt saamastaan palvelusta | 0 | 0,0% |
| Ei palautetta | 0 | 0,0% |
| Vaikutti kiitolliselta saamastaan palvelusta | 0 | 0,0% |
| Antoi palautetta saamastaan palvelusta | 0 | 0,0% |

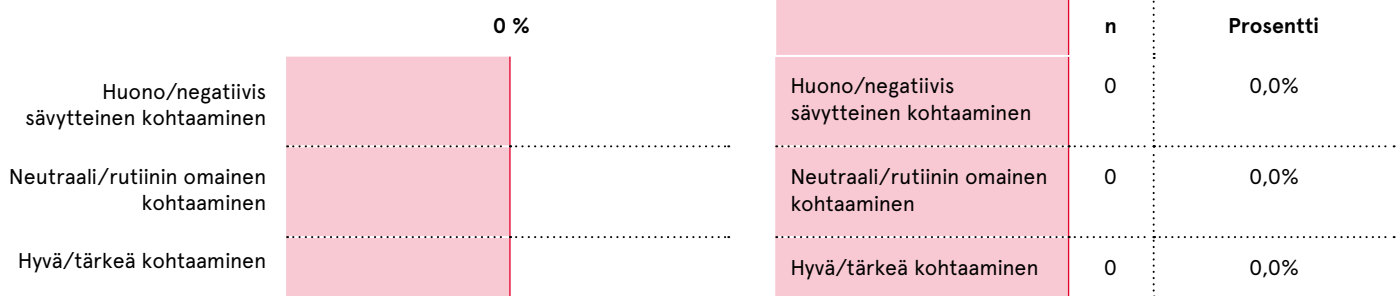
Antoi palautetta saamastaan palvelusta

Vastaajien määrä: 0

Saatu palaute

Tukialuksen työntekijän kokemus kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0



Lyhyt kuvaus kohtaamisesta

Vastaajien määrä: 0

Vastaukset

Rohkeasti ihmisarvon puolesta



Diakonissa-
laitos

Alppikatu 2, 00530 Helsinki · www.hdl.fi