

Arjen tukea, aktivoitumista, velvoittavuutta. Tutkimus päihde- ja mielenterveystyön kohtaamispaikkojen asiakaspoluista.

Sari Jurvansuu, Teemu Kaskela & Jouni Tourunen

Julkaistu 14.3.2023

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan päihde- ja mielenterveysjärjestöjen ylläpitämässä kohtaamispaikoissa syntyviä asiakaspolkuja: miten asiakkuus syntyy, millaista toimijuutta asiakaspolkuihin sisältyy ja millaisia myönteisiä siirtymiä kohtaamispaikat mahdollistavat asiakkaiden elämässä.

Pienoisetnografinen aineisto kerättiin viidestä kohtaamispaikasta havainnoimalla toimintaa sekä haastatteleamalla asiakkaita ja työntekijöitä. Keskeisiksi asiakaspolkujen vaiheita olivat: 1) kohtaamispaikkaan tulo, 2) erilaiset toimijaroolit, 3) asiakkuuksien katkokset ja päättyminen sekä 4) käännekohtat ja myönteiset siirtymät.

Asiakkaat kertoivat yleensä tulleensa kohtaamispaikkaan henkilökohtaisten suositusten perusteella tai ohjatusti muista palveluista. Asiakaspolkuun liittyi usein aktivoitumista ja erilaisten toimijaroolien omaksumista. Moni asiakas koki siirtyneensä kohtaamispaikassa marginaalista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kohtaamispaikat tekivät myös julkiset palvelut asiakkaille saavutettavammiksi.

Kohtaamispaikkojen yhteistyösuhteet ovat keskeisiä asiakkuuksien synnyssä ja erilaisten toimijaroolien mahdollistamisessa. Tuen tarvitsijoiden tavoittamiseksi tarvitaan etsivän työn menetelmien edelleen kehittämistä.

Ydinviestit

- Kohtaamispaikkojen saavutettavuutta tuen tarvitsijoille voidaan vahvistaa kehittämällä palveluohjauksen käytäntöjä ja eri sektoreiden välistä tiedonkulkua.
- Kohtaamispaikkojen asiakkuus on myös dynaamista ja siihen saattaa liittyä erilaisia toimijarooleja. Roolien moninaisuutta voidaan tukea verkostoitumalla muiden yhteiskunnan toimijoiden kanssa.
- Kohtaamispaikat ovat palvelujärjestelmässämme keskeisiä osallisuustyön areenoja erityisesti marginaalisimmassa asemassa oleville asiakkaille. Niiden toimintakulttuurin kehittämisessä on tärkeää vahvistaa avoimuutta erilaisille kohderyhmille.

Johdanto

Koronapoikkeustila toi esiin kohtaamispaikkojen ja päiväkeskusten merkityksen päihde- ja mielenterveyskuntoutujien hyvinvoinnille. Moni heistä jäi ilman tarvitsemaansa tukea, kun kohtaamispaikkojen tapaisia kasvokkaisia palveluja suljettiin ja sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanottoaikoja peruttiin ja siirrettiin etäyhteyksien varaan (Kestilä ym. 2020). Kohtaamispaikkojen tavoittamalla ihmisillä on usein taloudellisia, sosiaalisia, fyysisiä ja psyykkisiä vaikeuksia, mutta he jäävät helposti tarvitsemiensa palvelujen ulkopuolelle (Tykkyläinen ym. 2020). Palveluihin hakeutuminen on vaikeaa, luottamus niihin vähäistä ja tuen tarpeet moninaisia ja vaikeasti määriteltävissä. Mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikassa koronapoikkeustilan jälkeen tehdyssä haastattelututkimuksessa asiakkaat kertoivat yksinäisyyden, ahdistuksen, itsetuhoisten ajatusten ja sairauteen liittyvien pelkojen lisääntyneen kohtaamispaikan sulkeuduttua, kun arjesta katosivat muiden seura, mielekäs tekeminen ja turvaa tuovat rutiinit (Jurvansuu ym. 2021b).

Kohtaamispaikoissa asiakkaita autetaan ja neuvotaan arjen ongelmatilanteiden ja stressitekijöiden selättämisessä, heille tarjotaan aktiviteetteja ja toimintaa päivään sekä ohjausta sosiaali- ja terveyspalveluihin (esim. Swarbrick 2006; Tepponen ym. 2015). Kohtaamispaikoissa voi käydä nimettömästi, maksutta, ilman diagnosoitua sairautta, lähetettä tai ajanvarausta, eikä toimintaan sitoutumista tai jäsenyyttä edellytetä. Kohtaamispaikoissa pyritään arvostamaan asiakkaan omia tavoitteita eikä niissä tarvitse sitoutua kuntoutustavoitteisiin tai päihteenkäytön muutoksiin, joihin asiakas ei ole halukas tai valmis (Edland & Skatvedt 2013; Leemann & Hämäläinen 2016; Törmä 2007). Toiminnassa ei ole pakotettua rakennetta, ja tutkimusten mukaan asiakkaille onkin tärkeää toiminnan vapaaehtoisuus ja vapaus valita itse osallistumisen tapa ja intensiivisyys (Boyd & Bentley 2006; Haugen ym. 2016; Hekkala 2021; Jurvansuu ym. 2021a; Tanaka & Davidson 2015).

Kohtaamispaikat on nähty erityisesti sosiaalisen areenoiksi (Hokkanen 2014), joissa keskeistä on niiden tarjoama vertaisyhteisö ja vastavuoroiset ihmissuhteet (Elstad & Kristiansen 2009; Pitkänen ym. 2017a, 20; Hekkala 2021). Suuri osa asiakkaista näyttääkin osallistuvan niiden toimintaan vähintään viikoittain (Jokelainen & Pitkänen 2017, 6; Pitkänen ym. 2017b). Esimerkiksi päihdetoipujien kohtaamispaikka vastasi etnografisen tutkimuksen (Kaskela ym. 2021a) mukaan erityisesti asiakkaiden sosiaalisuuden tarpeeseen. Sen keskiössä olivat vapaamuotoinen oleskelu, sen kautta syntyvät ystävyysuhteet ja kokemus kohtaamispaikasta ”varakotina”. Kohtaamispaikkayhteisön tärkeyttä kuvaa hyvin se, että asiakkaat ovat useissa tutkimuksissa verranneet sitä perheeseen (esim. Roth 2017; Fekete ym. 2020).

Kohtaamispaikkojen yhteisöllisyys näyttää vahvistavan asiakkaiden itsearvostusta, itseluottamusta ja tunnustetuksi tulemisen tunteita (Hokkanen 2009, 59; Elstad 2014). Mahdollisuus jakaa kokemuksia ja tuntea läheisyyttä onkin todettu erityisen tärkeiksi toipumisen kannalta (esim. Brown ym. 2008). Pitkäsen ja kumppanien (2017b) kyselytutkimuksessa kohtaamispaikkojen asiakkaat ilmaisivat toiminnan myötä esimerkiksi psyykkisen terveytensä ja elämänlaatunsa kohentuneen ja arkensa sujuvoituneen.

Kohtaamispaikkoihin liitetään myös toiveita vahvemmassa toimijuudesta ja aktivoitumisesta. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien työelämäosallisuutta ja urapolkuja leimaavat usein työttömyys ja osa-aikatyö (esim. Majuri ym. 2022). Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen toimintaan osallistumista koskevassa tutkimuksessa (Rissanen & Jurvansuu 2018) osallistujien todettiin toivovan järjestöiltä myös työllistymistä, työkokemusta ja mahdollisuuksia ammattitaidon ylläpitämiseen työttömyyden tai kuntoutuksen aikana. Myös Hokkasen tutkimuksessa (2014, 58) asiakkaille tärkeää oli kohtaamispaikoissa saatava rohkaisu uusille urille.

Olemme tutkimushankkeessamme tarkastelleet aiemmin yksittäisiä kohtaamispaikkoja sosiaalisen pääoman rakentumisen (Kaskela ym. 2021a) ja asiakkaiden osallisuuden kokemusten (Jurvansuu ym. 2021a) näkökulmista sekä analysoineet kohtaamispaikkojen erilaisia toimijoita ja toimijoiden välisiä suhteita (Kaskela ym. 2021b). Palvelujärjestelmän näkökulmaa on avannut Helsingin matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja koskeva kartoitus, joka osoitti niiden sijaitsevan useammin sosioekonomisesti huono-osaisemmillä alueilla, mutta palvelujen määrän olevan näillä alueilla pienin suhteessa sosioekonomisesti huono-osaisten määrään (Seppälä ym. 2020). Kohtaamispaikkoja ylläpitävät monet tahot, kuten järjestöt, seurakunnat ja kunnat. Vertaileva tutkimus (Grönlund & Seppälä 2021) valotti painotuseroja sektoreiden välillä. Kolmannen sektorin ylläpitämissä kohtaamispaikoissa korostui ruoka- ja muu materiaallinen apu sekä vaikuttamistyö, kun taas julkisella sektorilla toiminnallisuus, yhteiskuntaan kiinnittäminen, palveluneuvonta ja työllistämistoiminta.

Aiempien tutkimusten pohjalta tiedämme paljon siitä, mitkä asiat kohtaamispaikoissa ovat asiakkaille merkityksellisiä ja millaista tukea niissä tarjotaan. Artikkelissamme kuvaamme tarkemmin kohtaamispaikkojen arkea etnografisen tutkimuksen keinoin kartoittamalla niissä syntyviä asiakaspolkuja. Aiempaa etnografista tutkimusta edustavat muun muassa päihdetyön päiväkeskuksessa tehty tutkimus köyhyyden kasautumisen näkökulmasta (Tedre & Pulkkinen 2010) sekä A-klinikan asiakaskahvilan toimintaa tarkasteleva väitöskirjatutkimus (Hietala 2013). Tarkastelemme artikkelissamme sitä, miten asiakkaat tulevat kohtaamispaikkoihin, millaisia toimijuuden mahdollisuuksia ne tarjoavat ja millaisia vaiheita asiakkuuteen liittyy. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus muuttaa palvelujärjestelmäämme. Kohtaamispaikkojen nähdään sijoittuvan sote-palveluiden sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävän toiminnan välimaastoon, ja niiden asema ja rahoitusvastuut ovat olleet epäselviä. Toiminnan kehittämiseksi on tärkeää saada tietoa kohtaamispaikkojen asiakkaiden arjesta ja kohtaamispaikkojen merkityksestä sekä heidän elämässään että palvelujärjestelmässämme.

Aineisto ja menetelmät

Tutkimusaineisto perustuu viidessä päihde- ja mielenterveystyön kohtaamispaikassa vuosina 2020 ja 2021 tekemäämme etnografiseen kenttätööhön. Se koostuu kohtaamispaikkojen asiakkaiden (n=37) ja työntekijöiden (n=8) haastatteluista sekä osallistuvan havainnoinnin (46 havainnointikertaa) muistiinpanoista. Toimintaan osallistujista puhuttiin kohtaamispaikoissa esimerkiksi asiakkaina, jäsenenä ja kävijöinä. Käytämme artikkelissa asiakas-termiä, vaikka se ei kuvaa parhaalla mahdollisella tavalla kohtaamispaikkojen monenlaisia toimijoita. Asiakkailla tarkoitamme kaikkia aineistomme henkilöitä, jotka eivät olleet varsinaisessa palkkatyösuhteessa kohtaamispaikkoihin.

Tutkimus on osa päihde- ja mielenterveysjärjestöjen yhteistä tutkimushanketta (MIPA 2.0), ja kohtaamispaikat valittiin tutkimukseen hankejärjestöjen piiristä. Näitä olivat 1) päihdetoipujille suunnattu päiväkeskus, 2) mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikka, 3) päihdetyön päiväkeskus, 4) kaikille avoin kohtaamispaikka ja 5) päihteitä aktiivisesti käyttävien kohtaamispaikka. Käytämme näistä yhdenmukaisuuden vuoksi termiä kohtaamispaikka. Viimeistä lukuun ottamatta kohtaamispaikat olivat päihdeettömiä, tosin asenteessa päihtymykseen oli usein joustoa. Neljässä oli palkattuja työntekijöitä ja yksi toimi vapaaehtoisvoimin. Pääosin niiden voidaan katsoa edustavan Tykkyläisen ja kumppanien (2020) jaottelun mukaan ammatillisia olohuoneita. Päivittäiset asiakasmäärät vaihtelivat havainnointiaikana muutamista muutamiin kymmeneen. Kaksi kohtaamispaikkaa sijaitsi pääkaupunkiseudulla, yksi muussa suuressa kaupungissa ja kaksi 20 000-30 000 asukkaan paikkakunnilla. Kohtaamispaikat tarjosivat verkkosivujensa mukaan esimerkiksi ammatillista apua ja vertaistukea, maksutonta ruokaa ja tekemistä, mahdollisuuden käyttää tietokonetta ja lukea päivän lehdet, työpajatoimintaa, palveluohjausta sekä tukea viranomaisasiointiin, elämänhallintaan ja päihdeettömyyteen. Tutkimusluvut haettiin tutkimukseen osallistuvilta järjestöiltä noudattaen niiden omia tutkimuslupakäytäntöjä. Lisäksi tutkimussuunnitelmalle haettiin hyväksyntä A-klinikkasäätiön päihdetyön eettiseltä toimikunnalta.

Kukin kolmesta tutkijasta keräsi aineiston tietystä kohtaamispaikasta. Laadimme tätä varten yhteiset haastattelu- ja havainnointirungot. Haastattelut teimme kohtaamispaikkojen toimistotiloissa, osan koronarajoitusten takia etäyhteyksin. Kerroimme haastateltaville osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja pyysimme sanallisen suostumuksen haastattelunauhalle. Haastatteluteemoja olivat muun muassa toimintaan osallistumisen historia ja tavat, mikä toiminnassa on tärkeää sekä kokemukset hyvinvoinnin ja arjen muutoksista asiakkuuden myötä. Haastatellut asiakkaat olivat iältään 25-70-vuotiaita ja enemmistö heistä oli miehiä. Haastattelut kestivät 15 minuutista vajaaseen kahteen tuntiin. Artikkelissa käytetyistä sitaateista on poistettu tai muokattu haastateltavia yksilöivät tiedot anonyymiuden varmistamiseksi. Työntekijähaastattelut toimivat lähinnä toimintaa taustoittavana materiaalina.

Havainnointi kohdistui kohtaamispaikkojen avoimiin tiloihin, joissa toiminta oli lähinnä vapaata pistäytymistä ja yhdessäoloa. Yhdessä kohtaamispaikassa se sisälsi myös talkootoimintaa, kuten siivousta, kaupassakäyntiä ja yhteistä ruuanlaittoa. Havainnoinnit (n=46) kestivät puolesta tunnista

kuuteen tuntiin. Ne koostuivat sekä hiljaisesta toiminnan tarkkailusta että aktiivisesta osallistumisesta, kuten pelien pelaamisesta, talkootehtävistä ja juttelusta asiakkaiden kanssa. Teimme havainnoineista muistiinpanot heti niiden jälkeen. Toiminnan anonyymiuden ja asiakaskunnan vaihtuvuuden takia emme pyytäneet asiakkailta suostumusta havainnointeihin, mutta tutkijat kertoivat tutkimuksesta paikalla ollessaan. Lisäksi asiakkaat saivat tietoa työntekijöiltä, yhteisö- ja muissa kokouksissa, uutiskirjeissä, somekanavilla ja tiloissa näkyvillä olevilla ilmoituksilla. Tutkijoiden läsnäoloon suhtauduttiin myönteisesti tai välinpitämättömästi. Koska kohtaamispaikat olivat koronapoikkeustilan takia osan ajasta suljettuina tai toimivat tiukoin asiakasrajoituksin, etenkin havainnointikerrat jäivät suunniteltua vähäisemmiksi (aineiston esittely taulukossa 1). Tästä syystä kutsumme aineistoamme pienoisetnografiseksi (Suoranta 2000).

Taulukko 1: Tutkimusaineisto

	Havainnointi- kerrat	Asiakas- haastattelut	Työntekijä- haastattelut
Päihdetoipujille suunnattu päiväkeskus (kp1)	10	10	
Mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikka (kp2)	5	9	3
Päihdetyön päiväkeskus (kp3)	5	11	
Kaikille avoin kohtaamispaikka (kp4)	10	4	5 (2 parihaast.)
Päihteitä aktiivisesti käyttävien kohtaamispaikka (kp5)	16	3	
Yhteensä	46	37	8

Analyyssi eteni aineistolähtöisesti. Kiinnitimme huomiota erityisesti siihen, miten aineistossa jäsennettiin asiakkuutta ja siinä tapahtuvia muutoksia. Keskeisiksi asiakaspolkujen vaiheiksi hahmotimme seuraavat: 1) kohtaamispaikkaan tulo, 2) toimijaroolit ja niiden siirtymät, 3) asiakkuuksien katkokset ja päättymiset sekä 4) asiakkuuden käännekohtat ja positiiviset siirtymät. Seuraavaksi teemoittelimme näihin yläluokkiin kuuluvia tekstiosioita alaluokkiin ([taulukko 2](#)). Kartoitimme myös ulkoisia toimijoita, jotka olivat tärkeitä asiakaspolkujen eri vaiheissa.

Tulokset

Asiakkaaksi usein muiden seurassa tai ohjatusti

Haastattelemamme asiakkaat olivat tulleet kohtaamispaikkaan vain harvoin spontaanisti tai oman tiedonhaun perusteella. Yleensä asiakkuuden syntyyn liittyi ulkoinen tekijä, kuten tuttavien, sukulaisen tai vertaisen suositus. Asiakkaat kertoivat myös tuovansa itse paikalle ihmisiä, joiden näkivät hyötyvän toiminnasta. Tieto kohtaamispaikasta oli saatu lähinnä henkilökohtaisten kontaktien kautta, ja verkkosivujen ja sosiaalisen median merkitys näytti vähäiseltä (myös Jokelainen & Pitkänen 2017, 6; Pitkänen ym. 2017b). Osa asiakkaista oli tullut kohtaamispaikkaan esimerkiksi sitä ylläpitävän yhdistyksen ohjatuista toiminnoista tai pyydettyinä kohtaamispaikan vapaaehtoistehtäviin. Huomionarvoista on, että tiettyä palvelutarvetta ei juurikaan mainittu mukaantulon syyksi, tosin maksuton ruoka oli usein tärkeä tekijä. Tyypillisiä kuvauksia mukaantulosta olivat seuraavat:

Kaverilta kuulin vaan, et lähe käymään [kohtaamispaikassa], et saat ruokaa. No minähän läksin käymään, ja tällä reissulla ollaan vieläkin. (asiakas kp3)

Yks kaveri pyysi mua hakemaan, tossa oli sellainen leivänjako. Hänel oli vähän vaikeuksia siinä leivänhaussa ja kysyi multa, että kävisinkö mä hakemassa aamupäivällä tänne leipää. Tiesin kyllä tän systeemin ja täällä oli tuttuja kavereita. [...] Minä aloin sitten hakee, ja sitten saman tien mä tulin jääneeks tänne. (asiakas kp1)

Muilla paikallisilla toimijoilla oli keskeinen rooli asiakkuuksien synnyssä. Asiakkaiden arki rakentui usein eri järjestöjen tai esimerkiksi seurakuntien tarjoamien toimintojen (ruoka-apu, kohtaamispaikat, ryhmätoiminnat) ympärille, joissa tiedotettiin kohtaamispaikoista ja ohjattiin niihin. Asiakkaat tekivät myös valintaa kohtaamispaikkojen välillä. Aineistomme mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikan lähellä oli myös päihdekuntoutujien päivätoimintaa, ja osa asiakkaista kävi molemmissa tai oli siirtynyt päivätoiminnasta kohtaamispaikan asiakkaaksi todettuaan sen tarjoaman tuen itselleen sopivammaksi.

Julkiset palvelut olivat tärkeitä asiakkuuksien avaajia. Asiakkaita oli ohjattu kohtaamispaikkoihin päihdepalveluista, mielenterveystoimistoista, psykiatrian poliklinikoilta, sosiaalitoimistoista ja asumispalveluista. Havainnointiemme aikana esimerkiksi asumispalvelujen ja korvaushoitoklinikan työntekijöitä kävi tutustumassa toimintaan asiakkaidensa kanssa. Muiden palvelujen jalkautumisen kohtaamispaikkoihin koettiin helpottavan molemminpuolista palveluohjausta (myös Kaskela ym. 2021b; Hekkala 2021). Myös kohtaamispaikan sijainti esimerkiksi lähellä korvaushoitoklinikkaa auttoi sovittamaan aukioloajat klinikan toiminta-aikoihin. Palveluyhteyksien merkitys näkyi erityisesti aineistomme päihdetoipujien päiväkeskuksessa: ennen tiivis yhteys paikallisiin päihdepalveluihin oli haurastunut, minkä seurauksena toimintaan ohjautui entistä vähemmän asiakkaita.

Työntekijöiden henkilökohtainen ja palvelusta palveluun saattava työote oli helpottanut asiakkuuksien syntyä. Eräs asiakas kertoi tulleensa kutsutuksi toimintaan suoraan kadulta, jossa hän sanojensa mukaan

”seisoskeli yksinäisen näköisenä” (asiakas kp2). Vaikeasta masennuksesta kärsinyt asiakas kuvasi palvelujen välisen yhteistyön ja työntekijöiden aktiivisuuden merkitystä näin:

Sosiaalihoitaja kysy multa, et oonks mä valmis kokeilemaan [kohtaamispaikkaa]. Mä sanoin, et mä kokeilen mitä vaan. Hän sanoi, et mun ei tarvii tehdä mitään, et ne soittaa täältä. Viel samana iltana soitti työntekijä, joka oli mulle hemmetin tunteellista. Jumalauta, joku välittää sen verran, et soittaa jopa illalla! Ja sovittiin tapaaminen tänne. (asiakas kp2)

Asiakkuuksilla oli usein yhteyksiä yhdyskuntapalvelun suorittamiseen sekä työtoiminnan eri muotoihin, joiden kautta oli ohjaututtu kohtaamispaikkaan tai joihin siirryttiin asiakkuuden myötä. Asiakkuus ei siis aina perustunut puhtaasti vapaaehtoisuuteen, vaan siihen saattoi liittyä myös velvoittavuuden näkökulma. Yhdyskuntapalvelua suorittavat olivat yleensä ohjautuneet kohtaamispaikkaan rikosseuraamuslaitoksen tai vankilan kanssa tehtävän yhteistyön pohjalta. Eräs palveluaan suorittava ilmaisi, että hänellä oli ”käynyt tuuri”, koska häntä ei ollut hyväksytty muualle suorittamaan tuomiotaan korvaushoidossa olon vuoksi.

Velvoittavuutta liittyi myös hoitopalvelujärjestelmään. Kuntouttavassa korvaushoidossa olevan asiakkaan edellytettiin hoidon piirissä pysymiseksi käyvän säännöllisesti päihdetyön kohtaamispaikassa, josta raportoitiiin korvaushoitoklinikalle. Asumispalveluista asiakkaat kokivat joskus joutuvansa tulemaan mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikan toimintoihin ”pakotettuina”, osana palvelujärjestelmän aktivointikäytäntöjä.

Toimijarooleissa moninaisuutta ja päällekkäisyyttä

Asiakaspolkuihin kuului usein vaihtelevia rooleja. Moni asiakas oli toiminut kohtaamispaikan vapaaehtoisena, vertaisena, talkootyöläisenä, sosiaalisena talonmiehenä tai paikkaa ylläpitävän yhdistyksen hallinnollisissa tehtävissä. Kokemusasiantuntija-, vertaisohjaaja- ja yhdistystoimintaan liittyvien koulutusten suorittaminen oli haastateltujen asiakkaiden keskuudessa yleistä. Yksi asiakaspolku saattoi sisältää monta rooli siirtymää: asiakas oli tullut esimerkiksi ylläpitävän yhdistyksen ryhmätoiminnoista kohtaamispaikkaan, ryhtynyt vapaaehtoiseksi, siirtynyt kuntouttavaan työtoimintaan ja sen päätyttyä takaisin toiminnan perusasiakkaaksi. Mahdollisuus toimia eri rooleissa ja saada niihin liittyvää vastuuta, statusta ja pientäkin rahallista korvausta olivat tärkeitä erityisesti asiakkaille, joiden kuntoutuminen oli jo pidemmällä. Tauon jälkeen toimintaan palannut asiakas arveli, että aktiivisempi rooli esimerkiksi vertaisena olisi tuonut aiempaan asiakkuuteen merkityksellisyyttä, joka siitä oli jäänyt puuttumaan:

Mun mielestä ihminen tarvii myös jotain merkityksellisyyttä, ja jotenkin mä en ehkä osallistunut tarpeeks aktiivisesti toimintaan. Mä tulin vaan tänne socializing-meiningillä, mutta jäi uupumaan se fiilis siitä, että masentunut mieli ois saanut sitä

merkityksellisyyttä. [...] Mä en varmaan tarpeeks aktiivisesti sitä ettinyt ja yrittänyt saada, mutta varmaan jos mä oisin toiminut ite jonain vertaistukihenkilönä, niin ehkä mä sitten oisin päässyt siihen. (asiakas kp2)

Kohtaamispaikkojen ydintoimintaa ovat erilaiset työtoiminnan muodot (esim. Lund 2008), joihin asiakkaita haluttiin kohtaamispaikoissa kannustaa. Työtoiminnan kautta kohtaamispaikkaan tulleista osa jäi toimintaan sen päätyttyä, joko asiakkaana tai aktiivisemmassa roolissa, kuten seuraava haastateltu:

Joskus vähän yli kymmenen vuotta sitten sain täyden palkkatuen ja siitä lähtien oon ollut (kohtaamispaikassa). Olin sen vuoden ensin töissä tässä, ja siitä jatkanut. [...] Mä olin hallituksen jäsenenä välillä, ja taas kun tuli vuodet täyteen niin erosin, mut aina kun tarvittiin, niin mä olin aina tulossa tänne. (asiakas kp1)

Asiakkaiden poluttaminen työtoimintaan ei ollut ongelmatonta, ja työvoimapolitiittiset linjaukset heijastuivat kohtaamispaikoissa mahdollistuviin rooleihin. Palkkatuetussa työssä toimivien määrän kerrottiin vähentyneen, kun sen käyttöä oli rajoitettu ja etenkin pienten yhdistysten oli vaikeaa selviytyä palkkatuella työllistämiseen liittyvistä omavastuuosuuksista. Asiakashaastatteluissa näkyi työllistämistoimien ketjuttaminen ja sahaava liike työtoiminnasta toiseen, eli asiakkailla saattoi olla takanaan useita vuosia erilaisissa työtoiminnan muodoissa, mutta polku siitä eteenpäin oli katkennut. Työllistymiseen liittyi näköalattomuutta: työtoiminnan jatkumista usein toivottiin, mutta muita mahdollisuuksia ei juuri mainittu.

Eräs asiakas ilmaisi haastattelussa pitävänsä roolisiirtymiä riittämättöminä, elleivät ne lopulta johtaneet palkkatyöhön avoimille työmarkkinoille. Tässä näkyi kulttuurinen oletus työelämäosallisuudesta ”kunnan kansalaisuuden” edellytyksenä ja kuntoutumisen lopullisena tavoitteena. Toisaalta hän piti tällaisia siirtymiä epätodennäköisinä. Osa haastateltavista myös ilmaisi työllistämistoimien tai vapaaehtoistoiminnan tuovan elämäänsä riittävästi mielekkyyttä, eivätkä he erityisesti toivoneet paluuta työelämään esimerkiksi terveyteen tai työkykyyn liittyvien ongelmien vuoksi.

Eräässä kohtaamispaikassa tarjottiin pienellä työtoiminta-avustuksella tehtävää vapaaehtoistyötä, jonka toivottiin johtavan kuntouttavaan työtoimintaan ja lopulta avoimille työmarkkinoille. Tehtäviin hakeutuminen oli kuitenkin toivottua vähäisempää. Asiakkaat kertoivat myös itse huomanneensa vapaaehtoistyön muuttuneen vastikkeellisemmaksi ja sitoutumisen näihin toimijaroleihin vähentyneen:

Nykyään ei kyl kukaan tohon tule ajeleen nurmikkoo, jos et sä saa siitä mitään. Hyväs lykys vittuilua. [...] Kyllä siinä aina joku porkkana pitää olla, että joku viittii tehdä jotain. (asiakas kp1)

Keskeinen teema aineistossa oli toimijaroolien päällekkäisyys ja niiden välisten rajojen epämääräisyys. Selkeimmin tämä näkyi päihdetoipujien päiväkeskuksessa, jossa vapaaehtoiset olivat keskeisiä

työntekijöitä vastatessaan palkatta toiminnan ylläpidosta. Roolien päällekkäisyyteen ja vastuukysymyksiin liittyi tällöin myös ristiriitoja:

Siin on ne muutama kuppikunta, niin se häirittee tosi paljon. Toinen rokottaa toista, että mikset sä oo tehny tota ja tätä, et ku teijän pitäis tehdä näin ja näin, kun te ootte siellä johdossa ja tehän sitä henkilökuntaa ootte. Vaikka me ollaan kaikki vapaaehtoisia. (asiakas kp1)

Työntekijähaastatteluissa kuvattiin myös tietoista pyrkimystä häivyttää auttajien ja autettavien roolitusta yhteisössä. Tätä toi esiin myös asiakas pohtiessaan auttamistyön toteutumista kohtaamispaikan arkisessa kanssakäymisessä:

Sitä voi aina ajatella siin kohtaa, että kuka on se joka täs hetkes tekee vapaaehtoistyötä ja kuka on vastaanottamassa. (asiakas kp3)

Kohtaamispaikoissa toteutuva tuki ei hahmottunutkaan roolisidonnaiseksi, vaan sen kuvattiin usein toteutuvan erilaisten epävirallisten auttamistehtävien kautta. Asiakkaat toivat esimerkiksi ruokaa tai vaatteita muille jaettaviksi, tekivät korjaustöitä, välittivät tietoa paikallisista palveluista tai tukivat muita asiakkaita muilla tavoin. Eräs asiakas kuvasi rooliaan seuraavasti:

Kyllä mä voisin olla täällä enemmän tukihenkilönä, että sinä mä varmaan periaatteessa täällä olenkin, et toisillekin sitä tukee antaa vähän, vaikken minä nyt ihan sitä työtä voi tehdä. Mut jos jollakulla on kysyttävää, niin kyl mäkin voin vastata siihen, kun mä tunnen kaikki kelat, sossut ja pankkiasiat, et voin auttaa siinäkin. (asiakas kp3)

Aineiston perusteella uusien toimijaroolien omaksuminen oli usein myös vaikeaa, ei erityisen suunnitelmallista ja edellytti pidempiaikaista yhteisön jäsenyyttä ja osallisuuteen ”tekeytymistä” (ks. Jurvansuu & Rissanen 2019), kuten kaikille avoimen kohtaamispaikan työntekijä kuvaa alla. Kyseisessä kohtaamispaikassa vapaaehtoisuus näyttäytyi kahdenlaisena: oli perinteistä, rajattua ja työntekijöiden ohjaamaa vapaaehtoisuutta ja toisaalta kävijöiden aloitteista syntyvää ja vaihtelevaa vapaaehtoisuutta, joka haastoi työntekijän, vapaaehtoisen ja kävijän rooleja ja niiden rajoja. On myös tärkeää huomioida, että usein asiakkailla ei ollut kiinnostusta, tarvetta tai halua aktiivisempaan rooliin kohtaamispaikassa.

Sit huomattiin, kun meillä on monimuotoisen vapaaehtoistoiminnan koulutuksia, et ihmiset jotka tuli sinne ei välttämättä kiinnittynyt lainkaan tän yhteisön toimintaan. Kun taas ihmiset, jotka kävi täällä muuten vaan hengailmassa viettää aikaa, niin sit alkoikin tehdä vapaaehtoistoiminnaks katsottavaa toimintaa siinä pikkuhiljaa. (työntekijä kp4)

Asiakkuuksissa myös katkoksia ja toiminnasta pois jättäytymisiä

Aineistosta löytyi sekä henkilökohtaisia että kohtaamispaikan toimintaan liittyviä tekijöitä, jotka saivat asiakkaita jäämään pois toiminnasta tilapäisesti tai pysyvästi. Elämäntilanteisiin liittyviä tekijöitä olivat esimerkiksi muutot, äitiyslomat, sairastumiset, voinnin vaihtelut ja vankilatuomiot. Asiakkuuksia rytmittivät myös työtoiminta ja muu työelämäosallisuus, kuten seuraavalla asiakkaalla:

Töitten takiahan oli tollai, että kun olin päivät nyt töissä, niin tuli semmoinen useamman kuukaudenkin jakso, et en juuri paljoo ehtiny käydä. (asiakas kp1)

Osa asiakkaista kohtaamispaikka palveli rajatussa elämäntilanteessa, kuten mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikassa usein sairausloman ajan. Toimintakyvyn ja sairauden kausittaisilla vaihteluilla sekä hoitojaksoilla oli suuri vaikutus, jota asiakas kuvasi seuraavasti:

Sillon oli masennusputki päällä ja kaikkee, niin ei siitä oikeestaan tullu säännöllistä tapaa. Sitten jossain vaiheessa tietysti, kun masennus vähän väheni, niin siitä tuli vähän enemmän säännöllistä. Se oli niin vaikee päästä sieltä kämpältä ulos. (asiakas kp2)

Päihitteettömien kohtaamispaikkojen työntekijät kertoivat asiakkaiden saattavan jäädä pois toiminnasta päihiteidenkäytön takia. Päihiteitä käyttäville suunnatun kohtaamispaikassa työntekijät kertoivat häpeän päihiteidenkäytön raskaimmista vaiheista nostavan osallistumiskynnystä. Asiakkaille oli painotettu, ettei päihiteidenkäyttöä tarvitse häpeillä tai peitellä henkilökunnalta. Tällä haluttiin helpottaa toiminnan piiriin uskaltautumista vaikeimmissakin elämäntilanteissa.

Myös toimijaroolien päällekkäisyys ja vaativuus aiheuttivat tarvetta ottaa toiminnasta hengähdystaukoja. Esimerkiksi vapaaehtoisvoimin toimivassa kohtaamispaikassa tehtävien kasautuminen samoille ihmisille uuvutti asiakkaita, jotka pitivät vapaaehtoistyöllään kohtaamispaikkaa auki kaikkina arkipäivinä.

Kohtaamispaikkojen sijainnin, henkilöstön, aukioloaikojen ja toiminnan painopisteiden muutokset vaikuttivat myös asiakkaiden osallistumiseen. Myös niiden toimintakulttuureissa kerrottiin olevan ulossulkevia tekijöitä, kuten sisäisiä ”linjaerimielisyyksiä”, henkilöristiriitoja ja toiminnan ”klikkiytymistä”. Joskus pidempiaikaista asiakkuutta ei päässyt syntymään, koska kohtaamispaikassa ei ollut asiakkaalle soveltuvaa toimintaa tai koetut erot muuhun asiakaskuntaan eivät mahdollistaneet vertaiskokemuksen syntymistä. Tutkimuksemme asiakkaat olivat pääosin miehiä. Naisten, nuorten, maahanmuuttajien ja muiden vähemmistöjen tavoittaminen ja toimintaan sitouttaminen koettiin usein vaikeaksi. Tämän nähtiin johtuvan esimerkiksi ulossulkevasta kielenkäytöstä ja ennakkoluuloista, joista sekä työntekijät että asiakkaat mainitsivat haastatteluissa. Toiminnasta vastaava vapaaehtoinen kuvasi tätä seuraavasti:

Tää mejän ympäristö, miesten käytöstavat on aika hyökkääviä, niin ei [naiset] jää tänne. Kyl moni on käynyt mun kaa juttelee täällä, että vois tulla, mut eipä niit oo sen jälkeen näkynyt, ku ne on vähän aikaa kuullut tota biljardisalihuutoa tuolta. (asiakas kp1)

Uusia asiakasryhmiä pyrittiin tavoittamaan esimerkiksi hanketoiminnan kautta. Myös kohtaamispaikkatoimintaan liittyvät väärät käsitykset ja ennakkoluulot vaikuttivat. Profiloituminen eri asiakasryhmille näkyi etenkin päihdetyön kentällä, jossa haastatellut kertoivat välttelevänsä tiettyjä kohtaamispaikkoja niiden levottoman maineen takia. Päihdeettömiinkin kohtaamispaikkoihin oli saatettu ennen toimintaan tuloa liittää käsitys ”juoppojen paikasta”.

Usein syitä asiakkaiden vaihtuvuuteen tai toiminnasta pois jäämiseen ei tiedetty. Työntekijät kertoivat, että asiakkaat saattoivat olla poissa kuukausia tai jopa vuosia ja palata sitten toimintaan ”joskus paremmassa kunnossa, joskus huonommassa” (työntekijä kp2). Joskus asiakkaiden kuvattiin jääneen pois toiminnasta, kun elämään oli tullut muuta sisältöä. Palvelu- ja sairauskeskeinen vapaa-ajan vietto näyttäytyi myös ongelmallisena (myös Tedre & Pulkkinen 2010) ja siitä irtautuminen myönteisenä käänteenä. Eräs asiakas kuvasi uusien elämänsisältöjen löytymistä ”erkanemiseksi tästä systeemistä” ja tarkensi sitä näin:

Niin että muutakin toimintaa kuin tämä on. Onhan tääl sellasia, mitkä on pitkiäkin aikoja ollut, ja sit niitä ei ykskaks näy enää. Niillä tulee jotain muuta mielekästä puuhaa. Siitähän se riippuu. (asiakas kp2)

Kohtaamispaikasta polku osallisuuteen

Kartoitamme lopuksi asiakkuuden tuomia merkittäviä muutoksia asiakkaiden elämässä. Osa niistä oli tapahtunut hiljalleen asiakkuuden aikana ja osa oli itse asiakkuuden aiheuttamia. Useimmin mainittiin arkirytmien ja mielekkäiden rutiinien löytyminen, joiden kerrottiin parantaneen hyvinvointia ja auttaneen kuntoutumisessa. Erään asiakkaan mukaan, ”kun unirytmisi on asettunut kohalleen, se on sitten auttanut muussakin, ihan nuppijutuissa” (asiakas kp5). Masennusta sairastanut asiakas kuvasi kuntoutumisensa olleen kohtaamispaikan ansiota ja siihen liittyvän muutoksen saaneen vahvistusta myös paikan työntekijöiltä:

Kaks ja puol vuotta sitte ku mä tulin tänne, niin semmosta työntekijät on sanoneet, et mä oon ihan eri ihminen kuin mä olin. Että sitä samaa henkilöä, tämmöstä vääräleukaa, ei ollut ollenkaan silloin. (asiakas kp2)

Raittiuteen tai päihdeidenkäytön vähentämiseen saatu tuki oli ollut usein merkittävä käännekohta asiakkaiden elämässä. Esimerkkitarinassa kohtaamispaikan asiakkuus oli helpottanut päihdehoitoon hakeutumista:

Sillon kun mä en ollu viel korvaushoidossa, niin tätä kautta mä menin aina, jos oli semmonen hoidon tarpeen tunne. Oli paljon helpompaa mennä tänne sanomaan, että haluan vaikka katkasuhoitoon, ja sitten (työntekijän) kanssa mentiin yhdessä vaikka. (asiakas kp5)

Moni asiakas kuvasi kohtaamispaikkatoiminnan olleen elämänsä ”pelastusrenkas”. Sieltä oli saatu ruokaa, vaatteita, keskusteluapua, mielekästä tekemistä ja se oli mahdollistanut pääsyn tarvittaviin palveluihin, osaksi yhteisöä tai laajempaa yhteiskuntaa.

Se on auttanut aika paljon, että on saanu syödä ja jutella ja sillai, että on siis jotain tekemistä. On aika rasittavaa, kun ei oo mitään. Jos on nälkä, niin sit jos siellä ruokaa on, niin sitten se on oikeestaan pelastusta tämmöset paikat. [...] Ilman näitä palveluita mä oisin hukassa, et mulla ei oikeestaan ois mitään päivisin. (asiakas kp5)

Asiakkuuden koettiin nostavan ainakin hetkellisesti yhteiskunnan marginaalista tai estävän sinne putoamisen. Kokemus jaettiin vahvasti etenkin päihiteitä käyttävien kohtaamispaikassa. Eräs asiakas nimesi kohtaamispaikan ankkuriksi yhteiskuntaan, josta on jatkuva vaara tippua ulkopuolelle. Elämä ennen kohtaamispaikkaan tuloa asemoitiin esimerkiksi yhteiskunnan ”liepeille” tai ”metrin sivussa yhteiskunnasta”.

On paikka johon mennä, ja on sitten vähän niin kuin aikataulu. Ja sitten on sillee kuitenkin, ettei pääse ihan tipahtaan yhteiskunnan tai sivilisaation ulkopuolelle. (asiakas kp5)

Aineistossa oli myös Tedren ja Pulkisen (2010, 136) tutkimuksessaan havaitsemaa puhetta normaaliudesta ja epänormaaliudesta. Kohtaamispaikan nähtiin tarjoavan kokemuksen normaaliudesta verrattuna muuhun yhteiskuntaan ja kuntoutumistavoitteisiin pyrkiviin palveluihin, joissa tulee määritellyksi lähinnä sairauden tai päihderiippuvuuden kautta: ”tää on ehkä tosiaan se ainoa yhteisö, missä voi olla vähän kuin normaali, että muuten voi olla paljon jossain hoitokontakteissa” (työntekijä kp4). Asiakkaat olivat kokeneet kohtaamispaikan ohjanneen heitä ”normaaleille raiteille” ja elämään muun yhteiskunnan rytmin mukaan. Seuraavissa sitaateissa reflektoidaan kohtaamispaikkojen merkitystä omassa elämässä ja laajemmin yhteiskunnassa.

Jos yksi ihminen pääsee elämässä eteenpäin, sanotaan, pääsee normaaleille raiteille ja saa avun tällä toiminnalla, se riittää jo. Silloin tää on toiminut, niin kuin sen pitääkin toimia. (asiakas kp5)

(Kohtaamispaikka) on yks sellainen henkireikä sellaiselle ihmiselle, joka on kyrpiintynyt kaikkeen. Mikään ei mee, kaikki pitäis kääntää rautalangasta. Jos täällä saa sen rautalangan pois ja tilalle tulee vaikka naru, niin se on jo paljon. Se helpottaa hänen elämänsä ja se helpottaa ympäristön elämää ja yhteiskunnan elämää. (asiakas kp5)

Viimeinen esimerkkimme käännekohdista kuvaa nousua täydellisestä osattomuudesta yhteisön jäsenyyteen ja palvelujen piiriin. Eräessä kohtaamispaikassa kerrottiin asiakkaasta, joka yöpyi ulkona kohtaamispaikan takapihalla, josta hänet saatiin pitkällisen rohkaisun kautta aamupalalle, toiminnan asiakkaaksi ja lopulta ohjattua päihdehoitoon. Elämää muuttavat siirtymät ovat mahdollisia.

Johtopäätökset ja pohdinta

Tarkastelimme artikkelissa päihde- ja mielenterveysjärjestöjen ylläpitämässä kohtaamispaikoissa syntyviä asiakaspolkuja. Tutkimus syventää kuvaa kohtaamispaikkojen merkitysten ja asiakkuuksien moninaisuudesta, vaihtelevuudesta ja dynaamisuudesta (myös Lund 2008; Tedre & Perälä 2010; Hokkanen 2014, 55; Jokelainen & Pitkänen 2017). Asiakkuus saattoi rajoittua tiettyyn elämänvaiheeseen tai tarjota pitkäaikaisesti tukea arkeen. Asiakaspolkuihin liittyi usein aktivoitumista, ohjatumpiin toimintoihin siirtymistä ja uusien toimijaroolien omaksumista (myös Morton & O'Reilly 2016). Aineistomme osoitti muiden yhteiskunnan toimijoiden tärkeän roolin asiakaspolkujen eri vaiheissa. Palvelujärjestelmämme rakentuu pitkälti ajatukselle, että ihminen hakeutuu itse tarvitsemansa avun piiriin. Aineistossamme erilaiset *kanssakulkijat* (Hokkanen 2014, 54), kuten läheiset, vertaiset sekä järjestö-, sosiaali- ja terveys-, työvoima-, rikosseuraamus- ja asumispalvelujen työntekijät tekivät kohtaamispaikoista asiakkaille saavutettavia, sillä ensikontakti niihin syntyi usein näiden toimijoiden avustamana. Kohtaamispaikoilla näyttää olevan tärkeä asema palvelujärjestelmässämme paikkoina, joihin asiakkaita ohjataan julkisista palveluista esimerkiksi hoito- ja kuntoutusjaksojen jälkeen ja sairauslomien aikana.

Yhteydet olivat molemminpuolisia. Kohtaamispaikkojen ydintehtäväksi nähdään usein marginaalisessa asemassa olevien asiakkaiden ohjaaminen julkisiin palveluihin, ja tarkastelemamme kohtaamispaikat tekivätkin usein etenkin päihdepalveluista asiakkaille saavutettavia. Ohjaukset käytännöt palvelujen välillä muotoutuvat ajan kuluessa ja muutokset palvelukentässä heijastuvat kohtaamispaikkojen asiakaspolkuihin. Yksilöllisten palveluketjujen rakentaminen edellyttää palveluilta jatkuvuutta ja ennustettavuutta. Toimintansa aloittaneilla hyvinvointialueilla tulisi huomioida kohtaamispaikkojen rahoitusten pitkäjänteisyys sekä palveluyhteyksien ja tiedonkulun tiivistäminen julkisen ja järjestösektorin välillä. Kohtaamispaikkoihin liittyviä ennakkoluuloja ja vääriä käsityksiä voidaan myös vähentää toiminnan sisältöjen ja periaatteiden tarkemmalla kuvauksella.

Moni kohtaamispaikkojen tarjoamasta avusta hyötyvä ei kuitenkaan ole julkisten palvelujen piirissä. Vertaileva tutkimus tavoitteellisemmin toimivien klubitalojen ja vähemmän strukturoidusti toimivien mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikkojen välillä on osoittanut vapaamuotoisten kohtaamispaikkojen olevan tärkeitä nimenomaan palvelujen ulkopuolella oleville (Mowbray ym. 2009). Aineistomme vahvistaa tarvetta kehittää etsivän ja tuen tarvitsijoiden puoleen kurrottavan työn käytäntöjä mielenterveys- ja päihdetyön kentällä.

Asiakaspoluilla oli yhtymäkohtia työllistämistoimenpiteisiin, rikosseuraamuksen suorittamiseen ja hoitojärjestelmään liittyvien veloitteiden täyttämiseen, jotka sekä toivat asiakkaita kohtaamispaikkoihin että mahdollistuivat asiakkuuksien myötä. Kohtaamispaikkojen asiakaspolkuja raamittavat merkittävällä tavalla yhteiskunnallinen päätöksenteko ja laajemmat kehityssuunnat, kuten työllisyyspoliittiset linjaukset. Viime aikoina palkkatukiudistuksen on pelätty vaikeuttavan asiakkaiden tukemista työllistymistavoitteissa (esim. Sininauhaliitto 2022; Soste ry 2022) ja asiakaspolkujen

ohjaamista kohtaamispaikan tarjoamista rooleista muualle yhteiskuntaan. Tavoitteellisten asiakaspolkujen ongelmakohdat liittyivät usein juuri näiden tulevaisuuden näkymien haurauteen.

Parhaimmillaan kohtaamispaikkojen tarjoamat toimijaroolit elävät asiakkaiden elämäntilanteiden, toimintakyvyn ja omien tavoitteiden mukaan, ja heidän yksilöllistä elämänkaartaan tuetaan tarjoamalla monipuolista toimintaa, tukea, haasteita sekä vaativampia ja vähemmän vaativia tehtäviä (myös Elstad & Kristiansen 2009; Tjörnstrand ym. 2011). Keskeistä tässä on kohtaamispaikan työntekijöiden ja muun yhteisön tarjoama pitkälinenkin motivointi, rohkaisu ja toivon vaaliminen. Asiakkaat kokevat tutkimusten mukaan (esim. Fekete ym. 2020), että kohtaamispaikoissa heidän kyvykkyhteensä uskotaan ja sitä tuetaan eri tavalla kuin muualla palvelujärjestelmässä. Kohtaamispaikkojen merkitystä punnittaessa on tärkeää huomioida myös asiakkaiden keskinäinen epävirallinen tuki. Yhteistä hyvää rakennetaan usein tavalla, joka ei asetu ennalta määrättyihin toimijaroleihin ja joka saattaa jäädä huomiotta esimerkiksi toiminnan hyötyjen arvioinnissa.

Asiakaspolkujen dynamiikkaa ilmensivät myös niiden katkokset tai päättymiset. Tutkimuksemme täydensi kuvaa osallistumisen kynnyksistä palveluissa, jotka noudattavat pitkälti matalan kynnyksen periaatteita. Syrjivä ja ulossulkeva kielenkäyttö sekä henkilöristiriidat etäännyttivät erityisesti naisia ja vähemmistöryhmiä toiminnasta. Jukka Valkosen (2018) tutkimuksen mukaan mielenterveys- ja päihdejärjestöjen toiminnassa osallistujien hyvinvointia edisti erityisesti kokemus kohdatuksi tulemisesta. Siinä keskeistä on tunne yhdenvertaisuudesta (myös Roth 2017), turvallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Kohtaamispaikoissa on tärkeää selventää yhdessä hyväksyttävän käytöksen rajoja, vahvistaa kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyyttä sekä kehittää käytäntöjä, joilla voidaan puuttua turvattomuutta luoviin tilanteisiin (myös Morton & O'Reilly 2016). Yhteisesti sovittujen arvojen ja päätöksentekokäytäntöjen on myös todettu tukevan asiakkaiden osallistumista, voimaantumista ja aktivoitumista uusissa rooleissa (Brown & Townley 2015). Aineistossa näkyi myös vapaaehtoisvoimin järjestettävään toimintaan liittyvän vastuun kuormittavuus, jota perehdytys, työnohjaus ja odotusten kohtuullistaminen voivat ehkäistä (Jurvansuu & Rissanen 2018).

Asiakkaat kokivat kohtaamispaikoissa saatavan tuen erityisesti nostavan heitä marginaalista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Marginalisaation purkamista edistävät Leen ja Petersenin (2009) mukaan leimaamattomat, inhimilliset ja tuomitsemattomat palvelukäytännöt sekä asiakkaan kokemuksen kuuleminen, jotka ovat kriittisiä tekijöitä vaikeasti tavoitettavien ihmisten tavoittamisessa palvelujen piiriin. Karoliina Ahonen (2020) on toisaalta todennut mielenterveyspalvelu-järjestelmäämme koskevassa väitöskirjassaan, että vaikka järjestöjen tuki voi nostaa osallisuuden liepeille, jää täysi osallisuus yhteiskunnassa usein saavuttamatta. Se vaatii muutoksia myös muilla yhteiskunnan sektoreilla. Olemme puhuneet artikkelissamme asiakaspoluista. Polkujen myönteiset siirtymät ovat päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville usein haasteellisia ja riippuvat pitkälti yhteiskuntamme hoitokäytännöistä, työllisyyspolitiikasta ja työelämän käytänteistä, mahdollisuudesta viettää mielekästä vapaa-aikaa sekä yleisestä mukaan ottamisen ilmapiiristä.

Polku käsitteenä kannustaa myös pohtimaan, mihin se johtaa kohtaamispaikasta ja millaiset tekijät tukevat myönteisiä siirtymiä kohtaamispaikan ulkopuolelle. Asiakkaiden elämää pitkällä aikavälillä seuraavalle tutkimukselle olisi tarvetta. Sen toteuttaminen nimettömissä palveluissa on haasteellista, mutta tuottaisi tärkeää tietoa toiminnan vaikutuksista ja kehittämistarpeista. Myönteisten siirtymien arviointi on myös vaikeaa, koska kohtaamispaikkatoiminnan keskiössä eivät niinkään ole muutosodotukset vaan sosiaalisten perustarpeiden toteuttaminen. Muutoksen mahdollisuutta on kuitenkin tärkeää ylläpitää (myös Morton & O'Reilly 2016). Arvokasta on jo tilanneraittius kohtaamispaikassa, arjen siirtyminen muun yhteiskunnan rytmiin, voinnin pysyminen tasaisena, terveys- ja toimeentulovaikeuksiin ajoissa puuttuminen sekä lähiympäristössä oleva turvasatama (myös Jurvansuu ym. 2021a), johon uskaltaa mennä voinnista ja voimavaroista riippumatta.

Kolmen tutkijan monipaikkaisesti koronarajoitusten aikana keräämä aineisto oli osin hajanainen. Pystyimme haastattelemaan pääosin kohtaamispaikkojen vakioasiakkaita, joten asiakaspolut rooleineen saattavat näyttäytyä todellisuutta vaihtelevimmilta. Löyhemmin palveluun sitoutuneista asiakkuuksista tarvittaisiin myös tietoa. Jokainen tarkastelemamme asiakaspolun vaihe ansaitsisi tulla tutkituksi syvällisemmin. Puutteineenkin aineisto onnistui kuvaamaan kohtaamispaikkojen yhtymäpintoja muuhun yhteiskuntaan sekä sitä, miten monin tavoin asiakkaat voivat hyödyntää niissä tarjottavaa tukea erilaisissa elämäntilanteissaan.

Kiitokset

Kiitämme lämpimästi kohtaamispaikkojen asiakkaita ja työntekijöitä tutkimukseen osallistumisesta sekä Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskusta (STEA) tutkimuksen rahoittamisesta.

Kirjoittajat

Sari Jurvansuu, YTM, tutkija, A-klinikkasäätiö, Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelma (MIPA 2.0), sari.jurvansuu[at]a-klinikka.fi

Teemu Kaskela, YTM, tutkija, A-klinikkasäätiö, Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelma (MIPA 2.0)

Jouni Tourunen, dosentti, tutkimuspäällikkö, A-klinikkasäätiö, Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelma (MIPA 2.0)

Avainsanat: Kohtaamispaikka, päiväkeskus, kolmas sektori, matala kynnys, asiakkuus, päihdetyö, mielenterveystyö, järjestöt

ISSN: 2343-3876

Copyright: © Jurvansuu, Kaskela & Tourunen. Julkaisu on vapaasti käytettävissä ja levitettävissä, kunhan kirjoittajat ja alkuperäinen lähde mainitaan.

Lähteet

- Ahonen, K. (2020): Suomalainen mielenterveyspolitiikka: Julkisen vallan ohjaus mielenterveyden häiriöön sairastuneiden ihmisoikeuksien turvaamiseksi. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, teologinen tiedekunta.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/307820/SUOMALAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boyd, A.S. & Bentley, K.J. (2006): The Relationship Between the Level of Personal Empowerment and Quality of Life Among Psychosocial Clubhouse Members and Consumer-Operated Drop-In Center Participants. *Social Work in Mental Health* 4 (2): 67-93. DOI: 10.1300/J200v04n02_05
- Brown, L. & Townley, G. (2015): Determinants of Engagement in Mental Health Consumer-Run Organizations. *Psychiatric Services* 66 (4): 411-417. Epub 2015 Jan 2. PMID: 25554965; PMCID: PMC4382393. DOI: 10.1176/appi.ps.201400150.
- Brown, L., Shepherd, M., Merkle, E.C., Wituk, S.A. & Meissen, G. (2008): Understanding How Participation in a Consumer-Run Organization Relates to Recovery. *American Journal of Community Psychology* 42 (1-2): 167-78. DOI: 10.1007/s10464-008-9184-x
- Edland-Gryt, M. & Skatvedt, A.H. (2013): Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. *International Journal of Drug Policy* 24 (3): 257-264. DOI: 10.1016/j.drugpo.2012.08.002
- Elstad, T.A. (2014): Participation in a 'Low Threshold' Community Mental Health Service: an Ethnographic Study of Social Interaction, Activities and Meaning. Thesis for the degree of Philosophiae Doctor. Norwegian University of Science and Technology, Faculty of Social Sciences and Technology Management, Department of Social Work and Health Science.
- Elstad, T.A. & Kristiansen, K. (2009): Mental health centres as 'meeting-places' in the community: exploring experiences of being service users and participants. *Scandinavian Journal of Disability Research* 11 (3): 195-208. DOI: 10.1080/15017410802622928
- Fekete, O.R., Langeland, E., Larsen, T.M.B. & Kinn, L.G. (2020): "Finally, I belong somewhere I can be proud of" – Experiences of being a Clubhouse member in Norway. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being* 15 (1), 1703884. DOI: 10.1080/17482631.2019.1703884
- Grönlund, H. & Seppälä, T. (2021): Onko sektorilla väliä? Julkisen sektorin ja kolmannen sektorin toimijoiden ylläpitämien matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen keskinäiset erot ja yhtäläisyydet. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 58 (4): 430-444. DOI: 10.23990/sa.88823
- Haugen, L.S.Y., Envy, A., Borg, M., Ekeland, T-J. & Anderssen, N. (2016): Discourses of service user involvement in meeting places in Norwegian community mental health care: a discourse analysis of staff accounts. *Disability & Society* 31 (2): 192-209. DOI:10.1080/09687599.2016.1139489

Hekkala, M. (2021): Palvelupiste: asumissosiaalisen työn, oppimisen ja tutkimuksen pienoisekosysteemi. Blogiteksti. Sosiaalityön tutkimuksen seura: Ajankohtaista.

<http://www.sosiaalityontutkimukseura.fi/Ajankohtaista?id=166>

Hietala, O. (2013): A-klinikan asiakaskahvilassa: Etnografinen tutkimus asiakkaiden juomiselle ja ammattiavulle antamista merkityksistä. Väitöskirja. Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalitieteiden laitos, yhteiskuntapolitiikan oppiaine. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 37. Juvenes Print Oy: Tampere.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38299/aklinika.pdf?sequence=2>

Hokkanen, L. (2014): Mielenterveysaktiivien toiminta. Kysely Mielenterveyden keskusliiton jäsenyhdistysten aktiivitoimijoille. Lapin yliopisto. Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.

Jokelainen, S. & Pitkänen, T. (2017): MIPA-hyvinvointikyselyn palaute Sininauhaliitolle.

https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/jarjestotutkimus/SininauhaliittoMIPA-palaute_08.05.2017.pdf

Jurvansuu, S. & Rissanen, P. (2018): Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen vertais- ja vapaaehtoistoimijoiden väsymisen ja uupumisen tunteet. Tietopuu: Tutkimussarja 1/2018: 1-15. DOI: 10.19207/TIETOPUU5

Jurvansuu, S., Kaskela, T. & Tourunen, J. (2021a): Pienoisetnografinen tutkimus osallisuuden ulottuvuuksista mielenterveyskuntoutujien kohtaamispaikassa. Tietopuu: Tutkimussarja 5/2021: 1-22. DOI: 10.19207/TIETOPUU13

Jurvansuu, S., Kaskela, T. & Tourunen, J.: (2021b): Kun kohtaamispaikka suljettiin. Kävijöiden ja työntekijöiden kokemuksia koronapoikkeustilan vaikutuksista. Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 2/2021: 1-14.

Jurvansuu, S. & Rissanen, P. (2019): Toimijoiden osallistuminen ja aktiivisen kansalaisuuden tukeminen päihde- ja mielenterveysyhdistyksissä. Tietopuu: Tutkimussarja 2/2019: 1-17. DOI: 10.19207/TIETOPUU8 1

Kaskela, T., Jurvansuu, S. & Tourunen, J. (2021a): Biljardia pienellä porukalla - sitova ja yhdistävä sosiaalinen pääoma paikallisen A-killan toiminnassa. Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 3/2021: 1-18.

Kaskela, T., Jurvansuu, S. & Tourunen, J. (2021b): Toimijaverkkoteoriaan pohjautuva pienoisetnografia päihteitä aktiivisesti käyttäville suunnatusta matalan kynnyksen kohtaamispaikasta. Tietopuu: Tutkimussarja 3/2021: 1- 20. DOI: 10.19207/TIETOPUU11

Kestilä, L., Härmä, V. & Rissanen, P. (2020): Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen. Asiantuntija-arvio, syksy 2020. Raportti 2020:14. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Helsinki.

Lee, H.S. & Petersen, S.R. (2009): Demarginalizing the marginalized in substance abuse treatment: Stories of homeless, active substance users in an urban harm reduction based drop-in center. *Addiction Research & Theory* 17 (6): 622-636. DOI: 10.3109/16066350802168613

Jurvansuu, S., Kaskela, T. & Tourunen, J. (2023): Arjen tukea, aktivoitumista, velvoittavuutta. Tutkimus päihde- ja mielenterveystyön kohtaamispaikkojen asiakaspoluista. Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 1/2023: 1–20.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2016): Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut – pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (5): 586-594.

Lund, P. (2008): Päihdetyön päiväkeskus – katoava työmuoto vai tärkeä osa palveluketjua? Sininauhaliitto.

Majuri, T., Alakokkare, A-E., Haapea, M., Nordström, T., Miettunen, J., Jääskeläinen, E. & Ala-Mursula, L. (2022): Employment trajectories until midlife in schizophrenia and other psychoses – the Northern Finland Birth Cohort 1966 (2022). Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol. Published online 07 July 2022. DOI: 10.1007/s00127-022-02327-6

Morton, S. & O'Reilly, L. (2016): Community based low threshold substance use services: Practitioner approaches and challenges. Dublin: Ballymun Youth Action Project.
<https://www.drugsandalcohol.ie/25759/1/Community-based-low-threshold-substanceuse-services-June-2016.pdf>

Mowbray, C.T., Woodward, A.T., Holter, M.C. ym. (2009): Characteristics of Users of Consumer-Run Drop-In Centers Versus Clubhouses. The Journal of Behavioral Health Services & Research 36: 361–371. DOI: 10.1007/s11414-008-9112-8

Pitkänen, T., Elovainio, M., Jokelainen, S. & Tourunen, J. (2017a): Ihmisten äänellä: Järjestöjen tavoittaminen kansalaisten hyvinvoinnin vajeet ja palvelun tarpeet. A-klinikkasäätiön raporttisarja 65: Helsinki.

Pitkänen, T., Jokelainen, S., Sironen, J. & Glad, T. (2017b): Matalan kynnyksen kohtaamispaikat edistävät hyvinvointia. Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 1/2017: 1-11.

Rissanen, P. & Jurvansuu, S. (2018): ”Haaveistani tehdä hyvää en ole luopunut”. Vapaaehtoistoimintaan liittyvät merkitykset mielenterveys- ja päihdejärjestöissä. Tietopuu: Tutkimussarja 2/2018: 1-16. DOI: 10.19207/TIETOPUU6

Roth, G. (2017): Perspectives from within the Clubhouse: A qualitative investigation into a peer-to-peer vocational support program for adults with serious mental illness. Journal of Psychosocial Rehabilitation and Mental Health 4 (1): 5-17. DOI 10.1007/s40737-016-0070-9

Seppälä, T., Grönlund, H., & Kempainen, T. (2020): Matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen sijainti ja saatavuus Helsingin kaupunginosissa. Janus 28 (2): 115–132. DOI: 10.30668/janus.74407

Sininauhaliitto ry (2022): Palkkatuen leikkaus kasvattaa syrjäytettyjen määrää. Julkaistu 12.06.2022.
<https://www.sininauhaliitto.fi/ajankohtaista/palkkatuen-leikkaus-kasvattaa-syrjaytettyjen-maaraa/>

Soste ry: (2022): Palkkatuen leikkaukset uhkaa heikoimpien työllistymisedellytyksiä. Julkaistu 11.2.2022.
<https://www.soste.fi/uutiset/palkkatuen-leikkaukset-uhkaa-heikoimpien-tyollistymisedellytyksia/>

Suoranta, J. (2000): Suomalaisen kasvatustieteen neljä kautta.

<https://suoranta.files.wordpress.com/2008/07/suomalaisen-kasvatustieteen-nelja-kautta.pdf>

Swarbrick, M. (2006): Consumer-operated self-help services. *Journal of Psychosocial Nursing* 44 (12): 26-35. DOI:10.3928/02793695-20061201-10

Tanaka, K. & Davidson, L. (2015): Reciprocity in the Clubhouse Context. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation* 19 (2): 21-33.

Tedre, S. & Perälä, R. (2010): Työllistetyt – uudet hoivatyön näkymättömät? *Työelämän tutkimus* 8 (3): 298-304.

Tedre, S. & Pulkkinen, A. (2010): Palvelu, johon köyhyys tiivistyy: Tutkimus kristillisen päihdetyön päiväkeskuksista. *Diakonian tutkimus* 2: 115-142.

Tepponen, M., Strandén, P. & Rutanen, H. (2015): Yhteinen päiväkeskus. Apua arkeen, tukea kuntoutumiseen ja askeleita yhteisöllisyyteen. Sininauhaliitto: Netwitterxt Print.

Tjörnstrand, C., Bejerholm, U. & Eklund, M. (2011): Participation in day centres for people with psychiatric disabilities: Characteristics of occupations. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy* 18 (4): 243-253, DOI: 10.3109/11038128.2011.583938

Tykkyläinen, S., Repo, J. & Peltö-Huikko, A. (2020): Selvitys kohtaamispaikkatoiminnasta. Vaikuttava yritys ja Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA).

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNzBjNDE0ODEtNWJkNy00YjEwLWJINTUtOTY5NjcZDY4OTM1IiwidCI6ImY1OTJjYjVmLWI4YmMtNDFiOS05MDFmLTlhOTlhYjg0YWZhNiIsImMiOiJh9>

Törmä, S. (2007): Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät matalan kynnyksen päiväkeskuksessa. *Janus* 15 (2): 133-148.

Valkonen, J. (2018): Kohdatuksi tuleminen edistää hyvinvointia. *Tiimi* 4/2018: 26-27.