



**MITÄ KERTO VAT RUOKA-APUA HAKE VAT IHMISET**  
**Espoolainen ruoka-apu, avun tarve ja palvelukokemukset**  
**ruoka-avun hakijoiden näkökulmasta**

**Kristiina Alppivuori**  
**2021**

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. Johdanto</b>	<b>3</b>
<b>2. Tutkimuksen toteutuminen ja tulosten käsittely</b>	<b>4</b>
<b>3. Espoolainen ruoka-apu: hakemisen kesto, taustasyyt ja merkitys – suomenkieliset vastaukset</b>	<b>5</b>
3.1. Ruoka-avun hakemisen kesto ja taustasyyt	5
3.2. Ruoka-avun merkitys pärjäämisen ja elämäntilanteen parantamisen kannalta	8
3.3. Yhteisöllisten toimintojen merkitys	11
<b>4. Arviot ruoka-avun järjestämisestä, toimivuudesta ja laadusta – suomenkieliset vastaukset</b>	<b>13</b>
4.1. Ruoka-avun järjestäminen, toimivuus ja laatu – määrälliset tulokset	13
4.2. Ruoka-avun järjestäminen, toimivuus ja laatu – laadulliset tulokset	15
<b>5. Kaupungin tai muiden palvelujen jalkautuminen ruoka-apupaikkoihin – suomenkieliset vastaukset</b>	<b>27</b>
<b>6. Avun ja tuen tarve tällä hetkellä ja aiemmin elämässä – suomenkieliset vastaukset</b>	<b>30</b>
6.1. Avun tarve tällä hetkellä	30
6.2. Avun tarve aikaisemmin elämässä ja sen näkyminen nykyisessä avun tarpeessa	36
<b>7. Kokemukset Espoon sosiaali- ja terveystalvueluista – suomenkieliset vastaukset</b>	<b>39</b>
7.1. Palvelujen laatu avun hakemisen, saannin ja kohtelun osalta – määrälliset tulokset	39
7.2. Palvelujen laatu avun hakemisen, saannin ja kohtelun osalta – laadulliset tulokset	40
<b>8. Espoolainen ruoka-apu: taustasyyt, merkitys, toteutuminen ja toiveet sekä avun tarve - venäjän, arabian ja farsinkieliset vastaukset</b>	<b>53</b>
8.1. Ruoka-avun taustasyyt ja merkitys	53
8.2. Arviot ruoka-avun järjestämisestä, toimivuudesta ja laadusta	54
8.3. Arviot ruoan hakemisesta ja ruokakassin sisällön valinnasta	56
8.4. Kaupungin tai muiden palvelujen jalkautuminen ruoka-apupaikkoihin	56
8.5. Avun ja tuen tarve tällä hetkellä	57
<b>9. Mitä muut tutkimukset kertovat tutkimuksen kohteena olevista aiheista</b>	<b>57</b>
9.1. Ruoka-avun hakijoiden taustasta ja tilanteesta	58
9.2. Ruoka-avun hakemisen syistä ja avun merkityksestä pärjäämisen kannalta	58
9.3. Ruoka-avun asiakkaiden huono-osaisuus, hyvinvointi ja terveys	60
9.4. Ruoka-avun toimintakäytännöistä	62
9.5. Julkisen palvelujärjestelmän toiminta ja toiminnan ongelmat tutkimusten valossa	63
9.6. Ehdotettuja kehittämistoimia	68
9.7. Keskustelua ja pohdintaa ruoka-apu/hyvinvointivaltiosuhteesta	69
9.8. Espoon vuoden 1999 ”nälkäpuhelimen” tuottamaa tietoa	72
<b>10. Keskeiset tulokset ja pohdinta</b>	<b>72</b>
10.1. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista ruoka-avun osalta	73
10.2. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista palvelujen jalkautumisen osalta	76
10.3. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista avun ja tuen tarpeen osalta	77
10.4. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista julkisten palvelujen saannin ja laadun osalta	79

## 1. Johdanto

Tutkimus on jatkoa keväällä 2020 toteutetulle ”Espoolaisen ruoka-avun toteutuminen ja muutos koronakriisin aikana keväällä 2020” -tutkimukselle, jossa ruoka-apua kuvattiin ja arvioitiin ruoka-aputoimijoiden näkökulmasta (Alppivuori, 2020a). Tutkimus toteutettiin koronakriisin 2020 aikana.

Tutkimuksessa tarkastellaan ruoka-apua hakevien käsityksiä ja kokemuksia ruoka-avusta, avun tarpeesta ja hakemisesta sekä palveluista. Näkökulma on ruoka-apua hakevien ihmisten ja asioita kuvataan niin kuin vastaajat ja haastateltavat ne esittävät.

*”Sanotaan et ihminen tarvitsee ruokaa... Et se on hieno homma, et täällä saa. Tääl ensin saa aamukahvit, puurot. Sitte täältä saa leipää, ruokaa otettuu mukaan. Et ihminen pärjää sillä tän päivän tai sitte viikonlopun yli.”*

*”Kyllä (olisin tarvinnut apua) lapsuudessa ja nuoruudessa. Itsetunnon kohotusta, rohkaisua, henkistä tukea, psyykkistä ja fyysistä suojelua. Kannustamista, varoittaa väärrien valintojen seurauksista. Kuuntelemista, turvallista koskettamista.”*

*”Siis välillä on helppo (hakea apua), mut sit välillä ei oo. Jos oikeesti tuntee itensä, että on ihan pohjalla, masentunu ja ahdistunu.”*

Tarkastelun kohteena ovat:

- ruoka-avun tarve ja taustasyyt, yhteisöllisten toimintojen merkitys, ruoka-avun toteutuksen laatu, toimintakäytännöt ja kehittämistarpeet
- toiveet eri toimijatahojen jalkautumista koskien
- käsityksen avun ja tuen tarpeista aiemmin elämässä ja tällä hetkellä
- arviot Espoon sosiaali- ja terveystoimen palvelujen toteutumisesta, laadusta, toimintakäytännöistä ja kehittämistarpeesta.

### Kiitokset

Kiitän lämpimästi kaikkia kyselyyn vastanneita ja haastatteluihin osallistuneita ruoka-avun asiakkaita. Kiitos, että halusitte ja jaksoitte vastata, jakaa kokemuksianne sekä kertoa myös elämänne vaikeista asioista ja kokemuksista. Antamanne tieto on arvokasta ja se tulee huomioida myös palvelujen kehittämisessä.

Kiitän lämpimästi myös kaikkien ruoka-apupaikkojen vastuuhenkilöitä, työntekijöitä ja vapaaehtoisia tuesta ja suuresta avusta lomakkeiden jakamisessa ja vastaajien sekä haastateltavien saamisessa. Erityiset kiitokset Kalervo Ahlsten (Lähetyskappeli), Elena Balea (Kivenkolo), Hannu Hätönen (Hyvä Arki ry.), Seija Konttinen (Raitin pysäkki), Pirkko Laine (Raitin pysäkki), Taina Leinonen (Espoonlahden srk), Risto Lyytinen (Manna-Apu ry.), Juha Marin (Lähetyskappeli), Jyrki Myllärniemi (Espoon diakoniasäätiö), Arja Pietarila (Manna-Apu ry.), Klarika Vastamäki (Espoonlahden srk), Paula Vilkama (Viadia ry.) sekä Hannu Yliluoma (Espoon Ankkuri/Samaria rf.).

Suuret kiitokset myös lomaketta ja tutkimusta kommentoineille Anna Sofia Saloselle, Reetta Nickille, Hanna Kuismalle, Anni Heinälälle, Jouko Karjalaiselle, Minna Kivipellolle ja Rosa Hossain-Karhulle sekä Saara Lipposelle, Henna Loikkaselle ja Petra Vigelille. Suuret kiitokset kommentoinnista myös ruoka-apupaikkojen vastuuhenkilöille. Tilastollisten testien tekemisestä suuret kiitokset Minna Joensuuille ja Sanna Jaatiselle.

Kiitokset myös Kauppakeskus Sellon Prismalle kahvipakettilahjoituksista sekä Hans Swahnille isosta avusta palkkioiden hankkimisessa. Palkkiot olivat tärkeitä hyvin monelle tutkimukseen osallistuneelle.

## 2. Tutkimuksen toteutuminen ja tulosten käsittely

Tutkimus toteutettiin syys-marraskuussa 2020 kahdeksassa espoolaisessa ruoka-apupaikassa: Espoon Ankkurissa, Espoonlahden seurakunnassa, Hyvässä Arjessa, Kivenkolossa, Lähetyskappelissa, Manna-Avussa, Raitin pysäkillä ja Via Diassa. Laajempi tutkimus toteutettiin paperilomakekyselynä ja tuloksia täydennettiin haastatteluin.

Lomakkeet jaettiin ruoka-avun asiakkaille ruoka-apupaikkojen työntekijöiden ja tutkimuksen tekijän toimesta. Työntekijät jakoivat lomakkeita asiakkailleen ruokajaon yhteydessä, ja tutkimuksen tekijä jalkautui jokaiseen ruoka-apupaikkaan jakamaan lomakkeita. Osa vastaajista vastasi kotona ja osa ruokaa jonottaessaan (odottaessaan omaa vuoroaan) tai ruokakassin saamisen tai hävikkilounaan syönnin jälkeen. Vastaajat saivat palkkioksi kahvi-/tee-/keksipaketin valintansa mukaan.

Paperilomake oli yhdeksän sivua pitkä ja koostui vaihtoehtokysymyksistä ja laadullisista kysymyksistä. Kysymyksiä oli yhteensä 24. Tarkastelun kohteena oli ruoka-avun hakemisen kesto, tarve ja taustasyyt, ruoka-avun laadun/toimivuuden arviointi ja kehittämisehdotukset sekä vastaajien käsitykset avun ja tuen tarpeestaan sekä Espoon kaupungin palvelujen toimivuudesta, onnistumisesta ja kehittämistarpeesta. Tutkimuksessa ei kysytty muita taustatietoja kuin ruoka-avun hakemisen kesto ja ruoka-avun hakemisen keskeisiä taustasyitä.

Vastauksia saatiin yhteensä 459: suomenkieliseen kyselyyn saatiin yhteensä 405 vastausta ja muunkielisten (venäjä, arabia, farsi) kyselyyn 54 vastausta. Muunkielisten kysely keskeytettiin 54 vastauksen jälkeen, koska näytti siltä, että lomake toimi lähinnä ruoka-apua ja jalkautumista koskevien kysymysten kohdalla ja avun tarvetta sekä erityisesti Espoon kaupungin palveluja koskeviin kysymyksiin saatiin melko satunnaisesti vastauksia. Tutkimuksessa tarkastellaan vain osaa tuloksista ja kaupungin palveluja koskevia tuloksia ei esitetä lainkaan.

Kyselyn tuloksia syvennettiin haastattelemalla 18 ruoka-avun asiakasta marras-joulukuun 2020 aikana. Haastateltavat olivat siinä mielessä valikoitunut joukko, että heillä piti olla pidempi kokemus ruoka-avusta ja kokemusta Espoon sosiaali- ja terveystoimen palveluista. Haastateltavat saatiin jalkautumalla ruoka-apupaikkoihin sekä ruoka-aputoimijoiden avustuksella. Haastattelut kestivät ruoansaaasta puolesta tunnista puoleentoista tuntiin. Haastateltavat olivat sekä naisia että miehiä. Enemmistö oli keski-ikäisiä tai iäkkäitä, mutta myös muutamia nuoria oli mukana. Haastattelulomake laadittiin lomakekyselyn ja sen tulosten pohjalta. Lomaketta muokattiin yhdessä Tampereen yliopiston tutkijatohtori Anna Sofia Salosen kanssa. Haastatteluihin osallistujat saivat 15€ kauppalahjakortin.

### Vastausten käsittely ja raportin eteneminen

Käsittelen lomakekyselyn monivalintakysymykset ja laadulliset kysymykset sekä haastattelujen tulokset yhtenä kokonaisuutena. Kussakin luvussa esitän ensin monivalintakysymysten tulokset ja sen jälkeen syvennän tuloksia laadullisella tiedolla. Tutkimuksen laadullinen aineisto rakentuu saatujen lomake- ja haastatteluvastausten pohjalta. Käytän varsin paljon suoria lainauksia, koska vastaajien omat kokemukset ja käsitykset kuvaavat ja syventävät tilannetta erittäin hyvin.

Määrällisten vastausten lukumäärät näkyvät taulukoissa. Laadulliset vastaukset jakautuivat seuraavasti. 1. Ruoka-apua koskevat kommentit: ruoka-avun taustasyytä (kohta muu) kommentoi 39 vastaajaa; yhteisöllisten toimintojen merkitystä (kohta muu) kommentoi 21 vastaajaa; ruoka-avun arvosanaa perusteli 209 vastaajaa; palveluja, toimintatapoja ja kehittämistarvetta kommentoi 107 vastaajaa; ruoan hakua ja kassin sisällön valintaa kommentoi 160 vastaajaa. 2. Avun tarvetta aikaisemmin elämässä ja tällä hetkellä (avun tarve omin sanoin) kommentoi 72 vastaajaa. 3. Palveluja (Sote, Kela ym. palvelukokemukset) kommentoi 86 vastaajaa. Haastatteluissa käsiteltiin samoja asioita.

Tutkimusraportti etenee seuraavasti

- luvussa 3 tarkastellaan ruoka-avun hakemisen kestoa, taustasyitä ja merkitystä
- luvussa 4 tarkastellaan ruoka-avun toteutumista, laatua ja toimivuutta sekä kehittämistarpeita suomenkielisten vastausten pohjalta
- luvussa 5 tarkastellaan toiveita kaupungin ja muiden tahojen työntekijöiden jalkautumiseen ruoka-apupaikkoihin suomenkielisten vastausten pohjalta
- luvussa 6 tarkastellaan avun tarvetta tällä hetkellä ja aikaisemmin elämässä suomenkielisten vastausten pohjalta
- luvussa 7 tarkastellaan kaupungin palveluista saadun avun laatua, palvelujen toimivuutta ja kehittämistarpeita suomenkielisten vastausten pohjalta
- luvussa 8 tarkastellaan ruoka-avun toteutumista, laatua ja toimivuutta sekä avun tarpeita venäjän, arabian ja farsinkielisten vastausten pohjalta
- luvussa 9 tarkastellaan, mitä muut tutkimukset kertovat tutkimuksen kohteena olevista aiheista
- luvussa 10 esitetään keskeiset tulokset ja pohdinta

### 3. Espoolainen ruoka-apu: hakemisen kesto, taustasyyt ja merkitys – suomenkieliset vastaukset

#### 3.1. Ruoka-avun hakemisen kesto ja taustasyyt

##### Ruoka-avun hakemisen kesto

Kysymykseen, kuinka kauan olet hakenut ruoka-apua yhteensä vuosina ja/tai kuukausina saatiin vain 289/405 vastausta. Vastaajat olivat hakeneet ruoka-apua hyvin eripituisen ajan: vastaajissa oli sekä lyhyen ns. korona-ajan ruoka-apua hakeneita että pitkään apua hakeneita ihmisiä.

hakemisen kesto	N
0-5 kk	39
6-11 kk	27
1-2-vuotta	74
3-5-vuotta	14
6-9-vuotta	26
10-vuotta tai enemmän	32

Osa vastaajista totesi, että oli hakemassa ruoka-apua ensimmäistä tai toista kertaa. Osa kertoi nykyhetken lisäksi hakeneensa ruoka-apua tai EU-ruokaa aiemmin satunnaisesti, muutaman kerran tai joitakin jaksoja. Jotkut kertoivat hakeneensa ruoka-apua silloin tällöin, lyhytaikaisesti tai vaihtelevasti silloin, kun oli avun tarvetta.

##### Ruoka-avun hakemisen taustasyyt

Yleisimmät taustasyyt ruoka-avun tarpeelle olivat työttömyys ja korvauksen pienuus (39%), vanhuuseläkkeen pienuus (37%) tai työkyvyttömyys/sairauseläkkeen pienuus (21%). Palkan pienuuden tärkeimmäksi taustasyykseksi mainitsi kahdeksan prosenttia ja lomautuksen viisi prosenttia vastaajista. Perheen, suuren perheen tai yksinhuoltajuuden aiheuttamat taloudelliset vaikeudet olivat ruoka-avun tarpeen taustasyynä yhteensä kolmasosalla vastaajista.

Kyselyyn vastanneet ruoka-avunhakijat olivat siis pääasiassa työttömiä, vanhuuseläkeläisiä ja työkyvyttömyyseläkeläisiä sekä pienipalkkaisia, lomautettuja ja yksinhuoltajia. Osa vastaajista oli valinnut vaihtoehdoista sekä työttömyyden, lomautuksen, työkyvyttömyyseläkkeen ja/tai vanhuuseläkkeen. Tulkitsein valinnat niin, että osa ruoka-avun hakijoista oli kokenut työttömyyden, lomautuksen ja/tai

työkyvyttömyyden ennen eläkkeelle siirtymistä. Suuri osa yksinhuoltajista oli työttömänä, lomautetuna tai työkyvyttömänä.

Muina tärkeinä taustasyinä mainittiin suuret asumiskulut (37%), suuret lääke- ja/tai sairauskulut (36%) sekä velat ja/tai ulosotot (30%). Suuret asumiskulut olivat melko yleinen taustasy kaikissa ryhmissä. Suuret lääke ja sairauskulut olivat tärkeä taustasy yli puolella työkyvyttömyys- ja vanhuuseläkkeellä olevista, noin kahdella viidesosalla yksinhuoltajista ja lomautetuista sekä neljäsosalla työttömistä. Velat ja/tai ulosotot olivat tärkeä taustasy noin kahdella viidesosalla työkyvyttömyyseläkeläisistä, yksinhuoltajista ja lomautetuista, runsaalla kolmanneksella työttömistä sekä vajaalla neljäsosalla vanhuuseläkeläisistä. Palkan pienuus oli tärkeä taustasy erityisesti lomautetuilla ja yksinhuoltajilla.

Kolmasosa vastaajista näki ruoka-avun hakemisen tärkeäksi taustasyiksi yhteisölliset toiminnot eli sen, että ruoka-apu mahdollistaa ihmisten tapaamisen, yhdessäolon ja muun tekemisen. Yhteisölliset toiminnot olivat hieman muita ryhmiä tärkeämpiä vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkeläisille.

Pienemmälle osalle vastaajista ruoka-apu mahdollisti sen, että heidän tai heidän lastensa oli taloudellisesti mahdollista harrastaa tai tehdä mielekkäitä asioita. Erityisen tärkeää tämä oli yksinhuoltajille.

Vastauksia saatiin yhteensä 401 ja valittujen vastausten lukumäärä oli 1.195.

Ruoka-avun hakemisen taustasyt	%	N
työttömyys ja korvauksen/tuen pienuus	39 %	158
vanhuuseläke on pieni	37 %	150
suuret asumiskulut	37 %	148
suuret lääke- ja/tai sairauskulut	36 %	146
velat ja/tai ulosotot	30 %	122
ruoka-apu mahdollistaa ihmisten tapaamisen, yhdessäolon ja muun tekemisen	30 %	119
työkyvyttömyys-/sairaseläke on pieni	21 %	84
perheemme taloudelliset vaikeudet	19 %	76
ruoka-apu mahdollistaa sen, että minun ja/tai lasteni on taloudellisesti mahdollista harrastaa tai tehdä mielekkäitä asioita	15 %	61
muu syy, mikä	10 %	40
palkka on pieni	8 %	31
yksinhuoltajuus ja taloudelliset vaikeudet	6 %	24
lomautus ja korvauksen/tuen viivästyminen ja/tai pienuus	5 %	19
suuren perheemme taloudelliset vaikeudet	4 %	17

Osa kertoi kyselylomakkeessa ja haastattelussa myös muita syitä ruoka-avun hakemiselleen tai selitti tilanteensa taustoja tarkemmin. Ruoka-avun tarpeen taustalla vaikuttivat irtisanotuksi joutuminen, pitkittynyt, mutta joillain myös lyhytaikainen työttömyys sekä työllistymisvaikeudet. Työllistymistä vaikeuttivat ainakin fyysiset sairaudet ja vammat, mielenterveysongelmat ja/tai päihdeongelmat, työtaturman seuraukset, ikä sekä koulutuksen tai ammatin puuttuminen. Joillakin työttömyys oli alkanut jo 1990-luvun lamassa tai jonkin verran myöhemmin.

Taustalla vaikuttivat myös vaikeudet saada vakituista tai kokoaikaista työtä eli työskentely keikka- /vuokratyössä, nollatuntisopimuksilla tai määräajaisesti. Taustalla oli myös perheenjäsenten tai läheisten lomautukset, koronan työtä vähentävä vaikutus, oma irtisanoutuminen ja tämän hetken vaikea tilanne sekä aktiivimallikokeilussa mukana olo: *”Eihän sillä kukaan elä, yheksällä eurolla päivä. Aktiivimalli, ni sehän on ihan teatterimuppeshowta, että eihän sillä kukaan elä sillä rahalla”*.

*"No multa joskus lähti työt alta niin. Eikä ole sen jälkeen enää työtä pukannu. Sitten oli pakko tulla ruokajonoon."*

*"Tietysti, kun aikoinaan tuli psyykkisesti sairastuttua, niin ei oo päässy ihan kunnolla kaikkeen palkkatyöhön ja sellaiseen kiinni. Että kai tää elämäntilanne on aika pitkän ajan takaa."*

*"Sanotaan, että ollaan pudottu tavisihmisestä alaspäin. Ja tavisihmiseksi takaisin pääseminen on vuosien ja vuosien työ. Välillä must tuntuu, että mua ei välttämättä enää haluta edes tavisihmiseks."*

*"Mä olen ollut ihan nuoresta lähtien työssä eli mä en oo koskaan oikeastaan opiskellut, kun siihen aikaan oli niin helppo päästä töihin. Ei se työllistyminen nyt ole helppoa, kun ei ole mitään ammattia. Aina vaan ollut töissä."*

Taustalla oli se, että pieni työkyvyttömyyseläke tai vanhuuseläke, pieni toimeentulotuki tai työmarkkinatuki tai pieni työttömyyskorvaus sekä työuran katkonaisuus eli työn ja työttömyyden vuorottelu aiheuttivat suuria taloudellisia vaikeuksia. Varhainen työkyvyttömyys psyykkisten tai fyysisten syiden vuoksi tai työskentely pienipalkkaisessa työssä olivat vaikuttaneet siihen, että eläke oli jäänyt pieneksi. Joillakin ruoka-avussa käyminen liittyi nimenomaan työttömyysjaksoon ja töissä ollessa ruoka-avussa ei tarvinnut käydä.

*"V1: Kuule se on toi varallisuuden pienuus. Me ollaan kaks pientä eläkeläistä... V2: Minä olin keittiössä töissä ja sieltä sai ostaa ruokaa kotiin. Et sen jälkeen vast, kun jäin eläkkeelle... V1: Mutta justiin silloinhan nää vaikeudet vielä lisäänty, ku hänkin jäi eläkkeelle, ku meil on suht korkee vuokra, niin tän vuokratuen kanssa, niin se oli semmoista mahdotonta säheltämistä."*

*"No siis mähän olin jäänyt työttömäksi. Se oli -92...Mutta mä tiesin, et mul on se alkoholiongelma ja mä hain epätoivoisesti siihen apua ja muutaman kuukauden mä rimpuilin. Ja sit mä tulin tuolta mielisairaaloiden ja kaikkien kautta tänne normaali-ihmisten puolelle. Kyllähän siinä silloin oli ihan rahastakin. Silloin oli pakko mennä siihen (ruokajakeluun), jos meinas jotain syödä. Mä jouduin hakee sosiaalihuollosta, mut silloin oli hirvee ruuhka tietysti, paljon ihmisii. Et kun mä en ollu alkoholismiin takia hoitanu työttömyysturvaani."*

*"Mä en saanut pitkään aikaan mistään mitään rahaa. En edes Kelasta tai sossulta ja tilanne oli semmoinen, ettei ollut muuta vaihtoehtoa, kun on pakko syödä kuitenkin."*

Taustalla olivat myös vaikeudet erilaisten etuuksien, kuten toimeentulotuen ja asumistuen saamisessa, Kelan rajoitteiden tai työvoimatoimiston karenssien vaikutukset tuloihin sekä erilaisten korvausten odottelun aiheuttama epävarmuus tai "pattitilanne", kun piti miettiä maksetaanko ruoka vai laskut. Vaikeuksia aiheuttivat myös ulosotot, asuntolainan suuruus, koko palkan meneminen vuokraan tai taloyhtiön pakollisten korjausten aiheuttamien kustannusten ja vastikkeen nousun vaikutusten huomioimattomuus etuuksissa.

Nälkä, rahattomuus tai rahapula ja käyttörahan pienuus (200€ kk tai 8-10€ päivät), yksittäistalouden taloudelliset vaikeudet, tilapäinen kustannusloukku, yhtäkkiä kasvaneet puolison hoitokotikulut, sairauskulut, matkakulut tai sähkölaskut pakottivat hakemaan ruoka-apua. Taustalla vaikuttivat myös ruoka-avun antama mahdollisuus ostaa kaupasta vähemmän ja näin säästää pakollisissa ruokalaskuissa, kun rahaa ruokaan oli hyvin vähän.

*"Mul on hirveen pieni eläke, josta ulosottomies vie osan... Ku mulla jää se joku 500 ulosoton jälkeen niin, kun mä nää kaikki (laskut, lääkkeet ym.) siitä otan pois, niin eihän mulla siis jää."*

*”Säästäminen, että sais jotain muuta. Eipähän tarvi ostaa kaupasta leipää tai maitoo ja sit vihanneksia. Säästi rahaa. Ja nälkäänsä tietysti. Kun ei oo varaa ostaa ruokaa, ku aina on kuitenkin 8-10 euron päiviä vaan, ku eläke on niin pieni. Mä saan pienimmän eläkkeen mitä voi saada.”*

*”Eihän tosta työmarkkinatuesta saa maksettu vuokraa ja kaikkee. Välillä on kaikkii noita lääkärilaskuja, hammaslääkäreitä ja sähkölaskut ja kaikki. Et eihän sitä millään pysty.”*

Taustalla oli myös perhetilanteeseen liittyviä syitä, kuten ”viisi lasta” tai useampia lapsia ja eläminen ”perusminimillä” tai lapsen isän alkoholismi ja rahojen meneminen viinaan sekä avioeroon ja eron jälkeisiin vaikeuksiin liittyviä syitä, kuten yksinhuoltajuus ja rahan riittämättömyys. Naiset kuvasivat tilannetta miehen lähtönä muille teille ja miehet avioeron ajamisena tähän tilanteeseen. Syynä oli myös oma alkoholin tai muiden päihteiden käyttö ja rahan meneminen päihteisiin.

*”Ja sit se eron jälkeinen elämä ei ollut helppoa. Siinä sitten ei vaan yksinkertaisesti rahat riittäny. Oli pakko mennä.”*

Joidenkin kohdalla taustalla vaikuttivat monella elämän osa-alueella tapahtuneet kriisit, vaikeudet ja syyt tai ”osa näistä kaikista” kyselylomakkeessa mainituista vaihtoehdoista. Joidenkin ihmisten elämässä oli useita peräkkäisiä tai samanaikaisia ongelmia, kuten työttömäksi jääminen, vanhempien kuolema, leikkaukset ja elämässä alhaalla käyminen tai yksinhuoltajuus ja päihdeongelma. Oli myös tilanteita, joissa elämältä oli pudonnut pohja pois kokonaan, kun hyvästä toimesta oli useiden yt-kierrosten jälkeen irtisanottu ja elämään oli tullut muitakin kriisejä, kuten vanhempien kuolema, miehen lähtö ja huoltajuuskiistat, lapsen vaikeudet, omat vakavat sairaudet sekä taloudellisen tai asumistilanteen vaikeus etujen saannin näkökulmasta.

Yksittäisinä syinä mainittiin asunnottoman henkilön tai pojan asuminen vastaajan luona, asuntopalo ja vakuutuskorvausten saamattomuus sekä se, että ruoka-apua hakemalla tulee lähdettyä neljän seinän sisältä.

Muutamalla vastaajalla taustasyynä oli opiskelu.

### **3.2. Ruoka-avun merkitys pärjäämisen ja elämäntilanteen parantamisen kannalta**

Suurin osa kaikista vastaajista arvioi, että ruoka-apu oli tällä hetkellä ja myös tulevaisuudessa pärjäämisen kannalta täysin välttämätöntä. Noin kolmannes arvioi ruoka-avun melko välttämättömäksi sekä tällä hetkellä että tulevaisuudessa. Kaikista vastaajista vain pieni osa katsoi, että ruoka-apu ei ollut pärjäämisen kannalta välttämätöntä. Epävarmojen osuus oli tulevaisuuden osalta hieman nykyhetkeä korkeampi, mutta siinäkin osuus oli hyvin pieni. Työttömien, vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkeläisten sekä yksinhuoltajien arviot tilanteestaan olivat hyvin samanlaiset. Vain lomautetuissa oli enemmän heitä, jotka olivat eri mieltä tai eivät osanneet sanoa.

Ruoka-avun merkitys pärjäämisen kannalta	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
ruoka-apu on tällä hetkellä pärjäämisen kannalta välttämätöntä	68%	27%	3%	2%	1%	386
ruoka-apu on tulevaisuudessakin pärjäämisen kannalta välttämätöntä	61%	29%	5%	2%	4%	379



Ruoka-avulla oli merkitystä kaikille haastateltaville. Merkitys kuitenkin vaihteli jonkin verran riippuen elämäntilanteesta. Oli ihmisiä, joille ruoka-apu oli täysin välttämätön ja pelastava asia ja oli ihmisiä, joille ruoka-apu oli hyvin tärkeä lisä ja mahdollistava asia sekä ihmisiä, joille keskeistä oli myös tai erityisesti apuun liittyvä sosiaalinen ja yhteydellinen puoli. Osan elämäntilanteessa näkyivät kaikki tai useat edellä mainituista tekijöistä.

Ruoka-apu paransi kaikkien taloudellista tilannetta, helpotti elämää ja auttoi pärjäämään pienillä tuloilla, etuuksia/korvauksia odoteltaessa tai silloin, kun etuuksia/korvauksia ei saatu mistään. Ruoka-apu paransi myös henkistä hyvinvointia, vähensi stressiä ja toi turvaa.

*"Kyl se auttaa paljon, ku ihminen saa ruokaa ja tietää, et sieltä saa haettua ruokaa."*

*"No siis se tuo turvan siitä seuraavan päivän leivästä. Se on hyvä, että sä tiedät, että vaikka sun rahat loppuu, niin aina löytyy ruoka-apu."*

Osan kohdalla ruoka-avun merkitys oli hyvin suuri ja ilman apua tilanne olisi niin tiukka, että jouduttaisiin olemaan ilman ruokaa ja nälässä, kärvistelemään ja laskemaan rahojen riittämistä tai turvautumaan ystävien apuun. Tai jouduttaisiin miettimään sitä, maksetaanko ruoka vai laskut, pystytäänkö maksamaan vuokrasopimukseen kuuluva vakuutus tai ostamaan lääkkeitä, jos tulee ylimääräisiä apteekkikeikkoja tai jouduttaisiinko ryöstelemään kauppoja.

*"V1: Mä voin sanoa sen, että laskujen jälkeen näillä tuloilla sitä rahaa ei juurikaan jää oikeen mihinkään ja edelleenkin, jos tällaista avustusta ei olisi ei meillä olisi ruokaa. Ajautuis varmaan siihen pisteeseen, että olisi tuolla ryöstelemässä kauppoja tai tekemässä jotain muuta. V2: Tai sitten meiltä lähtisi asunto alta tai sähköt veks... Pitää valita, että ruoka vai laskut. Onko se koti vai ruoka."*

*"Et kyl se parantaa elintasoja tai elämänlaatua, että ei joudu kärvistelemään niin paljon...Siis nälissäolo on niin kurjaa, niin kurjaa. Se on tosi kurjaa ja se vaikuttaa ihmiseen ihan heti."*

*"Mä pärjäisin huonosti varmaan...Kyl kai joku ystävä tai jostain sit sais, jos ei tätä ruoka-apua ois."*

Osalla ruoka-apu mahdollisti sen, ettei tarvinnut turvautua vanhempien, omien lasten, ystävien tai sosiaalitoimen apuun. Ruoka-apu mahdollisti myös muiden tärkeiden asioiden tekemisen, kuten harrastukset, kenkien ostamisen, lapsen kanssa yhdessä tekemisen, auton pitämisen tai koiran leikkämissen. Ruoka-apu mahdollisti myös sen, että kun lapset tulivat käymään, niin heille pystyi tarjoamaan parempaa ruokaa. Ruoka-apu myös helpotti viikonlopusta tai alkuvuikosta tai kuukaudesta ja erityisesti loppukuukaudesta selviytymistä.

*"Voin sillä lailla, että rahaa säästyy. Esimerkiks, jos käy vaikka kerran viikossa ruoka-apua hakemassa, niin saattaa saada kengät. Kun käy vaikka kaks kuukautta, niin voi saada ostettua kengät ja kun sossusta ei tuu niin apuja enää."*

*"Sil on semmonen merkitys, et mä haen kerran viikossa niin yleensä viikonlopuks, ku lapset tulee kotiin. Ja kyl sillai on merkitys... Se auttaa siihen yksinkertaisesti, et on sitä ruokaa koton."*

*"Et, kun saa vaikka jonkun kana-aterian sieltä, ni se on iso asia... No esimerkiks, et mun tytär tulee, ni kun mul on ruokaa tarjota, ni sitten me voidaan mun tyttären kans, vaikka käydä jossain. Sillä lailla harrastaa jotain yhdessä tai tehdä jotain mukavaa yhdessä. Se ois kamalaa, jos me vaan joudutaan istumaan ja laskemaan, että ois ruokaa tai et joutuis olee nälässä."*

*"Se auttaa meitä taloudellisessa tilanteessa, että pärjäämme hieman paremmin. Koska me oltais loppukuusta hyvin vaikeassa tilanteessa ilman näitä ruoka-apui tai että käydään syömässä"*

*(ruoka-apupaikassa) yks...kaks kertaa jopa viikossa, niin se on iso apu. Ja samalla jos sieltä saa banaanin ja sitten leipätäydennystä, niin se on kyllä iso apu. Se tosiaanki auttaa selviytymään paremmin siitä kuukaudesta.”*

*”Kyllä se sillä lailla, ku on pieni eläke, niin onhan siinä hirvee apu sillä lailla... Ni mul sitte käytörahaa jää suhteellisen vähän kuitenkin, ku lääkkeisiin menee ja...Kyllähän sitä tietysti pärjäis. Ei sen puoleen, ku osaa hakea, että lähikaupasta ku menee tiettyyn aikaan, niin sieltä saa 50 prosentin alennuksella niitä niin sanottuja punalappusia. Mutta ei mitään autoo olisi mahdollisuutta ehkä välttämättä pitää, eikä tämmösiä harrastuksia mitä nyt vähä on.”*

Ruoka-apu auttoi myös tilanteessa, jossa asumismuoto ei pienestä eläkkeestä huolimatta mahdollistanut asumistukea tai auttoi varautumaan työn ja työttömyyden vaihtelun aiheuttamassa epävarmassa tilanteessa, jossa ”jos on tehnyt sattumoisin töitä, niin yhtäkkiä saatan olla sellaisessa tilanteessa, et hups, mult menikin kahen kuukauden työmarkkinatuki ja menikin kahen kuukauden asumistuki, eikä oo rahaa”.

Ruoka-apu oli myös tärkeä ruoan terveellisyttä ja monipuolisuutta parantava lisä esimerkiksi silloin kun ruoka-avusta sai salaatteja ja hedelmiä. Ruoka-apu myös vähensi kustannuksia ja mahdollisti ruoasta säästämisen tai sen, että jäi rahaa ostaa kaupasta sellaista ruokaa, mitä ruoka-avusta ei saanut, kuten lihaa.

Osa kävi säännöllisesti syömässä niissä paikoissa, joissa tarjottiin aamupala tai lounas. Joillekin päivittäinen tai viikoittainen ateria oli selviytymisen kannalta ehdottoman välttämätön ja/tai auttoi säästämään ruokakustannuksissa.

*”V: Siis se, että saa joka päivä ainaski sen yhen lämpimän aterian. K: Mitä, jos näitä paikkoja ei olis? V: No sitten ei varmaan sais sitä yhtä lämmintä ateriaa ja olis nälissään. K: Mitä tapahtuis? V: Ei jaksais varmaan käydä missään. Masentuis.”*

*”Mä käyn täällä aamupalalla ja sitte mul ei oo nälkä yhtään, ku mä tuun tänne syömään, ku se aamupala on aika reilu. Niin sitten syön täällä ja aika pitkälle iltaan menee ennen kun mulle se nälkä rupee tuleen.”*

Osalle keskeisiä olivat sekä ruoka-apu että ihmisiin tutustuminen ja sosiaalinen kanssakäyminen. Ruoka-apu yhdisti ihmisiä, mahdollisti tuttujen tai vertaisten tapaamisen sekä pakotti lähtemään ulos, eikä tullut jäätyä vain nukkumaan sisälle.

*”Se on auttanut ja ilman sitä mulla ei olisi ruokaa ja mulla kun kuukausitulot on niin pienet, että ei pärjäisi ilman tota ruokajonoa... Sekin, että pääsee tutustumaan noihin ihmisiin ja mäkin olen oppinut tuntemaan noita ihmisiä. Ei se pelkkä ruoka, vaan se, että on tutustunut ihmisiin, on ihan kiva juttu.”*

*”Siis tää jonottaminen...yhdistää ihmisiä, et ei tartte teeskennellä... Se on tärkeetä taloudellisesti ja se on tärkeetä yhteydellisesti... Mä oon asunu nyt yksin yli kaksi vuotta jo. Niin se on niin tärkeetä se kommunikaatio...Ja se, että jos tätä ei ois, niin olisin kuule jossain unten mailla tuolla mullan alla. Kaivaisin matoja, jos menisin onkimaan. Ei tämmöst toista paikkaa mä en tiää näin hyvää.”*

*”Joo on auttanut taloudellisessa tilanteessa tosi paljon ja sitten se, että on tutustunut ja saanut ystäviä. Mulle se ainakin silloin oli niin, että mä sain itsestäni irti lähteä jonnekin. Myös se, että oli jotain tekemistä eli niin kuin vähän se sosiaalinen, vaikka en silloin uskaltanut kauheesti ihmisten kanssa puhuaakaan...On sitten se muutama stressi vähemmän.”*

Joillakin ruoka-avun sosiaalinen ulottuvuus oli tärkeämpi kuin itse ruoka-apu, jota ilmankin pärjättäisiin, tosin vain just, just. ”Kyllä siinä kotona just ja just pärjättäisiin. Ei se niin tärkeetä kuitenkaan oo

*meille, että sen verran on kuitenkin. Ei meillä niin tiukka tilanne ole kotona, mutta täällähän on niin tärkeä myös sosiaalisten kontaktien takia. Tääl tapaa monen vuoden tuttuja... Et hyvin tärkeä tää paikka on kuitenkin...Ja kun täält saa myös salaattia paljon ruoan mukana usein, että monipuolistaa se siinä mielessä... Että on tärkeitä myös, et täällä tervettä ruokavaliota tulee käyttöön.”*

### 3.3. Yhteisöllisten toimintojen merkitys

Yhteisölliset toiminnot näyttävät olevan suurelle osalle vastaajista vähintään melko tärkeitä. Eri toimintojen tärkeydessä oli kuitenkin eroja.

Yhteisöllisten toimintojen merkitys	hyvin tärkeää	melko tärkeää	melko vähän tärkeää	ei lainkaan tärkeää	N
mahdollisuus yhdessäoloon	38%	34%	19%	9%	357
mahdollisuus yhteisruokailuun	31%	30%	25%	14%	331
mahdollisuus harrastus- / ryhmä- / retkitoimintaan	19%	29%	32%	19%	294
hengelliset toiminnot	20%	29%	28%	23%	308

Tärkeintä oli ruoka-apupaikkojen tarjoama mahdollisuus yhdessäoloon. Suurin osa kysymykseen vastanneista piti yhdessäolomahdollisuuksia vähintään melko tärkeinä. Noin kolmannes piti yhdessäoloa melko vähän tai ei lainkaan tärkeinä. Yhdessäolomahdollisuudet olivat vähintään melko tärkeitä suurelle osalle kaikista ryhmistä, mutta tärkeimpiä ne olivat vanhuuseläkeläisille, joista vain pieni osa arvioi yhdessäolon vähän tai ei lainkaan tärkeäksi.

Yhteisruokailumahdollisuudet jakoivat vastaajia jonkin verran enemmän, vaikka enemmistö vastanneista piti myös yhteisruokailumahdollisuuksia vähintään melko tärkeinä. Yhteisruokailu oli vähintään melko tärkeää yli puolelle kaikista ryhmistä, mutta tärkeintä vanhuuseläkeläisille. Vähiten tärkeäksi yhteisruokailun näkivät työttömät ja lomautetut, mutta erot olivat melko pieniä.

Mahdollisuus harrastus-, ryhmä- tai retkitoimintaan jakoi vastaajia ja oli vähemmän tärkeää kuin yhdessäolo ja yhteisruokailu. Vastaajien mielipiteet jakautuivat: noin puolet piti toimintoja melko vähän tai ei lainkaan tärkeinä ja noin puolet vähintään melko tärkeinä. Ryhmien välillä ei ollut suuria eroja.

Myös hengellisten toimintojen merkitys jakoi vastaajia ja oli vähemmän tärkeää kuin yhdessäolo ja yhteisruokailumahdollisuudet. Vastaajien mielipiteet jakautuivat: puolet piti toimintoja melko vähän tai ei lainkaan tärkeinä ja noin puolet vähintään melko tärkeinä. Tärkeimpiä hengelliset toiminnot olivat vanhuuseläkeläisille ja vähiten tärkeitä työttömille.

Osa vastaajista kirjoitti lomakkeen kohdassa muu-vaihtoehto, että heille merkityksellistä oli erityisesti ruoka-apupaikoista saatu vertaistuki ja vertaisryhmä, tukiverkosto tai turvaverkko ja/tai mahdollisuus toisten auttamiseen ja konkreettisen avun saamiseen. Muutama vastaaja totesi, että heille tärkeää oli vain ruoka-apu, ruokakassi tai toimeentulon mahdollistuminen, ei niinkään yhteisöllisyys.

Haastattelut täydensivät lomakkeen kautta saatua tietoa. Haastattelujen tulokset ja painotukset olivat hyvin samanlaiset kuin edellä. Ruoka-avun hakeminen oli monelle haastateltavalle sosiaalinen tapahtuma.

Osalle yhteisöllisyyden merkitys liittyi pääasiassa siihen, että ruokajonossa näki ihmisiä ja pääsi tutustumaan samassa tilanteessa oleviin ja samojen ongelmien kanssa painiviin ihmisiin: pääsi juttelemaan heidän kanssaan, sai henkistä tukea tai neuvoja, eikä ollut enää niin yksin ongelmiansa kanssa.

Joillakin ruoka-apu myös vähensi yksinäisyyttä, kun kavereita oli vähän. Jotkut olivat myös ystävyntyneet ja tapasivat toisia hakijoita myös ruoka-avun ulkopuolella.

*”Mulle on kyl tärkeätä, että kun mä oon kuitenkin sosiaalinen ja mä kaipaän ihmisiä ja sellaista.”*

*”On ne sillä lailla sanoisko, että tapaa ihmisiä ja voi jutella. Et tää on paikka kuitenkin missä tulee tos ulkona keskusteltuu ja kuunneltuu.”*

*”K: Onko sulle nämä muut yhteisölliset asiat, niin kuin yhteisruokailu, tärkeitä? Vai vaan se, että olet tutustunut ihmisiin? V: En mä tässä ruokailussa käy. Käyn vaan tossa jonossa ja siinä sitten tutustunut ihmisiin. K: Onko se henkisesti tärkeää? V: On se, että pääsee juttelemaan uusien ihmisten kanssa ja tälleen. Onhan se mun mielestä hyvä asia. K: Saako tossa sun mielestä myös jotain vertaistukea? V: Saa, joo, kun puhuu muitten kanssa, niin monilla on samoja asioita elämässä, niin se on mun mielestä tosi hyvä.”*

*”Tässä tutustuu ihmisiin ja pystyy jutteleen ihmisten kanssa ketkä on samanlaisessa tilanteessa. Se on tärkeätä ittelle, ettei ole enää niin yksin. Moni puhuu nykyään paljon suurempaan kuin aikaisemmin asioista. Ennen vähän kyräiltiin, mutta nyt kerrotaan missä mennään ja mikä mättää... Yhdistäähän tää varmaan tietynlaista ihmisryhmää. En tiedä onko se hyvä vai huono mutta ainakin ollaan samanlaisessa tilanteessa ja päästään ainakin puhumaan asioista ja toinen ymmärtää ja sekin on omalla tavallaan vähän terapeutista tässä vaiheessa.”*

Osalle tärkeitä olivat erityisesti yhteisruokailut: aamiainen ja/tai lounas. Yhteiset hetket yhdistivät ihmisiä ja mahdollistivat sosiaalisen kanssakäymisen erilaisten ihmisten kanssa tai sen, ettei tarvinnut tehdä itse ruokaa. Aamupalalla käynti pakotti myös nousemaan säännöllisesti ylös sängystä. Aamupala saattoi joillekin olla päivän ainoa ateria.

*”Täällä oli aamupala ja se oli itseasiassa tosi tärkeä. Siis siinä huomaa, että eihän ne ihmiset olisi sieltä lähteneet millään pois ja sitten henkilökunnan kanssa. Kyllä se monelle oli kova pala, kun se on jäänyt pois. Ja mitä siinä kuunteli, niin se oli monelle päivän ainoa ruoka ihan aamupala. Eli ei ole sitä ruokaa sitten sen jälkeen.”*

*”Se on siinä, et se ajaa mut heti aamul ylös, etten mä jää makaamaan. Ja sitten, kun sä teet siitä tavan, niin siitä tulee tapa aika nopeastikin.”*

Yksi haastateltava muistutti kuitenkin siitä, että ruokailu ei saa olla ainoa ruoka-avun vaihtoehto, vaan ruokakassin saaminen on välttämätöntä: *”Siis olen käynyt yhteisruokailuissa, mutta se ei voi olla ainoa vaihtoehto. Et mulle on muodostunut sillä tavalla tietty sosiaalinen piiri näis ruoka-apujutuissa, mut se ei voi todellakaan olla se ratkaisu... Se ei riitä. Ruokakassi on välttämätön”.*

Ruoka-apupaikkojen henkilökunnalta saatiin myös tärkeää apua ja neuvoja. Yhteistyö toimi hyvin ja henkilökunta auttoi myös monissa muissa asioissa, kuten laskujen maksamisessa ja pankkipalveluissa.

Hengellisistä asioista keskusteltiin melko vähän. Joillekin hengellisyys, hartaustilaisuuksissa käynti tai vaikka kynttilän sytyttäminen kirkossa oli tärkeää. Jotkut totesivat, että vaikka hengellisyys ei ollut heille tärkeää, ei se kuitenkaan häirinnyt millään tavalla.

Jotkut haastateltavat katsoivat, että heille ruokakassi oli ainoa tärkeä asia. Yhteisölliset asiat eivät olleet merkityksellisiä silloin, kun olemassa oli yhteisö, johon kuului tai silloin, kun haluttiin pitää etäisyyttä muihin ruoka-avunhakijoihin tai silloin, kun ei pitänyt mistään *”ryhmäsysteemeistä”* tai silloin, kun nämä asiat eivät vain kiinnostaneet.

*”Emmä oo käynyt täällä ikinä yhteisruokailuissa enkä missään semmosissa. Ne ei kiinnosta. Mä haen vaan ruokaa sieltä. Emmä muuta täällä tee.”*

#### 4. Arviot ruoka-avun järjestämisestä, toimivuudesta ja laadusta – suomenkieliset vastaukset

##### 4.1. Ruoka-avun järjestäminen, toimivuus ja laatu – määrälliset tulokset

###### Numeroarvosana ruoka-avusta

Vastaajien numeroarviot ruoka-avun järjestämisestä olivat pääasiassa hyviä tai erittäin hyviä. Molempien arviointien numeroarvosanojen keskiarvo oli 8,2.

Hieman alle puolet vastaajista arvioi normaaliajan ruoka-avun kiitettäväksi ja vajaa kolmannes hyväksi. Neljäsosa antoi normaaliajan ruoka-avulle tyydyttävän tai heikon arvosanan.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 51 14 %						n = 147 40 %		n = 174 47 %		
0	1	2	6	6	19	17	45	102	83	91
0 %	0 %	1 %	2 %	2 %	5 %	5 %	12 %	27 %	22 %	24 %

Hieman yli puolet vastaajista arvioi korona-ajan ruoka-avun kiitettäväksi ja viidennes hyväksi. Neljäsosa antoi korona-ajan ruoka-avulle tyydyttävän tai heikon arvosanan.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 61 16 %						n = 112 29 %		n = 208 55 %		
1	3	3	0	9	25	20	37	75	88	120
0 %	1 %	1 %	0 %	2 %	7 %	5 %	10 %	20 %	23 %	31 %

###### Avun hakemisen ja saamisen helppous ja kohtelu

Arviot avun hakemisen ja saamisen helppoudesta ja kohtelusta olivat pääasiassa erittäin hyviä tai melko hyviä. Yli puolet kaikista vastaajista arvioi työntekijöille puhumisen ja avun hakemisen olevan erittäin helppoa ja kohtelun erittäin arvostavaa. Puolet kaikista vastaajista arvioi, että heitä myös kuunnellaan erittäin hyvin. Reilu kolmasosa oli sitä mieltä, että avun hakeminen, puhuminen, kuuntelu ja arvostava kohtelu toteutuvat vähintään melko hyvin. Vain pieni osa kaikista vastaajista näki avun hakemisen vaikeaksi tai kohtelun ja kuuntelun huonoksi.

Avun hakemisen ja saamisen helppous ja kohtelu	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
avun hakeminen on helppoa	53%	38%	7%	1%	2%	372
ruoka-apua on riittävän lähellä	55%	34%	8%	3%	1%	375
työntekijöille on helppo puhua	59%	30%	5%	2%	4%	368
minua kuunnellaan	50%	33%	9%	2%	6%	357
minua kohdellaan arvostavasti	56%	33%	6%	2%	3%	363

Ruoka-avun hakeminen sekä työntekijöille puhuminen ja kuulluksi tulo näyttäisi toteutuvan vähintään melko hyvin työttömien ja lomautettujen sekä vanhuus- tai työkyvyttömyyseläkkeellä olevien kohdalla. Suurin osa näiden ryhmien vastaajista arvioi, että ruoka-apua oli vähintään melko helppo hakea ja, että työntekijöille oli vähintään melko helppo puhua, he tulivat vähintään melko hyvin kuulluiksi ja kohdelluiksi. Eniten vaikeuksia näyttäisi olevan yksinhuoltajilla, joista noin viidennes oli kokenut sekä avun hakemisen että työntekijöille puhumisen vähintään melko vaikeaksi ja kuulluksi tulon ja arvostavan kohtelun vähintään melko huonoksi. Vaikeuksia työntekijöille puhumisessa näyttäisi olevan myös viidenneksellä lomautetuista.

Suurimmalle osalle vastaajista ruoka-apua oli ainakin melko hyvin tarjolla. Eniten vaikeuksia ruoka-avun saavutettavuudessa oli työkyvyttömyyseläkeläisillä ja yksinhuoltajilla.

Tyydyttävän tai huonon numeroarvosanan antaneet vastaajat arvioivat avun hakemisen helppouden, työntekijöille puhumisen sekä erityisesti kuuntelun ja arvostavan kohtelun huonommaksi kuin hyvän arvosanan antaneet. Kun hyvän arvosanan antaneet olivat väittämien kanssa pääasiassa täysin samaa mieltä, niin tyydyttävän tai huonon arvosanan antaneet olivat väittämien kanssa pääasiassa melko samaa mieltä. Tyydyttävän tai huonon arvosanan antaneet olivat myös useammin väittämien kanssa eri mieltä.

### Ruoan riittävyys, sopivuus ja laatu

Ruoan riittävyyden, sopivuuden ja laadun osalta arviot olivat jonkin verran heikkomat. Suurin osa kaikista vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että ruoka riitti ja sopi heille vähintään melko hyvin ja ruoka oli vähintään melko terveellistä, ravitsevaa ja hyvälaatuista. Noin puolet vastaajista ei ollut koskaan jäänyt ilman ruokaa ja noin kolmannes oli väittämien kanssa melko samaa mieltä.

Toisaalta joka neljäs vastaaja arvioi, että ruoka ei riitä heille ainakaan aina ja noin joka viides arvioi jääneensä ainakin joskus ilman ruokaa. Noin viidennes kaikista vastaajista oli vähintään melko tyytymätön ruoan sopivuuteen, terveellisyyteen, ravitsevuuteen ja laatuun.

Noin puolet kaikista vastaajista oli vähintään melko tyytyväinen erityistarpeiden huomioimiseen. Joka viides oli vähintään melko tyytymätön ja joka neljäs ei osannut sanoa mielipidettään: osa heistä oli kirjoittanut lomakkeeseen, että heillä ei ole erityistarpeita.

Ruoan riittävyys ja laatu	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
saamani ruoka riittää minulle	30 %	41 %	21 %	5 %	2 %	365
en ole jäänyt ilman ruokaa	52 %	27 %	9 %	9 %	3 %	360
saamani ruoka on minulle sopivaa	37 %	44 %	13 %	4 %	2 %	367
saamani ruoka on terveellistä, ravitsevaa ja laadultaan hyvää	30 %	47 %	17 %	3 %	4 %	365
erityistarpeeni huomioidaan	26 %	27 %	17 %	5 %	25 %	318

Ruoka näyttäisi sopivan parhaiten vanhuuseläkeläisille, joista vain pieni osa oli tyytymätön. Tyytymättömmimpiä ruoan riittävyyteen olivat lomautetut ja yksinhuoltajat. Lisäksi lähes joka kolmas lomautettu ja joka viides työtön, työkyvyttömyyseläkeläinen ja yksinhuoltaja oli jäänyt ainakin joskus ilman ruokaa. Yksinhuoltajat olivat selvästi muita ryhmiä tyytymättömmimpiä ruoan terveellisyyteen, ravitsevuuteen ja laatuun. Hyvän numeroarvosanan antaneet vastaajat pitivät ruoan sopivuutta ja laatua selvästi tyydyttävän tai huonon arvosanan antaneita parempana.

### Paras tapa valita ruokakassin sisältö

Valmiiksi pakattu ruokakassi sopi noin puolelle vastaajista ja noin puolet halusi itse valita ruokat kassiinsa. Ryhmien välillä ei ollut suuria eroja.

Paras tapa valita ruokakassin sisältö	%	N
valmiiksi pakattu ruokakassi sopii minulle	54 %	210
haluaisin itse valita ruokat kassiini	51 %	197

### Paras tapa hakea ruokakassi

Hieman yli puolet kaikista vastaajista katsoi, että hakuajan saaminen etukäteen esimerkiksi puhelimitse olisi paras tapa saada ruokakassi. Rungas kolmannes piti jonotusta parhaana vaihtoehtona ja vajaa viidennes näki ruokakassin saamisen yhteisruokailun yhteydessä parhaaksi tavaksi. Pienempi

osa vastaajista piti kotiinkuljetusta tai muun toiminnan yhteydessä saatua ruokakassia parhaana tapana.

Paras tapa hakea/saada ruokakassi	%	N
hakuajan saaminen etukäteen (esim. puhelimitse) on paras tapa	53 %	209
jonotus on paras tapa	33 %	132
ruokakassin saaminen yhteisruokailun yhteydessä on paras tapa	18 %	73
ruoan kotiinkuljetuspalvelu on paras tapa	13 %	53
ruokakassin saaminen jonkin muun toiminnan yhteydessä on paras tapa	9 %	35

Suurin osa työttömistä piti hakuajan saamista etukäteen parhaana ruokakassin saamisen tapana ja jonotusmahdollisuutta toivoi kolmannes työttömistä. Vanhuuseläkeläisillä toivotuimmat tavat olivat hakuajan saaminen etukäteen ja jonotus sekä ruokakassin saaminen yhteisruokailun yhteydessä. Pääosa työkyvyttömyyseläkeläisistä ja yksinhuoltajista piti hakuajan saamista etukäteen parhaana ja jonotusta toiseksi parhaana tapana. Kotiinkuljetuspalvelua toivoi viidennes yksinhuoltajista ja hieman vajaa viidennes vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkeläisistä sekä lomautetuista.

#### 4.2. Ruoka-avun järjestäminen, toimivuus ja laatu – laadulliset tulokset

Lomakevastauksissa ja haastatteluissa kommentoitiin ruoka-apupaikkojen hyviä ja huonoja puolia, työntekijöitä ja kohtelua, toimintatapojen laatua, toimivuutta ja joustavuutta sekä ruoan hakemisen helppoutta, ruoan riittävyttä, kassin sisältöä ja sisällön valintaa. Vastauksissa myös perusteltiin hyvää tai huonoa arvosanaa. Osa vastaajista tai haastateltavista antoi vain tai pääasiassa myönteistä palautetta. Osa esitti myönteisten kommenttien lisäksi kritiikkiä ja kehittämisehdotuksia ja osa esitti pääasiassa kriittisiä kommentteja. Ihmisten käsitykset ja kokemukset olivat sekä samanlaisia että poikkesivat toisistaan ja saattoivat olla täysin päinvastaisia.

#### Ruoka-avun hakemisen helppous

Osalle ruoka-avun hakeminen oli helppoa ihan alusta alkaen, mutta osan kohdalla häpeä tai tietämättömyys vaikeutti avun hakemista aluksi ja kynnys avun hakemiselle oli iso.

Osa katsoi, että heidän ei missään vaiheessa ollut vaikea hakea ruoka-apua, eivätkä he tunteneet häpeää tai negatiivisia tunteita. Avun hakeminen ei ollut kielteinen tai henkisesti vaikea asia. Pikeminkin oltiin kiitollisia siitä, että apua oli mahdollista saada sekä siitä, että kaupat olivat ymmärtäneet hävikkiruoan jakamisen ja kierrätyksen merkityksen. Jonoon oli helppo mennä myös siksi, että ihmisiä oli niin paljon, että ”sä oot vaan yks muiden joukossa”.

*”Ne on mulle ihan neutraaleja sinänsä. Et ei se mulle oo minkään näköinen ongelma, että mä käyn ruoka-avussa. Ei minkäänlaista. Et tietysti joskus tulee ajateleeks, että ai et toikin käy, mut ei se oo minuun millään lailla. Ei.”*

*”Emmä kokenu koskaan sellasta häpeän tunnetta siitä. Vaan mä olin enemmänkin kiitollinen siitä, että kaupat ovat ymmärtäneet, että hävikkiruokaa on niin paljon, että se on paljon kannattavampaa jakaa vähempiosasille ilmasiks kuin se, että se viedään jonnekin sikalaan tai kaatopaikalle tai jonnekin. Eli siis se ajatus kierrättämisestä kuitenkin ollu lähellä sydäntä.”*

*”Ei ole. Onhan se hieno homma, että on esimerkiks Espoossa tämmöisiä. Ihmiset saa ruokaa.”*

Joku totesi kuitenkin, että vaikka avun hakeminen oli heti helppoa ja tunteet ruoka-avun hakemista kohtaan olivat pääasiassa neutraaleja tai positiivisia, niin joskus muiden huono-osaisten tai ”hyvin erilaisen porukan” näkeminen mietitytti ja herätti myös epämiellyttäviä tunteita.

Osaa ruoka-avun hakeminen hävetti varsinkin aluksi. Avun hakeminen oli ison kynnyksen takana ja joillakin uskallus hakea apua vei kauan. Avun hakeminen koettiin henkisesti vaikeaksi, jopa alentavaksi ja se synnytti tunnetta köyhänä tai epäonnistuneena olemisesta. Osalle vaikeuksia aiheutti tilanteen uutuus, tietämättömyys ja epävarmuus siitä, mikä odotti ja mitä sieltä saa. Nuoret hakijat miettivät erityisesti sitä, miten näin nuorena voi mennä hakemaan ruoka-apua.

Häpeä helpotti jo ensimmäisen hakukerran jälkeen siksi, että henkilökunta oli ystävällistä ja ihmisiä kohdeltiin hyvin, eikä katsottu alentavasti tai arvostellen. Moni koki, että täällä ihmiset olivat samassa asemassa ja kun tutustuttiin vertaisiin niin tilanne helpottui. Oli myös havaittu, että jonossa oli erilaisia ihmisiä, ihan tavallisia ihmisiä tai kaikenlaisia ja kaiken ikäisiä ihmisiä, mikä osaltaan helpotti. Hakijoiden määrän lisääntyminen oli tavallaan helpottanut tilannetta. Myös ihmisenä kasvaminen ja asioiden ymmärtäminen oli muuttanut suhtautumista.

*”Siis vaikk mä oon köyhä, mähän oon eläkkeellä ja mä jotenkin koin sen niin alentavaks, et pitääkö mun tämmöiseen lähteä. Kunnes mä totesin, että täähän on ihan hirveen hyvä vaihtoehto. Siis todellakin niille ketkä siel tarvitsee. Ja just nimenomaan se kohtelu, se yhteisö missä ihmiset on samassa asemassa ja ketään ei katsota yhtään huonommalla eikä paremmalla. Mä oon kokenu erittäin positiiviseksi.”*

*”Siis omakohtaisesti henkisesti oli vaikeeta hakea siihen aikaan. Se oli kauhean kova kynnys lähteä siihen ruokajonoon. Oli koko ajan sellainen tunne, että ihmiset katsoo, että toi on köyhä tai jotenkin onneton tai luuseri tai jotenkin. Mutta se on mun mielestä muuttunut, että ihmiset ei enää, ihmisiä on niin paljon, erilaisia ihmisiä noissa ruokajonoissa. Mutta itselle oli kova kynnys.”*

*”Mutta kyllä siinä meni kieltämättä vuosi ennen kuin kehtasi tulla tänne ekaa kertaa. Siinä oli joku sellainen, että kehtaako nyt näin nuori tulla. Olenhan mä käynyt tässä pitemmän aikaa, siis vuosia, mutta silloin aluksi tuntui, että kun seisoo tossa nuorena muitten vähän vanhempien seassa. Ehkä se oli siitä.”*

*”No ensimmäisen kerran mä kävin kaks vuotta sitten noin. Ja mul oli kaveri. Mua hävetti. Ja mä mietin, että pitääks mun laittaa oikein huonot vaatteet tai olla jotenkin semmoinen. Siis mua suoraan sanottuna hävetti. Mut sit mikä se vastaanotto, niin siis sehän on pelkkää myönteistä. Erittäin myönteistä.”*

Yksi vastaaja korosti pientenkin asioiden merkitystä sille, miltä ruoka-apupaikkoihin meneminen tuntuu ja miten helppoa ruoan hakeminen on: *”No siis silloin, ku ei oo pitkään aikaan käynyt tai menee ensimmäist kertaa niin onhan se... Onhan se semmoinen, et mitä nyt tapahtuu, jos mä astun tost ovesta. Että miten mut otetaan vastaan. Pienetki asiat saattaa sitte vaikuttaa. Tuntuu joku älytön juttu ihan työkeeltä”.*

Muutama katsoi, että jotkut jakajista olivat olleet epämiellyttäviä tai ilkeitä tai eivät kuunnelleet, mikä vaikeutti avun hakemista entisestään.

*”Joidenkin ruoanantajien tulisi kuunnella tarvitsevia ja hymyillä. On muutenkin noloa hakea ja joskus jopa vaikea lähteä jonottelemaan.”*

### **Hyvät puolet: ruoka-apu toimii, ihmisiä kohdellaan hyvin ja henkilökunta on mahtavaa**

Osan mielestä ruoka-avussa hyvää oli se, että järjestelmä oli selkeä, toimiva ja hyvin organisoitu. Toiminta oli tarkkaa, järjestelmällistä, joustavaa, asiallista, reilua ja sujuvaa. Asiat toimivat sovitusti, sovittuna tai sopivana aikana tai ilman sähellystä, apua oli saatu nopeasti ja inhimillisesti tai avun saannissa ei ole ollut vaikeuksia. Myös tiedotus oli hyvää ja tietoa oli saatu nopeasti. Palvelu ruoka-apupaikoissa oli hyvää, kaikki huomioitiin, ihmiset nähtiin samanarvoisiksi ja kaikkia kohdeltiin tasa-vertaisesti ja arvokkaasti.



*"Ruoka-apu on järjestetty hyvin aikataulussa ja sen saamisessa ei ole koskaan ollut vaikeuksia."*

*"Ihmisiä kohdellaan hyvin ja tasavertaisesti. Ihmisistä välitetään."*

*"Tämä on toimintaa, jossa voi säilyttää ihmisarvonsa."*

*"Täällä ei kyykytetä."*

*"Hyvin järjestetty ja huomioitu kaikki!"*

Osa oli tyytyväinen ja kiitollinen jo siitä, että he saivat ruokaa ja kaikki, mitä oli saatu, oli tullut tarpeeseen. Osa totesi, että heillä ei ole mitään valittamista, moitittavaa, miinuksia tai kehittämisvaatimuksia, vaan palvelujen taso oli erinomainen, laadukas tai riittävä. Osa katsoi, että heillä ei ole muuta kuin kiittämistä kaikesta ja, että työntekijät ja vapaaehtoiset tekivät kaikkensa, että avuntarvitsijat saivat ruoka-apua.

*"Olen saanut korvaamatonta apua ja tukea."*

*"Olen tyytyväinen ja kiitollinen, että saan apua."*

*"En voi kyllä miinuksia alkaa etsimään, sanon, kyllä ollaan hyvin hengissä."*

*"Ei näissä mitään huonoo oo. Se on hyvä, et on tämmösiä paikkoja, mis ihmiset saa haettua ruokaa ja mis ihmiset saa haettua apua...Mä oon erittäin tyytyväinen, et on tämmösiä ruoka-paikkoja."*

Osa kehui työntekijöiden ja vapaaehtoisten ystävällisyyttä, mukavuutta, mahtavuutta, sydämellisyyttä, huumorintajuutta, hyväntuulisuutta, reiluuutta ja oikeudenmukaisuutta sekä helppoa lähestyttävyyttä tai paikan hyvää ilmapiiriä. Työntekijät tekivät työtä syvästä sydäimestä. Myös työntekijöiden tunteminen helpotti puhumista ja lähestymistä. Joidenkin mukaan henkilökunta oli ok ja palvelu suhteellisen tai melko hyvin toteutettu tai todettiin, että lähinnä yksityiskohtia voisi viilata.

*"Minulle oltu ystävällisiä ja reiluja. Suurkiitos vapaaehtoisille ja diakonisoille."*

*"Henkilökunta ystävällistä, tekee arvokasta työtä ja kaikille aina jotain, että elämä jatkuu."*

*"Joo siis koskaan en oo tuntenu mitään ihmisroskatunnetta ja tällaista, vaan enemmänkin ehkä niin, että tällaiseen ruoka-apujakeluun hakeutuu empaattiset ihmiset."*

*"Henkilökunta ja vapaaehtoistyöntekijät ovat todella mukavia. Siellä hommat menee erittäin sujuvasti."*

*"K: Kumpi on yleisempi: arvostava hyvä kohtelu vai sellainen huono? V: Kyllä sitä nyt enemmän hyvää paremminkin on."*

Ruoka-avussa hyvää ja inhimillistä oli myös se, että ravintoa sai hakea ilman selittelyä ja selvittelyä. Jotkut katsoivat, että ruoka-apupaikkojen ja niiden henkilökunnan arvokkaan työn ansiosta he ovat paremmassa tilanteessa tai yleensäkin hengissä. Ilman apua oltaisiin todella pulassa. Hyväntekeväisyysjärjestöt ja asukaspaikat olivat tuiki tärkeitä ja tällaisia paikkoja pitäisi olla enemmän.

*"Ilman tällaista matalan kynnyksen paikkaa, olisin jo ajat sitten täysin varaton yömaja-asukas."*

*"Ilman teitä meillä ei olisi kotia ja ruokaa."*

Koronan vuoksi tehtyjä muutoksia pidettiin pääasiassa hyvinä ja olosuhteet huomioiden jakelu oli järjestetty ja muutosvaatimuksiin oli reagoitu hyvin. Jotkut totesivat, ettei enempää voi edes vaatia. Virus, turvatoimet ja terveys huomioitiin hyvin, etäisyydet ja turvavälit ovat olleet riittävät tai toimineet ainakin melko hyvin. Myös riskiryhmät huomioitiin, hygieniasääntöjä ja suojautumista noudatettiin, kuri on ollut kova ja järjestys hyvä tai selkeä. Jotkut olivat kiitollisia jo siitä, että ruoka-apua oli jatkettu myös koronan aikana.

*"Koronatilanteesta huolimatta ihmiset täällä, jota kutsutaan eläväksi elämäksi, tarvitsevat ruumiin- ja sielun ravintoa hengissä pysymiseen. On korona tai ei 😊."*

*"Eri paikoissa eri käytännöt. Joskus joutuu odottamaan kauan, mutta siihen on tottunut ja vaurautunut. Koronan aikana ruoka-apu valmiine kasseineen on toiminut yllättävän hyvin. Olen kiitollinen, että ruoka-apu on jatkunut."*

*"Korona aikana otettiin riskiryhmät huomioon erittäin hyvin."*

Osassa ruoka-apupaikkoja siirryttiin puhelimitse tapahtuvaan ajanvaraukseen, mikä turvallisuuden lisäksi lyhensi jonotusaikaa, sujuvoitti ja tehosti jakelua, vähensi tungosta sekä paransi täsmällisyyttä. Muutos jakoi mielipiteitä, mutta moni piti muutosta hyvänä ja katsoi, että toiminta oli näin mennyt parempaan suuntaan.

*"Korona-aikana hyvä järjestely, että ruokakassin noudolle varattava aika, eikä järjestettyä jonottamista."*

*"Onneksi voi ilmoittaa jo päivää aikaisemmin, kun haen ruokakassin."*

*"Normaaliaikana pitkät odotusajat, eikä aikataulut aina pidä. Korona-aikaan toiminnan joustavuus ja nopeus. Vain vertaistuki ja sosiaaliset kontaktit puuttuu, eikä tilanpuutteen takia voida järjestää."*

*"Talvisin jonottaminen mahdollisimman vähiin. Varattu aika toimii."*

Koronan vuoksi valmiiksi pakattuun ruokakassiin siirtyminen jakoi mielipiteitä, mutta moni piti valmiiksi pakattua kassia jakelua sujuvoittavana ja ruuhkaa vähentävänä. Osalle valmiiksi pakattu ruokakassi sopi hyvin ja koronan aikana se oli ainoa mahdollisuus. Valmiiksi pakattu kassi oli hygieenisempi tapa, kun ihmiset eivät päässeet koskettelemaan kaikkia tuotteita ja se nopeutti jakamista, kun ihmiset eivät jääneet valitsemaan ja pätkäilemään, minkä tuotteen ottaisivat. Valmiita ruokakasseja pidettiin tasapuolisempina ja ne mahdollistivat ruokajaon useammille avun hakijoille.

*"Koronan aikaan valmiiksi pakattu kassi on hyvä. Tasapuolista tavaraa."*

*"Koska silloin se on nopeampaa hakeminen ja kaikki saa tarvitsemansa avun."*

*"Korona-aikana kaikki valmiiksi pakattuna, kun ihmiset saattaa kosketella kaikki tuotteet läpi!"*

*"Kun tää korona tuli niin tää homma on mennyt oikeastaan parempaan suuntaan...Tämä homma toimii tälleen paljon mukavammin. Jonotusaika on lyhentynyt ja siihen kassiin on tullut monipuolisuutta. Se oli aikaisemmin semmoista, että kun kiireellä hutkit menemään ja keräsit sieltä sitä tavaraa. Se oli epäreilua."*

*"Nyt on valmiit ruokakassit. Elikkä se ruoka jakautuu tasapuolisesti... Tietysti ensimmäiset asiakkaat sai kaikki parhaimmat vihannekset ja viimeisille ei jäänyt juuri oikein mitään. Nyt se menee tasapuolisemmin, kun joka kassiin laitetaan suurin piirtein saman verran."*

Ruokakassin sisällön laatu, sopivuus ja monipuolisuus jakoi mielipiteitä ja synnytti paitsi kiitosta myös kritiikkiä. Osa piti kasseja sisällöltään hyvinä, sopivina, jopa yllättävän laadukkaina, monipuolisina ja vaihtelevina tai sisällön vaihtelu ei haitannut. Kassissa saattoi olla myös ihania yllätyksiä, kuten lohta tai Masala-ruokakermaa, jolloin pystyi tekemään intialaista ruokaa tai puolukoita, jolloin pystyi tekemään puolukkapuuroa. Jotkut totesivat, että valmiit kassit olivat melko hyvin suunniteltuja sisällöltään tai asiallisia tai heillä ei ollut valittamista saadun ruoan suhteen. Tässä tilanteessa ei myöskään ollut varaa valittaa: elämä oli tällä hetkellä sellaista, että syödään mitä saadaan.

Kaikkiruokaisille sopivat lähes kaikki ruoat tai tuotteet ja, jos ei ollut erityistarpeita niin valmis kassi oli yleensä hyvä tai ok. Joissakin paikoissa erityisruokavalioinen voi myös toivoa tuotteita ja joissakin paikoissa oli kasviskassit ja gluteenittomia leipiä sai pyytää.

*"Mukavuudenhaluisena valmiiksi pakattu kassi on hyvä... Minä en kykenisi ostamaan yhtä monipuolista kasvis-, vihannes- ja hedelmätarjontaa kuukauden aikana."*

*"Kassin sisältö on tosi vaihtelevaa ja monipuolista, kiitos."*

*"Olemme hyvin kaikkiruokaisia niin tarpeeseen ovat kaikki tulleet. Eikä ole allergioita."*

*"Täällä on kasviskassit erikseen... Gluteenittomia leipiä saa erikseen pyytää. Ei voi muuten oikeen huomioida, kun se on se ruoka, mitä kauppa lahjoittaa."*

*"Valmiina pakattu kassi mitä olen saanut ovat olleet asiallisia."*

*"Kyllä mä uskon, että se ihan suht koht ok on. On sieltä lohtakin tullu joskus. Ihan kokonaisen tuoreen lohenkin saanu. Niin siittäähän tulee hieno soppa ja fileroit sen, niin saa suolattua leivän päälle. Harvoin kylläkin, mutta kyllä nyt joskus kerran kolmessa kuukaudes saattaa semmosenkin saada."*

*"No paljon vihanneksia ja hedelmiä niin sehän on hyvä tietenkin. Sitten siellä saattaa olla se yksi eineruoka, mutta on eineruokakin joskus terveellistä."*

Osalle, varsinkin yksin asuville, ruoka riitti hyvin tai melko hyvin, kun ruokavaliota täydensi kaupasta tai kävi kaksi kertaa viikossa hakemassa. Moni katsoi, että tilanne ruoan riittävyyden ja monipuolisuuden osalta oli viime aikoina tai viimeisen vuoden aikana kuitenkin heikentynyt huomattavasti.

*"Mä käyn tässä kerran tai kaks viikossa ja se riittää mulle viikoksi. Pussista saa sellaiset kolmen päivän ruoat tehtyä helposti, kun asuu yksin."*

Myös ruokakassin kotiinkuljetusta lisättiin, mikä sai paljon kiitosta osalta vastaajista. Jotkut toivoivat vielä enemmän toimitusta kotiin varsinkin korona-aikana. Kotiinkuljetus oli erityisen tärkeää heille, joiden kohdalla terveys ei sallinut kantamista, liikkuminen oli hyvin hankalaa ja kivuliasta tai ei ollut varaa matkustaa ruoka-apupaikkaan.

*"Kotiinkuljetus onnistunut korona-aikana ja liikuntakykyni sen verran huono, eikä varaa matkustaa ruoka-apupaikkaan, joten kotiinkuljetus muutenkin tärkeää."*

*"Koska antavat sydämellistä apua, kiitos! Virusaikana tuovat kotiin 1x viikko..."*

Jotkut pitivät jonotuksesta ja tulivat mieluummin jonottamaan kuin soittelivat koko ajan. Nykyinen numerolappusysteemi oli hyvä, varsinkin, jos tuli paikalle aikaisin. Osalle hyvää oli myös ruoka-apupaikan läheisyys tai se, että paikka oli hyvän tai sopivan matkan päässä kodista.

### **Huonot puolet: ruoka-avussa on myös kehitettävää sekä ihmisten elämää ja terveyttä vaikeuttavia ratkaisuja**

Vastaajat esittivät myös kritiikkiä ja kehittämisehdotuksia tai perustelivat huonompaa arvosanaa. Kritiikki kohdistui hävikkiruonan huonoon laatuun, ruoan ja valmiin ruokakassin sisällön sopimattomuuteen itselle, ruoan riittämättömyyteen tai ilman ruokaa jäämiseen sekä pitkään jonotusaikaan. Kritiikkiä annettiin myös ajanvarauksen ruuhkaisuudesta ja aikataulujen pitämättömyydestä, jakoaikojen tai -paikkojen vähäisyydestä sekä kohtelun vaihtelusta.

Moni piti ajanvarausta hyvänä muutoksena, mutta sen ajoittainen ruuhkautuminen ja läpipääsyn vaikeudet aiheuttivat ongelmia. Puhelinajanvaraukseen saattoi joutua tekemään runsaasti, jopa 100 soittoa ennen kuin pääsi läpi ja sai hakuajan. Hakijoita oli paljon ja oli vain yksi hakunumero. Joku toteisiikin, että tarvittaisiin useampi puhelin. Aivan kaikilla ei myöskään ollut mahdollisuutta soittaa ja varata hakuaikaa, koska ei ollut puheaikaa tai puhelinta. Aikaa ei myöskään välttämättä saanut samalle päivälle.

*”Soittoajassakin on huonot puolensa. Aina ei saa paikkaa jonossa. Sydän pompottaa ihan taivaaseen, saako tänään ruokaa vai ei.”*

*”Korona-aikana heikompaa, jos pitää soittaa, eikä pääse läpi välttämättä.”*

*”Siis siinähan se onkin, että pitäis varmaan olla enemmän puhelimia...Et eilenki mä soitin monta kertaa ennen kun pääs läpi. Sit se meni välillä vastaajaan ja numero ei oo käytössä ja.”*

*”Ainoa miinus on, ettei ollut mahdollisuutta soittaa ja varata aikoja, joten ei ollut mahdollisuutta saada ruoka-apua.”*

*”Jos ei oo puheaikaa tai bussikorttii, niin ei se sit oo mahdollista.”*

Pilaantuneen ja vanhan ruoan jakamista kritisoiitiin ja melko moni totesi, että osa vihanneksista ja hedelmistä oli ainakin joskus huonokuntoisia tai mätiä, ruoka oli liian vanhaa tai päiväykset olivat menneet jo umpeen. Ruoan kanssa oli tärkeä olla tarkkana ja käyttää se nopeasti.

*”Onhan ne välillä huonoja. Mutta ei ole tarpeeksi henkilökuntaa ja aikaa, että ne pystyis jokaisen yksitellen käymään läpi. Se on harmi joo, että välillä tulee vähän huonompaa.”*

*”Joskus on mätiä hedelmiä. Turha niitä on kantaa. Myös vihanneksia on mätiä.”*

*”Kasvikset selvästi pilaantuneita/käyttökelvottomia. Muutoin hyvin ja todella tarpeellisia.”*

Myös ruoan niukkuus ja lahjoitusten määrän väheneminen harmittivat. Ruoan riittävyys ja kassin sisältö vaihtelivat ja saatu ruoka ei aina riittänyt kaikille. Vaikeuksia oli erityisesti perheellisillä, joilla kassin sisältö ei riittänyt kovin kauan. Ongelmana oli, että korona-aikana kassin sisältö oli sama kaikille riippumatta perheen koosta. Ruoan riittävydessä oli myös viikonpäivittäistä vaihtelua: maanantaina ruokaa saattoi olla enemmän, koska hävikkiruokaa tuli viikonlopun jälkeen enemmän. Joskus ruoka saattoi myös loppua kesken, vaikka yleensä kuitenkin saatiin ainakin jotain. Osa joutui hakemaan kassin kaksi kertaa viikossa, koska yksi kerta ei riittänyt.

*"Ainoa miinus on, että ruokaa on ollut aika niukasti viime aikoina, et lahjoituksien määrä pienentynyt."*

*"Nyt koronan aikana ei saa oikein mitään näihin ruokakasseihin."*

*"Tulee sillä toimeen ja pärjää. Mutta harmittaa, että ennen oli enemmän lihatuotteita ja ne on hävinnyt nyt... Välillä käydään toisenkin kerran."*

*"On pakko käydä useammassa. Eri puolella Espoota... Ei, ei riitä. Et nykyään on sillä tavalla, et saa yhdeks kahdeks ateriams ainekset. Et se on niin vähänen."*

*"Siin ruoan saamisessa on, et sielt ei saa mitään ruokaa mistä tehdä. Saa niitä valmisruokia. Ku meit on nelihenkinen perhe, niin ku ennen sai sil taval, et sai sen määrän mukaan et monta oli."*

*"Se helpottaa vähäsen, mutta onhan se tosiasia, että kun sä kerran viikossa saat sen ruokakassin, missä tosiaan on tänä päivänä niin vähän sitä ruokaa. Siin on yks eines tai lihapaketti ja totta kai vihannesta ja hedelmää. Mutta eihän sillä pärjää varsinkin, jos on muuta perhettä tai työtön aviomies tai tällaista. Se on pieni apu siihen elämiseen, mutta eihän sillä pärjää."*

*"Perheelliselle ruokakassin sisältö ei riitä kovin kauan."*

Ruokakassin sisällön laatu, sopivuus ja monipuolisuus jakoi mielipiteitä ja synnytti myös kritiikkiä. Kassin sisältö oli joidenkin mielestä usein ja joidenkin mielestä joskus todella yksipuolinen ja ravitsemuksellisesti köyhä. Osan mukaan ruoka oli terveellistä ja osan mukaan monipuolisuus tai terveellisyys oli kaukana toivottavasta tai ruoan terveellisyys vaihteli. Jotkut totesivat, että joskus kassissa ei ollut juuri mitään kunnollista tai "oikeeta" ruokaa tai mitään mistä laittaa ruokaa.

*"Kassissa voisi olla aina jokin ruoka-aine päivittäiseen ruoanlaittoon."*

*"Nyt kun ruoka-apua on ollut vain kerran viikossa, niin se ei ole aina riittävää ja aina ei ole syötävää ruokaa."*

*"Varsinaista ruokaa ei juuri ole. Piirakoita, jogurttia ym."*

*"Kiva kun jaatte ruokaa, mutta se on usein leipää ja maitotuotteita. Nämäkin kyllä auttavat meitä paljon."*

*"Nythän ei oo ollut lihajalosteita pitkään aikaan... Ni täälläki oli joskus juustoo ja makkaraa ja joskus semmonen liharasia tai jauhelihaa."*

*"Niin, jos mä nyt ihan rehellisesti sanon, niin onhan siel aina joku yks ruoka. Kyl se nyt on vähä tota pasta ja pulla osastoo... Mut siis et kyl vatsan saa täyteen, mut ei se terveellistä oo."*

Ruokatilanteen ja hävikkiruoan saannin vaihtelun vuoksi ruoka-aputoimijoiden mahdollisuudet vastata asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin olivat rajoitetut. Jonkin verran eroja näyttäisi kuitenkin olevan siinä, kuinka hyvin asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin näissä rajoissa vastattiin tai pystyttiin vastaamaan.

Kaikkiruokaisille kävivät lähes kaikki tuotteet ja, jos ei ollut erityistarpeita niin valmis kassi oli ok. Joku totesi, että valmis kassi ei tietenkään voinut olla juuri sellainen, mitä itse haluaisi tai tarvitsisi, mutta systeemin kannalta se oli hyvä ja toimiva. Vaikeuksia tuli, kun kassin sisältö ei vastannut ihmisten

ruokavalioita, tarpeita ja toiveita. Kassin sisältö riippui paljolti siitä, mitä hävikkiruokaa oli saatu ja oli otettava mitä annetaan.

Se, ettei voinut itse valita tuotteita oli varsinkin sairauksista kärsiville, ruokavaliota noudattaville tai urheilulle huono asia. Kasseissa saattoi olla myös vauvan ruokaa, äidinmaidonvastiketta tai eläinten ruokaa, vaikka niitä ei perheessä tarvittu. Tällöin kaikki kassissa olleet tuotteet eivät sopineet, olivat toisilta pois ja menivät hävikkiin.

Valmiiksi pakattu ja/tai kaikille samansisältöinen ruokakassi aiheutti ongelmia niille, joiden täytyisi ja jotka halusivat noudattaa tiettyä ruokavaliota. Erilaisten tarpeiden taustalla oli ainakin sairauksia, kuten diabetes, sappivaivat, keliakia, ruoka-aineallergiat, korkea kolesteroli tai laktoosi-intoleranssi ja maitoallergia, jotka asettivat vaatimuksia tietyn ruokavaliota noudattamiselle, mitä valmis ruokakassi ei mahdollistanut. Taustalla oli myös arvoihin (vegetaristi), uskontoon (sianliha) ja toiveisiin sekä ruokavaliota (mm. kauraleipä sopii paremmin kuin ruisleipä; vaalea vs. tumma leipä; liha vs. kasvis) liittyviä asioita tai syitä. Erityisiä vaikeuksia valmiista kassista oli erilaisista sairauksista kärsiville. Erityisruokavalioiden saanti oli korona-aikana vaikeaa ainakin osassa ruoka-apupaikkoja.

*"Haluaisin itse valita ruoan, koska perheessä kahdella on keliakia ja kahdella diabetes."*

*"Diabeteksen vuoksi olisi parempi, jotta voisin valita siihen sopivimmat tarpeilleni."*

*"Allergiat, haluaisin itse valita ruoat kassiini."*

*"Se ettei voi itse valita tuotteita on ruokavaliota noudattavalle huono asia, mutta hyvin on saanut laitettua aina jotain. Vihanneksia ja kasviksia voisi olla enemmän."*

*"Usein kassit sisältävät tuotteita, joita en voi käyttää "sappiruokavaliota". Paprika ja huonosti sulava/erittäin rasvaiset tuotteet eivät minulle sovellu."*

*"Oli kiva vähän päästä valitsemaan kassin sisältöä, ettei osa ruoista menisi roskeeseen. Esim. vegetaristeille tarjotaan samoja kasseja. Näin lihatuotteita menee turhaan hukkaan, eikä riitä kaikille halukkaille."*

*"Minulla on erityisruokavaliota ja kolesteroliarvoni ovat niin huonot, että minun täytyisi laatia ruokavaliota itselleni. Olen kylläkin aina ollut tyytyväinen ja kiitollinen saamaani apuun."*

*"Mutta, kun joskus tulee semmoista ruokaa, mitä ei kerta kaikkiaan voi syödä. Päivämäärät on mennyt... Ja sitten mul on omat vaatimukset. Se, että kun mä en halua syödä enää koskaan pullaa...Enkä vaaleeta leipää syö...Niin siinä ruoanjoossa on paljon pullaa ja vaaleeta leipää. Jos semmoista on, niin mä annan ne naapurille."*

Saadun ruoan sopimattomuus aiheutti ongelmia myös silloin, kun kassissa ei ollut valmiita aineksia ja saaja ei osannut itse valmistaa ruokaa tai, kun ei enää jaksanut seistä hellan ääressä laittamassa ruokaa. Ikävältä tuntui myös silloin, kun kassiin ei saanut aineksia, joista voisi itse valmistaa ruokaa. Varsinkin lihan puute harmitti useita vastaajia. Grillimakkaraa saattoi toisaalta olla jo liikaakin. Valmiiksi pakattu kassi saattoi myös sisältää tuotteita, joita ei pystytty hyödyntämään.

*"Jos olisi rasvaa, juustoa, aineksia ja kahvia se olisi jo hyvä, kun en osaa itse tehdä ruokaa."*

*"Kasviksien lisääminen hyvä ja saisi joskus lihaa ym. mistä laittaisi itse ruokaa."*

*"Liha- ja kalatuotteet ovat valitettavasti olleet vähän harvinaisempia viime aikoina."*

*"Korona-ajan huonoja puolia on valmiiksi pakattu kassi, jossa on välillä paljon tuotteita, joita ei osaa hyödyntää."*

*"Liian paljon prosessoitua lihaa yhtä kassia kohden, jopa kolme pakettia makkaraa."*

*"Kaipaisin myös vegevaihtoehtoja."*

*"Toivon lisää perusraaka-aineita ja lihatuotteita sekä voita."*

Osa piti itsevalintaa parempana ja halusi itse valita tuotteet kassiinsa. Valintaa perusteltiin monin tavoin. Itse valittaessa sai sellaisia tuotteita, joilla oli käyttöä, joita halusi ja tarvitsi, kuten kasvispaimotteista tai sekalaista niin kuin haluaa. Ei tarvinnut ottaa sopimattomia tai turhia tuotteita. Hävikki pysyi pienenä ja ruokatarvikkeet jakautuivat oikein. Itse valitessa tiesi, mitä saa ja mitä tekee ruoaksi. Näin joutui vähän itsekkin arvioimaan ruokatarvikkeitaan. Valmiista kassista ei koskaan tiennyt, mitä sai. Itse valitut tuotteet olivat joidenkin vastaajien mielestä laadukkaampia kuin valmiissa kassissa olevat. Joissakin paikoissa leivät ja/tai maidot sai koronankin aikana valita itse, mitä pidettiin hyvänä asiana. Kaikissa paikoissa näin ei ollut ja, jos maito ei ollut laktoositonta sitä oli turha kantaa kotiin, koska sitä ei voinut juoda.

*"Jos saisi itse valita, niin silloin ottaisin vain niitä ruokia, mitkä oikeasti minulla kuluvat. Nyt liikaa esim. leipää."*

*"Jos saisin valita itse, niin en saisi minulle sopimattomia tuotteita."*

*"Kun voin valita itse ruoat niin ei tule turhia eineksiä ym. Voin valita mitä itse tarvitsen."*

*"Ei tarvi ottaa niitä kaaleja. Semmosia mitä ei itse syö."*

*"Et oli pöydät, et sai valita yhden lihan ja yhden einoksen. Niin silloin pysty vähän kattamaan, et mä pystyn tota syömään ja tota syömään."*

*"Kasseissa olisi hyvä huomioida erilaisia tarpeita myös pakatun kassin osalta...".*

Itsevalinnan onnistumisen kannalta olisi kuitenkin oleellista, että ihmiset eivät rohuaisi tuotteita, jolloin viimeisille hakijoille ei jäänyt mitään valittavaa tai mitään kunnollista, kun ensimmäiset hakijat olivat saaneet kaikki parhaimmat tuotteet. Että *"kaikki avuntarvitsijat ottaisivat myös huomioon muutkin kuin vain oman napansa, silloin, kun saa itse ottaa leipää tai muuta tarjolla olevaa!"*

Eri paikoissa oli erilaiset käytännöt ja jonotusaika saattoi olla pitkä. Pitkä jonotus oli ikävää ja erityisen epämukavaa se oli ilmojen kylmetessä sekä silloin, kun oli seisomista vaikeuttavia sairauksia. Pitkä jonotus oli ikävää myös vanhuksille. Jotkut väsyivät, turhautuivat ja hermostuivat jonottamiseen. Joskus oli jonottamisesta huolimatta voinut jäädä ilman ruokaa, joko siksi, että ruokaa ei riittänyt kaikille tai siksi, että jos kävi asioilla odottaessa, oma numero oli voinut mennä ja jäi ilman. Muutaman vastaajan mielestä aikataulut eivät aina pitäneet.

*"Mutta huono puoli on, että joutuu jonottamaan, oli se ilma mikä tahansa. Ei oo niitä istumapaikkojakaan siinä kauheen paljon."*

*"Tossahan on monella pienet lapset mukana. Ilmassa kun ilmassa on oltava, jos ruokaa haluat."*

Myös ihmisten kohtelussa oli vaihtelua ja jotkut katsoivat, että joissakin paikoissa kohtelu oli arvostavampaa kuin toisissa tai jotkut jakelijat kohtelivat asiakkaita ylimielisesti, ilkeästi tai työkeästi tai jopa pelottavalla tavalla. Myös kiire vaikeutti ajoittain työntekijöille puhumista ja toiveiden esittämistä. Joillakin oli huonoja kokemuksia pompottelusta, joustamattomuudesta ongelmatilanteissa, kyykyttämisestä, kuuntelemattomuudesta tai ns. hyväveli -järjestelmästä, jolloin henkilökunnan todettiin ottaneen parempaa ruokaa omaan käyttöön tai antaneen tutuille hakijoille parempia kasseja.

*”Olen kokenut, että jos ei tunne ketään saa huonomman ruokakassin kuin ne, jotka tuntevat jakajat.”*

*”Ennen koronaa pari työntekijää olivat tylyjä. Mutta nämä uudet työntekijät ovat mukavia, kiitos teille.”*

*”Kun vielä pystyin hakemaan ruoka-apupaikaista, oli joku vapaaehtoinen huonotapainen, ilkeä, ylimielinen ja se toistui niin etten enää pystynyt menemään sinne ruokajakeluun. Olen sairastellut niin paljon, etten enää ilkeilyä kaipaa. Silloin jouduin lopettamaan hakemisen, koska pelkäsinkin sitä ihmistä.”*

*”Tämä paikka toimii täydellisesti. Toisessa on todella työkeät työntekijät, jotkut on hyviä.”*

*”Olen yrittänyt sanoa, että mul on tää laktoosi-intoleranssi ja mul on vatsaongelma ihan ilman laktoosiakin, niin ei oo mahollista (vaikuttaa)... Heil on niin isot massat, he ei pysty valikoimaan. Sä et mene kauppaan. Et tämä ei ole kauppa. Se on se vakiovastaus. Et niitä lahjoitusruokia jaetaan mitä saadaan.”*

*” (Diabetesta sairastava kysyi) että voinko mä ottaa yhen banaanin tuosta, että tommosen mustuneen. Niin sen banaanin kun otat, niin se nostaa aika lailla verensokeria, niin, että sä pärjää helposti tunninki. Niin vaikka mä selitin, niin ei auttanut.”*

Ruoan hakemisen todettiin olevan joissain paikoissa vaikeampaa kuin toisissa: jotkut paikat olivat varsinkin hakemisen tavan (jonotus vs. hakuaika) osalta hakijan kannalta parempia kuin toiset. Ensimmäistä kertaa ruokaa hakemassa olleelle vastaajalle ”*homma tuntui epäselvältä*” ja jotkut kritisivat organisoinnin ajoittaista epäselvyyttä, mikä ehkä riippui siitä, kuka oli vetovuorossa tai organisoinnin puutteellisuutta siinä mielessä, että jonottamisesta muodostui pitkä. Lisäksi todettiin, että asiakkaiden etuiluun ja ruoan rohuamiseen ei normaaliaikana aina puututtu tarpeeksi.

Muutaman vastaajan mielestä ruoka-apupaikkoja ja jakopäiviä oli liian vähän, paikat olivat liian kaukana, asunnon kannalta huonossa paikassa tai vaikeasti saavutettavissa varsinkin, jos ei ole bussilippua. Matinkylän alueella ruokaa jaettiin vain kerran viikossa, vaikka alueella oli paljon vähävaraisia. Eri paikoissa oli erilaiset käytännöt ja lähimmän paikan jakoikataulut eivät sopineet kaikille. Muutama vastaaja näki parannettavaa myös tiedon jakamisessa, kuulutusten kuulumisessa jonoon tai turvavälien noudattamisessa. Lisäksi todettiin, että lämmön mittaus heitteli ja, että tunnelma jonossa oli välillä kireä.

### **Toiveita ja kehittämissuhteita**

Ihmisten elämäntilanteet ja tarpeet olivat erilaiset ja myös ruokakassin sisältöä koskevat toiveet ja tarpeet vaihtelivat ja saattoivat olla täysin vastakkaiset. Osa toivoi kassiin enemmän lihaa tai enemmän proteiinia, osa enemmän kasviksia tai vegeä. Joillekin ruoka oli liian lihapainotteista ja joillekin liian kasvispainotteista. Joidenkin mielestä leipää oli liikaa. Kalaa, juustoa, rasvaa, piimää, jogurtia, kananmunia tai leikkeleitä ei juuri saanut tai niitä sai hyvin harvoin ja niitä myös toivottiin. Jotkut toivoivat, että voisiko ruokajakelussa olla esimerkiksi valmis keliakiakassi ja allergiakassi tai



diabeetikolle ja sappiruokavalioliselle sopiva kassi. Lisäksi toivottiin hygieniatuotteita sekä eläinten ruokaa, joten lahjoittajille voisi vihjaista myös eläintenruoasta.

Kassin sisältöä koskevat toiveet kohdistuivat myös ruoan terveellisyyteen, turvallisuuteen ja tuoreuteen sekä peruselintarvikkeiden tai oikean ruoan saamiseen, koska nykyisin kassissa oli enää harvoin varsinaista ruokaa. Jotkut toivoivat perusruoka-aineita päivittäiseen ruoanlaittoon, koska halusivat itse valmistaa ruokansa ja jotkut halusivat enemmän aineksia ja valmistaa ruokaa. Osalle ruoan terveellisyys, turvallisuus, tuoreus ja monipuolisuus olivat hyvin tärkeitä ja ruoasta pitäisi saada monipuolisesti muun muassa kuituja ja vitamiineja. Urheiluharrastuskin olisi hyvä huomioida.

Olisi tärkeää myös tietää, mitä irtopusseissa oli, koska nyt osa ruoista oli pakattu pusseihin, joista ei selvinnyt, mitä ne olivat. Riittävät merkinnät pussitetuista ruoista/sisällöistä olisi hyvä tietää, ei vain pelkkä päivämäärä. Lisäksi toivottiin tietoa siitä, oliko kassissa sellaista ruokaa, minkä voi laittaa pakastimeen tai, mitä ei ainakaan saa pakastaa. Välillä kassin saatuaan joutui arpomaan, voiko ruokaa vielä pakastaa. Lisätietoa toivottiin myös ruoan säilyvyydestä liittyen viralliseen parasta ennen -päivään, jotta ihmiset tietäisivät, miten pitkään tuote vielä on turvallinen ja syömäkelpoinen. Suomessahan on kuitenkin pitkät varoajat. Ohjausta tarvittaisiin myös siihen, miten pitkään tuote on valmistamisen jälkeen syömäkelpoinen. Martat voisi ottaa mukaan tähän tiedotus- ja ohjaustyöhön.

Myös tuotteiden vaihtamista toisten kanssa ja jatkokierrätystä tulisi pohtia, kun nyt heitetään itselle tarpeettomia ja sopimattomia ruokia roskiin tai mihin sattuu. Se on aina toisilta pois. Voisiko uloskäynteille laittaa jätöalueen ja laatikoita, jonne voisi laittaa ne tuotteet, joita ei tarvitse tai käytä. Ts. valmiin kassin voisi katsoa läpi ja jättää itselle sopimattomat ruoat vaihtopöydälle/pisteeseen, josta toiset voisivat valita itselleen sopivat. Tällainen mahdollisuus pitäisi olla kaikissa paikoissa.

*"Mä toivoisin, että siel on ihmisillä tällaista vaihtokauppaa esimerkiksi, että joku sanoo, että hei mä sain neljä omenaa, mutta kun mä oon allerginen niille. niin vaihdatko nää vaikka neljään mandariiniin."*

Lisäksi toivottiin, että kaikissa ruoka-apupaikoissa voisi esittää toiveita. Nyt näytti siltä, että esimerkiksi erityskassitoiveita sai esittää vain joissakin paikoissa. Joidenkin kokemusten mukaan nyt huomioitiin lähinnä se, että muslimit eivät syö sianlihaa, mutta ei esimerkiksi sitä, että joku tarvitsi laktoositonta tai muuta erityisruokavaliota.

Lisäksi toivottiin, että ruoka-apua saisi useammin kuin kerran viikossa, koska yksi ruokakassi viikossa ei aina riitä. Olisi tärkeää, että ruoka-avustusta voisi tarvittaessa hakea myös kahdelle, itselle ja lapselle, koska molempien matkoja ei ollut varaa maksaa tai, koska lapsi ei opiskelun vuoksi päässyt itse hakemaan ruokakassia. Myös perhekokoa tulisi huomioida nykyistä paremmin.

Ajanvaraukseen toivottiin ruuhkien takia kahta numeroa ja/tai nettiajanvarausta.

Myös jonottamisen ja odotuksen helpottamiseksi esitettiin toiveita ja kehittämisajatuksia. Joku toivoi sadekatosta ja jotkut odottamisen helpottamiseksi lisää penkkejä, koska erityisesti vanhusten ja sairaiden oli raskasta seistä pitkään. Jonottamiseen ja odottelu-aikaan toivottiin myös jotain viihdettä ja ihmisiä yhdistävää toimintaa.

*"Kun osa tuolla metikössä yksin odottaa. No nyt ei voi kasaantua ihmisiä, mutta normaalitilanteessa. Niin, että saisi vähän yhteen näitä, kun siellä on yksinäisiäkin ihmisiä. Että nekin pääsis vähän tutustuun. Jotain tekemistä odottelu-aikaan. Vaikka joku kahvipurkki tohon, mist saisi ottaa kahvia, niin siinä juttu lähtee lentään."*

Ruoka-avun hakijoita voisi myös nykyistä enemmän ottaa mukaan toimintaan, vaikka leipomaan ja laittamaan ruokaa: enemmän sellaista vapaaehtoistoimintaa, johon halukkaat voisivat tulla mukaan.

Ruoka-apua jakaville toivottiin myös sellaisia toimitiloja, missä ihmiset pystyisivät olemaan ja odottamaan sisällä. Ennen koronaa pääsi myös sisälle lämmittelemään, mikä helpotti odottamista.

Porrastaminen lyhentäisi jonoja ja siihen tulisi kiinnittää huomiota. Jonotusta voisi lyhentää myös aikataulua tiivistämällä. Numerojaon voisi myös järjestää myöhemmin, koska ruokajako ei yleensä päässyt alkamaan aikataulussa ja näin jonotuksesta tuli pitkä. Vapaaehtoisillekin tuli usein kiire pakata lisäkuormista tulevia ruokia, mikä aiheutti heillekin ongelmia. Ruokajakoon toivottiin myös lisää joustoa, jos esimerkiksi sattui lääkärikäynti hakuajalle, niin voisi hakea vaikka sen jälkeen.

Yksi vastaaja muistutti ruoka-avun jakajia siitä, miltä tuntui, kun ruoka-avussa kysyttiin aikaisemmin henkilökorttia: *”Että merkataan ihminen, vaikka ei sais, koska ne on kuitenkin lahjoitettuja kaupasta. Niin mun mielestä ei pitäis lyödä ja merkata ihmistä. Mut sekin voi olla sitten, ettei ihmiset käy montaa kertaa viikossa, että näkee sen Kela -kortin”.*

Osa vastaajista toivoi, että päättäjät, sosiaali- ja terveystoimen johto ja työntekijät jalkautuisivat ruoka-apupaikkoihin tai tulisivat niihin töihin edes vähäksi aikaa, jotta he näkisivät, millaista tämä ihmisten elämä on. Poliitikot pitäisi taluttaa tänne ruoka-apupaikkoihin katsomaan ja niiden, jotka päättävät päivärahoista ja työttömien kohtelusta, pitäisi nähdä ihmisten tilanne – *”tämä juhla”.*

### **Mitä söisin, jos saisin valita ilman rajoitteita**

Ruoka-avun merkitys oli suuri. Apu auttoi pärjäämään ja paransi elämäntilannetta. Apu ei kuitenkaan mahdollistanut toiveenmukaista päivittäistä ruokavaliota ja todellisuus oli monella varsin kaukana toivotusta. Tätä kysymystä tarkastellaan tarkemmin Anna Sofia Salosen tulevassa artikkelissa, mutta haluan seuraavien lainausten avulla näyttää, että monen ruoka-avun varassa elävän ihmisen kohdalla toiveiden ja todellisuuden välillä oli osalla isompi ja osalla pienempi kuilu. Toiveet eivät olleet ns. normaalitilanteessa elävän ihmisen näkökulmasta katsottuna edes suuria. Lainaukset kuvaavat sekä nuorten, keski-ikäisten että iäkkäiden haastateltavien tilannetta.

*”Söisin aamupalan, sitten päivällä ja illalla ja iltapalan. Nyt mä syön kerran päivässä... En mä nyt joka päivä mitään lihaa söisi, mutta lihaa olisi kiva syödä välillä. Keitot on hyviä ja mä tykkään keitoista, kun siitä saa sellaisen ison satsin tehtyä... Joo kerran päivässä syön. Monesti saatan olla parikin päivää syömättä. Mutta sekin auttaa siinä asiassa, että mulla on noita ystäviä ja välillä saattaa olla, että jos jollakin on jotain tälleen, niin syödään yhdessäkin välillä.”*

*”No sehän meni ihan mielihalujen mukaan, jos olisi sellainen mahdollisuus.”*

*”Monipuolista ruokaa. Jos saisi ihan oikeesti valita, että viikossa pystyis syömään sitä lihaa, kalaa ja kanaa, niin sehän olisi aivan hieno asia. Mut ei vaan ole mahdollisuutta siihen. Se on syötävä, mitä on.”*

*”Mä söisin oppikirjan mukaisesti... Aamulla kahvi tietysti, leikkeleitä, juustoa. Kaks lämmintä ateriala, vihanneksia ja perunaa, lihaa, kalaa. Ja sitten iltapala... Iltapala vois olla aika kevytkin, et joku viili, hedelmä.”*

*”Aamusin söisin savulohta tietysti, jos on mahdollista. Ja sitte savulohta ruisleivän päälle, lämpimän ruisleivän päälle. Ja enkä mä tarvis siihen, kun maitoa enkä mitään muuta. Sillä pärjää puoleen päivään. Ja päivälliseksi sitten, jos ruokaruokaa, niin jälleen kerran sitä savulohta ja*

*sitten ehkä pari perunaa ja kananmunaa. Kalavoittoista ja tommosta, ettei menis semmoseen joutoruokaan... Mä en oo ravintolassa syönyt, ku muutaman kerran, mitä ollaan tän ... porukan kans käyty.”*

### **Ruoan vähenemisen ja kassin sisällön supistumisen taustaa**

Osa haastateltavista oli käynyt ruoka-avussa pitkään, ja he kertoivat ajan kuluessa tapahtuneista muutoksista. Kuten edellä on jo käynyt ilmi, yksi keskeisimmistä muutoksista oli ruoan väheneminen ja jaettavien tuotteiden / kassin sisällön supistuminen. Haastateltavat esittivät muutokselle muutamia erilaisia syitä. Taustalla olivat ainakin kauppojen tilaustapojen muutokset sekä muuttuneet käytännöt eli ns. punalapputuotteet, jaettavaa ruokaa koskevien määräysten kiristyminen sekä hakijamäärien kasvu.

*”Niin siellähän sai ihan lihaakin. Et sä sait lihaa pakkaseen tai valmistit ja laitoit pakkaseen. Et siis lihoja annettiin. Ja niissä oli päiväyksetkin vielä, että tosissaan sai valmistettua. Mutta nyt ei enää löydy kuule kasseista lihaa.... Ja se johtuu varmaan, että tilaako ne nyt sitte rajallisesti noi kauppiaatkin kauppoihin, et niin ei ole antaa. Ja sitte kato, ku tuli nää punaset laput ja sun muut, niin ne saa sillä tavalla aika hyvin pois ne. Mut kun ennen ei saanu niitä, niin ne pysty enemmän lahjoittamaan.”*

*”Se on vähentynyt tosi paljon...En tiedä, onko nyt kauheen asiallista sanoa näin, mutta siihen on vaikuttanut myös se, että oisko noin vuosi sitten, kun tuli ne tarkat määräykset, että missään nimessä ei saa jakaa ruokaa, mikä on yli viimeisen käyttöpäivän. Koska ennenhän aikoinaan jaettiin ja silloin sitä ruokaa oli enemmän. Eihän joku lihapaketti mene päivässä miksikään. Mutta nythän pitää olla tosi tarkka, että ei saa olla vanhaa ruokaa. Se myös vaikutti hirveesti siihen, että se ruoka väheni. Koska eihän kaupoista sitten tule enää sitä hyvällä päivä määrällä kauheen paljon.”*

*”Ei se huonontunut oo millään lailla, mut se johtuu ehkä siitä, että jos mennään tonne neljä viis vuotta taaksepäin... niin ei siel ollu porukkaa läheskään niin paljon siihen aikaan. Elikkä se porukka on koko ajan lisääntynyt. Niin tietenki sitä tavaraakin on silloin suhteos vähemmän, ku on enemmän porukkaaki. Että kyllä tää on hyvä, että jokainen saa kumminki vähän edes jotaki. Sillon siel tosiaan saatto saada kyllä ihan kassin täyteen lihaaki...Se on varmaan kolminkertastunu tosa viidesä kuudesä vuodesä.”*

### **5. Kaupungin tai muiden palvelujen jalkautuminen ruoka-apupaikkoihin – suomenkieliset vastaukset**

Suurin osa vastaajista (65%; N=234) toivoi, että kaupungin tai muiden palveluiden työntekijät jalkautuisivat ruoka-apupaikkoihin. Rungas kolmannes (N=128) ei toivonut kaupungin tai muiden palvelujen jalkautuvan ruoka-apupaikkoihin. Toisaalta melko moni ei-kohdan valinneista oli kuitenkin ruksannut palveluvaihtoehtoista tahoja, joiden toivoi tulevan ruoka-apuun. Moni vastaaja valitsi useampia vaihtoehtoja: valittujen vaihtoehtojen lukumäärä oli 1.270.

Espoon kaupungin yleiset neuvontapalvelut ja palveluohjaus, Kela, aikuissosiaalityö sekä diakonia olivat yleisimmin (40% tai enemmän) toivotut tahot jalkautumaan ruoka-apuun. Terveyspalveluiden jalkautumisesta toivoi lähes joka kolmas ja mielenterveys/terapiapalveluiden jalkautumisesta joka neljäs vastaaja. Kuntoutuspalvelujen sekä talous- ja velkaneuvonnan jalkautumisesta toivoi noin viidesosa ja liikuntapalvelujen ja päihdepalvelujen jalkautumisesta hieman alle viidesosa vastaajista. Muita mainittuja palveluja toivottiin vähemmän ja niistä eniten toivottiin kotipalvelua sekä työllisyys- ja työvoimatoimiston palveluja.

Palvelutahot, joiden toivottiin jalkautuvan ruoka-apupaikkoihin	%	N
Espoon kaupungin yleiset neuvontapalvelut ja palveluohjaus	46 %	147
Kela	45 %	144
aikuissosiaalityö	40 %	130
diakonia	40 %	130
terveyspalvelut	31 %	99
mielenterveys/terapiapalvelut	26 %	84
kuntoutuspalvelut	21 %	69
talous- ja velkaneuvonta	19 %	61
liikuntapalvelut	17 %	55
päihdepalvelut	17 %	54
kotipalvelu	16 %	50
työllisyyspalvelut	15 %	47
työvoimatoimisto	13 %	42
perhetyö	11 %	37
lakineuvonta	11 %	35
kulttuuripalvelut/kirjastopalvelut	8 %	25
koulutuspalvelut	7 %	22
maahanmuuttajapalvelut	6 %	20
lastensuojelu	6 %	19

Työttömien palvelutoiveet olivat suurimmat aikuissosiaalityön, diakonian, Espoon yleisten neuvontapalvelujen ja palveluohjauksen, Kelan ja mielenterveys/terapia/päihde ja terveyspalveluiden sekä työllisyys- ja kuntoutuspalvelujen jalkautumisen kohdalla. Vanhuuseläkeläisten palvelutoiveet olivat suurimmat Kelan, Espoon yleisten neuvontapalvelujen ja palveluohjauksen, terveyspalvelujen ja diakonian sekä aikuissosiaalityön, liikunta- ja kuntoutuspalveluiden jalkautumisen kohdalla. Työkyvyttömyyseläkeläisten palvelutoiveet olivat suurimmat Espoon yleisten neuvontapalvelujen ja palveluohjauksen, Kelan, diakonian ja aikuissosiaalityön sekä mielenterveys/terapia, kuntoutus- ja terveyspalvelujen sekä talous- ja velkaneuvonnan jalkautumisen kohdalla.

Lomautettujen palvelutoiveet olivat suurimmat Kelan, Espoon yleisten neuvontapalvelujen ja palveluohjauksen, aikuissosiaalityön, terveys/mielenterveys/terapiapalvelujen, diakonian ja liikuntapalvelujen sekä talous- ja velkaneuvonnan jalkautumisen kohdalla. Yksinhuoltajien palvelutoiveet olivat suurimmat Espoon yleisten neuvontapalvelujen ja palveluohjauksen, aikuissosiaalityön ja diakonian, terveys/mielenterveys/terapiapalveluiden sekä Kelan, perhetyön ja kuntoutuspalvelujen jalkautumisen kohdalla. Yksinhuoltajat toivoivat myös lakineuvonnan, kotipalvelun ja lastensuojelun jalkautumista useammin kuin muut ryhmät.

Pääosa jalkautumista tarkemmin kommentoineista katsoi, että esimerkiksi erilaisten Sote-, Kela-, talous- tai työvoimatoimistopalvelujen työntekijöiden olisi hyvä tai tärkeä jalkautua ruoka-apupaikkoihin tarjoamaan ihmisille neuvoja ja ohjausta sekä apua ja tukea tai terveyspalveluja, kuten verenpaineen mittausta. Tarvetta perusteltiin eri tavoin.

Sillä, että työntekijät ja palvelut tulisivat ihmisten luokse, olisi erityisen suuri merkitys vaikeassa tilanteessa olevien, huonosti liikkuvien, matkustus/lähtemisvaikeuksista kärsivien sekä kasvokkaista kohtaamista tarvitsevien kannalta. Etsivä työ ja paikalle tuleminen olisi tärkeää siksi, että näin voitaisiin auttaa niitä ihmisiä, jotka eivät tienneet tarjolla olevista palveluista ja/tai siitä, miten ja mistä palveluja voi hakea. Jalkautuminen madaltaisi avun hakemisen kynnyksiä, koska näin apua saisi tutussa paikassa ja porukassa tai, koska silloin ei tarvitsisi matkustaa tai lähteä jonnekin pitkälle bussilla, mihin

kaikki eivät pystyneet tai mihin kaikilla ei ollut varaa. Jalkautuminen helpottaisi avun hakemista myös silloin, kun ongelmat olivat suuria, voimat aivan lopussa ja uskallus puuttui.

*”Mun mielestä se olisi hieno asia, koska tiedän ihan omasta kokemuksesta, että hirveen vaikea on lähteä kysymään apua. Varsinkin, jos olet velkaantunut ja jäänyt kauheesti asioita hoitamatta. Niin sehän on hirveen rumba ja monesti sitä ei henkisesti jaksa. Itsellä on näin aikoinaan käynyt...Kyllä se olisi suuri asia monelle ihmiselle. Luulen, että he ei vaan uskalla, halua, viitsi, ei jaksa.”*

*”Se olisi hieno homma. Auttaa semmoista ihmistä, mikä ei tiedä näistä asioista. On paljon ihmisiä, jotka ei tiedä mistä haetaan apua. Että tulee auttamaan tänne tai tänne puhumaan, että näin tää homma toimii. Että tämmöisiä kaikkennäköisiä tilaisuuksia informoida.”*

*”Just sellaista etsivää. Et ne ihmiset, jotka tarvii sitä apua, niin ne ei välttämättä osaa hakea sitä. Kyl se varmasti on niin.”*

*”Se on ihan loistava ajatus. Koska mä pidän tällaisesta, että palvelut tulee ihmisen luokse. Varsinkin meidän vähempiosaisten, ehkä huonosti liikkuvien.”*

*”Ihmiset sais lähelt, ei tarvis aina lähteä sinne avun piiriin.”*

Jalkautuminen olisi erityisen tärkeää myös kasvokkain tapahtuvan palvelun saamisen ja kohtaamisen näkökulmasta, koska omaa kokonaistilannetta oli vaikea selittää netissä ja koska sähköinen palvelu ei onnistunut kaikilta. Osalle netissä asioiminen ja lomakkeiden täyttäminen yksin oli vaikeaa tai vastenmielistä ja osalla ei ollut tietokonetta tai taitoa käyttää sitä. Osa tarvitsi nimenomaan ohjausta, neuvontaa ja apua lomakkeiden ja papereiden täyttämisessä, koska kaikille ei ollut selvää se, mitä mihinkin piti laittaa ja mitä kaikkia lappuja mukana piti olla ja näin joutui juoksemaan eri paikoissa useita kertoja. Lisätietoa ja neuvontaa tarvittaisiin myös siitä, minkälaisia etuja eri elämäntilanteissa voi saada. Alueellisten palvelujen lopettaminen ja palvelujen keskittäminen sekä sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston työntekijöiden *”leirytyminen Leppävaaran bunkkereihin”* sekä pitkät asiointimatkat aiheuttivat ongelmia.

*”Siis mun mielestä kyllä, koska se on niin vaikeeta näkemättä ketään, tietämättä oikeesti sun tilannetta, niin pelkkä paperi vaan ja sit se ei kerro sitä totuutta. Et sä voisit puhua jollekin ja selittää... Silloin ennen vanhaan Kivenlahdessa, niin sinne sai ajan, kävi ihmisen kans juttelemassa ja pystyi puhumaan sen tilanteen. Ei se ollut vaan, et sä lait paperin ja sul pitää olla kaikki kuitit ja tiliotteet, kun ne ei tiedä oikeesti mikä sul on.”*

*”Niin, että on varmasti sellasii, jotka ovat pikkusen, sanotaan ei välttämättä syrjäytyneitä, mutta semmosii, jotka ovat enemmän omissa oloissaan. Et tosiaankin, jos ne tarvii jotain apua, niitten on hirveen vaikea lähteä. Sit, kun niille lyödään jumalaton pumaska paperia, että juu sä voit tehdä nää netissä. Sitte, kun toinen sanoo, ”no ei mul oo konetta ja kun emmä oo koskaan joutunu käyttään sitä” ... tai pysty tai rupee täyttämään tota kaavaketta... Ja sit on just, jos jää joku kuitti puuttumaan.”*

*”Pitäis olla ihan ihmisiä, joilta voisi kaikki kysyä. Ja he kysyis suurinpiirtein sulta, että missä elämäntilanteessa sä oo ja ne osais neuvoa, mitä sun pitää hakea ja mitä mahdollisuuksia vielä on.”*

*”Just nää Kela ja nää sosiaalasiat, jos ne tois tänne, niin se olisi tosi tärkeää, koska ne on nyt tuolla pidemmällä muualla. Ne, kun sais lähelle, se auttaisi.”*

Kokemukset jalkautuvasta työstä vaihtelivat: Joillakin oli myönteisiä kokemuksia siitä, että sosiaalityöntekijät olivat silloin tällöin jalkautuneet ruoka-apuun tai, että kaupungin talous- ja velkaneuvonta oli jakanut jonossa oleville esitteitä tai jalkautunut kirkolle. Joillakin oli kielteisiä kokemuksia siitä, että

idea jalkautuvasta sosiaaliohjauksesta ei ollut toteutunut tai siitä, että ruoka-apupaikkaan jo sovittuja neuvontatapaamisia oli peruttu: ”Se pari kertaa ensin siirty se aika ja sit sitä ei loppujen lopuks tullutkaan ketään sieltä. Ihmiset ootteli turhan takia useempaan otteeseen”.

Jotkut katsoivat, että jalkautuminen ei sosiaalityön resurssipulan vuoksi millään voi onnistua tai, että työntekijät eivät vaan halua tulla ruoka-apupaikkoihin, vaikka se olisi heille kokemuksena erittäin tärkeää. Ongelmaksi nähtiin myös se, että jalkautumalla ei välttämättä päästä kiinni niihin syvempiin ongelmiin tai pelättiin, että se sekoittaisi jotenkin ruoka-apupaikkojen tai kaupungin toimintaa.

*”Mä ymmärrän, et eihän oo tietysti mahdollisuus ja resurssit ei riitä.”*

*”Mä en oikeen tohon osaa vastata, koska sit jos ne tulis tänne, niin sit siellä pääs ei ois ketään. Ois se varmaan kokemuksena. Heille ois varmaan hyvä, et ne tulis kokemuksen takia, että minkälaista ois. Mutta enpä usko, et he koskaan mielellään tulis. Oishan se hieno asia, mutta niin ei varmaan tuu koskaan käymään.”*

*”Mut sit näihin syvempiin ongelmiin ei pysty tarttumaan. Tietysti on hyvä, et saa nää yhteystiedot, mut mä tiedän, et sosiaaliviranomaisten resurssit on rajalliset.”*

Osa totesi, että nythän ainakin diakonit antoivat neuvontaa. Diakonian ja diakoniatyöntekijöiden läsnäolo, neuvonta ja tuki olikin muodostunut tärkeäksi.

Aivan kaikki eivät tarvinneet jalkautuvaa työtä, koska osasivat kokemuksensa pohjalta toimia palvelujärjestelmässä, tiesivät mitä palveluja on ja mistä niitä saa tai asuivat alueella, jolla palvelut sijaitsivat. Osa pystyi selvittämään asiat netistä katsomalla.

*”En mä oikeen tiedä. Mä oon niin pitkään jotenkin ollu itse näis kuvioissa, et mä osaan itte hakea mitä mä tarviin.”*

*”Netistähän kyllä aika hyvin saa tietoo. Kaikista asumistuista ja tämmösistä. Että emmä välttämättä siihen koe tarvetta.”*

*”Voishan se tietysti olla semmosille, joilla on pitempiä matkoja ja muuta. Että mä asun niin hyväl paikalla, et kaikki on lähellä.”*

Muutama vastaaja totesi, ettei halua kaupungin- tai muita palveluja ruoka-apupaikkoihin: yhdessä vastauksessa todettiin, että ”kaupungin palvelujen ei tarvitse jalkautua ruoka-apupaikkoihin, koska emme tarvitse kyttäystä” ja yhdessä, että ”palvelut voivat tulla eri tiloihin lähelle”.

## **6. Avun ja tuen tarve tällä hetkellä ja aiemmin elämässä – suomenkieliset vastaukset**

### **6.1. Avun tarve tällä hetkellä**

Kuvaa ruoka-avunhakijoiden avun ja tuen tarpeesta selvitettiin vaihtoehtokysymyksillä ja tarkoituksena oli selvittää ruoka-apua hakevien omaa arviota omasta ja/tai perheensä tilanteesta useiden erilaisten teemojen kohdalla. Avun ja tuen tarvetta selvitettiin myös avoimilla kysymyksillä ja haastattelulla.

Tarkastelun kohteena olivat a) asuminen, arjen sujuminen, toimeentulo ja raha-asiat sekä asioiden hoitaminen; b) sairaudet, mielenterveys-, päihde-, ja peliongelmat sekä erilaiset häiriöt; c) perheeseen ja parisuhteeseen liittyvät asiat; d) hyvinvointiin, toivoon ja tulevaisuudennäkymiin, onnistumisen kokemuksiin, selviytymiskeinoihin ja mielekkääseen tekemiseen sekä yksinäisyyteen liittyvät asiat; d) työllistymiseen, työelämävalmiuksiin, kuntoutus- ja eläkeasioihin sekä koulutukseen liittyvät asiat.

Vastaajien avun tarpeen laajuus vaihteli. Kaksi kolmasosaa vastaajista katsoi, että heidän avun tarpeensa oli laajaa ja se kohdistui usealle alueelle: erityisesti talouteen, terveyteen ja hyvinvointiin,

mutta myös työelämään pääsyyn, perhetilanteeseen, arjen sujumiseen, avun hakukeinoin ja eläke-, kuntoutus- tai koulutusasioihin. Kahdella kolmasosalla näistä vastaajista avun tarvetta olisi ollut jo lapsuudessa ja/tai nuoruudessa.

Noin viidesosalla avun tarve oli suppeampaa ja kohdistui muutamalle alueelle. Noin joka kymmenennellä avun tarvetta oli vain yhden teeman kohdalla. Avun tarve vaihteli yllättävän paljon eri ihmisten kesken, eikä painottunut selkeästi millekään alueelle. Noin joka kymmenennellä ei ollut ruoka-avun lisäksi mitään muuta avun tarvetta.

Avun tarpeen laajuus ja kasautuminen	N	%-osuus
avun tarvetta 5-29 eri teeman kohdalla	251	62 %
avun tarvetta 2-4 eri teeman kohdalla	71	17 %
avun tarve yhden teeman kohdalla	27	7 %
ei avun tarvetta	38	9 %
ei vastattu	14	3 %
en osaa sanoa	4	1 %

Suurinta avun tarve oli toimeentulovaikeuksien, hyvinvoinnin lisääntymisen, toivon ja tulevaisuuden näkymien vahvistumisen sekä mielekkään tekemisen, uudenlaisten selviytymiskeinojen ja onnistumisen kokemusten saamisen sekä yksinäisyyden vähenemisen ja sairauksien hoidon kohdalla. Yli puolet tai noin puolet kaikista vastaajista arvioi tarvitsevansa ainakin jonkin verran apua näihin asioihin.

Avun tarve oli varsin yleistä myös asumiseen, raha-asioiden hoitoon, velkatilanteen selvittämiseen, asioiden hoitamiseen tietokoneella sekä kuntoutus- ja eläkeasioihin liittyvissä asioissa. Noin kaksi viidesosaa arvioi tarvitsevansa ainakin jonkin verran apua näihin asioihin. Noin kolmannes arvioi tarvitsevansa ainakin jonkin verran apua arjen sujumiseen, lomakkeiden täyttämiseen, mielenterveyden ongelmiin ja työelämään pääsyyn liittyviin asioihin. Noin viidennes arvioi tarvitsevansa apua päihdeongelmiin, keskittymis/tarkkaavaisuushäiriöihin, perheen kriiseihin ja parisuhdeongelmiin sekä koulutukseen ja opiskeluun liittyviin asioihin.

### Asuminen, arjen sujuminen, toimeentulo ja raha-asiat sekä asioiden hoitaminen

	ei avun tarvetta	jonkin verran avun tarvetta	paljon avun tarvetta	en osaa sanoa	N
asumiseen liittyviin asioihin	50 %	23 %	19 %	7 %	333
arjen sujumiseen: päivärytmi, kodinhoito	64 %	21 %	8 %	7 %	304
toimeentulovaikeuksiin	27 %	39 %	29 %	5 %	327
raha-asioiden hoitoon	55 %	23 %	16 %	5 %	310
velkatilanteen selvittämiseen	52 %	21 %	20 %	6 %	303
lomakkeiden täyttämiseen	58 %	23 %	12 %	7 %	317
asioiden hoitamiseen tietokoneella	50 %	24 %	21 %	6 %	327

Toimeentulovaikeudet aiheuttivat eniten avun tarvetta. Lähes 70 prosenttia kaikista vastaajista katsoi, että heillä oli vähintään jonkin verran avun tarvetta. Muiden teemojen kohdalla vähintään puolet vastaajista arvioi, ettei tarvitse apua. Asioiden hoitaminen tietokoneella, velkatilanteen selvittäminen, asumisasiat sekä raha-asioiden hoito aiheuttivat kuitenkin ainakin jonkin verran avun tarvetta noin 40 prosentille kaikista vastaajista. Lomakkeiden täyttämässä apua tarvitsi runsas kolmannes ja arjen sujumisessa kolmannes kaikista vastaajista.

Vaikka avun tarvetta oli kaikissa ryhmissä, oli eri ryhmien avun tarpeissa kuitenkin jonkin verran määrellisiä eroja. Toimeentulovaikeudet aiheuttivat eniten avun tarvetta työkyvyttömyyseläkeläisille ja

työttömille. Avun tarve oli suurta myös monella lomautetulla ja yksinhuoltajalla. Lomakkeiden täyttäminen ja asioiden hoitaminen tietokoneella oli vaikeinta työkyvyttömyys- ja vanhuuseläkeläisille sekä työttömille. Velkatilanteen selvittämisessä avun tarve oli suurinta työkyvyttömyyseläkeläisillä ja työttömällä. Raha-asioiden hoidossa eniten avun tarvetta oli yksinhuoltajilla, työttömällä ja työkyvyttömyyseläkeläisillä. Arjen sujuminen, kuten päivärytmin ylläpitäminen tai kodinhoito aiheuttivat eniten avun tarvetta työkyvyttömyyseläkeläisille ja yksinhuoltajille.

### Sairaudet, mielenterveys-, päihde- ja peliongelmat sekä erilaiset häiriöt

	ei avun tarvetta	jonkin verran avun tarvetta	paljon avun tarvetta	en osaa sanoa	N
sairauksien hoitoon (fyysinen terveys)	47 %	36 %	14 %	3 %	347
mielenterveyden ongelmiin	65 %	22 %	9 %	4 %	306
päihdeongelmiin	78 %	10 %	8 %	3 %	308
peliongelmiin	86 %	6 %	5 %	4 %	302
keskittymis-/tarkkaavaisuushäiriöihin ja/tai ylivilkkauteen	74 %	14 %	8 %	4 %	303

Fyysiset sairaudet aiheuttivat eniten avun tarvetta. Puolet kaikista vastaajista arvioi, että heillä oli ainakin jonkin verran avun tarvetta sairauksien hoidossa. Mielenterveyden ongelmiin apua tarvitsi kolmannes kaikista vastaajista ja keskittymis-/tarkkaavaisuushäiriöihin ja/tai ylivilkkauteen sekä päihdeongelmiin noin viidennes. Peliongelmiin kohdalla avun tarve oli vähäistä.

Vaikka avun tarvetta oli kaikissa ryhmissä, oli eri ryhmien avun tarpeissa kuitenkin jonkin verran määrittäviä eroja. Fyysiset sairaudet ja mielenterveysongelmat aiheuttivat eniten avun tarvetta työkyvyttömyyseläkeläisille ja päihdeongelmat sekä keskittymis/tarkkaavaisuushäiriöt/ylivilkkaus aiheuttivat eniten avun tarvetta työttömille.

### Perhe- ja parisuhdeasiat ja ongelmat

	ei avun tarvetta	jonkin verran avun tarvetta	paljon avun tarvetta	en osaa sanoa	N
parisuhdeongelmiin	79 %	14 %	5 %	2 %	323
perheen kriiseihin (mm. ero, kuolema, vakava sairaus)	71 %	18 %	7 %	4 %	315
lasten ongelmiin (mm. koulu, sairaus, päihteet, murrosikä, ylivilkkaus)	82 %	8 %	5 %	5 %	310
perheen muihin ongelmiin (vuorovaikutus, kasvatus)	81 %	10 %	4 %	5 %	307

Perhe- ja parisuhdeongelmat olivat melko vähäisiä. Eniten avun tarvetta aiheuttivat erilaiset perhe-kriisit, kuten ero, perheenjäsenen kuolema tai vakava sairaus. Neljäsosa kaikista vastaajista arvioi, että heillä oli vähintään jonkin verran avun tarvetta. Parisuhdeongelmissa apua arvioi tarvitsevänsä viidennes kaikista vastaajista.

Vaikka avun tarvetta oli kaikissa ryhmissä, aiheuttivat perhe ja parisuhdeongelmat sekä lasten ongelmat eniten avun tarvetta yksinhuoltajille.



## Hyvinvointi, toivo ja tulevaisuudennäkymät, selviytymiskeinot, mielekäs tekeminen, yksinäisyyden väheneminen ja vapaaehtoistyöhön pääsy

	ei avun tarvetta	jonkin verran avun tarvetta	paljon avun tarvetta	en osaa sanoa	N
hyvinvoinnin lisääntymiseen	40 %	41 %	14 %	5 %	333
toivon ja tulevaisuudennäkymien vahvistumiseen	40 %	37 %	19 %	5 %	325
onnistumisen kokemuksiin	47 %	31 %	16 %	7 %	315
uudenlaisten selviytymiskeinojen saamiseen	44 %	34 %	17 %	5 %	316
yksinäisyyden vähenemiseen	46 %	32 %	16 %	6 %	336
mielekkään tekemisen saamiseen	43 %	37 %	15 %	5 %	328
vapaaehtoistyöhön pääsemiseen	57 %	23 %	12 %	9 %	321

Yli puolella kaikista vastaajista oli vähintään jonkin verran avun tarvetta toivon ja tulevaisuudennäkymien vahvistumiseen, hyvinvoinnin lisääntymiseen sekä mielekkään tekemisen ja uudenlaisten selviytymiskeinojen saamiseen. Hieman alle puolet kaikista vastaajista arvioi, että heillä oli avun tarvetta myös yksinäisyyden vähenemiseen ja onnistumisen kokemusten saamiseen. Runsas kolmannes kaikista vastaajista toivoi apua vapaaehtoistyöhön pääsemiseen.

Ryhmien väliset erot avun tarpeessa olivat melko pienet ja avun tarve oli vähintään melko suurta suurella osalla kaikkien ryhmien vastaajista. Vähäisintä tarve oli vanhuuseläkeläisillä ja työttömällä.

## Työllistyminen, työelämävalmiudet, kuntoutus- ja eläkeasiat sekä koulutus

	ei avun tarvetta	jonkin verran avun tarvetta	paljon avun tarvetta	en osaa sanoa	N
työelämävalmiuksien lisäämiseen	67 %	17 %	9 %	7 %	310
työhön pääsemiseen	61 %	18 %	16 %	5 %	313
työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan pääsemiseen	68 %	13 %	13 %	5 %	306
kuntoutus- ja eläkeasioihin	56 %	26 %	13 %	5 %	327
koulutukseen pääsemiseen	73 %	15 %	6 %	6 %	308
opiskelutaitojen kehittämiseen	74 %	14 %	6 %	7 %	307

Kuntoutus- ja eläkeasiat aiheuttivat eniten avun tarvetta. Noin 40 prosenttia kaikista vastaajista arvioi tarvitsevansa vähintään jonkin verran apua näissä asioissa. Työhön pääsemisen kohdalla avun tarvetta oli runsaalla kolmasosalla ja työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan pääsyssä sekä työelämävalmiuksien lisäämisessä neljäsosalla kaikista vastaajista. Joka viides vastaaja arvioi tarvitsevansa apua koulutukseen pääsemisessä ja opiskelutaitojen kehittämisessä.

Vaikka avun tarvetta oli kaikissa ryhmissä, oli eri ryhmien avun tarpeissa kuitenkin jonkin verran määrittäviä eroja. Työhön pääsemisessä ja työelämävalmiuksien lisäämisessä eniten avun tarvetta oli lomautetuilla, yksinhuoltajilla ja työttömällä. Työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan toivoivat pääsevänsä erityisesti lomautetut, yksinhuoltajat ja työttömät. Toisaalta varsin suuri osa työttömistä (44-57%) katsoi, ettei tarvinnut apua näissä asioissa. Kuntoutus- ja eläkeasioissa eniten avun tarvetta oli työkyvyttömyys- ja vanhuuseläkeläisillä. Koulutuksen ja opiskelutaitojen kehittämisen kohdalla avun tarve oli suurinta lomautetuilla ja yksinhuoltajilla.

## Lomakkeiden avovastausten ja haastattelujen antama kuva ongelmista ja avun tarpeesta

Lomakevastaukset ja haastattelut tarkensivat kuvaa avun tarpeesta. Osalla ongelmat ja avun tarve liittyivät useisiin elämän, hyvinvoinnin ja terveyden sekä selviytymisen osa-alueisiin, ja osalla avun tarve painottui voimakkaammin tiettyyn asiaan, esimerkiksi yksinäisyyteen tai työllistymiseen.

Osalla ongelmat ja avun tarve liittyivät moniin samanaikaisiin ongelmiin. Ongelmat ja avun tarpeet saattoivat liittyä elämänhallintaan laajemmin tai yhteiskuntaan ja työelämään integroitumiseen. Osalla avun tarve liittyi erilailla yhdistyneenä taloudelliseen pärjäämiseen, työttömyyteen ja työelämätaitoihin, sosiaalisiin taitoihin, fyysisiin ja psyykkisiin sairauksiin, vaivoihin tai kuntoon, terveysmenoihin, päihdeongelmiin, ikääntymiseen, asumiseen, laskuista selviytymiseen, velkaantumiseen ja ulosottoon, eläkeasioiden hoitamiseen sekä avun hakemisen vaikeuksiin. Avun tarve liittyi myös yksinhuoltajuuden tai yksinasumisen aiheuttamiin vaikeuksiin tai eläkeasioiden hoitoon. Avun tarvetta oli myös sosiaalitoimen ja terveystoimen työntekijöiden kanssa toimimisessa sekä avun ja hoidon saamisessa.

*”Kaikilla elämän osa-alueilla. Elämän hallintaa.”*

*”Apu olisi tarpeen tietokonetoiminnassa ja kroonisen sairauden aiheuttamaa rappeutumista vastaan sekä asumiseen ja toimeentuloon liittyvissä asioissa. Minimieläkkeellä yksin.”*

*”Integroituminen yhteiskuntaan, työhön ym.”*

*”Olen yli kymmenen vuoden takaa kärsinyt pahasta opioidiriippuvuudesta, ja minulla on rutkasti erilaisia mielenterveysongelmia ja traumoja esim. oman miehen itsemurha ja hänen löytäminen yhteisestä asunnosta. Minulla on myös paljon vakavia terveysongelmia, enkä osaa hakea apua itselleni.”*

*”Sosiaalisiin ja työelämän vaatimuksiin taitoja. Eläkeasioiden hoitamiseen apua.”*

*”Asuntoapua+ ruoka-apua+raha-apua + terveysapua. Oli myös työttömyyttä.”*

*”Olen yksin asuva, riskiryhmään kuuluva mielenterveys(potilas).”*

*”Olen itse ollut kohta vuoden työttömänä .... Tulevaisuudennäkymät työn suhteen heikot ja olen jo 49-vuotias. Lisäksi osa veloista jo ulosotossa. Minulla on myös todettu keskivaikea masennus, josta B-lausunto.”*

*”Ikääntyvä pitkäaikaistyötön, josta seurannut suuria taloudellisia ongelmia ja velkaantumista. Fyysinen kunto alkaa pettämään...”*

*”Eläkkeellä oleva yksinhuoltaja, pienet tulot, sairauksia on ja lääkkeet maksavat. Pitäisi tulla toimeen, mutta haastavaa on.”*

*”Tarvitsen apua sosiaalitoimiston kanssa sekä päihderiippuvuuteen (korvaushoito), koska joudun linnaan ja pelkään, että elimistö ei kestä suoraa lopetusta!”*

Osalla raha ei riittänyt perusasioiden lisäksi juuri mihinkään: *”Ei vaatteisiin, ei bussilippuihin, ei harrastuksiin, eikä aina puhelinlaskuihinkaan. Itse asiassa luetteleman asiat pitäisi kuulua perusasioihin”*. Kaikilla ei ollut rahaa matkustaa bussilla, joten HSL-kortti pitäisi antaa kaikille ruoka-apua jonotaville ilman byrokratiaa.

Myös sairaala- ja hammaslääkärimatkat ja maksut aiheuttivat isoja ongelmia ja suurta ahdistusta. Yksi haastateltava kuvasi tilannettaan seuraavasti: *”Ja nyt, kun vuodenvaihteessa leikataan (Lohjalla), niin mä oon miettinyt, et millä mä sieltä pääsen pois. Eihän mul oo varaa. En mä pääse bussilla. Mä en pääse kävelemään. Millä mä tuun pois... Mul on kolme kertaa se juurihoito ja joka kerta se*

*maksaa. Plus bussi Helsinkiin tai metro. No itseasias mä menin nyt maanantaina pummilla, koska mul ei ollu rahaa. Niin mul tulee hirveet ne kulut tost hammaslääkäristä. Sit tulee tää jalka”.*

Jotkut toivoivat liikunta-avustusta tai ilmaisia liikuntapalveluja jo 65-vuotiaille tai mahdollisuutta päästä edes uimahalliin: *”Haluaisin päästä uimahalliin, mutta raha ei riitä. Kesällä olen käynyt järvessä uimassa. Jalat ovat huonot”.*

Myös yksinäisyys tai yksinäisyys yhdistettynä liikkumisen vaikeuksiin tai puolison kuolemaan aiheuttivat ongelmia ja avun tarvetta, kuten myös usean lapsen yksinhuoltajuus, lasten huostaanotto ja lastensuojelun toiminta, lasten tai lapsenlapsen perheen ongelmat tai isän kuolemasta yli pääseminen.

*”Ei mul oo yhtään ystävää, siis ystävää-ystävää. Ei yhtään.”*

*”Yksinäisyys ja puolison kuolema huolettaa.”*

*”En ole koskaan päässyt isän kuolemasta yli.”*

*”3-lapsen yksinhuoltajana on avuntarvetta.”*

Myös työllistymisvaikeudet työttömyyden tai yrityksen konkurssiasian yhteydessä aiheuttivat avun tarvetta, samoin kuin vaikeudet toimeentulotuen ja osa-aikatyön yhteensovittamisessa sekä osa-aikatyön saamisessa varsinkin silloin, kun ei ollut edellytyksiä kokoaikatyön tekemiseen. Joillakin korona oli vaikeuttanut yritystoimintaa ja työn saantia tai sotkenut kaiken elämässä.

*”Työhön pääsemiseen. koska työpaikkaa ja erityisesti osa-aikatyötä on niin vaikea löytää. Osa-aikatyö olisi sellaista, mitä pystyisi tekemään, mutta niitä ei ole tarjolla.”*

*”Työelämään pääsy uudelleen niin ettei tarvitse Kelan palveluita. Eläkeaika pelottaa, mite n siitä selviää.”*

*”Työllistymiseen vanhalla ammattitaidolla omaavana omalle alalle.”*

*”Korona on sotkenut kaiken elämässäni. En ole ennen ollut näin pitkään lomautettuna ja olen myös menettänyt työterveyshuollon...Minulla oli velkoja, joita olin maksanut pois sen jälkeen, kun sain halvemman asunnon Espoossa. Nyt kaikki on pysähdyksissä ja pelottaa aika tavalla.”*

*”Koronapandemian takia työt yrittäjänä ovat loppuneet.”*

*”Työttömänä olevalle vei korona vakituisen työpaikan, joka olisi muutoin vihdoin osunut kohdalle. Joten sosiaaliapua ja ruoka-apua tarvitaan, ellei työllistyminen onnistu tänä vuonna uudelleen.”*

Apua tarvittaisiin myös sairauksien hoidossa, lääkkeiden ja apuvälineiden saamisessa sekä virastoasiointin vaikeuksissa, varsinkin silloin kun oli monia sairauksia. Ongelmia ja avun tarvetta oli myös unettomuuden hoidossa, jota nyt hoidettiin alkoholilla. Unettomuuteen saaduista hoidoista ei ole ollut hyötyä kaikille ja nukkumiseen ja elämänhallintaan tarvittaisiin vaikuttavampaa apua. Myös itsetuhouksia ajatuksia on ollut ja on.

*”Tarvitsen ADHD-lääkkeet.”*

*”Olen monta sairautta sairastava, joten vaikeuksia virastojen kanssa.”*

*”On särkyjä ja leikkauksia.”*

*”Mä juon vaan nukkuakseen... mä haluan vaan juoda et mä nukahdan.”*

*”Sen sä varmaan näät jotenkin musta, et asiat ois hanskassa, mut ne ei välttämättä oo ollu yhtään hanskassa ja se on ollu sitte ihan kiikun kaakun, et tässä enää ollaan mukana tässä hommassa. Ja kyllä mä olen sitä paljon miettinyt, että mä tästä kyllä ihan omaehtoisesti lopunki jossain vaiheessa tekisin. Yhes vaihees se oli toi mun kissa, joka piti mut hengissä...Jos saisin elämäni, sen nukkumisen ja muun hallintaan.”*

Keskusteluapua tarvittaisiin erityisesti mielenterveysasioissa tai oman tilanteen ja ajatusten selvittämisessä ja toimintasuunnitelman saamisessa sekä rikollisen elämän torjumisessa Apua tarvittaisiin myös asioiden järjestämisessä kuoleman varalle.

*”Olisi mukava luottamuksellisesti keskustella jonkun perheen ja ystäväpiirin ulkopuolisen kanssa ja saada keskusteluapua esim. mielenterveys asioihin (masennustaustaa).”*

*”Toivoisin voivani keskustella säännöllisesti omasta tilanteestani ja saada hyvän toimintasuunnitelman. Tarvittaessa yhteistyö Kelan ja sossun kanssa.”*

*”Niin mä olisi tarvinnut enemmän semmoista ihmistä, et mikä olisi... selkiyttänyt ajatuksia.”*

*”Rikollisen elämän torjuminen.”*

Apua tarvittaisiin myös erilaisissa asumiseen ja asunnottomuuteen liittyvissä asioissa. Ongelmia ja avun tarvetta aiheuttivat asunnottomuus, asumisen kalleus ja tarve saada nykyistä halvempi asunto sekä pienet tulot ja nykyisen asumismuodon hankaluus asumistuen saamisen kannalta eli omistus-asunnossa asuminen tai asunnon omistaminen osittain. Yksin asuvien vuokra-asumisen mahdollisuuksia tulisi parantaa ja asunnottomille tulisi saada asunto.

*”Olen asunnoton. Asumisasiihin on paljon avun tarvetta...Mieheni menehtyi...Jäin asunnottomaksi ja on 12-vuotias poika. Aktiivisesti haen ja sos. työstä on asuntopuolto, mutta ei asuntoa.”*

*”Pienen eläkkeen saajalle tulisi olla saatavilla halvempia asuntoja.”*

*”Eli mul on hankala asumismuoto...Niin ja, kun eläke on tonnin. Ja sit on sairauksia useita ja kaikki muut menot päälle.”*

Ns. tavisihmiseksi pääseminen aiheutti vaikeuksia: *”no, kun sä oot työtön, eronnut mies, yli viiskympipinen, luottotiedoton, niin kyl se vaikuttaa kaikkeen sun tekemiseen”*. Jotkut pelkäsivät, että he eivät koskaan saa luottotietoja takaisin tai saavat ne vasta useamman kymmenen vuoden päästä, jolloin tilanne oli heidän sanomanaan se, että heistä ei koskaa tule kansakunnan tukipilareita, jos tilanne ei muutu. Ulosotto- ja velkasaneerausasioissa on suuri avun tarve.

Joillakin avun tarve liittyi vain ruokaa, eikä muuta avuntarvetta ole.

## 6.2. Avun tarve aikaisemmin elämässä ja sen näkyminen nykyisessä avun tarpeessa

Hieman yli puolet kaikista vastaajista arvioi, että olisi tarvinnut apua jo aikaisemmin elämässään esimerkiksi lapsuudessa tai nuoruudessa.

Olisitko tarvinnut apua jo aikaisemmin elämässäsi	%	N
kyllä	53 %	193
ei	47 %	169

Apua aikaisemmin elämässään olisi tarvinnut työkyvyttömyyseläkeläisistä (66%; N=51); yksinhuoltajista (60%; N=12); lomautetuista (59%; N=10), työttömistä (58%; N=84) ja vanhuuseläkeläisistä (47%; N=57)

Tarkasteltaessa (ristiintaulukointi) ruoka-apua hakevien ihmisten tämänhetkistä avun tarvetta näyttää siltä, että niillä ihmisillä, jotka arvioivat, että he olisivat tarvinneet apua jo lapsuudessa ja nuoruudessa, oli suurempi avun tarve tänä päivänä kuin niillä, jotka eivät oman arvionsa mukaan olleet tarvinneet varhaisempaa apua. Avun tarve oli suurempi kaikkien kysytyjen teemojen kohdalla.

Erityisen suuria avun tarpeen erot olivat toivon ja tulevaisuudennäkymien vahvistumisessa, yksinäisyyden vähenemisessä sekä onnistumisen kokemusten, uudenlaisten selviytymiskeinojen ja mielekkään tekemisen saamisessa (31-36% suurempi avun tarve). Avun tarpeen erot olivat suuria myös hyvinvoinnin lisääntymisessä, mielenterveysongelmissa ja keskittymis/tarkkaavaisuushäiriöissä, raha-asoiden hoidossa ja velkatilanteen selvittämisessä sekä työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan pääsemisessä (25-29% suurempi avun tarve). Erot olivat suuria myös parisuhteeseen ja perheen kriiseihin liittyvissä asioissa sekä kuntoutus- ja eläkeasioissa (22-24% suurempi avun tarve).

Ryhmien välisiä eroja on testattu Khiin neliötestillä, ja erot ryhmien välillä ovat kolmea teemaa (asioiden hoitaminen tietokoneella, peliongelmat, työhön pääseminen) lukuun ottamatta tilastollisesti merkitseviä.

Avun tarvetta jo lapsuudessa ja nuoruudessa kokeneiden kohdalla myös toiveet palveluiden jalkautumisesta ruoka-apupaikkoihin olivat suuremmat kuin ei apua tarvinneilla. Palvelutoiveet olivat suuremmat erityisesti mielenterveys/terapia- ja päihdepalvelujen, talous- ja velkaneuvonnan, Kelan, aikuissosiaalityön ja kuntoutuspalvelujen sekä perhetyön, lastensuojelun ja työvoimapalvelujen kohdalla.

Avun tarve oli toisaalta suurta ja laajaa myös monella niistä vastaajista, joilla ei ollut avun tarvetta lapsuudessa/nuoruudessa ja vähäistä myös osalla niistä, jotka olisivat tarvinneet apua jo lapsuudessa/nuoruudessa.

### **Lomakkeiden avovastausten ja haastattelujen antama kuva aiemmista ongelmista ja avun tarpeesta**

Lomakevastaukset ja haastattelut tarkensivat kuvaa aiemmasta avun tarpeesta jonkin verran. Aihetta koskevia laadullisia kommentteja saatiin kuitenkin yhteensä vain 34 henkilöltä.

Jotkut kertoivat, että heillä oli ollut hyvä tai ihan normaali lapsuus ja nuoruus tai ihana äiti, eikä sieltä löydy syitä nykyiseen tilanteeseen. Koulukin oli sujunut. Joillakin lapsuuden ja nuoruuden tilanteet olivat olleet monenlaisia ja kokemukset olivat sekä hyviä että huonoja.

*”Normaali ja hyvä lapsuus ja nuoruus.”*

*”Mul on ollu hyvä lapsuus.”*

*”Itse asiassa silloin lapsuudessa ja nuoruudessa en usko, että olisi ollut mitään avun tarvetta. Silloin kun molemmat vanhemmat olivat vielä yhdessä ja elossa, niin kaikki oli hyvin. Olen itse mennyt 16-vuotiaana töihin ja ihan kokopäiväiseen työhön. Silloinhan kaikki oli vielä ihan hyvin ja vuosikaudet oli ihan hyvin.”*

*”Itellä oma nuoruus on ollut silleen, että vanhemmilla oli aina töitä ja ruokaa... Lähin aika nuorena, 17-vuotiaana kotoa, ja 16-vuotiaana aloin tehdä töitä ja olin koko ajan työelämässä. Sitten välillä tuli niitä kausia, jolloin ei ollut töitä. Ei löytynyt mistään. Ja sitten keräilin pulloja ja kaikkea mahdollista ja kävin ruokajakeluissa.”*

Osa olisi tarvinnut perheelleen ja/tai itselleen apua jo lapsuudessa ja nuoruudessa. Elämää ja lapsuutta olivat vaikeuttaneet molempien tai toisen vanhemman päihteiden käyttö, perheväkivallan pelko

tai perheen tunneilmapiirin kylmyys, vanhempien ero, isän tai äidin lähtö ja katoaminen elämästä, vanhemman sairaudet tai kuolema sekä yksinhuoltajaperheen taloudelliset vaikeudet ja vanhemman läsnäolon kaipuu. Taustalla vaikuttivat myös oma huostaanotto ja lastenkotilapsuus, mielenterveysongelmien puhkeaminen nuoruudessa ja henkisen tuen tarve, päihteiden käytön aloittaminen nuorena, tinnerille altistuminen ja imppaaminen lapsena tai seksuaalisen hyväksikäytön kohteeksi joutuminen. Joillakin ongelmat liittyivät koulunkäyntiin tai koulunkäynnin hyödyttömyyteen, koulukiusaamiseen tai koulunkäynnin keskeytymiseen, koska oli pakko mennä töihin, kun perheessä oli puutetta rahasta.

*”Joo olisin tarvinnu apuu jo silloin lapsena tai nuorena ja noin. Mut ei silloin sitä ollu ollenkaan... Et silloin en mä tiä mitä apuu siin ois tarvinnu, mut mul silloin alko se päihdeongelma jo 12-vuotaana että...Nii mul oli niin rakkaudeton koti...Ne eros kun mä olin yheksän Se oli jotenki vaan niin sellaista. Mun isäl ja äidil oli molemmil päihdeongelma sitten vielä.”*

*”No siis silloin mun äiti ois tarttenu apua, kun mä pyörin vanhemman miehen kanssa nuoruudessa. Ja sit mä olin vähän aikaa sijoitettuna kylläkin. Mut sitten sen jälkeen pääsin kotiin takaisin laitoksesta. Mut laitoksessakaan ei lyöty mulle rajoja, mitä mä oisin kyllä toivonu... Niin, kun mäkin oon eroperheest, et mun äiti huolehti kolmesta lapsesta yksin. Kävi kahta työtä, niin me oltiin aina yksin kotona.”*

*”Muutin 15-vuotiaana kodista pois ja mulla oli aika rankka lapsuus.”*

*”Mä en oo mistään mukavast kodist...Kun oot aina lapsuudessa hälytysvalmiudessa, se vaikuttaa uneen vielä myöhemminkin.”*

Vanhempien tai vanhemman päihdeongelmat sekä vanhempien ero ja toisen vanhemman katoaminen elämästä tai vanhemman sairaudet ja kuolema sekä perheen taloudelliset vaikeudet olivat yleisimmin mainittuja lapsuuden ja nuoruuden ongelmia. Perheen taloudelliset vaikeudet olivat vaikuttaneet myös siihen, että oli mentävä töihin jo nuorena.

*”Olen alkoholistiäidin lapsi (selittää varmaan paljon).”*

*”Isähän kuoli viinaan tos kolme vuotta sitten. Ja katoski silloin, kun mä olin lapsi, että ilman isäähän mä oon kasvanu... Kun ei meil ollu sit rahaa, ku eihän siihen aikaan 70-luvulla ollu mitään. Eihän silloin ollut mitään rahallist apuu mejän äitillä. Et yksin hän teki töitä... Ja sit tosiaan, kun sehän lähti sieltä, kun ei ollut rahaa perheessä, niin mun oli pakko mennä töihin niin nuorena. Et mä kävin kyl sen keskikoulun sit iltakouluna loppuun, mut sit oli vaan pakko jatkaa töitä.”*

*”Perheemme olisi tarvinnut minun nuoruudessani paljon enemmän apua. Isäni oli alkoholisti ja meitä oli neljä lasta.”*

*”Olen kasvanut alkoholistiäidin luona ja oli vaikea lapsuus ja siten teini-iät.”*

*”Kaikkea (apua olisin tarvinnut). Kun äiti kasvatti mut ja äiti on eläkkeellä ollut, kun se sairastaa, niin se ei pysty töitä tekemään ja nuoresta asti ei ole ollut rahaa.... (Olisi tarvittu) ruoka-apua ja vaatteisiin ja tälleen.”*

*”Ruoka-apu ja harrastusten tukeminen.”*

*”Vaikeat lähtökohdat jo lapsuudessa ja kuolemat plus omat terveysongelmat.”*

*”Äidin sairaus ja leikkaus, isän kuolema ja paljon sairauksia.”*

Jotkut olisivat tarvinneet jo lapsuudessa ja nuoruudessa psyykkistä ja fyysistä suojelua, terapiaa ja apua mielenterveysongelmiin, itsetunnon kohotusta, rohkaisua, henkistä tukea sekä kuuntelua, kannustamista ja väärin valintojen seurauksista varoittamista.

*”Pahimmat psyykkiset ongelmat nuoruudessa, jolloin oli välillä vaikea pärjätä.”*

*”Nykyään on terapia, menneessäkin olisin tarvinnut.”*

*”Nuoruudessa mielenterveysongelmiin.”*

Väärän diagnoosin eli terveen papereiden saaminen syntymässä sekä se, ettei lääkäri vammasta huolimatta kumonnut lausuntoa, aiheutti lapsuuden perheelle ja ruoka-avun hakijalle vammaistukien menetyksen ja vaikeutti elämää pitkälle tulevaisuuteen. Lapsuuden seksuaalinen hyväksikäyttö isän kuoleman jälkeen äidin miesystävän tekemänä aiheutti arkuutta ja vaikeuksia puuttua asioihin myöhemminkään. Apua olisi tarvittu myös nuorena yksinhuoltajana.

## 7. Kokemukset Espoon sosiaali- ja terveystalvueluista – suomenkieliset vastaukset

### 7.1. Palvelujen laatu avun hakemisen, saannin ja kohtelun osalta – määrälliset tulokset

Vastaajien käsitykset ja kokemukset avun hakemisesta ja saamisesta jakautuivat varsin paljon. Pääosa vastaajista oli joko melko tyytyväinen tai melko tyytymätön avun hakemiseen ja palvelujen saamiseen. Pienempi osa vastaajista oli täysin tyytyväinen (11-21%) tai tyytymätön (8-20%). Vain pieni osa ei osannut sanoa mielipidettään.

Avun hakeminen ja saaminen	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
avun hakeminen on helppoa	19 %	41 %	25 %	9 %	5 %	348
apua saa ajoissa/heti tarvittaessa	13 %	33 %	30 %	16 %	8 %	339
palvelut saa samalta tutulta työntekijältä	11 %	24 %	30 %	20 %	15 %	334
tiedän mitä palveluita on saatavilla	21 %	32 %	27 %	11 %	10 %	331
palvelut annetaan sopivalla tavalla	12 %	37 %	29 %	8 %	14 %	328
apua saa riittävästi: työntekijöillä on aikaa, apu on pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista	12 %	30 %	28 %	17 %	12 %	330
olen tyytyväinen saamiini palveluihin	20 %	41 %	22 %	11 %	6 %	335

Noin 60 prosenttia kaikista vastaajista oli vähintään melko tyytyväinen saamiinsa palveluihin ja katsoi, että avun hakeminen oli heille vähintään melko helppoa. Noin puolet kaikista vastaajista arvioi tietävänsä ainakin melko hyvin, mitä palveluja oli saatavilla ja katsoi, että palvelut annetaan heille vähintään melko sopivalla tavalla. Toisaalta useampi kuin joka kolmas vastaaja katsoi, että he eivät tunne palvelutarjontaa riittävästi, palveluja ei anneta heille sopivalla tavalla ja avun hakeminen ei ole riittävästi helppoa. Kolmannes vastaajista oli vähintään melko tyytymätön saamiinsa palveluihin.

Heikoimmat arviot annettiin palvelun saamisesta samalta tutulta työntekijältä sekä avun saamisesta ajoissa ja avun riittävydestä. Puolet kaikista vastaajista oli vähintään melko eri mieltä siitä, että palvelut saa samalta tutulta työntekijältä ja vain runsas kolmannes oli päinvastaista mieltä. Vastaajien käsitykset avun saamisesta ajoissa/heti tarvittaessa sekä avun riittävydestä eli siitä, että työntekijöillä oli aikaa, apu oli pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista jakautuivat jyrkästi lähes puoliiksi ts. lähes yhtä moni oli vähintään melko tyytyväinen tai vähintään melko tyytymätön saamaansa apuun.

Vastaajien käsitykset ja kokemukset työntekijöistä ja kohtelusta olivat melko hyviä: suurin osa (61-73%) vastaajista oli vähintään melko tyytyväinen saamaansa kohteluun.

Työntekijät, kohtelu, asioiden hoito	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
työntekijöille on helppo puhua	32 %	41 %	12 %	5 %	10 %	340
asioitani hoidetaan hyvin	21 %	39 %	23 %	8 %	9 %	338
tulen kuulluksi ja ymmärretyksi	20 %	43 %	19 %	8 %	9 %	338
minua kohdellaan arvostavasti	27 %	41 %	16 %	7 %	9 %	334
minua kohdellaan oikeudenmukaisesti	25 %	36 %	18 %	9 %	11 %	332

Pääosa kaikista vastaajista katsoi, että työntekijöille oli vähintään melko helppo puhua, heitä kohdellaan vähintään melko arvostavasti ja oikeudenmukaisesti, he tulevat vähintään melko hyvin kuulluiksi ja ymmärretyksi ja heidän asioitaan hoidetaan vähintään melko hyvin. Toisaalta lähes joka kolmas vastaaja oli päinvastaista mieltä eli vähintään melko tyytymätön asioidensa hoitamiseen, joka neljäs oli vähintään melko tyytymätön kuulluksi ja ymmärretyksi tulemiseen sekä oikeudenmukaiseen kohteluun ja joka viides oli vähintään melko tyytymätön kohtelun arvostavuuteen.

Erot sosiaalipalvelujen ja terveystalveluiden välillä olivat hyvin pienet. Sosiaalipalveluihin oltiin kuitenkin hieman tyytymättömämpiä kuin terveystalveluihin. Myös eri ryhmien väliset erot olivat melko pienet. Tyytymättömyys oli suurinta työkyvyttömyyseläkeläisillä ja työttömillä. Yli puolet työkyvyttömyyseläkeläisistä ja noin puolet työttömistä oli tyytymätön avun saamiseen ajoissa/tarvittaessa sekä avun riittävyyteen eli siihen, että työntekijöillä olisi aikaa, apu olisi pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista.

Ne vastaajat, jotka olisivat tarvinneet apua jo aikaisemmin elämässään, olivat jonkin verran tyytymättömämpiä avun hakemiseen ja saamiseen sekä kohteluun kuin ne vastaajat, jotka eivät olisi tarvinneet aiempaa apua. Avutta aiemmin jääneet olivat väittämien kanssa useammin täysin eri mieltä ja vähemmän täysin samaa mieltä kuin ei apua tarvinneet.

Ryhmien välisiä eroja on testattu Khin neliötestillä, ja erot ovat yhtä teemaa (asioitani hoidetaan hyvin) lukuun ottamatta tilastollisesti merkitseviä.

## 7.2. Palvelujen laatu avun hakemisen, saannin ja kohtelun osalta – laadulliset tulokset

### Hyviä palvelukokemuksia Espoon sosiaali- ja terveystalveluista ja järjestöyhteistyöstä

Kyselylomakkeessa palveluja arvioitiin sekä lyhyillä kommentteilla (lomakkeen kysymyksen 22. ”Mitä seuraavista palveluista haluat tässä kyselyssä arvioida” avoimeen kohtaan oma-aloitteisesti kirjoitetut arviot) että palveluja ja niiden kehittämistarvetta kartoittaneella avoimella kysymyksellä. Haastattelussa keskusteltiin samoista asioista laajemmin. Vastaajat antoivat seuraavanlaista hyvää palautetta.

*”Olen itse tyytyväinen Espoon palveluihin. Täällä on hyvä asua.”*

*”Espoossa on hyvä olla ja asua. Kyllä täällä kaikki hyvin toimii. Meidän pitäisi olla kiitollisia.”*

*”Olen kyllä saanut erittäin hyvää palvelua sosiaali-, terveys- ja TE-toimistosta!”*

*”Henkilöstö kuitenkin yrittää parhaansa, vaikka kiire on kova.”*

Osalla lomakevastaajista ja haastateltavista oli loistavia, erittäin hyviä, hyviä, asiallisia, kohtalaisia tai ok kokemuksia Espoon kaupungin sote-palveluista. Osa oli saanut elämän eri aikoina apua useistakin eri palveluista. Myönteisistä kokemuksista kerrottiin tai keskusteltiin kuitenkin sekä



lomakevastauksissa että haastatteluissa selvästi vähemmän kuin kielteisistä. Osa kokemukset vaihtelivat ja heillä oli sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia riippuen palvelusta tai työntekijästä.

Viisi haastateltavaa arvioi, että Espoon kaupungin palveluista saatu apu oli auttanut heitä elämässä eniten. Kolme haastateltavaa kertoi saaneensa suurimman avun sosiaalitoimistosta ja kaksi terveyspalveluista joko mielenterveys- ja päihdepalveluista (Emppu) tai terveyskeskuslääkäriltä ja psykologilta. Yhtä haastateltavaa auttoi eniten Espoon järjestöjen yhteisön (Ejy) Voimanpesähanke ja siinä tehty yhteistyö kaupungin toimijoiden kanssa ”vuokravelkahelvetin” hoitamisessa.

*”Joo kyl mä sanon, et eniten on auttanut silloin viime vuosituhannen puolella sosiaalitoimisto.”*

*”Sossu. Kyl varmaan viimeiset 20-vuotta.”*

*”No varmaan Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelut asuntoineen.”*

Yleisintä kokemusta sosiaali- ja terveyspalveluista (yleisellä tasolla) arvioitiin lyhyillä kommentteilla ja muutamilla numeroarvosanoilla. Numeroarvosanat vaihtelivat nelosen ja yhdeksän välillä. Lyhyissä kommentteissa puolet (N=26) kyseiseen kohtaan vastanneista piti sosiaali- ja terveyspalveluja yleisellä tasolla hyvinä ja toimivina tai todettiin, että palvelut olivat laadultaan kunnossa, palvelu oli hyvää tai ok ja ihmisistä pidetään hyvää huolta.

*”Hyvin pidetään ihmisistä huolta, kiitos!”*

*”Hyvällä tasolla.”*

*”Jees on.”*

*”9”*

*”Tyytyväinen.”*

Yleisintä kokemusta terveyspalveluista arvioitiin lyhyillä kommentteilla sekä muutamilla numeroarvosanoilla. Terveyspalveluille annetut numeroarviot vaihtelivat viiden ja yhdeksän välillä. Lyhyissä kommentteissa puolet (N=37) kyseiseen kohtaan vastanneista totesi terveyspalvelujen olevan erinomaisia, hyviä tai hyvin toimivia, kunnossa tai laadultaan ok.

*”Paljon hyvää tarjottu.”*

*”Hyvä 8.”*

*”Kaikki kunnossa.”*

*”Erinomainen.”*

*”Toimii hyvin.”*

Yleisintä kokemusta sosiaalipalveluista arvioitiin lyhyillä kommentteilla ja muutamilla numeroarvosanoilla. Numeroarviot vaihtelivat nelosen ja kymppin välillä. Lyhyissä kommentteissa puolet (N=27) kyseiseen kohtaan vastanneista piti sosiaalipalveluja hyvinä ja toimivina tai ne olivat laadultaan ok tai riittävät. Jotkut totesivat, että sosiaalipalvelut olivat välillä oikein hyviä tai kohtalaisia.

*”Kaikki toimii.”*

*”Hyvää palvelua.”*

*”8”*

*”Riittävät.”*

*”Välillä oikein hyviä.”*

Osa kertoi saaneensa hyvää ja ystävällistä palvelua sekä paljon tai riittävästi tukea erilaisina palveluina. Osa arvioi päässeensä palveluihin helposti tai palveluihin pääsyssä ei ole ollut ainakaan mainittavia ongelmia. Jotkut katsoivat, että sähköiset palvelut toimivat hyvin, palvelujärjestelmä oli riittävän selkeä ja he tiesivät mistä apua voi hakea.

Palveluiden hakemisessa ja saamisessa auttoivat kyky käyttää nettiä ja hakea tietoa, pitkä kokemus palveluista sekä tieto siitä, mistä apua saa, mitä asioita ja tietoja avun saamiseksi vaaditaan ja missä vaiheessa asiat pitää laittaa vireille. Vaikutusta oli myös omalla aktiivisuudella, kyvyllä ottaa yhteyttä, pyytää apua ja puhua omasta avun tarpeestaan sekä hyvällä yhteistyöllä virkailijoiden kanssa. Jotkut katsoivat, että palvelun saamiseen ja hyvään laatuun oli vaikuttanut oma ystävällinen käytös ja kiitollisuus avun saamisesta tai se, että kertoi rehellisesti omasta taustasta ja taudeista/sairauksista.

Avun ja hoidon saamisen lisäksi hyvää oli erityisesti työntekijöiden mukaan tulo palveluihin ja rinnalla kulkeminen, sosiaaliohjaajan kanssa käydyt kehityskeskustelut, järjestön ja kaupungin keskinäinen yhteistyö sekä myötätuntoinen suhtautuminen ja tilanteen huomioiminen. Sosiaalitoimesta saadun rahallisen tuen hyvinvointimerkitystä ei myöskään pidä aliarvioida. Myös sosiaalitoimen ohjaus Kelan kanssa toimimisessa oli ollut tärkeää: kun neuvottiin, että ensin pitää hakea Kelalta ja jos Kela ei myönnä, niin sitten voi kääntyä kaupungin sosiaalityön puoleen. Myös kokemusasiantuntijoiden mukaan palveluihin oli ollut hyvä asia.

Isoon Omenaan perustettu avokatko, josta sai yhden päivän lääkkeet kerrallaan ja keskusteluapua oli hyvä parannus silloin, kun ihminen oli riittävän vahva selviämään sillä avulla. Myös kaupungin ja järjestöjen yhteistyössä ylläpitämän matalan kynnyksen paikan työntekijöiltä oli saatu hyvää ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi pankkiasioissa ja muissa ongelmissa. Matalan kynnyksen paikka mahdollisti myös tärkeät sosiaaliset kontaktit ja erilaisten ihmisten tapaamisen vapaassa ja avoimessa ilmapiirissä sekä avun saannin esimerkiksi päihdeongelmissa. Myös Jorvin sairaalan neuvontaa ja palveluohjausta kehuttiin ja sillä oli ollut iso merkitys kaupungin palveluihin hakeutumisen ja autetuksi tulemisen kannalta.

Osa kertoi saaneensa kaupungilta apua erilaisiin elämän asioihin:

*”Kyllä mä oon saanu apua näihin elämän asioihin.”*

*”Ky mun täytyy sanoo, et kaikki ne avut, mitä mä olen kaupungilta hakenu, niin kyl mä olen ne saanu.”*

*”Siis yhteiskuntahan on aina kuitenkin jeesannut. Siis täällä mä saan apua, jos mul on rohkeutta mennä sanomaan, et nyt asiat on ihan päin helvetti.”*

Osa kertoi saaneensa sekä sosiaalipalveluista että terveyspalveluista monenlaista apua:

*”No siis kaiken kaikkiaan mä oon ihan tyytyväinen. Mä oon saanu siis tällaista lisätoimeentulotukee... Mulle on, jos mä kävin Helsingissä A-vyöhykkeellä NA- tai AA-palaverieissa, niin mä sain siihen ABC lipun. Kyl mä oon saanu tarpeeseen. Mutta mä en oo saanu mitään ylimääräistä. Mut, että kyl mä koen, että mä oon saanu hyvää palvelua. Ja sitten Espoon kaupunki on maksanu mulle Myllyhoitoo. Totta kai mä oon tällasist kiitollinen, et mä oon neljä viikkoo saanu olla kuntoutuksessa, mitkä on tosi isoja rahoja... Mutta siis mä oon saanu hirveen määrän tukea erilaisina palveluina. Empun aamuryhmää, Empun kuntoutuskurssi.”*

*”Mä oon ollut Ridasjärvellä ja sit mä oon ollut tossa katkol Empussa. Se on ihan hyvää. Empusta oon saanu apua alkoholiongelmiiin ja siel on saanu sen lääkäripalvelun... Kaupungin sosiaalityö on auttanut rahallisesti.”*

Osa kertoi sosiaalipalveluista saamastaan avusta:

*”Sosiaalipalvelut auttaa hyvin ja loistavasti.”*

*”Sossu anto joskus apua. Telkkarin ainaki sain ostettua ja sitte verhot ja mikron ja sit ehkä jotain lakanoita ja pyyheliinoja.”*

*”Mun mielest niit on ollut helppo mulle (hakea ja saada). Mut se johtuu siit et mä oon niin pitkään ollut näitten asiakkaana. Mä oon oikein varsinainen pitkäaikaisasiakas kyllä. Mul on kyl hyviä kokemuksia... Mä oon ollut myös ton Etypin asiakas. Sieltä mä oon aina saanu apua... Ainakin sen mä oon huomannu, että silloin, kun mä käytin joskus, niin mä saatoin olla semmonen, et mä olin vihanen... Mut sitten, kun mä oon jonkun asian sinne kohteliaasti et ”kiitos, kiitos ja ystävällisiä terveisiä” hoitanu silleen, niin mä oon saanu hirveen hyvää kohteluu itekin.”*

*”Vanhimman lapsen aikana pääsi silloin perhekuntoutukseen...Et silloin perhetyöntekijä neuvo mut. Et se lähti mun tukena oikeesti sinne jonoon.”*

Osa kertoi terveystalvveluista saamastaan avusta:

*”Kyllähän terveydenhuolto on siinä mielessä pelannu, että mä oon saanu. Mullahan on nytkin lähete tonne Lohjalle... Ei sitä voi moittaa, että kyllä terveystalvvelut on pelannu ihan ok.”*

*”Mulla oli yhdessä vaiheessa kova masennus ja mä sain erittäin hyvää apua. Pääsin lääkäriille, kun en oikein tiennyt mikä mulla on ja hän neuvoi mut eteenpäin psykologille ja sain erittäin hyvän kokemuksen... Kaikista jäməkämmin on ollut se, että on ollut myötätuntoinen lääkäri ihan terveystalvveluksessa ja erittäin myötätuntoinen psykologi.”*

*”Fysioterapia on huippua.”*

*”No terveystalvvelun lääkärit on ainaski ottanu huomioon mun tilanteen, että sieltä mä oon saanu avun ja päässy korvaushoitoon.”*

Joidenkin mukaan sähköiset talvvelut toimivat hyvin, kun niitä osaa käyttää:

*”Mulla on hyvin toi netti käytössä kyllä, että tiedän aika hyvin mitä talvveluja on ja mitä ikäryhmille tulee erilaisii etuja ja kaikkia tällasii.”*

*”Kyllä tiedän. Onhan mulla netti himassa ja netist kattoo.”*

Erittäin hyvää kokemusta oli myös järjestön (Ejyn Voimanpesä-hanke), kaupungin (aikuissosiaalityö ja talous- ja velkaneuvonta) ja Espoon Kruunun (virkaillija) yhteistyöstä vuokravelkojen hoitamisessa. Vuokravelan hoitamattomuuden taustalla oli ero, masennus ja paniikkihäiriö, jotka olivat vaikeuttane et jaksamista ja asioiden hoitamista ja vasta häätöilmoitus oli pakottanut hakemaan apua. Pääsy Espoon järjestöjen yhteisön hankkeeseen ja sitä kautta saatu tuki oli suuri apu asioiden hoitamisessa

*”Ejyn kautta sain ihmisen, joka oli sen koko prosessin ajan mun kanssa. Elikkä oli sellaisia iki-vanhoja velkoja, mitkä kasaantu ja kasaantu ja nehän kasvoi sitä korkoa ja ne oli ihan huimia summia... Ja Ejyn kautta sitten juurta jaksain ja he oli ihan koko prosessin ajan, kun käytiin velkaneuvojalla, niin sieltä oli aina joku mun mukana henkisenä tukena. He neuvoivat mitä mun pitää tehdä ja missä asiassa... Kun pääsin siihen velkajärjestelyyn ja sain ne vuokrat ajan ta-salle, niin mulle ei tullut enää sellaista kaaosta... Pitkä prosessihan se silloin oli... Siis meillä oli tapaamisia vielä niin, että oli Espoon Kruunun virkaillija ja sitten oli kaksi aikuissosiaalityövirkaillijaa siinä. Monta kertaahan me puitiin näitä mun asioita.”*

Talous- ja velkaneuvonnasta saatu apu oli auttanut muitakin: Sieltä saatu apu auttoi selvittämään kaikki velat niin, ettei mitään jäänyt huomiotta ja tilanteesta saatiin kokonaiskuva. Sitä kautta päästiin myös velkasaneeraukseen, mitä ilman velasta ei välttämättä olisi selvitty koskaan.

### **Tutkimuksen kohdeyhteisöjen ja A-klinikan antamasta avusta**

Tutkimuksen kohdeyhteisöjen antamaa apua ja merkitystä on tarkasteltu jo edellä ruoka-avun yhteydessä. Nostan esille kuitenkin vielä muutaman selviytymisen ja elämönhallinnan kannalta keskeisen asian.

Ruoka-avun ja muun hyvinvointia lisäävän toiminnan lisäksi apua ja tukea oli saatu myös sähköisessä asiointissa, kuten laskujen maksamisessa ja muissa pankkiasioissa, toimeentulotukihakemusten ja asuntotukihakemusten täyttämässä ja päätösten ymmärtämisessä sekä diakonian antamana taloudellisena tukena. Ilman tätä apua selviytyminen ja asioiden hoitaminen olisi ollut vaikeaa ja joillakin jopa mahdotonta. Apua oli saatu myös päihdeongelmiin ja avun ansiosta oli oltu jo pitkään kuivilla.

*"V: Mä annan sille kaikki laskut. Mä en yhtään käsittele papereita...Ja sit mulle tulee kirje kotiin, mitä mä en avaa. Mä annan (paikan) johtajalle vaan ja sanon et "kerro mitä siin oli". K: Eli sinä saat täältä sen avun, että sä pystyt hakemaan esimerkiks Kelalta toimeentulotukea tai näin? V: Joo. Tää johtaja on hoitanut niin monta vuotta, kun se on ollut täällä... K: Mitä, jos sulla ei olis tämmöstä apua, niin mitä sulle kävis? V: Mä olisin jossain laitoksessa...Kun mä olin laitostunu aikoinaan, kun oon ollu laitoksissa niin pitkään."*

*"V: Mä tein (tässä paikassa) ne kaikki. K: Onks se ollut tärkeitä? V: On ollu tärkeitä. On, koska silloin oli enemmän just sellainen, et saatto olla, että ahdisti täyttää niitä papereita ja hakemuksia. Joo ne ahdisti, eikä uskaltanut avata niitä."*

*"Kiitos kirkolle ja diakonialle tosi, tosi paljon. Teistä on ollut meille tosi paljon apua."*

Keskeistä oli ollut myös aiemmin Espoossa alueellisesti toimineelta A-klinikalta saatu pitkäjänteinen ja hyvään hoitosuhteeseen perustunut apu.

*"Silloin oli A-klinikka tossa Soukassa, ja se on perkeleenmoinen minusta virhe ja se on väärin tehty ja se näkyy nyt täällä koko Suomessa, et alettiin keskittämään. Ei alkoholistit mee hakemaan. Niil täytyy olla vähän niin ku nurkan takana se. Ja et se täytyy tietää, et se on lähellä ja mä voin tehdä sen valinnan, et mä meen tohon. Mut jumalauta, jos sä yrität, et ne lähtis sitte bussilla. Tuolla on kipee ja muuta ja yrittää olla raittiina, et sä et oo missään semmoses virees et sä lähet. Jos ei sitä olis ollu siellä, niin mul ei ois ollu mitään toivoo. Mä käytin sitä ihan joka päivä kaks-kolme vuotta, kunnes se siirrettiin."*

*"A-klinikka ehdottomasti (on auttanut elämässä eniten). No siel oli yks hyvä henkilö, joka autto mua... Meillä jatku pitkään se hoitosuhde ja mä tiesin, et se tietää, et se oli semmonen jatkumo mitä tehtiin."*

Kaksi haastateltavaa katsoi, että seurakunta/diakoniatyö tai ruoka-aputoimijat olivat auttaneet heitä elämässä eniten. Yksi haastateltava arvioi, että A-klinikka on ollut taho, joka on auttanut häntä elämässä eniten.

### **Sosiaalipalvelujen toimintatapamuutokset: palvelujen keskittäminen vaikeutti avun hakemista**

Useampi haastateltava näki sosiaalipalvelujen keskittämisen Leppävaaraan huonoksi muutokseksi ja kaipasi paluuta aiempaan alueelliseen sosiaalityöhön ja sosiaalitoimistoihin. Muutos vaikeutti avun hakemista ja saamista. Matkustaminen maksoi, eikä kaikilla ollut varaa bussilippuun, joten heille Leppävaaraan matkustaminen ei ollut mahdollista, ellei ollut valmis kävelemään tai ajamaan pyörällä pitkiäkin matkoja. Kaikki eivät ongelmiansa vuoksi pystyneet menemään bussiin tai metron. Espoon sisäiset yhteydet olivat lisäksi sellaiset, että matka Leppävaaraan saattoi edellyttää vaihtoa ja kahdella eri bussilla matkustamista.

Osalla ei ollut puheaikaa tai tietokonetta ja joillekin ei ollut tähän mennessä täysin selvinnyt edes se, missä Leppävaaran sosiaalitoimisto sijaitsi. Keskittämällä arvioitiin tehtävän lyhytaikaisia säästöjä, joista saadaan pitkällä aikavälillä suuria kustannuksia: *"kyllähän siinä säästää, jos ihmiset eivät saa apua, mutta myöhemmin on paljon ihmisiä, joilla on ongelmia"*.

Aiheesta keskusteltiin useammassa haastattelussa:

*"No mun mielestä vois jotenkin helpottaa tota avunsaannin hakemista, että niitä pisteitä vois just olla niin kun ennen oli alueittain. Et nyt ku on keskitetty kaikki yhteen paikkaan."*

*"Kyllähän täälläkin vois olla joku sosiaalitoimiyksikkö täällä Espoonlahessa. Et täällä ihmiset sais hakea apua, ettei ihmisiä pompoteta paikasta toiseen. A B C, et ihmiset mee sinne, mee tonne."*

*"Enemmän näitä toimipisteitä, missä ihmiset sais hakee apuja ja sit enemmän tätä henkilökuntaa...No, ku emmä tiedä mihin mun pitäis ees mennä. Mä en tiedä mitään. Mä en edes tiedä mis Leppävaaran sossu on. Se oli ennen Matinkylässä, niin emmä tiedä Leppävaarasta. Kyl mä tiedän, että se Leppävaarassa jossain on... Ku mul on jotenki kammo ja mä en tykkää bussissa istua, enkä metroissa, enkä missään putkijutuissa. En koskaan millonkaan ikinä."*

*"Keskittäminen on huono asia ja jos palvelut ovat vain Leppävaarassa, niin sinne ei tule lähdettyä, kun menee kahdella bussilla vaihtaen ja se maksaa."*

*"Varmasti säästösyistä on vähennetty henkilöstöä, mutta ennen se apu oli siinä lähellä ja kun miettii, että tässäkin tilanteessa ei ole sitä fyrkkaa, niin ethän sä tästä lähde mihinkään Matinkylään (Kelaan) ja Leppävaaraan (sosiaalitoimistoon). Sekin maksaa ja nykyään ihan kohtuuttoman paljon, Ja, jos sulla ei ole vaikka puheaikaa, niin millä sä toimit. Ja nyt on suljettu kaikki paikat missä voi ottaa kopioita ja käyttää koneita."*

Myös työvoimatoimiston palvelujen keskittäminen aiheutti suuria ongelmia ainakin osalle ihmisistä.

*"TE-toimisto juoksutti mua kaksi kuukautta, kun istuin pyörätuolissa Leppävaarassa paikan päällä... Se oli aika raskasta kulkea bussilla pitkä matka pyörätuolilla. Rupesin oikeesti miettimään mitä tässä tapahtuu. Ei ollut bussirahaa ja saatiin sitten sakot ja meni ulosottoon ja sama kierre."*

### **Sosiaalipalvelujen toimintatapamuutokset: kohtaamisen ja keskustelumahdollisuuksien väheneminen ja omatyöntekijän puute heikensivät palveluja ja vaikeuttivat avun saantia**

Useampi haastateltava kuvasi sosiaalipalveluissa tapahtuneita muutoksia hyvin samalla tavalla. Muutokset olivat näiden ihmisten kokemusten mukaan pääasiassa negatiivisia. Useampi katsoi, että palvelut ja toimintatavat olivat aikaisemmin parempia. Ongelmat liittyivät paitsi sosiaalipalvelujen keskittämiseen ja saatavuusongelmiin, myös toimintatapojen muutoksiin, erityisesti kohtaavan, keskustelevan ja neuvovan palvelun vähenemiseen sekä nykyiseen paperisotaan, palvelujen digitalisointiin ja toimeentulotuen Kelasiirtoon. Kaikki eivät tienneet edes sitä, mitä apua saa ja mistä paikasta mitään apua saa. Esimerkiksi perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen eroa ja saannin mahdollisuutta tai oikeutusta ei aina ymmärretty.

Inhimillisyys, henkilökohtaisen suhteen luominen, mahdollisuus keskustella omasta tilanteesta, oma sosiaalityöntekijä ja hänen mahdollisuutensa harkita päätöksiä ja viedä asioita eteenpäin nopeasti sekä helppo meno sosiaalitoimistoon olivat aiemmin mahdollistaneet avun saannin ja autetuksi tulemisen kokemuksen.

Kuvaan haastateltavien kokemuksia seuraavan neljän pidemmän lainauksen avulla. Osa kommenteista liittyy Espoon sosiaalitoimessa toteutettuihin, koettuihin tai kuultuihin toimintatapamuutoksiin ja osa toimeentulotuen Kelasiirtoon tai molempiin. Jotkut haastateltavista olivat näiden vaikeuksien vuoksi luopuneet avun hakemisesta ja luovuttaneet.

*"Se alko tääl Kivenlahes -87, ku mun isä kuoli. Sillon mulla soitti tääl Kivenlahdes sosiaalihuollost (sosiaalityöntekijä) ja tarjos hautajaisapua. Sen mä otin vastaan sillon. Ja sen jälkeen sitte ollu niitä. Et se oli mun ensimmäinen sosiaalityöntekijä sitte monet vuodet...Se kuunteli ja jos jotain apua tartti nii. Eikä tarvinnu odotella ikinä. Sai saman päivän aikana sen. Tai saatto joutuu joskus odottaa muutaman tunninki, ku siel oli muitaki asiakkaita... Se vaihtu sitten, kun lähti tää sosiaalitoimisto pois tosta Kivenlahdest...Siellä ei oo montaa kertaa tullu käyty... ku sinne pitää soitella aikoja ja siel on kuka millonki sosiaalityöntekijänä ja eikä sielt saa mitään. Pitää papereita täyttää tuhat ja sata ja viedä sinne... Toimintakäytännöt oli erilaisii siihen aikaan. (Nyt) ei oo omaa työntekijää ikinä missään. Tää oma työntekijä oli mulle tärkeä. Sille pysty puhuu asioista."*

*"Mut silloin ennen vanhaan Kivenlahdessa, niin sinne sai ajan, kävi ihmisen kans juttelemassa ja pysty puhumaan sen tilanteen. Eikä se vaan, et sä laitat paperin ja sul pitää olla kaikki kuitit ja tiliotteet, kun ne ei tiedä oikeesti mikä sul on... No ku ensinnäkään mä en tiedä. Eiks se (sosiaalitoimisto) oo jossain Leppävaarassa? Ja millä sinne saa ajan, näätsä ketään. Vai laitatsä vaan, niin kun mitä mä oon kattonu, kun ihmiset Kelan kans asioi. Sitä kautta sit ne menee jonnekin sosiaali- ja toimeentulotukeen. Mä en tiä mistä ne eritellään. Mä en tiedä miten sielt yleensä saa ajan kenellekään tai miten sä toimit tän asian kanssa... Kyllä se oli (ennen) ihan selkeetä, että soitti vaan. Siis eihän silloin mitään nettiäkään ollu eikä mitään. Tai niin toimistoja oli, et sä menit ja varasit ajan... Joo mul oli oma sosiaalityöntekijä. No se autto. No tietysti keskustelut ja rahallisesti ja ku oli lapsia... Et se oli ihan toisenlaista ku nytten. Kaikki inhimillisyys on mun mielest menny. Enkä mä sen takii oo edes yrittänytkään mitään."*

*"Mul on positiiviset käsitykset viime vuostuhannen puolella. Sitten tänne Leppävaaraan tulon jälkeen, niin ei ole niin positiivisia...Siellä yhdessä täytettiin kaavakkeet ja kerrottiin, että mitkä on ne tulorajat. Ja, et asutaanko yhdessä ja niin poispäikkeen... Sieltä ilmoitettiin sitte heti, et kyllä te olette saanut kuun alusta saakka sitten toimeentulotukee lisää... Kyllä ihmistä kohdeltiin huomattavasti paremmin minun mielestä. Ja siis sanotaan henkilökohtainen suhde tuli tähän virkailijaan, jonka kanssa pysty keskustelee ja ne ymmärsi ihmisen tilanteen."*

*"Itse asiassa joo aikoinaan mä sain neuvon hakea apua ja kyllä sitä sainkin. Silloin oli Espoon keskustassa vielä sosiaalihuolto ja se oli niin paljon erilaisempaa kuin nykyään, kun joudut menemään Leppävaaraan. Se oli silloin semmoista ihmisläheisempää toimintaa ja sua kuunneltiin ja siellä istuttiin ja juteltiin ja se apu tuli eri tavalla kuin tänä päivänä... Ennen se apu tuli silleen oikeesti, kun ne näki ihmisen ja kävi läpi tilanteen ja katsoi, mikä se avun tarve oikeesti on. Nyt kun lyöt sinne koneelle, niin se on vain yhtä paperin pyörittelyä. Ihmisyys on menettänyt kokonaan arvonsa ja on se tietokone siinä ihmisten välissä. Mutta se kait tätä päivää on... Se asia meni silloin saman tien eteenpäin. Kun juteltiin ja käytiin asiat läpi ja se pystyi auttamaan samantien. Tiesit, että asia menee saman tien eteenpäin. Eikä silleen kuin nykyään, että sä luet niitä aikoja ja sitten ihmettelet, kun ei mitään kuulu, kun ei pysty soittamaankaan. Nykyisin siellä on vaan joku ihminen, josta et tiedä kuka se on. Sä voit kirjottaa sinne ihan mitä vaan ja se ei oikeesti välttämättä edes tiedä onko tämä totta. Inhimillisyys on hävinnyt ja kohtaaminen."*

Toimeentulotuen Kelasiirto oli aiheuttanut soittelua, odottelua, avun saannin viivästymistä. paperisotaa, eri paikoissa (virastot, pankit) juoksemista ja tunnetta pompottelusta. Kelassa tehdyt toimintatapamuutokset eli kohtaavan ja keskusteleavan palvelun väheneminen ja palvelujen digitalisointi sekä keskittäminen olivat vaikeuttaneet avun saamista ja lisänneet turhautumista. Osan mielestä palvelu oli mennyt todella paljon huonompaan suuntaan.

Kaikki eivät tienneet tai ymmärtäneet, mitä apua he missäkin elämäntilanteessa ja ikävaiheessa voisivat saada. Nykyään kaikki tehtiin sähköisesti, eikä virkailijoiden kanssa päässyt puhumaan. Neuvontaa ei ollut riittävästi, eikä Kela kertonut asioista riittävän selkeästi. Kelan tarvitsemien lomakkeiden täyttämässä, erilaisten lippujen ja lappujen muistamisessa sekä siinä, mitä kaikkea mihinkin asiaan pitää olla tarvittaisiin enemmän ohjausta ja neuvontaa. Ongelmat olivat vielä

suurempia, jos ei ole tai ei osaa käyttää tietokonetta tai kykene täyttämään papereita/lomakkeita. Apua ei myöskään saanut riittävän nopeasti, jolloin ihmiset saattoivat joutua suuriin ongelmiin ennen kuin heidän asiansa otettiin käsittelyyn.

*”Emmä tiedä, mut sen mä tiedän et sosiaalityö on ainaki menny huonompaan suuntaan. Se on menny aivan kuralle. Et sen jälkeen, ku Kelal kaikki muuttu, niin se ei oo toiminu yhtään... Nykyään sitä (apua) ei saa vasta ku kuukauden päästä. Et se on ihan hakoteillä se juttu... (Hyvä palvelu on sitä) et pääsee työntekijöitten kanssa juttelemaan ja äkkiä. Ettei aina tarvii odottaa monta tuntia. Kelassa ei tänä päivänä pääse, onks se yhdessä paikassa, kun pääsee enää juttelee työntekijän kanssa... Et sinne ei vaan voi mennä. Se aiheuttaa sitä saakelin jonotusta puhelimesta ja sitte ku sille pääsee, niin sit saa odottaa monta viikkoo sitä aikaa. Ennen sitä menttiin Kelaan ja otettiin vuoronumero ja menttiin juttelemaan.”*

*”Homma on mennyt mun mielestä ihan perseelleen. Koko ajan menee hurjemmaksi, kun kävel et Kelaan, niin siellä on vain kasa tietokoneita, ei ole ihmisiä, jotka tulee neuvomaan sua. Ja kun sanot, että tässä on mennyt näin ja näin kauan ja mulla lähtee kämppä viikon päästä. Todetaan, että kirjoitat sen sinne ja varaat ajan ja meillä on ehkä ensi kuussa aikaa.”*

*”Kun niitten kaiken maailman papereitten kans saa aina olla ihan hinkuvinku, ku ei tiiä, että mitä pitää mihinkin asiaan olla. Ja sitten ku saa kymmenen kertaa juosta jossaki toimistossa ja nyt ku ei oo edes mitään pankkiakaan koko kylällä. Ni on ihan ulkona ku lumiukko. Että, ku Kelakin kaipaa kaiken maailman lippua lappua aina... Ja kun ei ole tietokonetta tai kykene täyttämään papereita.”*

*”Sä pääsit aina juttelemaan. Siis joskushan oli sosiaalitoimistossa, jos sulla ei ollut aikaa varatuna, mutta sulla oli jotain epäselvää asiaa niin vähän aikaa jouduit odottamaan, mutta aina pääsit juttelemaan jonkun kanssa ihan kasvokkain. Se oli mun mielestä paljon parempi kuin nyt tässä Kelan kanssa.”*

Ongelmia oli myös Kelan ja kaupungin palveluiden välisessä papereiden ja asioiden sekä perus- ja täydentävän toimeentulotukiasian siirtelyssä tai käsittelyssä. Kehittämistä olisi esimerkiksi siinä, kun Kelalta saadaan toimeentulotukeen kielteinen päätös, niin miksi päätöstä ei voi laittaa Kelasta automaattisesti sosiaalitoimen käsittelyyn, jolloin asiat etenisivät mahdollisen täydentävän toimeentulotuen saannin osalta edes vähän nopeammin, eikä jouduttaisi odottamaan viikkoja. Päätöksiä ei myöskään aina tehty suoraan ja helposti, vaan siirrettiin kaupungin ja Kelan välillä esimerkiksi tilanteessa, jossa lyhytaikaiset työsuhteet ja tulojen muutokset vaikeuttivat vuokranmaksua.

*”Tämä voisi toimia ihan pikkasen silleen, että pistäisi rattaisiin lisää vettä myllyyn, että homma toimisi, koska muuten ne asiat jää juntturaan ja laskut on myöhässä ja muistutuslasku tulee ja tulee lisäkustannuksia. Sitten voi lähteä luottotiedot tai menettää asunnon.”*

*”Viime vuoden syyskuun alusta mua pyydettiin kolmeks viikoks loppusiivoukseen tohon työmaalle... Ja mä olin kaiken kaikkiaan siellä kuus viikkoo. Ja lopputuloshan oli se, että menetin kaks asumistukee ja kaks työmarkkinatukikuukautta, joten mul ei ollut rahaa maksaa joulukuun vuokraa... No, mähän olin sit Kelaan yhteydessä. Kelast sanottiin, et hae täydentävää toimeentulotukea Espoon kaupungilta, et ne maksais vuokravelan. No sit mä olin yhteydessä Espoon kaupunkiin ja siellä pompoteltiin, et sun pitää hakee se Kelasta. Mähän sanoin, että hei te itsekin tiedätte, että tää tulee teidän maksettavaks, ei Kela tätä maksa. Ne sano, et niin, niin, mut sun täytyy hakea (ensin Kelalta).”*

*”Se on hirvee paperisota koko ajan edestakaisin. Ne turhat paperiasiat vois jättää sieltä kokonaan pois. Se on semmoista pompottelua enimmäkseen sieltä niiden päästä. Ne vois hoitaa asiat niin kuin pitää, suoraan, eikä kiertelemään asioita edes takaisin.”*

Kaikki eivät pystyneet edes soittamaan Kelaan, koska puhelinpalvelut olivat maksullisia ja esimerkiksi prepaid liittymästä soittaminen ei onnistunut tai soittaminen tuli kalliiksi.

*”Meillehän kävi niin, että me jouduttiin luopumaan meidän normaaleista puhelinliittymistä... Ja sitten, kun soitetaan Kelaan tai mihin tahansa 020 alkuisiin numeroihin ei pysty soittamaan tai, jos sä soitat sinne se on maksullista. Onneksi terkkariin on takaisinsoittomahdollisuus, jos on joku sairaalajuttu.”*

Ongelmia oli ollut myös toimeentulotuen saannissa ja useampi oli ollut tilanteessa, että tulot ylittivät tuen saannin rajan hieman tai *”aina meni jonkin verran yli”*, jolloin tukea ei saanut, vaikka tilanne oli tiukka esimerkiksi sairaus- ja lääkekustannusten vuoksi. Vastaavia ongelmia oli myös asumistuen saannissa. Vaikeuksia tuli esimerkiksi silloin, kun elämäntilanne oli monimutkainen vuokratyön tekemisen aiheuttamien epäsäännöllisten tulojen vuoksi tai kun asui omistusasunnossa, johon tuli putkiremontti tai paljon muita kuluja, joita ei tuessa huomioitu. Ongelmana oli myös se, että Kela laski tulot taannehtivasti kolmen kuukauden ajalta niin, että vaikka joskus laskuja tuli niin paljon, että periaatteessa sinä yhtenä kuukautena olisi ollut oikeutettu toimeentulotukeen, niin ei sitten saanutkaan. Näissä tilanteissa oli jouduttu toimimaan esimerkiksi niin *”että jättäny osan vuokrasta maksamatta ja sitte maksanu seuraavas kuuss.”*

*”Et, kun mulla on niin monimutkainen tää. Et, kun mä yritän päästä sinne taviselämään ja työelämään kiinni. Ja mul on välillä tuloja ja mul ei välillä oo tuloja ja mul tulee näit muutoksii niin paljon... Niin ne tekee päätökset silleen, että Kela aina minimoi maksunsa. Tällanen fiilis mulla on. Ja sit mä en vaan jaksa olla yhteydessä... Siis ihmiset ei vain nouse täältä. Se on hyvin, hyvin harva, jotka nousee.”*

*”Niin mul on tavallaan liikaa omaisuutta, vaikka mulla ei ole.”*

*”En saa toimeentulotukea sillä aviopuolisolla elatusvelvollisuus. Hänen laskennalliset tulonsa eivät kuitenkaan ole riittävät kahdelle aikuiselle. TE-palvelut keksimällä keksivät syitä karensseihin, joten nyt yli 1,5 vuotta olen ollut täysin ilman mitään tuloja. Koronan jälkeen ei edes satunnaisia töitä ole tarjolla. Olen väliinputoaja, jonka henkinen kestävyys on ääriarajoilla.”*

*”Palveluissa pitäisi enemmän huomioida tulot ja varsinkin menot. Väkisinkin velkaantuu, kun rahat ei riitä, koska tulot on niin pienet. Ei tunnut hyvältä, kun asumistuki on mikä on ja vuokra on kuukaudessa 750€.”*

Jotkut olivat kokeneet, että Kelassa neuvotaan yhtä ja tehdään toista ja eri ihmisiltä saa erilaista tietoa ja ristiriitaisia ohjeita. Absurdiksi oli koettu tilanne, jossa aulavirkailija oli kehottanut Kelassa odottanutta soittamaan puhelimella Kelan virkailijalle: *”minä istuin Kelan toimipisteen penkillä ja jonotin Kelaan ja mun piti soittaa sinne”*. Myöskään virheitä, kuten papereiden kadottamista ei aina myönnetty.

Vain yksi haastateltava katsoi, että hänellä ei ole ollut vaikeuksia Kelan sähköisten palveluiden kanssa, vaikka henkilökohtaisen palvelun pois jääminen tuntui tosi huonolta: *”Mä ajattelin, että vaan sitten tietokoneella näpytellään. Mut kyllä se on toiminu kuitenkin hirveen hyvin mun mielest. Ihmeen hyvin, et mul ei oo ainakaan ollu mitään ongelmaa. Samoin, kun mul on ollu jotain asiaa sinne”*:

### **Muita elämän ongelmia ja avun saannin vaikeuksia**

Osa oli jäänyt elämässään ongelmien kanssa yksin ja joutunut ratkaisemaan niitä kukin mahdollisuuksiensa ja voimavarojensa mukaan. Yksi haastateltava kertoi, että oli avun ja asunnon saamiseksi turvautunut epätoivoisiin tekoihin, kuten bussin alle heittäytymiseen sekä mielisairaalaan tai vankilaan hakeutumiseen. Bussin alle heittäytyminenkään ei ollut auttanut vaan: *”Sit mä sain sakkoja siitä vielä. Markka-aikaan 220 muistaakseni, kun semmoista ei saa tehdä”*.



*"Niin mun käsi oli painunu sinne sohjoon ja pyörä oli antanu sen verran periks, niin ei se mitään muuta, ku turpos sen verran. En saanu olla yötä ylikään (sairaalassa). Taas siihen samaan sateeseen kävelee. Sit mä aattelin, et tonne pitää hypätä et henki lähtee. Tonne Jorvaksentien yli. Kyllä sitä on ollu epätoivosii tommosii tiloja. Ja arvostaa nyt paljon enemmän asuntoa. Nyt on asunto. Sitä arvostaa ihan älyttömästi... Siis minä itse olen kuitenkin ollu viime kädessä se, kuka ratkoo työntämällä käsiä bussien alle tai väkisin menossa lataamoon, vaik ei tarvii järjen puolesta. Niin väkisin sinne on mentävä, ettei henki jätä. Ja on tehtävä semmosia ratkasuja ja rötöksiä, että saa linnaa, että pääsee päähän lämpimään. Niin itse tekee ne ratkasut, mut nehän on vääriä, jos nykysin rupeis tekemään. Nykyisin on mukava elää, olla ja antaa toisien olla ja elää."*

Yksin oli jääty myös isän kuoleman aiheuttaman surun, mielenterveysongelmien tai lasten huostaanoton yhteydessä, vaikka erityisesti silloin olisi pitänyt olla vahvoilla ja kyetä hakemaan itselle apua, jotta olisi saanut itsensä sellaiseen kuntoon, että olisi saanut lapset takaisin: *"Et mä jän kyl ihan yksin siinä, ku lapset joutu sinne. Siinä mä oisin tarvinnu jotain tukee"*.

Jotkut kokivat, että mikään viranomaistaho ei ole koskaan auttanut heitä tai tullut vastaan asioissa tai heitä oli autettu vain joissain pienissä asioissa. Paras apu oli saatu ystäviltä ja vaimolta tai oman oivalluksen, tekojen, periksiantamattomuuden, tahdon, voiman ja ratkaisujen kautta tai Jumalan avulla. Muutama oli saanut suurimman avun harrastuksesta, työnantajan kautta esimerkiksi työterveyshuoltona tai pimeänä palkkana velkajärjestelyaikana tai opiskeluaikana Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiöltä. Jotkut katsoivat, että varsinkin ruoan saannin osalta järjestöt olivat ainoita tahoja, jotka olivat auttaneet ja pelastaneet toiminnallaan ihmiset, mutta myös *"kunnat ja kaupungit"*.

*"K: Mikä taho on auttanut sua elämässä eniten? V: Lähimmäiset ja ystävät. Ne on auttanut eniten. K: Mikään tämmönen viranomaistaho ei ole? V: Ei. Ystävät on enemmän auttaneet kuin mikään muu taho. K: Missä he on pystyneet auttamaan? V: Ruoka-asioissa ja rahallisesti, jos on tarvinnu ja paremmin kuin mitkään virastot."*

*"K: Mikä taho sulla on auttanut eniten elämässä? V: Vaimo on auttanut mua eniten elämässä. Ja muutama epävirallinen taho myös. Virallisista tahoista mikään ei ole tullut vastaan."*

Jotkut katsoivat, että he eivät edes ansaitse apua, koska ovat omasta mielestään itse aiheuttaneet tilanteensa tai, että he kuuluvat niihin ihmisiin, joita kaupunki ei halua tai ihmisiin, jotka on unohdettu.

*"V: Ni mut mä ymmärrän lääkäreittenkin sen, kun on entinen... (pitkän päihdehistorian omaava ihminen) ja vaikka mikä, niin se mennyt painaa viel nykypäivänäkin. Niin ne ajattelee sillai. Jos mä oisin lääkäri ja mun luokse tulis koko ajan sama potilas, että jalka meni poikki sen ja sen takii. Käsi meni poikki sen ja sen takii. Ja aina päihtyneenä. Niin kyl mä ajattelin näin, että ei toi kaveri kyllä, että en mä oikein tota haluais paljo auttaa. Ni sehän on vääjäämätön tosiasia... Niin ymmärrän mä sen lääkärin. Ihminenhän se on seki. Niin ei sitä huvita. Sehän kyllästyy. K: Niin, mutta eikö sulle tuu mieleen semmonen asia, että sinä oisit ansainnu parempaa tukea jo aikasemmin, että sun tilanteesi ei olisi ollu noin huono? V: Se on mun oma vika. K: Miksi se on sun oma vika? V: Päihteiden käyttöjen takia."*

*"V1: Mun ajatusmaailmassa me kuulutaan niihin ihmisiin, mitä Espoon kaupunki ei tulevaisuudessa ilmeisesti halua, koska ne tarjoaa nää palvelut tällä tavalla ja ottaa meidät ihmiset tällä tavalla... Osa ihmisistä on unohdettu. Osa vetäytyy sitten jonnekin ja osa narun jatkoks. Ehkä pyritäänkin saamaan osa ihmisistä pois täältä. V2: Tuntuu, että me ollaan vain papereita, joista osa laitetaan jatkuon ja osa roskakoriin."*

Jotkut katsoivat, että apua olisi kyllä annettu, mutta he eivät osanneet, pystyneet tai halunneet siinä vaiheessa tai tilanteessa ottaa apua vastaan. Ongelmana saattoi olla myös se, että apua oli erityisen vaikea hakea silloin, kun oli kaikista vaikein olla. Avun hakeminen masentuneena, paniikkioireisena,

jaksamattomana, eristäytyneenä ”kun kukaan ei tiennyt, että mikä hätä mulla on” sekä ongelmien kasautuessa saattoi olla hyvin vaikeaa. Aina ei edes tiedetty, mistä apua saa.

*”Siis mä oon pohtinu tätä, et mikä on. Et apuu kyl ehkä sais, jos sitä oikein hakee, mut mikä se on, et se ei sit kelpaa... No jos mä oisin ottanu sitä apua vastaan, kun sitä kyl ois annettu. Mä oon aina vaan aatellu, et kyl mä pärjään. Et kyl mä pärjään, kyl se tästä näin. Mut ihan pelkkää taisteluhan tää on ollu koko aika. Päivästä toiseen pelkkää taisteluu.”*

*”V: Siis välillä on helppo, mut sit välillä ei oo. Jos oikeesti tuntee ittensä, että on ihan pohjalla, masentunu ja ahdistunu... Ja sit nuoren kohdalla on se vaikee varmaan mennä, ku ei tiedä paikkoja ja jos tietääkin, niin sit ensikertalaisena mennä. K: Siis silloin on vaikee mennä, kun on kaikista vaikein olla? V: Niin kai. K: Aika pahalta kuulostaa. Mitä silloin voi tehdä. Mistä sä voit silloin hakea apua, ku sul on kaikista vaikein olla? V: No en mä tiiä. Pitää silloin varmaan jollekin sukulaiselle puhuu, lähimaisille tai jollekin ystävälle, joka sit auttais siinä.”*

Jotkut olivat saaneet sosiaalitoimessa sellaisen käsityksen, että kaupungilla on vuosittainen kiintiö, jonka puitteissa pystytään auttamaan ihmisiä ja tekemään asioita. Yhden apteekkiin saadun lääkemaksusitoumuksen jälkeen ei enää voitu hakea toista, mikä oli aiheuttanut sen, että ”mä en ole sen jälkeen hakenut mun lääkkeitä. Mulla ei ole rahaa yksinkertaisesti hakea, kun ne on niin kalliita”.

Korona oli vaikeuttanut avun saantia entisestään, kun paikat, joissa olisi päässyt käyttämään tietokonetta, oli suljettu:

*”En mä omista tietokonetta tai mitään. Se on vähän vaikea ja hankala etsiä tietoa. Ja, kun nykyään tarvii kaikkeen älypuhelimia sun muita... Siellä (yhteis palvelupisteessä) olis ollut tietokoneet mihin pääsee, mut nyt, kun nekin on kiinni, niin on vähän niin kuin kädetön.”*

## **Sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämistarve**

Kyselylomakkeessa ja haastatteluissa käsiteltiin ja pohdittiin myös muita kriittisiä palvelukokemuksia ja palvelujen kehittämistarvetta. Avoimeen kysymykseen saatiin yhteensä 86 vastausta ja niistä 71 oli kriittisiä kommentteja tai kehittämisehdotuksia. Myös palveluja koskevista lyhyistä kommentteista noin puolet oli kriittistä palautetta tai kehittämistoiveita. Negatiivisista palvelukokemuksista keskusteltiin myös haastatteluissa selvästi enemmän kuin positiivisista.

Espoon sosiaali- ja terveystalvelujen sekä Kelan palvelujen tulisi olla nykyistä selkeämpiä, yksinkertaisempia, joustavampia, vähemmän byrokraattisia sekä helpommin saatavissa ja saavutettavissa. Avun hakemista tulisi helpottaa, apua ja neuvoja tulisi saada nykyistä enemmän ja helpommin yhdeltä luukulta ja hoitoon tulisi päästä ajoissa. Eri palvelut tulisi yhdistää ja yhteistyötä monien eri palvelujen kesken tulisi parantaa ja sujuvoittaa. Palvelun saannin ei tulisi riippua siitä, miten ihminen kykenee asiansa selittämään tai siitä, kuka huutaa kovimmin. Ennaltaehkäisyyn tulisi kohdistaa paljon nykyistä enemmän resursseja ja ihmisten tilanteet ja palvelutarpeet tulisi huomioida yksilökohtaisesti. Työntekijöiden tulisi myös jalkautua enemmän. Useampi koki, että maahanmuuttajataustaiset ihmiset saavat paremmin apua ja ovat palveluissa etusijalla.

*”Se on aika jäykkä systeemi, mut ei oo kai varaa parempaan. Mutta tuntuu vähän jäykältä kuitenkin nää systeemit.”*

*”Turhan monimutkaista ja liian byrokraattista.”*

*”Yhteistyö monien palveluiden kanssa voisi olla sujuvampaa sekä palveluiden hajanaisuus raittaa huonosti liikkuvaa persoonaa.”*

*”Palvelujen sopiva saaminen riippuu siitä, miten itse osaa asiansa selittää.”*

*"Tarvitsisin henkilön, joka osaisi auttaa kaikissa asioissa yhdellä luukulla. Enemmän aikaa myös asioiden käsittelyyn varattava yhtä henkilöä kohden."*

*"Tämän päivän sosiaalitoimi + Kela ei toimi meidän kantasuomalaisten kanssa oikeudenmukaisesti."*

Puhelinpalvelu ei toimi riittävän hyvin ja työntekijöitä oli vaikea saada kiinni soittamalla. Aikoja oli vaikea saada ja palvelut toimivat viiveellä. Nopean avun palveluja tarvittaisiin enemmän. Apua ei myöskään aina saa riittävästi ja asioiden käsittelyyn tulisi voida varata enemmän aikaa. Palveluja ja toimipisteitä sekä henkilökuntaa tulisi olla enemmän. Kaikesta ei saisi säästää. Palvelujen digitalisointi oli vaikeuttanut monen ihmisen avun saantia.

*"Et ois enemmän näitä palveluja ja toimipisteitä sekä enemmän henkilökuntaa. Kaikessa nykyään säästetään."*

*"Palvelut ja toiminnot ovat digitaalisia muodoltaan. Kun oma koulutukseni ja kuntoni ei tue tämmöistä, täytyisi löytää kanava, jolla heikkonäköinen ja ilmeisesti kognitiivisesti invalidi henkilö ei joudu varattomana parialuokkaan...Jotain kurssia pitäisi saada digiasioissa!"*

*"Ei ole toimivaa tietokonetta, joten asioita ei pysty hoitamaan helposti tietokoneella."*

*"Soittamalla vaikea saada ketään kiinni (sossu, kela ja terveystalvelut). Siinä kehittämistä."*

Hyvä palvelu on sitä, että pääsee juttelemaan työntekijän kanssa ja ihmisiä rohkaistaan ja autetaan hakemaan apua. Hyvä auttaminen on sellaista, jossa kyetään asettumaan toisen ihmisen asemaan, ymmärretään ihmistä, kuunnellaan, tuetaan ja autetaan, osataan kysyä oikeita kysymyksiä sekä annetaan tietoa ja neuvoja ja ohjataan tarvittaessa eteenpäin oikealle auttajataholle.

*"Niin sen pitää pystyy jollain lailla asettumaan siihen toisen asemaan. Mut totta kai, onhan hänellä rajoituksia. Hän ei voi mennä sanomaan, et miljoona markkaa sulle ole hyvä... Jos hän kuuntelee toisen mielenterveysasioita, niin silloinhan se on erittäin tärkeätä, et sil on oikee mielenkiinto siihen hommaan."*

*"Etei sitä, että jos sä haet jostakin jotakin, niin sulle kerrotaan, et sun täytyy ensin käydä siellä ja sit sä tuut tänne, että sä viet sinne, että sieltä lähetetään ne paperit takasi. Että täytyis olla niin selkee, että ois joku semmonen infopiste, että jos siinä kävis ja sanois, et tämmöstä asiaa ois ja sitte hän pystyis kertomaan tai antais semmosen kaavakkeen, että sä tarvitset nämä asiat, kun menet. Ja varattais se aika... Että tosiaan, ku tietäs ja sit siel ois semmonen ihminen, joka pystyisi auttaa."*

*"Niin se vois helpottaa, jos selvennettäisiin, mitä voi hakea ja mistä. Sen jos sais vähän selkeemmäksi."*

*"Palveluissa pitäisi enemmän päästä henkilökohtaisesti juttelemaan ihmisten kanssa, että puhelimessa ei aina tule asiat ymmärretyksi. Eikä välttämättä osaa itsekään ilmaista, että jos tarvii apua. Ei osaa niin ku sanoa, että mitä apua. Pitäisi olla sellaisia ihmisiä, jotka osaa kaivaa susta sen... Helpommin tulee, kun joku osaa sulta kysyä ne oikeat asiat. Semmosta ammattiapua pitäisi mun mielestä olla enemmän."*

Espoon kaupungin terveystalveluiden kohdalla yleisin kritiikki kohdistui hoitoon pääsyn vaikeuteen, jonojen pituuteen ja pitkiin odotusaikoihin sekä kiireisiin ja liian lyhyisiin vastaanottoihin. Palveluissa ei myöskään aina kuunneltu tarpeeksi tai palvelu koettiin ylimalkaiseksi, välinpitämättömäksi tai

vaihtelevaksi. Lääkärien vaihtuvuus oli suurta, hoitokontaktit jäivät lyhyiksi, eivätkä uudet lääkärit tunne ihmistä. Erityisen suuria ongelmia kokivat paljon sairastelevat sekä useista sairauksista kärsivät.

*”Mut niist julkisist palveluista niin sinne on vaikee päästä. Ja siel ei kovin hyvin kuunnella, et mitä sul on sanottavana, mikä on realistista, mikä ei toimi. Ja sitten, kun on monta sairautta, mitä pitäis hoitaa.”*

*”Paljon sairasteltua jää kyllä oman onnensa nojaan. Ei itse pääse edes ulos ja mistä apua?”*

*”Olen monta sairautta sairastava, joten vaikeuksia virastojen kanssa.”*

*”Kunnallisten palveluiden puolella oman lääkärin vaihtuvuus on melko suurta. Toivoisin, jos mahdollista, pitemmän kontaktin omalääkäriin.”*

*”Liian lyhyt aika tutkimiseen.”*

*”Pitkät jonot, kiireiset vastaanotot.”*

Espoon mielenterveys- ja päihdepalveluja pidettiin liian suppeina, eikä esimerkiksi katkaisuhuitoon välttämättä pääse silloin *”kun ihmiselle tulee mielihalu, että nyt päihteiden käyttö loppuu. Ja se ajatus saattaa kestää 15 minuuttia”*. Muutamaa harmitti se, että aiemmat alueelliset ostopalveluina hankitut päihdepalvelut oli lopetettu.

*”Kaupungin tarjoamiin sosiaali- ja mielenterveyspalveluihin mahdotonta päästä, ellei ole jo melkein katuojassa. On kokemusta. Yritin silloin, kun vielä olin työelämässä. Mielestäni Espoossa on mielenterveys- ja päihdepalvelut aika suppeita. Espoon kokoisessa kaupungissa on käsittääkseni edelleenkin 16 katkaisuhuitoa paikkaa.”*

Korona oli entisestään vaikeuttanut yhteyden saamista ja hoitoon pääsyä.

*”Terveysasemalla kestää useita päiviä soittaa takaisin. Aikaisemmin soittivat saman päivän aikana tai seuraavana päivänä. Nyt palvelu huonontunut ja hidastunut. Ymmärrän kyllä, että korona vaikuttaa.”*

*”Jotenkin, kun tää korona tuli niin kaikki nosti kädet ilmaan. En tiedä, mihin ne keskittyy ja mitä tapahtuu.”*

Hammashoidossa saattoi joutua odottamaan kaksi kuukautta Kelaa varten tarvittavaa paperia, mikä vaikeutti asioiden etenemistä. Kelaan tarkoitetut lääkäreiden lähetteet eivät myöskään aina ole lähteneet lääkäriltä Kelaan.

Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden kohdalla yleisin kritiikki kohdistui palvelujen riittämättömyyteen, pitkiin jonoihin ja odotusaikoihin sekä siihen, että palveluihin oli vaikea päästä ja työntekijöitä oli vaikea saada kiinni. Myös henkilöstön jatkuva kiire ja vaihtuvuus oli ongelma. Jotkut kokivat, että palveluissa oli vaikea asioida ja kohtaaminen saattoi olla ylenkatsovaa, kyseenalaistavaa ja epäystävällistä. Eri ihmisiltä sai erilaista tietoa, palvelua ja apua, eikä ihmisiä kohdeltu tasapuolisesti. Aina ei tiedetty myöskään sitä, kuka missäkin tilanteessa pystyi auttamaan ja mistä apua pitäisi hakea.

*”Sähköiset palvelut toimii hyvin, mutta ihmisten kiinni saaminen on hankalaa. Ja sitten ei tietoa siitä, että kuka voi ratkaista mun akuutin tilanteen. Niin sellast tietoo ei oikeesti ole. Soittoajat on mun mielestä vaikeat.”*

*”Palvelut ovat kiireisiä ja pitkäaikaista jonottamista.”*

*”Että nyt oli shokki saada viikko sit tietää, että mun sosiaaliohjaaja on mennyt joihinkin muihin töihin.”*

*”Kohtaaminen ja kohtelu sosiaalitoimessa on ollut aika ylenkatsovaa. Mä en mielelläni mene. Jokaista laskua kyseenalaistetaan.”*

*”Ja jos sieltä tulee joku toinen työntekijä mikä ei tunne ihmistä, eikä tiedä asioista mitään, ni saa selittää monta, monta kertaa, että haloo, missä mennään.”*

*”On auttavaisia ihmisiä ja sitten sellaisia, jotka eivät ymmärrä, että ihmisellä on hätä.”*

*”Kuule minä sanoisin, ettei ole helppo saada. Mun mielest siel on suhteellisen vaikea asioida.”*

*”Kiire henkilöstöllä, pitkät odotusajat, puhelimella ei pääse läpi.”*

Tukien omavastuuosuudet aiheuttivat ongelmia pienillä tuloilla eläville ihmisille: *”Outoja omavastuuosia, joilla pyritään perusteettomasti pienentämään korvauksen suuruutta. Kun on laskut ja muut pakolliset menot maksettu, ei jää enää yhtään rahaa elämiseen”.*

## **8. Espoolainen ruoka-apu: taustasyyt, merkitys, toteutuminen ja toiveet sekä avun tarve - venäjän, arabian ja farsinkieliset vastaukset**

Vastausten kerääminen keskeytettiin 54 vastauksen jälkeen, koska varsinkin lomakkeen loppuosan kysymyksiin saatiin hyvin vähän vastauksia. Paperilomake toimi käännettynäkin huonosti muunkielisten kohdalla. Vastausten vähyden vuoksi esitän vain tulokset, enkä pohdi tai vertaa niitä laajemmin.

### **8.1. Ruoka-avun taustasyyt ja merkitys**

#### **Tärkeimmät syyt ruoka-avun tarpeelle**

Yleisimmät taustasyyt ruoka-avun tarpeelle olivat työttömyys ja korvauksen pienuus (63%), palkan pienuus (37%) sekä perheen/suuren perheen taloudelliset vaikeudet (33+9%). Vanhuuseläkkeen pienuuden mainitsi 15 prosenttia ja lomautuksen, yksinhuoltajuuden tai työkyvyttömyys-/sairaseläkkeen pienuuden runsas 10 prosenttia vastaajista.

Kyselyyn vastanneet ruoka-avun hakijat olivat siis pääasiassa työttömiä tai pienipalkkaisia tai heidän perheellään oli taloudellisia vaikeuksia.

Muina keskeisinä taustasyinä mainittiin suuret asumiskulut (41%) ja suuret lääkekulut (20%) sekä se, että ruoka-apu mahdollistaa hakijan ja lasten harrastamisen tai muun tekemisen (20%) tai ruoka-apu mahdollistaa ihmisten tapaamisen, yhdessäolon ja muun tekemisen (15%).

<b>Ruoka-avun hakemisen taustasyyt</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
työttömyys ja korvauksen/tuen pienuus	63 %	34
suuret asumiskulut	41 %	22
palkka on pieni	37 %	20
perheemme taloudelliset vaikeudet	33 %	18
suuret lääke- ja tai sairauskulut	20 %	11
ruoka-apu mahdollistaa sen, että minun ja/tai lasteni on taloudellisesti mahdollista harrastaa tai tehdä mielekkäitä asioita	20 %	11
vanhuuseläke on pieni	15 %	8
ruoka-apu mahdollistaa ihmisten tapaamisen, yhdessäolon ja muun tekemisen	15 %	8

lomautus ja korvauksen/tuen viivästyminen ja/tai pienuus	13 %	7
muu syy, mikä	13 %	7
yksinhuoltajuus ja taloudelliset vaikeudet	11 %	6
työkyvyttömyys-/sairaseläke on pieni	9 %	5
suuren perheemme taloudelliset vaikeudet	9 %	5
velat ja/tai ulosotot	9 %	5

### Ruoka-avun merkitys pärjäämiselle nyt ja tulevaisuudessa

Suurin osa kaikista vastaajista arvioi, että ruoka-apu oli tällä hetkellä pärjäämisen kannalta täysin välttämätöntä. Noin viidennes arvioi ruoka-avun tällä hetkellä melko välttämättömäksi. Puolet kaikista vastaajista katsoi, että ruoka-apu on tulevaisuudessakin täysin välttämätöntä ja runsas kolmannes piti sitä melko välttämättömänä. Epävarmojen osuus oli tulevaisuuden osalta hieman nykyhetkeä korkeampi. Vain pieni osa vastaajista arvioi, että ruoka-apu ei olisi pärjäämisen kannalta välttämätöntä nyt tai tulevaisuudessa.

Ruoka-avun merkitys pärjäämisen kannalta	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
ruoka-apu on tällä hetkellä pärjäämisen kannalta välttämätöntä	71 %	19 %	8 %	0 %	2 %	48
ruoka-apu on tulevaisuudessakin pärjäämisen kannalta välttämätöntä	47 %	33 %	12 %	2 %	7 %	43

### Yhteisöllisten toimintojen merkitys

Yhteisölliset toiminnot näyttävät olevan suurimmalle osalle vastaajista vähintään melko tärkeitä. Eri toimintojen tärkeydessä oli kuitenkin eroja.

Yhteisöllisten toimintojen merkitys	hyvin tärkeää	melko tärkeää	melko vähän tärkeää	ei lainkaan tärkeää	N
mahdollisuus yhdessäoloon	70 %	16 %	14 %	0 %	44
mahdollisuus yhteisruokailuun	38 %	38 %	17 %	7 %	29
mahdollisuus harrastus- /ryhmä- /retkitoimintaan	36 %	36 %	24 %	4 %	25
hengelliset toiminnot	50 %	29 %	21 %	0 %	28

Tärkeintä oli ruoka-apupaikkojen tarjoama mahdollisuus yhdessäoloon, jota suurin osa vastaajista piti hyvin tärkeänä. Vain pienelle osalle vastaajista yhdessäolomahdollisuudet olivat melko vähän tärkeitä. Hengelliset toiminnot olivat hyvin tärkeitä puolelle ja melko tärkeitä runsaalle kolmannekselle vastaajista. Vain joka viides vastaaja piti hengellisiä toimintoja melko vähän tärkeinä. Yhteisruokailumahdollisuudet olivat vähintään melko tärkeitä suurimmalle osalle vastaajista, kuten myös mahdollisuudet harrastus-/ryhmä-/retkitoimintaan. Toisaalta vain noin puolet kaikista vastaajista otti kantaa yhteisruokailun, hengellisten/harrastus/ryhmä/retkitoimintojen merkitykseen.

## 8.2. Arviot ruoka-avun järjestämisestä, toimivuudesta ja laadusta

### Numeroarvosana ruoka-avusta

Arvioinnin luotettavuutta heikentää se, että ei voida olla varmoja siitä, että aivan kaikki vastaajat ovat ymmärtäneet arvosteluasteikon oikein eli tienneet, että 10 on paras arvosana ja 1 heikoin. En tajunnut laittaa selitystä muunkielisten lomakkeeseen, vaikka olisi pitänyt.

Vastaajien numeroarvosanat ruoka-avun järjestämisestä olivat pääasiassa hyviä tai erittäin hyviä. Puolet vastaajista arvioi sekä ns. normaaliajan ruoka-avun että korona-ajan ruoka-avun kiitettäväksi. Hyvän arvosanan sekä normaali että korona-ajan ruoka-avulle antoi noin 10 prosenttia vastaajista.

Tyydyttävän tai heikon arvosanan antaneita oli noin 40 prosenttia kaikista vastaajista. Korona-ajan arvosana oli jonkin verran normaaliajan arvosanaa parempi.

#### Arviot ns. normaaliajan ruoka-avusta

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 15 28 %							n = 12 23 %		n = 26 49 %	
0	1	0	1	2	11	0	5	7	9	17
0 %	2 %	0 %	2 %	4 %	21 %	0 %	9 %	13 %	17 %	32 %

#### Arviot korona-ajan ruoka-avusta

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 12 23 %							n = 14 27 %		n = 26 50 %	
0	1	3	2	2	2	2	10	4	10	16
0 %	2 %	6 %	4 %	4 %	4 %	4 %	19 %	8 %	19 %	31 %

#### Avun saamisen helppous ja kohtelu

Arviot avun hakemisen helppoudesta ja kohtelusta olivat pääasiassa erittäin hyviä tai hyviä. Noin 60 prosenttia kaikista vastaajista katsoi, että avun hakeminen oli erittäin helppoa ja, että heitä kohdellaan erittäin arvostavasti. Noin puolet oli sitä mieltä, että työntekijöille oli erittäin helppo puhua ja heitä kuunnellaan erittäin hyvin. Avun hakeminen ja työntekijöille puhuminen oli melko helppoa kolmannekselle, kuulluksi tuleminen neljännekselle ja arvostava kohtelu viidennekselle vastaajista. Vain pieni osa kaikista vastaajista oli väittämien kanssa eri mieltä.

Suurelle osalle vastaajista ruoka-apua oli ainakin melko hyvin tarjolla. Joka viides vastaaja katsoi, että ruoka-apupaikka oli liian kaukana.

Avun saamisen helppous ja kohtelu	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
avun hakeminen on helppoa	63 %	29 %	6 %	0 %	2 %	49
ruoka-apua on riittävän lähellä	41 %	38 %	16 %	3 %	3 %	37
työntekijöille on helppo puhua	55 %	29 %	11 %	3 %	3 %	38
minua kuunnellaan	54 %	26 %	11 %	0 %	9 %	35
minua kohdellaan arvostavasti	64 %	21 %	8 %	3 %	5 %	39

#### Ruoan riittävyys, sopivuus ja laatu

Ruoan riittävyyden, sopivuuden ja laadun osalta arviot olivat heikommat. Enemmistö vastaajista oli kuitenkin vähintään melko samaa mieltä siitä, että ruoka riitti heille, oli heille sopivaa sekä terveellistä, ravitsevaa ja laadultaan hyvää. Puolet vastaajista oli myös sitä mieltä, että heidän erityistarpeensa huomioidaan vähintään melko hyvin. Runsas kolmannes ei ollut koskaan jäänyt ilman ruokaa ja kolmannes oli väittämien kanssa melko samaa mieltä. Noin kolmannes kaikista vastaajista oli kaikkien väittämien kanssa kuitenkin vähintään melko eri mieltä eli tyytymätön.

Ruoan riittävyys ja laatu	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa	N
saamani ruoka riittää minulle	23 %	33 %	28 %	10 %	5 %	39
en ole jäänyt ilman ruokaa	36 %	33 %	28 %	0 %	3 %	39
saamani ruoka on minulle sopivaa	37 %	22 %	34 %	2 %	5 %	41
saamani ruoka on terveellistä, ravitsevaa ja laadultaan hyvää	25 %	38 %	35 %	0 %	3 %	40
erityistarpeeni huomioidaan	21 %	30 %	30	9 %	9 %	33

### 8.3. Arviot ruoan hakemisesta ja ruokakassin sisällön valinnasta

#### Paras tapa hakea ruokakassi

Puolet kaikista vastaajista katsoi, että hakuajan saaminen etukäteen esimerkiksi puhelimitse olisi paras tapa saada ruokakassi. Lähes 40 prosenttia piti jonotusta parhaana vaihtoehtona ja viidesosa piti muun toiminnan yhteydessä saatavaa ruokakassia parhaana tapana. Vain pieni osa piti ruokakassin saamista yhteisruokailun yhteydessä tai kotiinkuljetuspalvelua parhaana tapana.

Paras tapa hakea/saada ruokakassi	%	N
hakuajan saaminen etukäteen (esim. puhelimitse) on paras tapa	51 %	26
jonotus on paras tapa	37 %	19
ruokakassin saaminen jonkin muun toiminnan yhteydessä on paras tapa	20 %	10
ruokakassin saaminen yhteisruokailun yhteydessä on paras tapa	14 %	7
ruoan kotiinkuljetuspalvelu on paras tapa	8 %	4

#### Paras tapa valita ruokakassin sisältö

Runsaas 60 prosenttia kaikista vastaajista haluaisi itse valita ruoat kassiinsa ja noin 40 prosentille sopi valmiiksi pakattu ruokakassi.

Paras tapa valita ruokakassin sisältö	%	N
haluaisin itse valita ruoat kassiini	63 %	31
valmiiksi pakattu ruokakassi sopii minulle	37 %	18

### 8.4. Kaupungin tai muiden palvelujen jalkautuminen ruoka-apupaikkoihin

Suurin osa kaikista vastaajista toivoi, että kaupungin tai muiden palvelujen työntekijät jalkautuisivat ruoka-apupaikkoihin. Neljäsosa vastaajista oli päinvastaista mieltä.

	%	N
kyllä	75 %	36
en	25 %	12

Espoon kaupungin yleiset neuvontapalvelut ja palveluohjaus (51%), maahanmuuttajapalvelut (41%), terveyspalvelut (39%), työvoimatoimisto- ja työllisyyspalvelut (37% ja 27%), aikuissosiaalityö (33%), Kela (25%), lakineuvonta (22%) sekä koulutuspalvelut (20%) olivat yleisimmin toivotut tahot jalkautumaan ruoka-apupaikkoihin. Muiden palvelujen jalkautumista toivottiin vähemmän.

Palvelutahot	%	N
Espoon kaupungin yleiset neuvontapalvelut ja palveluohjaus	51 %	26
maahanmuuttajapalvelut	41 %	21
terveyspalvelut	39 %	20
työvoimatoimisto	37 %	19
aikuissosiaalityö	33 %	17
työllisyyspalvelut	27 %	14
Kela	25 %	13
lakineuvonta	22 %	11
koulutuspalvelut	20 %	10
perhetyö	14 %	7
liikuntapalvelut	14 %	7
mielenterveys/terapiapalvelut	12 %	6
diakonia	12 %	6



kotipalvelu	10 %	5
lastensuojelu	8 %	4
kuntoutuspalvelut	8 %	4
päihdepalvelut	8 %	4
kulttuuripalvelut/kirjastopalvelut	8 %	4
talous- ja velkaneuvonta	8 %	4

### 8.5. Avun ja tuen tarve tällä hetkellä

Kuvaan vastaajien avun tarvetta lyhyesti ja yleisellä tasolla. Vastaaminen ei ollut systemaattista ja moniin väittämiin vastasi alle puolet kaikista kyselyyn osallistuneista: vastausten määrä vaihteli 17-40 välillä. Tarkastelen tässä ainoastaan niitä asioita, joihin oli ottanut kantaa yli puolet kaikista vastaajista.

Eniten avun tarvetta on toimeentulovaikeuksiin liittyvissä asioissa. Avun tarve oli suurta myös hyvinvoinnin ja työelämävalmiuksien lisääntymiseen, asumiseen sekä sairauksien hoitoon liittyvissä asioissa. Monilla oli avun tarvetta myös asioiden hoitamisessa tietokoneella. Avun tarve oli varsin suurta myös yksinäisyyden vähenemisen sekä kuntoutus- ja eläkeasioiden hoitamisen kohdalla. Mielen-terveysongelmissa apua tarvitsi noin 40 prosenttia vastaajista ja perheen vuorovaikutus ja kasvatusasi- oissa runsas kolmannes.

Avun tarpeita	ei avun tarvetta	jonkin verran avun tarvetta	paljon avun tarvetta	en osaa sanoa	N
toimeentulovaikeuksiin	11 %	61 %	25 %	4 %	28
hyvinvoinnin lisääntymiseen	18 %	50 %	24 %	9 %	34
asumiseen liittyviin asioihin	22 %	43 %	30 %	5 %	40
työelämävalmiuksien lisäämiseen	21 %	43 %	29 %	7 %	28
sairauksien hoitoon (fyysinen terveys)	38 %	41 %	18 %	3 %	34
asioiden hoitamiseen tietokoneella	29 %	29 %	32 %	11 %	28
yksinäisyyden vähenemiseen	35 %	32 %	19 %	13 %	31
kuntoutus- ja eläkeasioihin	29 %	39 %	18 %	14 %	28
mielen-terveyden ongelmiin	57 %	29 %	11 %	4 %	28
perheen vuorovaikutus- ja kasvatusongelmiin	61 %	29 %	4 %	7 %	28

## 9. Mitä muut tutkimukset kertovat tutkimuksen kohteena olevista aiheista

Muiden tutkimusten tarkastelu osoittaa, että tämän tutkimuksen tulokset ja havainnot saavat vahvistusta ja ne vahvistavat ja konkretisoivat omalta osaltaan useissa muissa tutkimuksissa tehtyjä havain- toja ja tuloksia.

Luvun tarkoituksena on esitellä ja koota yhteen muiden tutkimusten havaintoja tutkimuksen kohteena olleista aiheista. Tarkoituksena on myös osoittaa, että asiat ja ongelmat eivät ole uusia, vaan moni niistä on tiedetty jo kauan ja esitetty useissa tutkimuksissa.

Tarkastelen seuraavassa ruoka-avun hakijoiden taustaa, avun hakemisen syitä ja merkitystä pärjää- miselle, avun hakijoiden hyvinvointia, terveyttä ja huono-osaisuutta, ruoka-aputoimijoiden ja julkisen palvelujärjestelmän toimintakäytäntöjä käsitteleviä tutkimustuloksia sekä ruoka-avun ja hyvinvointi- valtion välisen suhteen pohdintaa. Lisäksi muistutan suomalaisten hyvinvointi- ja terveyserojen sitke- ästä pysyvyydestä sekä vaikeuksien kasautumisesta ihmisten elämätilanteen taustalla. Nämä ongel- mat tai osa niistä näkyy tässäkin tutkimuksessa monen ruoka-avun hakijan elämässä.

## 9.1. Ruoka-avun hakijoiden taustasta ja tilanteesta

### Ruoka-avun hakijat eivät ole yhtenäinen ryhmä

Tässäkin tutkimuksessa havaittu ruoka-avun hakijoiden toisaalta moninaisuus ja toisaalta heitä yhdistävät tekijät on havaittu useissa tutkimuksissa. Ruoka-avun hakijat eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaikka heitä yhdistävätkin tietyt tekijät ja vaikeudet.

Ruoka-apuun turvautuu hyvin erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Hakijoiden moninaisuus ja moninaiset tilanteet on havaittu sekä suuriin aineistoihin (Koivula ym., 2013; Ohisalo&Saari, 2014; Pääkaupunkiseudun..., 2012) että pienempiin aineistoihin, havainnointiin ja haastatteluihin perustuvissa tutkimuksissa (Hietaranta, 2020; Hämäläinen, 2006; Hänninen ym. 2008; Mäki, 2005; Salonen, 2009, 2016; Siiki, 2008, 2009). Saari (2015) on todennut, että mitä lähempää ulkoisten tekijöiden suhteen huono-osaiseksi määriteltyä ryhmää tarkastellaan, sitä hajanaisemmaksi se osoittautuu: leipäjonon huono-osaiset ovat suhteellisen heterogeeninen ja heikommin tunnistettavissa kuin vielä syvemmin huono-osaisen ryhmät.

### Ruoka-avun hakijoiden taustasta

Laajan (N=3.474) Huono-osaisen Suomi hankkeen pohjalta hakijoiden taustaa voidaan kuvata seuraavasti: Ruoka-avun asiakkaista pääosa oli eläkeläisiä tai työttömiä ja lomautettuja. Pienempi osa oli työssäkäyviä, opiskelijoita tai kotona. Ruoka-avun asiakkaat olivat pääasiassa keski-ikäisiä ja iäkkäämpiä. Nuoria aikuisia kävi suhteellisen vähän. Esimerkiksi Pääkaupunkiseudulla alle 46-vuotiaita oli vain kolmannes. Väestöön verrattuna ruoka-avun hakijat olivat useammin yksin asuvia. Ruoka-avun hakijoiden käytössä olevat vapaat tulot pakollisten menojen jälkeen jäivät minimiin ja suurimmalla osalla käytössä olevat tulot jäivät enintään 300€ kuukaudessa. Vain työssäkäyvillä oli jonkin verran enemmän rahaa käytössään. (Laihiala, 2018; Ohisalo, 2014; Pääkaupunkiseudun..., 2012). Siikin (2009) mukaan valtaosa ruoanhakijoista eli toimeentulotuen tasossa.

Tulojen riittämättömyys suhteessa menoihin on tärkein ruoka-avun huono-osaisuutta ennustava tekijä. Ruoanhakijoita yhdistää vaikea sosiaalinen ja taloudellinen tilanne: alhaiset tulot, taloudellinen epävarmuus ja suhteellinen köyhyys. (Laihiala, 2018; Salonen, 2016). Leipäjono kertoo hyvinvointivaltioköyhyydestä. Hakijoiden enemmistö elää pitkittyneesti erilaisten sosiaaliturvatuksien varassa, mikä merkitsee väistämättä niukkuutta. Taloudellinen tilanne ei kuitenkaan ole yhteneväinen. (Hänninen ym. 2008).

Ohisalon ja Määtän (2014) sekä Siikin (2008) tutkimusten mukaan suurin osa ruoka-avussa käyvistä oli jonkin ensi- tai/ja viimesijaisen julkisen tulonsiirron piirissä. Etuuksina olivat asumistuki, toimeentulotuki, työmarkkinatuki/työttömyysturvan peruspäiväraha, ansiosidonnainen työttömyyspäiväraha, työkyvyttömyyseläke tai eläke sekä vanhempainetuus. Valtaosa sai heille kuuluvat perusetuudet. Perusturva ei vain riittänyt poistamaan köyhyyttä. Yllättävää tutkimusten mukaan oli toimeentulotuen saajien määrän pieneneminen.

## 9.2. Ruoka-avun hakemisen syistä ja avun merkityksestä pärjäämisen kannalta

Ruoka-avun hakemisen syyt tai taustalla vaikuttavat tekijät näyttävät olevan samanlaisia tutkimuksesta riippumatta, joskin tutkimusten laajuudessa on eroja. Tässäkin tutkimuksessa havaitut ruoka-avun hakemisen syyt ja ruoka-avun merkitys pärjäämisen kannalta on havaittu useissa tutkimuksissa.

Ruoka-avun hakeminen kertoo usein pysyvistä köyhyydestä, rahan riittämättömyydestä, päivästä toiseen pienten tulojen varassa sinnittelemisestä, hallitsemattomista taloudellisista tilanteista, hankintojen tekemisen vaikeuksista, vipeistä, joiden takaisin maksaminen aiheuttaa ongelmia, ruokavalion yksipuolisuudesta, elämän arvaamattomuudesta ja kasautuneista vaikeuksista. (Hänninen&Karjalainen, 2007; Kinnunen, 2009; Siiki, 2008; Silvasti, 2011). Ruoka-apuun turvautuminen voi kertoa myös

sellaisesta taloudellisesta huono-osaisuudesta, jota tilastoissa ei havaita ja, jota yhteiskunnan viime-sijainen turva ei ota huomioon (Laihiala, 2019).

Taustalla vaikuttavat materiaalsen köyhyyden lievittäminen, olosuhteiden siedettävämmäksi tekeminen ja hengissä pysyminen, pienten tulojen asettamien rajoitteiden helpottuminen arjessa, tarve saada liikkumavaraa talouteen ja säästää tarpeellisiin hankintoihin. Ihmisten vaihtoehdot ovat kapeat ja muut mahdollisuudet talouden parantamiseen ovat vähäiset. Myös oma-aloitteisuuteen perustuvat mahdollisuudet suojautua erilaisilta kolhuilta ovat heikentyneet erilaisten puskureiden ohentumisen tai aitojen heikentymisen vuoksi. Ruoka-apuun päädytään, kun perusturvan verkko vuotaa, kun epävirallinen apu koetaan nopeammaksi ja helpommaksi tai sen sosiaalinen merkitys voittaa byrokra-tiaviidakon. Leipäjono tai ruoka-apu auttavat selviytymään niukassa arjessa, ja ruokakassin merkitys on suuri jokapäiväisen toimeentulon kannalta: elämä olisi niukempaa ja ruokavalio yksipuolisempi, jos apua ei olisi saatavilla. (Hämäläinen, 2006; Ohisalo&Määttä, 2014; Ohisalo, 2014; Saari ym. 2017; Salonen, 2009, 2016; Siiki, 2008, 2009).

Laaja Huono-osaisten Suomi hankkeen aineisto osoittaa, että suomalaisen hyvinvointivaltion laajatakan sosiaaliturvaetuudet eivät yksin riitä auttamaan eri tavoin heikossa asemassa olevia ihmisiä (Ohisalo&Laihiala, 2014).

### **Ruoka-avun hakemisen konkreettisia syitä**

Ruoka-avun hakemisen taustalla vaikuttavat avun hakijoiden heikko työmarkkina-asema, työttömyys (erityisesti pitkäaikaistyöttömyys), työllistymisvaikeudet ja epätyypilliset työsuhteet. Taustalla vaikuttavat myös pitkittynyt etuuksilla eläminen sekä sosiaaliturvan matala taso, etuuksien saamattomuus ja kä-sittelyn viivästykset, vaihtelevien menojen huomioimattomuus toimeentulotuessa sekä etuuksien ja palkan yhdistämisen vaikeudet. Ongelmallista on, että suurella joukolla ihmisiä tulot ylittävät köyhyys-ajan/toimeentulotukirajan vain niukasti ja silti he ovat köyhiä. Ongelmia aiheuttavat myös velkaantu-minen ja ulosotot: toimeentulotukilaskelma ei huomioi velkoja ja pienet tulot yhdistettyinä velkoihin ajaa helposti ruoka-avun tarpeeseen. (Heinälä, 2018; Hämäläinen, 2006; Hänninen ym. 2008; Hän-ninen&Karjalainen, 2007; Kontula&Koskela, 1994; Laihiala, 2018; Mehtätalo, 2018; Ohisalo ym. 2015; Ohisalo&Laihiala, 2014; Ohisalo, 2014; Salonen, 2009; Siiki, 2008, 2009; Tanska, 2018).

Ruoka-avun hakemisen taustalla vaikuttavat myös kallis asuminen, suuret asumiskulut ja hyväksyt-tävien menojen rajat sekä erilaiset sairaudet tai heikko terveys, sairaus- ja lääkekulut (suuret terveys-menot), joihin ei ole olemassa toimeentulotuen takaamaa turvaa sekä vaikeudet saada hoitoa ja riittä-vää apua terveyspalveluista. Taustalla vaikuttavat myös heikentynyt toimintakyky ja elämänhallinnan vaikeudet, tukiverkkojen puute, ero ja yksinhuoltajuus sekä ruoka-avun sosiaalinen ulottuvuus eli mahdollisuus tavata muita ihmisiä ja saada vertaistukea. Ihmiset käyvät ruoka-avussa myös siksi, että siellä heitä kunnioitetaan, eikä heidän avun tarvettaan kyseenalaisteta. (Hänninen&Karjalainen, 2007; Kainulainen, 2014; Kinnunen, 2009; Mäki, 2005; Ohisalo&Laihiala, 2014; Ohisalo, 2014; Salo-nen, 2009, 2016; Siiki, 2008, 2009; Tanska, 2018)

Ruoka-avun hakemisen taustalla vaikuttavat myös julkisen sektorin poiskäännyttävät käytännöt, toi-meentulotuen alikäyttö, heikentynyt toimintakyky avun hakemiseen, etuuksiin liittyvä tiedonpuute ja/ tai kyvyttömyys hyödyntää sosiaali- ja terveysturvaa, virallisen järjestelmän vaikeudet tunnistaa avun tarvitsijaa ja vastata yksilöllisiin tarpeisiin sekä riittämätön avun saanti julkisista palveluista, kuten so-siaalitoimesta. (Laihiala, 2019; Laihiala&Ohisalo, 20017; Ohisalo&Määttä, 2014; Ohisalo&Saari, 2014; Salonen, 2009)

### **Ruoka-apu on välttämätöntä pärjäämisen kannalta**

Ohisalo & Laihiala (2014) ovat todenneet, että ihmiset pärjäävät leipäjonon ansiosta. Kaikista Huono-osaisten Suomi tutkimukseen osallistuneista vastaajista 82 prosenttia oli osin tai täysin samaa mieltä väittämästä, että ruoka-apu oli välttämätöntä pärjäämisen kannalta. Espoossa ruoka-apu oli pärjäämisen kannalta vähintään melko välttämätöntä 90 prosentille vastaajista. Myös Tanska (2018)

on todennut, että ruoka-avun lakkauttaminen aiheuttaisi huomattavaa epävarmuutta ja niukkuutta merkittävälle osalle, eivätkä ihmiset tietäisi, mitä he tekisivät ilman apua ja mistä ruoka saataisiin. Merkittävä osa kyselyyn vastanneista koki ruoka-avun välttämättömänä apuna arjessa pärjäämiselle ja ilman apua jouduttaisiin tinkimään monesta välttämättömästä asiasta. Huomattavan suuri osa näkisi nälkää ilman elintarvikeapua. Espoolaisista ruoka-avun hakijoista (N=305) nälkää oli kokenut jatkuvasti tai usein noin viidesosa ja joskus runsas kolmannes (Ohisalo&Laihiala, 2014).

### 9.3. Ruoka-avun asiakkaiden huono-osaisuus, hyvinvointi ja terveys

Tässä tutkimuksessa ei erikseen tutkittu ruoka-avun asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä tai huono-osaisuutta. Tutkimuksen laadulliset ja määrälliset tulokset nostavat esille kuitenkin useita samanlaisia asioita ja ongelmia, joita muissa tutkimuksissa on havaittu. Hyvinvointiin ja terveyteen tai huono-osaisuuteen liittyvät ongelmat näkyvät selkeästi tämän tutkimuksen avun tarvetta koskevissa tuloksissa. Vaikka ruoka-avunhakijoiden avun ja tuen tarpeet vaihtelevat, suuri osa vastaajista arvioi tarvitsevänsä apua muun muassa toimeentulovaikeuksiin, hyvinvoinnin lisääntymiseen, toivon ja tulevaisuudennäkymien vahvistumiseen ja sairauksien hoitoon.

Kainulainen (2014) toteaa Huono-osaisin Suomi hankkeen tulosten pohjalta, että ruoka-apua saavien koettu hyvinvointi oli selvästi alhaisemmalla tasolla kuin muun väestön. Ero näkyi kaikilla tutkituilla hyvinvoinnin osa-alueilla, mutta eniten taloudellisessa tilanteessa. Kuusi kymmenestä ruoka-apua saavasta ihmisestä koki olevansa elämänsä tyytyväinen, kun väestötasolla näin näki yhdeksän suomalaista kymmenestä. Espoolaiset ruoka-avun hakijat olivat keskimääräistä tyytyväisempiä ja koetun hyvinvoinnin keskiarvo (tyytyväisyys elämään, elintasoon, fyysiseen ja henkiseen terveyteen) oli 2,8/4. Espoossa korostui henkinen ja fyysinen terveys. (Myös Kainulainen ja Saari, 2013)

Ohisalo (2017) ja Laihiala (2018) toteavat saman aineiston pohjalta ruoka-apua hakevien ihmisten kokeman huono-osaisuuden jakautuvan taloudelliselle, sosiaaliselle ja terveydelliselle ulottuvuudelle. Ruoka-avun saajat eivät olleet vain taloudellisesti huono-osaisia, vaan heidän heikko asemansa oli kokonaisvaltaista ja huono-osaisuuden ulottuvuudet jakautuivat kolmelle ulottuvuudelle: 1. kokemus heikosta tyytyväisyydestä elämään sekä kokemukset heikosta fyysisestä ja henkisestä terveydestä; 2. tyytymättömyys elintasoon, kokemukset riittämättömästä tuen saannista ja kokemukset tulojen riittämättömyydestä sekä kykenemättömyyden huolehtia veloista; 3. kokemukset masennuksesta, yksinäisyydestä ja nälästä.

Huono-osaisuuden ulottuvuuksien klusterointi tuotti kolme ryhmää: 1. taloudellisesti huono-osaiset, joita oli runsas kolmannes: tyypillistä erityisesti nuorille, opiskelijoille ja perheellisille; 2. ei-kasautuneesti huono-osaiset, joita oli neljännes: tyypillistä pienituloisille eläkeläisille, pysyvästi työssäkäyville ja niille, joille jää kuukaudessa eniten vapaata tuloa käytettäväksi; 3. kaikille kolmelle ulottuvuudelle kasautuneesti huono-osaiset, joita oli runsaat kaksi viidesosaa vastaajista: tyypillistä työttömille ja lomautetuille, asunnottomille ja tukiasunnoissa asuville, vain viimesijaisia sosiaaliturvatuksia saaville, vähiten vapaata tuloa käytössään omaaville, itsensä huono-osaisiksi kokeville ja ongelmia päihitteiden käytössä kokeville. Merkittävä tutkimustulos oli, että kaksi viidesosaa ruoka-apua hakevista oli niin huono-osaisia, että heidän huono-osaisuutensa oli luonteeltaan kaikille huono-osaisuuden ulottuvuuksille kasautunutta. (Laihiala, 2018; Ohisalo, 2017)

Usean eri huono-osaisuuden ulottuvuuden kasautuminen samoille ihmisille viittaa luonteeltaan pysyvämpään ja pidemmällä aikavälillä kehittyneeseen huono-osaisuuteen. Kolme neljästä ruoka-avun saajasta (ryhmät 1 ja 3) kärsi niin syvästä taloudellisesta huono-osaisuudesta, että koki tulonsa suhteessa menoihin riittämättöminä, samansa tuen liian vähäiseksi sekä veloista selviytymisen mahdottomaksi. Ruoka-apuun turvautumiseen liittyi myös heikkoa elämänlaatua, joka yhden hengen taloudessa elävillä oli systemaattisesti heikompaa kuin kahden aikuisen kotitaloudessa. (Laihiala, 2018) Joka neljännellä ruoka-apua saavasta huono-osaisuus ei ollut kasautunutta, mutta oli väestötasoon nähden syvempää. Ruokajonoissa käyvät eivät kuitenkaan olleet ryhmänä suomalaisen yhteiskunnan huonoimmassa asemassa olevia. (Ohisalo, 2017)

Pääkaupunkiseudun aineistossa (N=905) suurin osa vastaajista oli kohtuullisen tyytyväisiä elämäänsä sekä fyysiseen ja henkiseen terveyteensä. Hyvin harvoin tyytyväisiä elämäänsä tai henkiseen terveyteensä oli noin joka kymmenes ja hyvin harvoin tyytyväisiä fyysiseen terveyteensä oli noin joka viides. Yli viidennes koki itsensä kuitenkin masentuneeksi, yksinäiseksi ja/tai nälkäiseksi. Yli puolet koki itsensä huono-osaiseksi, mutta koki silti pärjäävänsä elämässään ja uskoi parempaan tulevaisuuteen. Runsas viidennes ilmoitti päihdeiden käyttöön liittyvistä ongelmista, mutta päihdepalveluja oli käyttänyt vain noin puolet. (Pääkaupunkiseudun..., 2012). Myös koko Huono osaisten Suomi aineistossa päihdeongelmista ilmoitti kärsivänsä viidennes ruoka-apua hakevista vastaajista (Ohisalo, 2014).

### **Muistutus suomalaisten hyvinvointi- ja terveyserojen sitkeästä pysyvyydestä**

Sosiaalibarometrien (mm. 2004; 2007; 2008; 2019) sekä Suomalaisten hyvinvointitutkimusten (mm. 2010; 2014; 2018) tulokset osoittavat vuodesta toiseen kehityksen, jonka mukaan hyvinvoinnin kokonaistilanne on parantunut, mutta väestöryhmien hyvinvointi- ja terveyserot eivät ole kaventuneet. Moni ruoka-avun hakija kuuluu siihen väestöryhmään, joiden hyvinvointi- ja terveys ovat muuta väestöä alemmalla tasolla.

Vuosien 2004, 2007 ja 2008 sosiaalibarometreissä viitataan väestön laajaan ja hyvään kokonaisyhyvinvointiin, mutta toisaalta selkeään ja syventyneeseen hyvinvoinnin polarisaatioon. Ääripäät hyvinvoinnissa muodostuvat vakaalla työuralla olevien ja toisaalta pitkäaikaistyöttömien, päihde- ja mielenterveysongelmaisten sekä useista samanaikaisista ongelmista kärsivien ja ylivelkaantuneiden välillä, joiden hyvinvointi on jäänyt muita selvästi alemmalle tasolle. Korjausta ei ole saatu aikaan, vaikka huolestuttava tilanne on tiedostettu. (Londen ym. 2004, Eronen ym. 2007, 2008). Vuoden 2019 sosiaalibarometrissä (Eronen ym. 2019) huolta on edelleen eriarvioisuudesta ja eri väestöryhmien välisistä sitkeistä ja hämmentävän suurista hyvinvointi- ja terveyseroista. Huolta kannetaan erityisesti niistä ihmisistä, joilla on elämäntilanteessaan useita ongelmia ja heidän hyvinvointinsa arvioitiin edelleen heikentyneen. Sosiaalityöntekijät arvioivat useimpien ihmisryhmien hyvinvoinnin kehityksen kielteisimmän väestömäärältään suurimmissa, erityisesti yli 200 000 asukkaan kaupungeissa.

Vastaava kehitys ja tilanne on nähtävissä myös Suomalaisten hyvinvointi -tutkimusten aineistoissa. Vuosien 2010 ja 2014 tutkimuksissa havaittiin, että vaikka suomalaisten elämänlaatu ja koettu terveys ovat yleisesti ottaen korkeita ja entistä parempia, ovat sosioekonomiset terveyserot suuret ja elämänlaatu terveyden ja toimintakyvyn tapaan sosiaalisesti valikoitunutta. Suurimmat heikon elämänlaadun riskitekijät ovat työttömyys, työkyvyttömyyseläkkeellä olo, toimeentulotuen asiakkuus ja alhainen koulutus. Vanhusten ohella työttömät, toimeentulotukea saavat ja työkyvyttömyyseläkkeellä olevat kokiivat elämänlaatunsa heikommaksi. Huono koettu terveys ja pitkäaikaissairastavuus ovat edelleen yleisempiä vähän koulutetuilla ja pienituloisilla. (Vaarama ym., 2010, 2014). Vuoden 2018 tutkimuksessa todetaan edelleen, että valtaosa väestöstä voi elämänlaadulla ja koetulla terveydellä mitaten hyvin. Yleiskuva viittaa kuitenkin sitkeisiin hyvinvointieroihin eri väestöryhmien välillä. Hyvinvointieroja esiintyy kaikilla tarkastelluilla osa-alueilla: niin elinoloissa, terveydessä kuin koetussa hyvinvoinnissakin ja niitä havaitaan niin sosioekonomisen aseman (koulutus, tulot), pääasiallisen toiminnan, sukupuolen kuin etnisen taustan mukaisesti. Lisäksi palvelujen käytössä sekä niihin liittyvissä väestön kokemuksissa ja asenteissa ilmenee suoria jakolinjoja. (Saikkonen ym., 2018)

Hyvinvointi- ja terveyserojen pysyvyys on todettu useissa suomalaisia väestöryhmien välisiä terveys- ja hyvinvointieroja koskevissa tutkimuksissa jo vuosikymmeniä sitten (Koskinen 1997; Koskinen & Teperi 1999; Keskimäki ym. 1999; Kangas ym. 2002; Palosuo ym. 2007).

### **Vaikeuksien kasautumisilmiöstä ja/tai ylisukupolvisuudesta**

Runsas puolet tämän tutkimuksen ruoka-avun hakijoista arvioi, että olisi tarvinnut apua jo aikaisemmin elämässään eli lapsuudessa ja nuoruudessa. Osalla ongelmat olivat alkaneet tai kasautuneet vasta myöhemmin aikuisuudessa. Rankkojen elämäkokemusten ja vaikeuksien kasautuminen ja/tai

kehityskulut joko jo lapsuudesta lähtien tai myöhemmin aikuisuudessa sekä niiden yhteys monenlaisiin vaikeuksiin myöhemmin elämässä on todettu useissa tutkimuksissa. Suojaavien tekijöiden merkitys vaikeuksien kehän katkaisussa nousee keskeiseksi. Nämä tekijät on havaittu ja osoitettu jo kauan sitten. Vaikeuksien kasautumisilmiötä ovat tarkastelleet muun muassa Hänninen&Karjalainen, 2007; Kokko, 1999; Lämsä, 1999; Paananen ym. 2012; Rauhala,1988; Ristikari ym. 2016; Rönkä,1999; Saari, 2015; Saari ym. 2020; Vaarama ym., 2010.

#### 9.4. Ruoka-avun toimintakäytännöistä

Ruoka-avun toimintakäytäntöjä selvitettiin tässä tutkimuksessa sekä laadullisilla kysymyksillä että monivalintakysymyksillä vielä tarkemmin kuin löytämässäni muissa tutkimuksissa. Tulokset vastaavat muiden tutkimusten tuloksia: laaja ja vähintään melko suuri tyytyväisyys ruoka-avun järjestelyihin sekä vähintään melko suuri tyytyväisyys ruoan laatuun ja riittävyteen, vaikka myös selvää parantamistarvetta on. Myös ruoka-avun toimintakäytäntöihin ja erityisesti mahdollisuuteen vastata avunhakijoiden tarpeisiin liittyvät ongelmat näyttävät samanlaisilta kuin muissa tutkimuksissa on havaittu. Myös osa yksityiskohdista on hyvin samanlaisia.

Ruoka-avun järjestelyihin ollaan pääosin tyytyväisiä ja kokemukset ruoka-avusta ovat usein positiivisia (Heinälä, 2019; Koivula ym. 2013; Laihiala, 2019; Pääkaupunkiseudun...2012; Tanska, 2018).

Huono-osaisten Suomi Pääkaupunkiseudun ja Tampereen vastaajista suurin osa oli tyytyväinen ruoka-avun järjestelyihin ja koki järjestelyt toimiviksi: noin puolet oli täysin samaa mieltä ja kolmannes osin samaa mieltä siitä, että ruoka-apu oli järjestetty hyvin. Enemmistön mielestä myös jaettu ruoka oli laadukasta: kolmannes oli täysin samaa mieltä ja noin kaksi viidesosaa osin samaa mieltä siitä, että jaettu ruoka oli laadukasta. Pääosalle avun hakijoista tärkeää oli myös ruoka-avun sosiaalinen ja yhteisöllinen puoli: täysin samaa mieltä oli noin kaksi viidesosaa ja osin samaa mieltä runsas viidenes. Suurin osa Pääkaupunkiseudun vastaajista koki muiden ihmisten tapaamisen jonossa itselleen tärkeäksi. Noin viidenes ei kokenut ruokajonoa itselleen tärkeänä sosiaalisena tapahtumana. (Koivula ym. 2013; Pääkaupunkiseudun..., 2012)

Myös Tanskan (2018) aineistossa (N=476) suurin osa vastaajista oli tyytyväinen ruokajaon nykyiseen systeemiin. Toimintamalli nähtiin selkeäksi, yksinkertaiseksi ja helpoksi sekä asiakkaan elämäntilanteeseen sopivaksi. Vastaajat toivoivat kuitenkin jonojen lyhentämistä, ruokajakopaikkojen ja jakopäivien lisäämistä, aukioloaikojen pidentämistä, sisätiloja ja erillisiä jakoaikoja erityisryhmille. Tärkeitä asioita olisivat jonojen sujuvuus ja nopeus, hyvät yhteydet ruoka-apupaikkoihin sekä etuiluun puuttuminen ja kontrollin lisääminen. Lisäksi toivottiin tasaisempaa jakoa, runsaammin, terveellisempiä, monipuolisempia ja tuoreempia elintarvikkeita, mahdollisuutta valita itselle sopivia tuotteita sekä erikoisruokavalioiden huomioimista. Osa toivoi valmisruokia ja osa halusi itse valmistaa ateriansa. Tuotevalikoimissa, mutta myös asiakaspalvelussa olisi kehittämistä. Kehittämistyötä tulisi tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän tarpeitaan kuunnellen, ei niin, että asiakkaat ovat muutoksen kohteena. Pääosa vastaajista näki yhteisruokailun oheistoimintoina toimimattomaksi, mutta osan mukaan idea toimisi jonojen ohella. Yhteisruokailu ei kuitenkaan saanut korvata ruokajonoa. Kaikki eivät hae ruoka-avusta sosiaalisuutta tai yhteisöllisyyttä, vaan konkreettista helpotusta vaikeaan taloudelliseen tilanteeseen. Valtaosa asiakkaista ilmoitti käyvänsä jonossa elintarvikkeiden vuoksi.

Myös Heinälän (2018) tutkimat perhepoliittisia etuuksia saavat ruoka-avun asiakkaat olivat pääosin sitä mieltä, että ruoanjakelu oli järjestetty hyvin ja jaettu ruoka oli laadukasta. Perhepoliittisia etuuksia saavat näkivät muiden ihmisten tapaamisen jonossa tärkeäksi kuitenkin huomattavasti harvemmin kuin muut käyttäjät. Laihialan (2019) mukaan myös eläkeläisistä suuri enemmistö ja vielä suurempi osa kuin muista ryhmistä katsoi, että jaettu ruoka oli laadukasta ja ruoanjakelu oli järjestetty hyvin. Eläkeläisille muiden ihmisten tapaaminen oli hyvin tärkeää.

Ruoka-avun toimintakäytännöt eivät kuitenkaan ole ongelmattomia (Hänninen ym. 2008; Laihiala, 2018; Ohisalo, 2017; Ohisalo&Määttä; Salonen, 2009, 2016; Silvasti, 2011).

Silvasti (2011) on todennut, että vaikka avun saajia tavallisesti kohdellaan hyväntekeväisyyttä harjoittavissa paikoissa hyvin, asiakkailta ei ole juridista oikeutta ruoka-apuun, joten poiskäännyttäminen on mahdollista. Ruoka-avun paradoksi onkin siinä, että se on apua jossain joillekin, ei kaikille tarvitseville kaikkialla, eikä ilmaisruoan saaminen ole aina kaikkien oikeus. Ruoka-avun toimijat ovat portinvarti-joita, sillä he käyttävät valtaa määrittellessään, kenelle ruokaa tarjotaan ja kenelle ei. (Laihiala, 2018; Ohisalo&Määttä, 2014; Salonen, 2016).

Vapaaehtoisuuteen perustuva ruoka-apu on riippuvainen lahjoitusruoasta, joten jaettavaa ruokaa ei aina ole riittävästi ja, jos avuntarvitsijoita on enemmän kuin avustusruokaa, asiakas voi jäädä kokonaan ilman apua. Henkilökunta joutuu mitoittamaan jaettavan ruoan resurssien, ei tarpeen, mukaan: vapaaehtoiset voivat jakaa vain sitä, mitä hyväntekeväisyysjärjestöille on lahjoitettu. Ruoka ei välttämättä vastaa avun tarvitsijoiden tarpeita ja ruokakassien sisältö on ennakoimaton tai sattumanvarainen. Asiakkaat eivät välttämättä voi valita tuotteita, joita tarvitsevat ja joita terveys- tai uskonnollisista ja kulttuurisista syistä voivat käyttää. Näin ollen asiakkaat eivät voi suunnitella kulutustaan järkevästi tai tarpeidensa mukaan. Ruoka-aputoimijoilla onkin rajoitetut mahdollisuudet vastata asiakkaiden tarpeisiin lievittämällä ruoan tarpeita sekä tarjoamalla sosiaalisen kohtaamisen paikkoja. (Hänninen ym. 2008, Ohisalo&Määttä, 2014; Salonen, 2009, 2016; Silvasti, 2011)

Avun antamisen käytännöt ja periaatteet vaihtelevat apua jakavien järjestöjen välillä. Asiakkaat eivät siksi voi olettaa tulevansa yhdenvertaisesti kohdelluiksi. Toisistaan poikkeavilla käytännöillä voi olla avunsaantia rajoittava vaikutus ja avustustahojen omat säännöt ja normit tuottavat myös poiskäännyttämistä. Yhdenvertaisuus vaarantuu, kun ruokaa hakevia kohdellaan ja ruokaa annetaan eri tavoin tai eri kriteerein toimipaikan mukaan. Samalla tavalla myös sosiaalisuus ja/tai uskonnollisuus saattavat olla emotionaalisesti kuormittavia tekijöitä osalle ruoka-avun hakijoista. (Ohisalo&Määttä, 2014; Salonen, 2009, 2016; Silvasti, 2011)

Ruoka-avun asiakkaan tilannetta vaikeuttaa se, että heillä on vähän, jos lainkaan keinoja vaikuttaa annettavan avun muotoon ja sisältöön. Myös asiakkaiden mahdollisuudet esittää toiveita tai kritiikkiä avun antamisen sisällöstä tai toimintatavoista näyttävät olevan rajalliset ja valtasuhteet epäsymmetriset. Asiakkaille jää pääasiassa sopeutujan tai ”pois kävelijän” rooli. (Salonen 2009, 2016). Myös Ohisalon (2017) mukaan ruoka-apua voi pitää valinnanmahdollisuuksien näkökulmasta rajoittuneiden tai pakkovalintojen paikkana, jossa näyttäytyvät myös erilaiset valtasuhteet. Ruokajonossa ei ole yhtä lailla vapaan valinnan mahdollisuutta kuin ruokakaupassa, vaan tilalla ovat pakkovalinnat. Usein säännöistä päättävät organisoijat ja jonottajalle jää passiivinen jonottajan rooli.

Salonen (2016) toteaaakin, että kysyntää olisi myös ”hyvän tekemisen” kriittiselle tutkimukselle sekä rakentaville analyyseille siitä, miten tehdä hyvää paremilla tavoilla.

Myös häpeä sekä ennakkoluulot, tietämättömyys, luonne ja kykenemättömyys, kulissien rakentamisen tarve sekä vaikeus pyytää apua saattavat vaikeuttaa ruoka-avun hakemista (Salonen, 2009). Kynnys avun hakemiseen on ollut osalle hakijoista korkea varsinkin alussa, mutta alentui tai poistui useimmiten jo ensimmäisen tai ensimmäisten kertojen jälkeen. Noin kolmannes hakijoista oli kokenut avun hakemisen häpeälliseksi. (Hämäläinen, 2006; Laihiala, 2018; Ohisalo ym. 2014; Siiki, 2009)

## **9.5. Julkisen palvelujärjestelmän toiminta ja toiminnan ongelmat tutkimusten valossa**

Julkisen palvelujärjestelmän toimintaa ja sen ongelmia erityisesti heikoimmassa asemassa olevien tai monista ongelmista kärsivien ihmisten auttamisessa on tutkittu varsin paljon: ongelmat on tiedetty pitkään ja esitetty useissa tutkimuksissa. Väestötason tutkimusten antamat palvelujärjestelmän toimintaa koskevat arviot ovat selvästi parempia kuin heikoimmassa asemassa olevien antamat arviot.

Tässäkin tutkimuksessa näkyvät monet muissa tutkimuksissa havaitut palvelujärjestelmän ongelmat sekä eriarvoisuutta aiheuttavat tekijät. Palvelujärjestelmällä näyttää olevan vaikeuksia erityisesti heikoimmassa asemassa ja monista ongelmista kärsivien ihmisten auttamisessa. Suomalaisen

yhteiskunnan erilaiset jakolinjat näkyvät sekä muissa tutkimuksissa (esim. Saikkonen ym. 2018) että tässä tutkimuksessa.

Tämän tutkimuksen vastaajien palvelukokemukset ovat pääasiassa melko hyviä tai melko huonoja. Toisaalta on myös erittäin hyviä ja erittäin huonoja tai vaihtelevia kokemuksia sekä palvelujen ulkopuolelle jäämistä ja väliinputoamista. Myönteisistä kokemuksista kerrottiin tai kirjoitettiin selvästi vähemmän kuin huonoista.

### **Suomalainen hyvinvointi -tutkimukset**

Väestötason tutkimuksissa on havaittu, että suuri osa suomalaisista pitää sosiaali- ja terveystalvveluja toimivina ja niiden laatua vähintäänkin melko hyvänä. Valtaosa väestöstä luottaa sosiaalipalvelujärjestelmään, työntekijöiden ammattitaitoon, saadun avun asiantuntevuuteen sekä palvelun lopputulokseen. Myös terveydenhuoltojärjestelmän toimintaan ja laatuun ollaan kokonaisuutena melko tyytyväisiä. Erittäin hyvänä tai hyvänä julkisten terveystalvveluiden laatua pitää yli puolet väestöstä. (Klavus, 2010; Muuri, 2010; Muuri&Manderbacka, 2014; Nguyen&Seppälä, 2014; Vaarama ym. 2014; myös Julkunen, 2006b).

Palvelujärjestelmässä on kuitenkin ongelmia, jotka ovat 2000-luvulla edelleen syventyneet. Sosiaalipalvelujen kohdalla ongelmat liittyvät siihen, että ne, jotka tarvitsisivat sosiaalipalveluja eniten, luottavat niiden saamiseen muita vähemmän. Huonon elämänlaadun ja terveydentilan omaavista vain runsas puolet katsoo, että sosiaalipalvelut toimivat hyvin. He myös suhtautuvat kriittisemmin henkilöstön ammattitaitoon. (Ilmarinen ym. 2018; Muuri, 2008, 2010; Muuri&Manderbacka, 2014; Saikkonen ym. 2018)

Luottamus sosiaalipalvelujen tarpeenmukaiseen saatavuuteen sekä sosiaalityöntekijän palveluihin on laskenut kymmenessä vuodessa (2008-2018) ja toimeentulovaikeuksia kohdanneet luottavat palvelujen saatavuuteen muita vähemmän. Etuuksien saatavuuteen suhtaudutaan vielä palvelujen saatavuutta kriittisemmin ja perustoimeentulotuen saatavuuteen luottaa noin puolet ja täydentävän toimeentulotuen saatavuuteen noin 40 prosenttia väestöstä (liittyi osin tt-tuen Kelasiirtoon). Tyydyttämätön palvelutarve on sosiaalipalvelujen kohdalla kasvanut ja vuonna 2018 sitä ilmoitti 30-50 prosenttia sosiaalipalvelujen käyttäjistä. Palvelujärjestelmän toimivuuden näkökulmasta on erityisen huolestuttavaa, että jopa puolet palvelujen käyttäjistä kokee, että palvelu ei ollut riittävää. Tärkeimpiä syitä ovat olleet käsittelyajan kohtuuton kesto sekä saatavuuden ja saavutettavuuden ongelmat. (Ilmarinen ym. 2018; Muuri, 2008, 2010; Muuri&Manderbacka, 2014; Saikkonen ym. 2018)

Myös suomalainen terveydenhuoltojärjestelmä on todettu eriarvoistavaksi. Avoterveydenhuollon lääkäripalvelujen saatavuudessa ja käytössä näyttää olevan pysyviä sosiaaliryhmittäisiä eroja, eivätkä terveystalvvelut näytä kaikilta osin vähentävän terveyseroja, vaan jopa ylläpitävän ja kasvattavan niitä. Sairastavuus näytti lisäävän todennäköisyyttä sille, että palvelujen laatu koettiin huonoksi, erittäin huonoksi tai tyydyttäväksi. Laatua huonona pitivät muita todennäköisimmin kroonisesti sairaat sekä pääkaupunkiseutulaiset. (Klavus, 2010; Manderbacka ym., 2018; Karvonen ym., 2018)

Myös verkkopalveluiden käytössä koetaan esteitä, joista yleisimmin mainitaan se, että henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla. Ongelmia aiheuttavat myös vaikeaselkoiset käyttöohjeet. Erityisesti terveydentilansa ja elämänlaatunsa huonoksi määrittelevät sekä vanhimmat ikäryhmät kokevat suurempia esteitä. Kansalaiset tarvitsevat tietoa ja tukea digipalveluiden käytössä sekä perinteisen asiointikanavan eli kohtaamisen säilyttämistä. (Hyppönen ym. 2018)

Ongelmia ja negatiivisia kannusteita aiheuttavat myös suomalaisen sosiaaliturvan byrokratialoukut, joilla tarkoitetaan etuuksien ja pienten ansiotulojen yhteensovituksesta syntyvää paperisotaan ja asiointipakkoa, etuuksien viivästyistä ja tukien maksatuksen katkeamisvaaraa. (Karjalainen&Moisio, 2010)



## Jo aikaa sitten havaittua

Kananen (1984), Heikkilä & Vähätalo (1994), Pohjola (1994), Virtanen (1994) ja Vähätalo (1994) ovat huono-osaisten ihmisten tilannetta ja palvelujärjestelmäsuhdetta tarkastellessaan havainneet ”keski-luokkaisen” palvelujärjestelmän ja siitä huomattavasti poikkeavan asiakkaan ymmärtämisen ja auttamisen vaikeuden: se maailma, jossa nämä ihmiset elävät ja se maailma, josta heitä yritetään auttaa ovat kaukana toisistaan. Ristiriidan ratkaisu vaatisi uusia sosiaalityön mekanismeja, työmuotoja ja lähestymistapoja, joissa kuuntelu ja kuuleminen sekä ihmisten arkipäivän logiikan ymmärtäminen nousisi keskeiseksi. Ihmistä tulisi tarkastella ja auttaa suhteessa hänen elämänolosuhteisiinsa, ympäristöönsä ja toimintaverkostoonsa. Urho Rauhala (1991) on todennut, että niin hyvä kuin suomalainen sosiaalipolitiikka onkin keskivertokansalaisen kannalta, sen avulla ei päästä käsiksi jo syntyneeseen köyhyyteen ja huono-osaisuuteen.

Virallisia toimijoita ei voi arvostella siitä, etteivätkö he olisi kyenneet nimeämään sosiaalisia ongelmia. Mutta, miksi ongelmat eivät ratkea, eikä niitä pystytä ehkäisemään, vaan ne näyttävät jatkuvan joiltakin osin jopa samanmuotoisina vuosikymmenestä toiseen? Johdonmukaisesti toteutetun institutionaalisen hyvinvointimallin herkkyys huono-osaisuuskysymysten käsittelemisessä näyttää osoittautuvan joko heikoksi tai ainakin huomattavan vaikeasti osoitettavaksi. Köyhyyskin, jonka arvioitiin jääneen historiaan, palasi Suomeen 1990-luvun leipäjonoina. (P-L Rauhala, 2000)

Julkisten palveluiden saatavuudessa ja kyvyssä käsitellä erityisen vaikeita ongelmia ja syrjäytymiskierteitä tai vastata moniin ongelmiin samanaikaisesti on suuria vaikeuksia. Moniongelmaisuu- den käsitteily edellyttää, että ihmisten erilaisuus otettaisiin palvelujärjestelmässä ja ihmisten kohtelussa huomioon sekä annettaisiin mahdollisuus kokonaisvaltaiselle työskentelylle. Suomalaisen yhteiskunnan syrjäytyneimpien ihmisten on kaikkein vaikein saada sosiaalityön palveluita, mikä on paradoksaalista, koska sosiaalityön tarkoitus on tukea nimenomaan köyhiä ja syrjäytyneitä ihmisiä. (mm. Kouhi ym. 2008; Murto, 2006; Mäntysaari, 2006)

## Palvelujärjestelmän aukkopaiikkoja, palvelukynnyksiä, tuen puutetta ja luottamuspulaa

Eri tutkimuksissa on nostettu esille julkisen palvelu- ja sosiaaliturvajärjestelmän ongelmia, asiakkaiden autetuksi tulemistä vaikeuttavia ja estäviä sekä eriarvoisuutta lisääviä tekijöitä. Näitä tekijöitä on kutsuttu muun muassa järjestelmän aukkopaiikoiksi tai vuotokohdiksi, palvelukynnyksiksi, poiskäännyttämisiksi, siirtämisiksi, väliinputoamisiksi tai muureiksi, jotka vaikeuttavat avun saantia ja ihmisten selviytymistä. Jokainen muuri tai kynnyks voi yksinään tai yhdessä muiden kynnyksien kanssa muodostaa esteen, jota avun tarvitsija ei kykene ylittämään, ja jonka seurauksena ihminen putoaa palveluiden ulkopuolelle. (Erkkilä, 2010; Hänninen&Karjalainen, 2007; Kinnunen, 2009; Metteri, 2012; Määttä, 2012; Palola, 2006). Nykyiset hyvinvointimallimme rakenteet ja toimintatavat eivät riitä tukemaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä (Eronen ym. 2007; Londen ym. 2004).

Sekä Salonen (2009) että Ohisalo ja Määttä (2014) ovat todenneet, että ruoka-avussa käyvät ovat melko hyvin julkisten palvelujen ja tulonsiirtojen piirissä ja julkiset hyvinvointipalvelut ovat onnistuneet ainakin jossain määrin korvaamaan tulonmenetyksiä. Julkisen sektorin instituutiot toimivat hyvin erityisesti lyhytkestoisissa ja tavanomaisiksi luokitelluissa tilanteissa. Toisaalta vaikka julkinen sektori toimii turvaverkkona ja tarjoaa erilaisia tukimuotoja, se myös käännäyttää asiakkaita pois piiristä. Järjestelmän toimintakyky heikkenee ja etuuden perusteiden määrittely vaikeutuu, kun kyse on pitkäkestoisista ja monimutkaisista ongelmista. (kts. myös Heikkilä ym. 1994)

Pääkaupunkiseudun ruoanjakotutkimuksen (2012) mukaan ruokajonoissa käyvistä noin puolet arvioi, ettei ole saanut kaupungilta riittävästi tukea, apua tai palveluita. Myös luottamus viranomaisiin oli ruoka-avussa käyvillä huomattavasti väestöä matalampaa: vain hieman runsas puolet luotti viranomaisiin, kun luottamus väestön keskuudessa oli huomattavasti suurempaa (79%). Espoolaiset vastaajat (N=305) antoivat kaupungin palveluille, tuelle ja avulle arvosanan 2,88/5 (ryhmäkeskiarvo). (Kouvo, 2014; myös Eskelinen, 2016)

## Heikoimmassa asemassa olevien ihmisten auttamisessa edelleen lukuisia ongelmia

Heikossa-asemassa olevien, monista ja pitkäaikaisista ongelmista kärsivien (ml. ruoka-avunhakijat) palvelukokemuksia on tutkittu eri tavoin ja varsin paljon. Palvelujärjestelmään ja toimintatapoihin kohdistuva kritiikki näyttää tutkimuksissa olevan suurempaa kuin myönteinen palaute. Tulokset ovat hyvin samanlaisia keskenään. Tarkastelen seuraavaksi niitä konkreettisia ongelmia, joita moni heikoimmassa asemassa ja monista ongelmista kärsivistä ihmisistä on eri tutkimusten mukaan palvelujärjestelmässä kohdannut tai voi kohdata.

Tutkimuksissa on nostettu esille palvelujärjestelmän byrokraattisuus, joustamattomuus, pirstaleisuus ja sektorijattelu sekä virastomainen työkuultuuri, työmenetelmien palvelujärjestelmä-, toimisto- ja toimeentulotuki- sekä lakikeskeisyys. Huonokuntoisten ja monenlaisista ongelmista kärsivien ihmisten on vaikea sopia systeemiin tai tarjolla olevien palvelujen ja hoitorakenteiden piiriin. Avun hakemisen tai saamisen ratkaisut, kuten sähköinen asiointi, tarkasti virka-aikaan rajatut palvelut, joustamattomat puhelinajat sekä vastaanottoihin ja ajanvarauksiin perustuva toimintajärjestelmä toimivat huonosti varsinkin kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla. Esikäännyttävänä kynnyksenä tai tekijänä toimii yhä harvinaisempi kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu sosiaalityössä. (Blomgren ym. 2016; Eronen ym. 2020; Hänninen, 2007; Immonen&Kiikkala, 2007; Kainulainen, 2006; Karjalainen, P. 2016; Kivipelto, 2016; Kivipelto ym. 2020; Metteri, 2012; Määttä, 2012; Ohisalo&Saari, 2014; Puro, 2009; Pääkaupunkiseudun...,2012; Roivainen ym. 2011; Roivainen&Jalonen, 2012; Saari, 2017; Salonen, 2009; Sarantaus, 2017).

Heikoimmassa asemassa olevien ihmisten kohdalla palveluihin liittyviä ongelmia ovat tukitoimien ja auttamiskeinojen riittämättömyys ja vaihtoehtojen näkemättömyys, riittämätön ja liian myöhäinen avun ja tuen saanti, sosiaalityön asiakkaaksi tai sosiaalityöntekijälle sekä terveyspalveluihin pääsyn vaikeudet, pitkät jonot ja odotusajat. Avun hakemista ja saamista vaikeuttavat monimutkaiset palvelurakenteet, asiakkaiden tietämättömyys oikeuksistaan, palveluista ja oikeista toimintatavoista sekä kaikkein vaikeimmassa asemassa olevilla myös rahan puute puhelinmaksuihin ja bussilippuihin. Palveluita keskitetään ja siirretään pois asiakkaiden läheltä ja siirrytään enenevässä määrin sähköiseen asiointiin. Alueellisten sosiaalitoimistojen lakkauttaminen ja palvelujen keskittäminen on vaikeuttanut avun saantia. (Forssen ym. 2012; Heinonen, 2012; Kivipelto, 2016; Kouhi ym. 2008; Metteri, 2012; Määttä, 2012; Roivainen ym. 2011; Roivainen&Jalonen, 2012; Salonen, 2009; Suonio ym. 2017).

Heikoimmassa asemassa olevien avun saantia vaikeuttavat myös puutteelliset henkilöstöresurssit, omatyöntekijän puuttuminen, sosiaalityöntekijöiden jatkuva vaihtuvuus ja työntekijöiden väliset suuret erot (palvelun laadun henkilösidonaisuus): sosiaalityöntekijät jakautuivat asiakkaiden kokemuksissa selkeästi ”hyviin ja huonoihin”. (Hämäläinen, 2006; Koskenalho, 2013; Määttä, 2012). Työntekijöillä ei myöskään ole riittävästi aikaa ihmisten kohtaamiseen, kuulemiseen ja elämäntilanteeseen perehtymiseen sekä tavoitteelliseen, prosessimaiseen ja suunnitelmalliseen työskentelyyn. Asiakkaan kokonaistilannetta ei kyetä arvioimaan tai huomioimaan riittävästi, eikä asiakasta kyetä auttamaan kokonaisvaltaisesti. Kohtaamattomuus hallinnon periaatteiden ja ihmisten moninaisten elämäntilanteiden välillä sekä asiakkaiden maailmojen ymmärtämättömyys tai asiakkaan elämästä kiinnostumattomuus, syyllistävä ja ymmärtämätön palvelu sekä yhteisen kielen puuttuminen vaikeuttavat auttamista. Sosiaalityön tarvetta ei aina myöskään tunnistettu. (Blomgren ym. 2016; Heinonen, 2012; Heinälä, 2018; Isola ym. 2007; Kivipelto, 2016; Kivipelto ym. 2020; Kouhi ym. 2008; Metteri, 2012; Määttä, 2012; Roivainen ym. 2011; Roivainen&Jalonen, 2012; Saari ym. 2020; Salonen, 2009; Tanska, 2018)

Myös tukitoimien ja asiakkaan tarpeiden epätahtisuus ja palvelujärjestelmän vaikeudet ottaa huomioon eri tavalla palveluihin suhtautuvien asiakkaiden toisistaan poikkeavia tilanteita vaikeuttavat auttamista (Suonio ym. 2017). Myöskään asiakaskunnan haastavuus suhteessa auttamisen resursseihin ei aina ole tasapainossa (Karjalainen, P. 2016). Palvelujärjestelmässä on myös liian vähän sellaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, joista monista ongelmista kärsivät ihmiset voisivat saada apua keskitetysti ja matalan kynnyksen periaatteella (Puro, 2009).

Riittävän tiedotuksen, ohjauksen ja neuvonnan puute ja sosiaaliturvajärjestelmän monimutkaisuus ovat iso ongelma kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kohdalla. Asiakkaan pitäisi itse osata toimia oikein ja mennä oikeaan paikkaan ja laiminlyönneistä seuraa kielteisiä asioita. Pulmia aiheuttavat myös toimivan vuorovaikutuksen puuttuminen eri viranomaisten välillä, virkailijoiden yhteistyöhön liittyvät pulmat, vaihtelevat avustuskäytännöt sekä järjestelmän sisällä toisistaan poikkeavat säännöt ja prosessit sekä pompottelu viranomaisten välillä. Viranomaisyhteistyön puuttuessa ihmisiä putoaa järjestelmien väliin ja jää vaille sosiaaliturvaa. (Blomgren ym. 2016; Erkkilä, 2010; Karjalainen, P. 2016; Mehtätalo, 2018; Metteri, 2012; Määttä, 2012; Ohisalo&Määttä, 2014; Pääkaupunkiseudun..., 2012; Roivainen ym. 2011; Salonen, 2009; Siiki, 2008, 2009; Tanska, 2018)

Asiakkaat kohtaavat myös kohtuuttomia vaatimuksia monimutkaisessa sosiaaliturvajärjestelmässä pärjäämisessä. Viimesijaisen turvan saamisessa syntyy kohtuuttomia tilanteita, kun säädökset eivät sovi asiakkaan tilanteeseen, säädöksiä ei noudateta tai kun tukeen oikeutettu ei osaa, halua tai jaksaa hakea tukea, ei luota työntekijään ja järjestelmään tai on saanut virheellisiä neuvoja. Tai, kun asiakkaan pitäisi itse tuntea etuus- ja palvelujärjestelmä ja sen toimintatavat. (Metteri, 2012; Määttä, 2012)

Ongelmia aiheuttavat myös korvaushakemusten käsittelyn pitkä kesto, päätösten hitaus, viivytely, siirtäminen ja odottelu. Ongelmia aiheuttavat myös vaikeaselkoiset ja toisistaan poikkeavat vaatimukset tuen saannin ehdoissa, paperisota ja asiakkaan todistustaakka erilaisin tosittein sekä luukuttaminen eli se, että asiakkaan tulisi osata ja jaksaa toimittaa vaaditut asiakirjat eri paikkoihin. Viimesijaisen turvan piiriin voi olla vaikea päästä. Kriittikiä aiheuttaa myös toimeentuloturvan harkinta, jonka oikeudenmukaisuuteen ei aina luotettu. (Hakkarainen, 2012; Heikkilä ym. 1994; Kainulainen, 2006; Kivipelto, 2016; Kivipelto ym. 2020; Määttä, 2012; Ohisalo&Määttä, 2014; Roivainen&Jalonen, 2012; Salonen, 2009; Tanska, 2018)

Määttä (2012) mukaan perusturvaan liittyvät aukko paikat rakentuvat asiakkaan tilanteen, asiakkaan ja viranomaisen välisen vuorovaikutuksen, etuuksiin liittyvien kriteerien, palvelujärjestelmän tasolla vaikuttavien lainalaisuuksien, kuten polkuriippuvuuden ja pirstaloitumisen seurauksena. Nämä tekijät aiheuttavat poiskäännyttämistä yksin tai yhdessä. Väliin putoamiset kohdistuvat kaikkein heikoimmassa asemassa oleville tuenhakijoille.

Palvelujärjestelmän toimintamalleihin juurtunut poiskäännyttäminen ja torjunta aiheuttaa vastuun siirtymistä enenevässä määrin avuntarvitsijalle itselleen, hänen perheelleen ja epävirallista apua tarjoaville tahoille (Määttä, 2012). Vapaaehtoisjärjestöjen apuun joutuu turvautumaan entistä enemmän ihmisiä, jotka ovat kulkeneet virallisen järjestelmän läpi saamatta riittävästi tukea vaikeuksiinsa (Hänninen&Karjalainen, 2007).

Ruokajonoihin jalkautuvia toimijoita oli vain joitakin, vaikka nämä matalan kynnyksen paikat olisivat niitä, joissa ihmisiä olisi mahdollista tavoittaa palvelujen ja etuuksien piiriin (Ohisalo, 2017) ja sillä myös kohennettaisiin asiakkaiden tilannetta (Mehtätalo, 2018).

Myös sosiaalialan työntekijät ilmaisevat vahvaa yhteiskuntakritiikkiä ja huolta asiakaskunnasta. Vastauksista kumpuaa hätää ja kaaosmaisuuksia sekä asiakkaiden tilanteiden että palvelujärjestelmän toimivuuden osalta. (Suonio ym. 2017). Rakenteellinen sosiaalityö ei kuitenkaan ole riittävässä määrin tullut osaksi sosiaalityötä, vaikka sen tulemistä on odotettu ja toivottu. Jotain puuttuu, jos sosiaalityössä ei aktiivisesti analysoida toimintojen vaikuttavuutta tai sitä, millaista tehtävää sosiaalityö yhteiskunnassa toteuttaa. (Kivipelto, 2016, myös Määttä, 2012)

### **Toimeentulotuen Kela-siirtoon liittyneitä odotuksia, pelkoja ja todettuja käytännön vaikutuksia**

Perustoimeentulotuen Kelasiirron arveltiin yleisesti alentavan kynnystä hakea toimeentulotukea, vähentävän asiakkaiden tarvetta asioida luukulta luukulle ja parantavan sähköisiä asiointimahdollisuuksia. Tärkeänä tavoitteena oli myös asiakkaiden yhdenvertaisuuden lisääntyminen. Kela-siirtopäätös nähtiin oikeaksi, mutta heikoimmassa asemassa olevien apu tulee turvata. (Eronen ym. 2016)

Samalla kuitenkin pelättiin henkilökohtaisen palvelun ja sosiaalityön tuensaannin heikentyvän. Erityisesti sosiaalityöntekijät olivat huolissaan avun tarpeessa olevien palvelujen saannista. Kelan tiukkojen tuen myöntämisen kriteerien ja harkinnan poistumisen arvioitiin aiheuttavan ongelmia osalle asiakkaista. Asiakkaiden ongelmallisten elämäntilanteiden pelättiin myös voivan johtaa asiakkaiden pompotteluun ja väliinputoamiseen. Sähköisten palvelujen lisäämisen pelättiin syrjäyttävän ne ihmiset, jotka eivät osaa käyttää näitä palveluja ja, jotka tarvitsevat apua hakemusten täyttämässä. Pääasiallinen huoli liittyi siihen, etteivät asiakkaat osaa tai pysty hakemaan palvelua Kelan toimistosta erilaisten rajoitteiden takia. Huolta kannettiin myös siitä, onko Kelassa aikaa ja resursseja henkilökohtaiseen palveluun ja neuvontaan, tavoitetaanko asiakkaat ja kykenevätkö kaikki itseohjautuvuuteen tai reagoimaan ilmoitusvelvollisuuksiin, miten käy niiden, joilla ei ole pankkitunnuksia sekä miten Kelan ja kunnan välinen yhteistyö toimii. (Blomgren ym. 2016; Eronen ym. 2016)

Jo vuonna 2018 huomattiin, että kaikki eivät olleet omaksuneet uusia toimintatapoja ja tuen hakeminen Kelasta on tuottanut osalle asiakkaista hankaluuksia: tuen hakeminen on vaikeaa erityisesti niille, jotka eivät kykene sähköiseen asiointiin, joiden elämäntilanne on monimutkainen tai vaihteleva ja jotka asuvat kaukana palvelupisteistä, joista saisi henkilökohtaista apua. (Ilmarinen ym. 2018). Sosiaalibarometrissä (Eronen ym. 2019) todettiin edelleen, että neuvonnan, ajanvarausten, etuuksien haun ja palvelun siirtäminen verkkoon on lisännyt riskejä ja vaikeuksia muun muassa vaikeassa elämäntilanteessa olevilla ihmisillä. Toimeentulotuessa on edelleen paljon byrokratiaa ja luukulta luukulle asiointi ei ole vähentynyt. Myös Kivipelto ym. (2020) toteavat, että ongelmia aiheuttavat muun muassa se, että tarve henkilökohtaiselle asiointiin on suurempi kuin Kelassa oli varauduttu sekä se, että kaikkein eniten tukea tarvitsevat asiakkaat joutuvat edelleen asioimaan kahden viranomaisen luona. Toimeentulotukiudistuksesta hyötyvät toimintakykyiset henkilöt, joilla on tarvittava osaaminen ja välineet sähköiseen asiointiin.

Ongelmat ovat samoja kuin tässä tutkimuksessa havaitut. Toisaalta ne ovat samoja kuin edellä kunnalliseen sosiaali- ja terveystalvuelvujärjestelmään on liitetty.

## 9.6. Ehdotettuja kehittämistoimia

Useissa tutkimuksissa on pohdittu sitä, miten palvelujärjestelmää ja toimintatapoja tulisi parantaa, jotta heikoimmassa asemassa olevia ja monista ongelmista kärsiviä ihmisiä pystyttäisiin auttamaan nykyistä paremmin. Keskityn tässä tarkastelussa sosiaalityötä koskeviin ajatuksiin. Saman voi ajatella koskevan myös terveystalvuelvua sekä muita palveluja. Sosiaaliturvauudistusta pohtiva komitea (2020-2027) hakee ratkaisuja muun muassa sosiaaliturvan monimutkaisuuteen, ansiotyön ja sosiaaliturvan sekä palvelujen ja etuuksien yhteensovittamiseen.

Sosiaalityön sisällölle, menetelmille ja työtavalle sekä sosiaalityön tehtävän määrittelemiselle on suuri kehittämistarve. Sosiaalityössä tulisi ratkaista haasteita, jotka liittyvät ainakin syrjäytymisen ehkäisyyn, tukea tarvitsevien tavoittamiseen ja kohtaamiseen, tavoitteellisten ja vaikuttavien työtapojen kehittämiseen sekä toimistokeskeisyydestä irtautumiseen. Sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää tulisi pikemminkin laajentaa ja rakenteellinen sosiaalityö sekä palvelujen käyttäjien ääni saada voimakkaammin osaksi työtä ja sen kehittämistä. Myös yhteistyö kolmannen sektorin kanssa vaatii uudistusta. (Blomgren ym. 2016; Karjalainen, P. 2016; Kivipelto, 2016; Kivipelto ym. 2020; Roivainen ym. 2011).

Uudistamisessa ja kehittämisessä oleellista on panostaa ainakin seuraaviin asioihin:

- palvelujärjestelmän yksinkertaistaminen ja rakenteiden kehittäminen niin, että ne eivät sulje ulkopuolelle kaikkein heikoimmassa asemassa olevia
- palvelujärjestelmän toimivuuden arviointi ja kehittäminen heikoimmassa asemassa olevien näkökulmasta (ihmisten kuuleminen ja käsitysten huomioiminen)
- pienempien ja/tai alueellisten palveluyksiköiden ylläpitäminen ja kehittäminen (lähipalvelut)

- yhteydenoton helppouden varmistaminen, matalan kynnyksen toimipisteiden ja palvelujen lisääminen (esim. palveluiden integroiminen muihin palveluihin), huomion kiinnittäminen tukea tarvitsevien tavoittamiseen
- helpompi ja nopeampi pääsy peruspalveluihin ja sosiaalityöntekijän vastaanotoille varmistettava, myös erityispalveluihin pääsyn helpottaminen sekä päivystystyyppisen akuuttisosiaalityön tarpeeseen vastaaminen
- omatyöntekijän/koordinaattorityöntekijän/rinnalla/kanssakulkijan ja kuuntelijan mahdollistuminen
- parempi tiedotus palveluista ja matalan kynnyksen neuvonta, esim. ”sossunysse”
- organisaatiokeskeisyydestä ja sektorilähtöisyydestä irtautuminen sekä joustavuuden lisääminen
- viranomaisten välisen yhteistyön parantaminen asiakkaan asiassa sekä Kelasta kunnan sosiaalityöhön ohjattujen asiakkaiden palveluprosessien saumattomuuden kehittäminen
- päätöksenteon läpinäkyvyyden parantaminen
- sosiaalityön resurssien varmistaminen
- rakenteellisen sosiaalityön vahvistaminen
- henkilöstön pysyvyyden vahvistaminen
- huomion kiinnittäminen arjen toiminnan ja arvoperiaatteiden väliseen ristiriitaan
  
- sosiaalityön työmenetelmien vahvistaminen sekä perus- että erikoispalveluissa
- ajan ja mahdollisuuksien antaminen kasvokkain kohtaamiseen ja henkilökohtaiseen keskusteluun
- pitkäjänteisen, paneutuvan, kokonaisvaltaisen ja tavoitteellisen sosiaalityön mahdollistuminen, tiheästi toistuvat kohtaamiset, arjen rakentaminen yhdessä ja rinnalla kulku
- riittävän tuen, ohjauksen ja neuvonnan antaminen, pitkäjänteinen palveluohjaus
- vuorovaikutustaitojen kehittäminen (aito kohtaaminen ja dialogi, oikeat kysymykset/kysymysten laatu, puhetapa), vastavuoroisuus, luottamuksen saavuttaminen ja säilyttäminen, yksilöllisempi, asiakaslähtöisempi ja asiakkaan osallisuutta sekä omia tavoitteita tukeva auttaminen, vertaistuki, asiakkaan näkeminen yhteistyökumppanina ja aktiivisena toimijana
- palvelupisteiden (esim. sotekeskus) kaksisuuntaisuus: asiakkaat voivat tulla asioimaan toimipisteissä ja sosiaalityöntekijät voivat liikkua asiakkaiden luo
- etsivän ja jalkautuvan sosiaalityön työmuotojen kehittäminen ja lisääminen (toimistokeskeisyydestä irtautuminen) sekä ennaltaehkäisevän työotteen ja ennaltaehkäisyn mahdollistuminen
- asiakkaiden tarpeisiin vastaavien monitoimijaisien mallien kehittäminen, erilaisten tukitoimenpiteiden yhteensovittamisen parantaminen
- sosiaalityön ymmärtäminen laajempina työorientaatioina
  
- sosiaalityön ja kolmannen sektorin yhteistyön uudistaminen ja yhteisten palvelumallien rakentaminen kunnan ja kolmannen sektorin kesken
- sosiaalisia ongelmia koskevan tiedonkeruun, analysoinnin ja päätöksentekoon viemisen tehostaminen (alueellisen hyvinvointitiedon tuottaminen)
- palvelujen ja etuuksien vaikuttavuuden arviointi ja vieminen päätöksentekoon

Lähteet: Blomgren ym. 2016; Erkkilä, 2010; Karjalainen, P. 2016; Kinnunen, 2009; Kivipelto, 2016; Kivipelto ym. 2020; Koskenalho, 2013; Makkonen, 1991; Metteri, 2012; Ohisalo&Saari, 2014; Puro, 2009; Roivainen ym. 2011; Saari ym. 2017 ja 2020; Salonen, 2009; Suonio ym. 2017; Tanska, 2018.

Lopuksi haluan mainita Makkosen vuonna 1991 esille nostaman auttamisen taitojen kehittämiseen liittyvän asian: Erilaisilla kysymyksillä on erilaisia merkityksiä ja vaikutuksia. Kysymyksillä keskitytään asiakkaaseen ja kysymysten muodon on herätettävä vastauksia ja synnyttävä keskustelua, ajatuksia ja näkökulmia. Auttaminen on puhumista, keskustelemista ja kysymyksiä. Haastattelutaidon kehittäminen nousee tärkeäksi. Kysymystyyppien tietoisempi hallinta saattaisi lisätä auttajien taitoja.

## 9.7. Keskustelua ja pohdintaa ruoka-apu/hyvinvointivaltiosuhteesta

Keskustelu nälästä käynnistyi 1990-luvun alussa. Heikkilän ym. (1994) ”Nälkä”-raportti osoitti, että nälän näkeminen oli Suomessa pysyvä ilmiö ainakin taloudellisen laman oloissa. Kontulan ja

Koskelan (1994) toteuttaman kyselyn tulokset osoittivat, että nälän näkeminen ei ollut vähentynyt (verrattuna ”Laman terveystaikutukset” raporttiin, STM, 1992), joskin se oli aikaisempaa lyhytaikaisempaa. Nälkää nähneistä alle puolet oli joutunut tyytymään heikosti ravitsevaan, yksitoikkoiseen ruokaan ja hieman yli puolet joutui selviytymään tilanteissa, joissa ruoka oli ajoittain loppunut kokonaan tai ei ollut rahaa ostaa ruokaa. Myös viimesijaisten suojaverkkojen todettiin vuotavan ja ihmisiä jäi heitteille, mihin ongelmaan olisi pikaisesti puututtava. Hänninen & Karjalainen (1994) totesivatkin vuonna 1994 odottavansa nälkäongelman kohdalla ratkaisevia tekoja.

Ruokapankit olivat seurakuntien vastaus kasvaneeseen köyhyyteen. Seurakuntien puoleen kääntyi 1990-luvun lamavuosista alkaen kasvava määrä ihmisiä, jotka olivat joutuneet vakavaan taloudelliseen kriisiin eivätkä saaneet apua muualta. Ruokapankki oli väline antaa apua hetkeksi ja ruokakas-siavun ajateltiin olevan vain väliaikainen vaihe. Yhtenä pelkona oli kuitenkin se, että uusliberalistinen talousmalli sysäisi köyhät kirkon tai vapaaehtoisjärjestöjen vastuulle. Vaikka köyhien auttaminen ei herättänyt vastustusta, ryhmitettiin kirkon puolella hyvinvointivaltion puolustajien joukkoihin. (Malkavaara, 2000)

Nälkäryhmän työn tuloksena valmistui marraskuussa 1998 kannanotto ”Köyhyysongelman ratkaisua etsimässä”, jossa esitettiin toimia köyhyysongelman sekä syrjäytymisen ja huono-osaisuuden kasautumisen ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi. Luterilaisen kirkon piispat esittivät keväällä 1999 kannanoton ”Kohti yhteistä hyvää”, joka oli piispojen puheenvuoro hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuudesta. (Malkavaara, 2000)

Ruokapankeissa tulivat näkyviksi muun muassa julkisen sosiaaliturvan ja sen vuotokohtien paikkaaminen sekä kolmannen sektorin uusi toimintaulottuvuus. Pitkittyneiden toimeentulovaikeuksien ja julkisen perusturvan vuodot olivat luoneet perustan epävirallisen avun kasvulle ja se näytti muodostuneen monin paikoin myös osaksi viimesijaista turvaverkkoa. Kukaan ei kuitenkaan tuossa vaiheessa ajatellut, että kuntien vastuuta perusturvasta oltiin siirtämässä pysyvästi seurakunnille ja kolmannelle sektorille. (Karjalainen, 2000).

Nälkäkeskustelu oli osa suomalaisen hyvinvointivaltion ja yhteiskunnan kriisikeskustelua (Karjalainen, 2008), johon moni muu on myöhemmin yhtynyt, joskin uudenlaisia yhteistyöajatuksia on enenevässä määrin nostettu pohdittavaksi.

Ruokapankit koettiin Suomessa monella tavalla pulmallisiksi. Ensinnäkin oli vaikea ymmärtää, että maassa esiintyi edes modernia versiota nälästä. Toiseksi kysyttiin, oliko diakonian antama apu askel taakse päin ainakin Suomessa ja hyvinvointivaltion näkökulmasta. (Heikkilä & Karjalainen, 2000)

Raija Julkunen (2006a) on puhunut hiipivästä muutoksesta pohjoismaisen hyvinvointivaltion universalismista kohti köyhyyspolitiikkaa. Julkusen mukaan köyhyyden vastaista politiikkaa tarvitaan, mutta se ei voi olla vain tarveharkintaiseen tukeen kiinnittyvää, vaan sen ydin on perusturvaetuuksien riittävä taso. Julkunen (2006b) mukaan sosiaalipolitiikka ei koskaan ole ollut täydellistä, mutta hyvinvointivaltion laajenemiskaudella uskottiin hyvinvointivaltion ja julkisen hyvinvointivastuun vähitellen täydellistyvän niin, että ne kattaisivat paremmin sosiaaliset riskit ja vastaisivat paremmin kansalaisten tarpeisiin. Vaikka väestötason tilanne on hyvä, alkoivat hyvinvointivastuun epäkohdiksi muodostua eriarvoisuuden kasvu, pienituloisuus ja köyhyys, joita sosiaaliturva ei pysty lievittämään, kohtuuttomat tilanteet ja epäjohtomukaiset etuudet (esim. toimeentuloturvan monimutkaisuus, harkinta, epäyhtenäisyys, ehtojen kohtuuttomuus, byrokratia) sekä hoivaköyhyys ja hoivaoikeudet.

Erityisen voimakkaasti hyväntekeväisyytenä jaettavan ruoka-avun ilmaantumista ja vakiintumista sekä moraalista oikeutusta on kritisoinut Silvasti (2011), jonka mukaan ruoka-apu etäännyttää maamme pohjoismaisen hyvinvoinnin eetoksesta ja universalismin ihanteesta. Se kertoo yhteiskunnan haluttomuudesta käsitellä kasvavaa sosiaalista eriarvoistumista ja osoittaa, että kaikkien kansalaisten perusarvojen tunnustamisen poliittisesta tavoitteesta on luovuttu. Myös Hänninen ym. (2007) ovat kysyneet, heijastaako ruokapankkien jatkuva tarve luopumista pohjoismaisen hyvinvoinnin eetoksen mukaisesta mallista. Toimintaa voidaan pitää esimerkkinä siitä, kuinka julkista vastuuta

sosiaalitoimesta siirretään järjestöjen ja muiden vapaaehtoistoimijoiden vastuulle. Ketään ei kuitenkaan pitäisi jättää hyväntekeväisyyden varaan (Silvasti&Karjalainen, 2014).

Kritiikkiä ja pohdintaa ovat esittäneet myös Laihiala (2019) ja Ohisalo (2017) sekä Ohisalo & Saari, (2014). Ohisalon (2017) mukaan ruoka-avussa on usein kyse eettisistä ja moraalisisista pohdinnoista: millaista altruismia ruoka-apu on, kenellä on oikeus hakea ruokaa, käytetäänkö ruoka-apua ”väärin”, saako hyvinvointivaltiossa olla ruoka-apua, millaista on ja millaista pitäisi olla hyvän elämän hyvinvointivaltiossa tai kenen vastuulla heikoimmassa asemassa olevat ihmiset ovat? Ruoka-avun olemassaolo suomalaisissa kunnissa kertoo vallitsevan sosiaalipolitiikan kykenemättömyydestä turvata heikossa asemassa olevien ihmisten toimeentulo ja hyvinvointi (Ohisalo&Saari, 2014).

Ohisalo (2017) katsoo, että Suomi on tänään ja huomennakin hyvinvointivaltio, mutta on myös pohdittava, tuottaako hyvinvointivaltio objektiivista ja subjektiivista hyvinvointia myös kaikista heikoimmassa asemassa oleville. Lisäksi mitä enemmän kolmannelle sektorille ja yrityksille annetaan palveluiden tuottamisvastuuta, sitä haastavammaksi nousee myös kysymys siitä, onko palveluiden vaikutuksista saatavilla tietoa. Entä onko näillä tuottajilla halua muuttaa järjestelmässä olevia ja eriarvoisuutta tuottavia epäkohtia, vai vain paikata epäkohtien synnyttämiä väliinputoamisia? Laihialan (2019) mukaan hyväntekeväisyysapu auttaa selviytymään niukkuudessa, muttei ratkaise niukkuuden taustalla vaikuttavia toimeentulo- ja terveysongelmia. Suomalaisen sosiaali- ja eläketurvan tavoitteena tulisi olla tilanne, jossa kenenkään ei tarvitsisi turvautua ruoka-apuun.

Vuoden 2020 Sosiaalibarometrissä (Eronen ym. 2020) todetaankin, että vuonna 2020 käynnistynyt sosiaaliturvan kokonaisuudistus joutuu ottamaan kantaa siihen, millainen osuus sosiaalisten riskien vastuunotosta on julkisilla toimijoilla – valtio, kunnat ja työnantajat – ja missä määrin riskit siirretään kansalaisyhteiskunnan hoidettaviksi.

Toisaalta vähitellen on alettu pohtia yhä enemmän myös julkisen sektorin ja kolmannen sektorin yhteistyön lisäämisen tärkeyttä ja uudenlaisia yhteistyöajatuksia on enenevässä määrin nostettu pohdittavaksi. Julkunen (2006b) on todennut, että viimeistään 1990-luvun talouskriisi muutti Suomen suhtautumista järjestöihin: Näkymättömästä kolmannelle sektorille tuli näkyvä nimenomaan sosiaalipoliittisena toimijana. Kolmas sektori pystyi tarttumaan näihin uusiin ongelmiin, kuten nälkään ja kynnys oli sosiaalitoimistoa matalampi ja vetosi niihin, jotka eivät jaksaneet dokumentoida avun tarvettaan.

Ohisalon ja Saaren (2014) mukaan ruoka-apu voisi kuntien ja valtion niin päättäessä olla myös virallisempaa avustustoimintaa. Ruoka-apu on myös paikka, jossa kuntien sosiaalityö ja terveydenhuolto voisi tavoittaa poispuodonneita. Ihmisten nostaminen ruokaköyhyydestä vaatii pelkän ruoanjakelun ohien myös muuta toimintaa. Tämän mahdollistaisi vahvempi yhteistyö ruoka-avun toimijoiden ja sosiaali-, terveys- ja työllistämistoimien kanssa. Ruoka-avussa voisi olla erilaisia jalkautuvan sosiaalityön malleja, verkaneuvontaa, terveystarkastuksia ja työllisyysohjausta. Ruoka-apu on tärkeä kohtaamispaikka ja sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet tulisi hyödyntää nykyistä paremmin.

Jouko Karjalainen (2016) katsoo, että monet järjestöt ovat vuosien ja vuosikymmenien aikana onnistuneet luomaan syrjäytymistä ehkäiseviä ja vähentäviä toimintamuotoja, jopa rakenteita. Aikaisempaa monipuolisempi yhteistyö seurakuntien, järjestöjen, asukasyhdistysten, urheiluseurojen ym. kanssa on itsestään selvältä vaikuttava kehittämissuunta. Ruoka voi luoda yhteyden ja ruoka-avulla voi olla paikka julkisen sektorin toimijoiden asiakaslähtöiselle yhteistyölle ja se voi rakentaa kansalaisten luottamusta julkiseen palvelujärjestelmään (Karjalainen ym. 2021). Samaa mieltä ovat myös Salonen (2016) ja Tikka (2016), jotka kysyvät voisiko toimintaa kehittää ruoka-aputoimijoiden, julkisen ja yksityisen sektorin lisääntyvän yhteistyön suuntaan (myös Alppivuori, 2020a).

Samoja kysymyksiä ja ehdotuksia voidaan tehdä myös tämän tutkimuksen tulosten pohjalta.

## 9.8. Espoon vuoden 1999 ”nälkäpuhelimen” tuottamaa tietoa

Merikosken (1999) selvityksessä todetaan, että Espoon sosiaali- ja terveystoimi avasi huhtikuussa 1999 kahdeksi päiväksi (neljä tuntia molempina päivinä) ns. nälkäpuhelimen, johon kuntalaisilla oli mahdollisuus soittaa ja kertoa kokemuksiaan köyhyydestä tai nälästä. Puhelimeen vastasivat sosiaali- ja terveyskeskusten johtajat. Soittoja tuli 47 henkilöltä eri puolilta Espoota ja yksittäiset puhelut kestivät 20-30 minuuttia. Soittajista työttömänä oli 20 ja eläkkeellä 17, joista neljä sairaus- ja neljä työkyvyttömyyseläkkeellä. Loput olivat pienipalkkaisia työssäkävijöitä, suurten velkojen kanssa kamppailevia, sukulaisten velkojen takaajia tai konkurssin tehneitä yrittäjiä. Opiskelijoita oli kaksi.

Soittajat kertoivat kokevansa tai kokeneensa todellista puutetta, hätää ja köyhyyttä, mutta ei suoranaista nälkää. Kertomukset olivat eräänlaisia selviytymis- ja periksiantamattomuustarinoita. Osalla oli monia syitä huono-osaisuuteensa, kuten työttömyyttä, sairauksia, kalliita lääkkeitä, velkojen takausta ja konkurssseja. Osa pystyi maksamaan välttämättömät laskunsa, mutta rahaa ei riittänyt esimerkiksi hammaslääkäriin, parturiin, vaatteisiin tai lomaan. Ruokaan käytettävissä oleva rahamäärä vaihteli, ollen esimerkiksi 300 tai 800 mk/kk tai 60 mk viikossa. Joku joutui tulemaan toimeen 2 000 markalla kuukaudessa. Eräs soittaja oli esittänyt kysymyksen, miten voidaan kuvitella, että peruspäiväraha riittää elämiseen.

Moni oli sosiaalitoimen asiakas ja oli saanut toimeentulotukea, mutta osan mukaan toimeentulotuen säännöt olivat liian tiukat, eivätkä joustaneet asiakkaan tilanteen mukaan. Selvityksen mukaan samat ihmiset saivat sekä toimeentulotukea että apua epävirallisilta tahoilta. Osa piti sosiaalitoimessa käyntiä kuitenkin nöyryyttävänä.

Puheluista sai sen käsityksen, että kun muut turvaverkot pettävät, niin kirkko auttaa. Kirkon diakonia-työn lisäksi ruokaa tai kaupan maksusitoumuksia jakoivat Hyvä Arki ja Manna-Apu. Kolmannen sektorin toimijat katsoivat, että kynnyks hakea apua kolmannelta sektorilta oli matala, joskin puheluista ilmeni, että kaikkien ylpeys ei kestänyt ruokapakettien hakua.

Selvityksen mukaan näytti siltä, että yhteiskunnan turvaverkko vuotaa ja avuntarvitsijat hakeutuvat epävirallisen avun piiriin, jonka antama tuki moninkertaistui Espoossakin muutamassa vuodessa. Johtopäätöksissä todettiin, että tuntuu siltä, että kynnyks sosiaalitoimeen on joskus liian korkea tai ovatko normit liian tiukat. Julkisen palvelun ja kirkon yhteistyötä voisikin entisestään tiivistää.

Samoja tuloksia on saatu myös tässä tutkimuksessa.

## 10. Keskeiset tulokset ja pohdinta

Tutkimuksessa tarkastellaan ruoka-avunhakijoiden käsityksiä ja kokemuksia ruoka-avusta, avun tarpeesta ja palveluista. Näkökulma on ruoka-apua hakevien ihmisten. Tutkimus toteutettiin koronakriisin aikana syys-marraskuussa 2020 kahdeksassa espoolaisessa ruoka-apupaikassa. Tutkimusmenetelminä olivat lomakekysely ja haastattelut. Lomakevastauksia saatiin 459 ja lisäksi tehtiin 18 haastattelua. Tavoitettu ryhmä oli kokemuksiltaan ja ruoka-avun hakemisen kestoltaan monipuolinen.

Tarkastelun kohteena ovat:

- ruoka-avun tarve ja taustasyyt, yhteisöllisten toimintojen merkitys, ruoka-avun toteutuksen laatu, toimintakäytännöt ja kehittämistarpeet
- toiveet eri toimijatahojen jalkautumista koskien
- käsityksen avun ja tuen tarpeista aiemmin elämässä ja tällä hetkellä
- arviot Espoon sosiaali- ja terveystoimen palvelujen toteutumisesta, laadusta, toimintakäytännöistä ja kehittämistarpeesta.

Lisäksi tehtiin laajahko analyysi muiden tutkimusten tuloksista koskien tutkimuksen kohteena olevia asioita. Analyysi osoitti, että tämän tutkimuksen tulokset ja havainnot saavat vahvistusta ja ne



vahvistavat ja konkretisoivat omalta osaltaan useissa muissa tutkimuksissa tehtyjä havaintoja ja tuloksia. Muiden tutkimusten tulokset ovat monessa suhteessa samanlaisia paitsi keskenään myös tämän tutkimuksen havaintojen kanssa. Tässä esitettävä vertailu perustuu luvussa yhdeksän esitettyihin tutkimuksiin.

## 10.1. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista ruoka-avun osalta

### Ruoka-avun hakemisen syyt ja merkitys

Tutkimukseen vastanneet ruoka-avunhakijat ovat pääasiassa työttömiä, vanhuuseläkeläisiä tai työkyvyttömyyseläkeläisiä. Ruoka-avun hakemisen taustalla vaikuttavat avun hakijoiden usein pitkittynyt työttömyys, työllistymisvaikeudet, kokoaikaisen ja vakinaisen työn puute sekä työttömyyskorvausten pienuus, etuuksien ja palkan yhdistämisen vaikeudet, etuuksien odottelu ja saamattomuus. Taustalla vaikuttavat myös eläkkeen pienuus, mihin ovat vaikuttaneet ainakin varhainen työkyvyttömyys psyykkisten tai fyysisten syiden vuoksi tai työskentely pienipalkkaisessa työssä. Pienet työttömyyskorvaukset ja eläkkeet yksin tai yhdessä muiden vaikeuksien kanssa aiheuttavat ihmisille suuria taloudellisia vaikeuksia ja ruoka-avun tarvetta.

Ruoka-avun hakemisen taustalla ovat usein myös pieniin tuloihin nähden suuret asumiskulut sekä velkaantuminen ja ulosotot, jotka pienentävät käteen jäävän rahan määrää ja vaikeuttavat selviytymistä. Taustalla ovat myös vaikeudet ja rajoitteet erilaisten etuuksien saamisessa sekä esimerkiksi nälän ja laskuista selviytymisen aiheuttama pakko ja ruoka-avun antama tuki ja turva.

Taustalla on myös lomautukseen, palkan pienuuteen sekä perhetilanteeseen, eroon ja yksinhuoltajuuteen tai monella elämän osa-alueella tapahtuneisiin yhtäaikaisiin tai peräkkäisiin kriiseihin liittyviä selviytymistä vaikeuttavia syitä. Myös päihteet näkyvät taustalla, mutta eivät kaikkein yleisimpinä syinä.

Ruoka-avun hakemisen syyt kertovat muiden tutkimusten havaitsemista tekijöistä eli avunhakijoiden heikosta työmarkkina-asemasta, pitkittyneestä etuuksilla elämisestä, etuuksien matalasta tasosta, etuuksien ja palkan yhdistämisen sekä etuuksien saamisen vaikeuksista. Syyt kertovat myös kallista asumisesta, sairauksista ja terveysongelmista sekä yksin pärjäämisen vaikeuksista.

Ruoka-apua haetaan, koska se on pärjäämisen kannalta suurimmalle osalle täysin välttämätöntä ja pienemmällekin osalle melko välttämätöntä. Muiden tutkimusten tapaan voi sanoa, että moni pärjää ruoka-avun ansiosta ja ilman apua oltaisiin huomattavasti suuremmissa vaikeuksissa tai todella pulassa. Ilman apua tilanne olisi pahimmillaan se, että oltaisiin ilman ruokaa ja nälässä tai mietittäisiin esimerkiksi sitä maksetaanko ruoka vai erilaiset laskut (mm. vuokra, lääkkeet) vai jouduttaisiinko turvautumaan jopa rikollisiin keinoihin.

Ruoka-apu parantaa taloudellista tilannetta, helpottaa elämää ja selviytymistä, auttaa pärjäämään pienillä tuloilla tai tulojen vaihdellessa ja etuuksia/korvauksia odotellessa tai silloin, kun etuuksia/korvauksia ei saada mistään. Ruoka-apu parantaa henkistä hyvinvointia, vähentää stressiä ja tuo turvaa epävarmassa ja vaikeassa elämäntilanteessa sekä mahdollistaa sosiaalisen kanssakäymisen ja pakkottaa lähtemään kotoa. Apu mahdollistaa myös muiden mielekkäiden asioiden tekemisen tai välttämättömyystuotteiden hankkimisen tai sellaisen ruoan ostamisen, jota ruoka-avusta ei saa sekä parantaa ruoan terveellisuutta ja monipuolisuutta. Ruoka-avun ansiosta ei jouduta turvautumaan läheisten tai julkisten palvelujen apuun, joiden hakeminen ja saaminen ei ollut itsestään selvää tai helppoa.

Ruoka-avun hakeminen kertoo muissa tutkimuksissa havaituista tekijöistä, kuten pitkittyneestä köyhyydestä, sinnittelemisestä, tulojen riittämättömyydestä menoihin, hallitsemattomista taloudellisista tilanteista ja ruokavalion yksipuolisuudesta. Ruoka-apu lievittää materiaalista köyhyyttä, tekee olosuhteista siedettävämpiä ja helpottaa pienten tulojen asettamia rajoitteita arjessa. Muut mahdollisuudet talouden parantamiseen näyttävät vähäisiltä, eikä tukiverkkoja ja puskureita näytä olevan. Ruoka-

avun hakeminen kertoo myös riittämättömästä avun saannista julkisista palveluista sekä perusturva-verkon vuotamisesta ja matalasta tasosta: muun muassa siitä, että epävirallinen apu on nopeampaa ja helpompaa sekä siitä, että sosiaaliturvaetuuksia ei aina saada, eivätkä ne näytä yksin riittävän auttamaan heikossa asemassa olevia ihmisiä. Ilman ruoka-apua nähtäisiin jopa nälkää.

### **Ruoka-avun sosiaalinen ja yhteisöllinen merkitys**

Ruoka-avun sosiaalinen ja yhteisöllinen merkitys näyttää olevan suuri, vaikka vastaajien käsitykset ja tarpeet vaihtelevat. Suurin osa näkee ruoka-avun tarjoamat yhdessäolomahdollisuudet vähintään melko tärkeiksi ja vain noin kolmannes pitää yhdessäoloa melko vähän tai ei lainkaan tärkeänä. Kolmannekselle vastaajista muiden ihmisten tapaaminen, yhdessäolo ja muun tekemisen mahdollistuminen on jopa keskeinen ruoka-avun hakemisen syy. Enemmistö pitää myös yhteisruokailumahdollisuuksia vähintään melko tärkeinä, joskin mielipiteet jakautuvat enemmän. Ruoka-aputoimijoiden tarjoamat mahdollisuudet esimerkiksi harrastus- tai hengelliseen toimintaan jakavat vastaajia: noin puolet pitää näitä mahdollisuuksia tärkeinä ja noin puolet ei.

Ruoka-avun sosiaalisen merkityksen näkökulmasta keskeistä on ihmisiin tutustuminen, tuttujen tapaaminen ja kanssakäyminen toisten ihmisten kanssa, vertaistuki ja vertaisryhmä, tukiverkosto ja turvaverkko, yksinäisyyden väheneminen ja päivärytmin ylläpitäminen sekä mahdollisuus toisten auttamiseen. Sosiaalisuus tai yhteinen tekeminen eivät kuitenkaan kiinnosta tai ole tärkeitä kaikille.

Ruoka-avun sosiaalinen ja yhteisöllinen merkitys näkyy useissa muissa tutkimuksissa: ruoka-avun sosiaalinen ja yhteisöllinen puoli on tärkeää pääosalle avunhakijoista, mutta ei kaikille.

### **Ruoka-avun järjestäminen ja toimivuus**

Vastaajien numeroarviot ruoka-avun järjestämisestä ns. normaaliaikana ja nyt korona-aikana ovat pääasiassa erittäin hyviä tai hyviä. Molempien arviointien numeroarvosanojen keskiarvo on 8.2. Runsaat 70 prosenttia arvioi ruoka-aputoiminnan laadultaan kiitettäväksi tai hyväksi ja neljännes tyydyttäväksi tai heikoksi. Korona-ajan arvio on hieman ns. normaaliajan arviota parempi.

Ruoka-avun hakemisen ja saamisen helppous ja kohtelu jakavat mielipiteitä jonkin verran, vaikka vastaajien antamaa palautetta voi pitää hyvänä. Vähintään puolet vastaajista katsoo, että avun hakeminen on erittäin helppoa, työntekijöille on erittäin helppo puhua heitä kuunnellaan erittäin hyvin ja kohdellaan erittäin arvostavasti. Vaikka vain hyvin pieni osa vastaajista antaa negatiivista palautetta, on avun hakemisessa, saamisessa ja kohtelussa kuitenkin ainakin jonkin verran kehitettävää, mikäli kaikkia ihmisiä halutaan kohdella ja auttaa erittäin hyvin tai yhtä hyvin. Hieman yli puolet katsoo, että ruoka-apua on hyvin tarjolla eri puolilla Espoota, mutta lähes yhtä moni arvioi, että ruoka-avun saatavuudessa on jonkin verran vaikeuksia tai kehitettävää.

Osalle ruoka-avun hakeminen on ollut helppoa ihan alusta alkaen, mutta osalla häpeä, tietämättömyys tai nuori ikä vaikeutti avun hakemista aluksi ja kynnys avun hakemiselle oli iso. Häpeä on kuitenkin hyvän ja arvostavan kohtelun vuoksi helpottunut jo ensimmäisen tai ensimmäisten hakukertojen jälkeen. Avun hakemista on helpottanut myös hakijoiden määrän lisääntyminen sekä se, että avun hakijoissa on monenlaisia ihmisiä. Sillä miten ruoka-apua hakevat ihmiset otetaan vastaan, miten heitä kohdellaan ja miten myönteisesti ja arvostavasti heihin suhtaudutaan on suuri vaikutus siihen miten helppoa tai vaikeaa avun hakeminen on.

Moni katsoo, että ruoka-apu on hyvin organisoitu, järjestelmä on selkeä, toimiva, joustava, asiallinen ja reilu. Apua saadaan nopeasti, inhimillisesti ja ilman selityksiä tai selvittelyjä, ihmiset nähdään samanarvoisiksi ja kaikkia kohdellaan tasa-arvoisesti ja arvokkaasti. Henkilöstö tekee kaikkensa, että avuntarvitsijat saavat ruokaa. Osa katsoo, että heillä ei ole mitään moitittavaa ja he ovat kiitollisia saamastaan avusta. Moni kehuu henkilöstön ystävällisyyttä, sydämellisyyttä, reilutta ja oikeudenmukaisuutta sekä helppoa lähestyttävyyttä ja osa katsoo, että henkilöstö toimii ok tai melko hyvin. Jotkut

ovat kiitollisia myös siitä, että henkilökunta auttaa myös muissa asioissa, kuten laskujen maksamisessa, pankkipalveluissa sekä hakemusten täyttämässä. Osa on päinvastaista mieltä ja näkee kohtelussa ja kuuntelussa myös kehitettävää tai katsoo, että kohtelu vaihtelee toimipisteiden ja työntekijöiden välillä. On myös joustamattomia toimintatapoja ja pompottelua sekä kokemusta eriarvoisesta kohtelusta.

Koronan vuoksi tehtyjä muutoksia pidetään pääasiassa hyvinä ja olosuhteet huomioiden jakelu on järjestetty hyvin ja muutosvaatimuksiin on reagoitu hyvin.

### **Ruokakassin hakeminen ja sisällön valinta sekä ruoan riittävyys, sopivuus ja laatu**

Hieman yli puolet vastaajista katsoo, että hakuajan saaminen etukäteen esimerkiksi puhelimitse on paras tapa saada ruokakassi. Runsas kolmannes pitää jonotusta parhaana vaihtoehtona ja vajaa viidennes näkee ruokakassin saamisen yhteisruokailun yhteydessä parhaaksi tavaksi. Noin joka kymmenes pitää kotiinkuljetusta tai muun toiminnan yhteydessä saatavaa ruokakassia itselleen parhaana vaihtoehtona. Kotiinkuljetus on tärkeä vaihtoehto niille, joiden kohdalla terveys ei salli kantamista, liikkuminen on vaikeaa tai kun ei ole varaa matkustaa ruoka-apupaikkaan.

Ruokakassin sisällön valinta jakaa vastaajia voimakkaasti: hieman runsas puolet toivoo valmiiksi pakattua kassia ja noin puolet haluaa itse valita ruoat kassiinsa.

Myös ruoan riittävyys, sopivuus ja laatu jakavat mielipiteitä. Arviot painottuvat vaihtoehtoon melko samaa mieltä: runsaat kaksi viidesosaa katsoo, että saatu ruokaa riittää ja sopii heille melko hyvin tai on melko terveellistä ja ravitsevaa sekä laadultaan melko hyvää. Vain noin kolmannes pitää ruoan riittävyttä, sopivuutta ja laatua erittäin hyvänä. Selvää parannustarvetta näkee vähintään viidennes vastaajista. Hieman yli puolet ei ole koskaan jäänyt ilman ruokaa, mutta lähes yhtä moni on kokenut ainakin jonkin verran ongelmia ruoan saannissa. Arviot erityistarpeiden huomioinnista vaihtelevat: noin puolet näkee erityistarpeiden huomioinnissa ainakin jonkin verran parannettavaa ja vain noin neljännes on täysin tyytyväinen.

Laadulliset vastaukset ja haastattelut syventävät teemoja monin tavoin ja antavat aihetta sekä tyytyväisyyteen että kehittämistoimenpiteisiin.

Ruokakassin hakutapa, kassin sisällön valinta, laatu, sopivuus ja monipuolisuus jakavat mielipiteitä ja synnyttävät kiitoksen lisäksi myös kritiikkiä. Ruokatilanteen ja hävikkiruoan saannin vaihtelun vuoksi ruoka-aputoimijoiden mahdollisuudet vastata asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin ovat rajoitetut. Jonkin verran eroja näyttää kuitenkin olevan siinä, kuinka hyvin asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin näissä rajoissa vastataan tai pystytään vastaamaan.

Koronakriisin myötä osassa ruoka-apupaikkoja käyttöön otettu puhelinajanvaraus on parantanut täsmällisyyttä, lyhentänyt jonotusaikaa, sujuvoittanut ja tehostanut jakelua sekä vähentänyt tungosta ja parantanut sitä kautta myös terveysturvallisuutta. Muutos jakaa mielipiteitä, mutta moni katsoo, että ajanvaraus on hyvä vaihtoehto ja toiminta on sen myötä parantunut. Ongelmia aiheuttavat lähinnä ajanvarauksen ruuhkautuminen ja läpipääsyn vaikeudet ja ongelmaa ratkaisemaan toivotaan kahden ajanvarauspuhelimien käyttöönottoa. Toisaalta on myös hakijoita, jotka pitävät jonotuksesta ja tulevat mieluummin jonottamaan kuin soittelevat, eikä kaikilla ole mahdollisuutta soittaa, koska ei ole puhelinta tai puheaikaa. Jonotussysteemin kehittäminen on lyhentänyt jonotusaikaa ja selkeyttänyt hakua, mutta ei aina ja kaikissa paikoissa riittävästi.

Valmiiksi pakattuun ruokakassiin siirtyminen jakaa mielipiteitä, mutta moni pitää valmiiksi pakattua kassia jakelua sujuvoittavana, nopeuttavana ja ruuhkaa vähentävänä sekä hygieenisempänä tapana. Ruokakassin sisältö on nyt tasapuolisempi ja kaikki saavat yhtä paljon, kun ensimmäiset hakijat eivät vie kaikkia ja parhaimpia tuotteita. Kaikkiruokaisille sopivat lähes kaikki ruoat ja tuotteet ja, jos ei ole erityistarpeita niin valmis kassi on monelle hyvä tai ok. Joissain paikoissa erityisruokavalioiset saavat

esittää toiveita, mutta eivät kaikissa. Vaikeuksia tulee erityisesti silloin, kun kassin sisältö ei vastaa ihmisten ruokavaliota, tarpeita tai toiveita. Se, ettei voi itse valita tuotteita on varsinkin sairauksista kärsiville, ruokavaliota noudattaville tai ruokavalioon liittyvien arvojen törmätessä erittäin ongelmallista. Tällöin kaikki kassissa olevat tuotteet eivät sovi, ovat toisilta pois ja menevät hävikkiin. Pahimmassa tapauksessa tilanne vaikeuttaa terveyden ylläpitämistä ja pahentaa sairauksia.

Ruokakassin sisällön monipuolisuus, laatu ja riittävyys jakavat mielipiteitä. Osa pitää ruokakasseja sisällöltään hyvinä, sopivina, jopa yllättävän laadukkaina, terveellisinä, monipuolisina ja vaihtelevina tai sisällön vaihtelu ei haittaa. Osalla ruoka-apu mahdollistaa terveellisemmän ja monipuolisemman ruokavalion. Osan mukaan kassin sisältö on yksipuolinen ja ravitsemuksellisesti köyhä ja jaettavan ruoan terveellisyys vaihtelee tai se on kaukana terveellisestä. Osalle ongelmia aiheuttaa se, että kasseissa ei useinkaan ole ns. oikeaa ruokaa tai sellaisia raaka-aineita, joista he voisivat itse valmistaa ruokansa. Osa taas toivoo valmisruokia, koska ei itse osaa tai iän puolesta enää jaksa valmistaa ruokaa. Melko moni kritisoi vanhan ja pilaantuneen ruoan jakamista, kun osa vihanneksista ja hedelmistä on usein tai ainakin joskus huonolaatuisia.

Ruoan riittävyys ja lahjoitusten määrän vaihtelu ja väheneminen harmittavat ja vaikeuttavat pärjäämistä. Tilanne ruoan riittävyyden ja monipuolisuuden osalta on viime vuosina ja myös viime aikoina heikentynyt huomattavasti, mihin on useita syitä (kts. luku 4.). Useimmin mainittu ongelma on lihan puute. Myös kalaa ja monia muita toivottuja tuotteita saadaan vain harvoin ja niiden saanti vaihtelee saadun lahjoitusruoan pohjalta. Hakijoiden onkin tyydyttävä siihen, mitä hävikkiruokaa ruoka-apupaikkoihin on saatu. Ruoka-apu ei välttämättä mahdollista toiveenmukaista päivittäistä ruokavaliota ja toiveiden ja todellisuuden välillä saattaa olla iso kuilu.

Ruoka riittää parhaiten yksinasuville ja vanhuuseläkeläisille. Osa yksiasuvista katsoo, että ruoka-avusta saatu ruoka riittää heille, kun ruokavaliota täydentää kaupasta, käy ruoka-apupaikassa syömässä tai käy kaksi kertaa viikossa hakemassa kassin. Yksinasuvien tarpeet kuitenkin vaihtelevat, eikä kassin sisältö tällä hetkellä riitä kunnolla kaikille yksinasuvillekaan. Suurimmat vaikeudet ruoan riittävyydessä on perheellisillä, joiden tarpeita ei ainakaan korona-aikana ole pystytty huomioimaan.

Esitetyistä ongelmista ja kehittämistarpeista huolimatta saatu ruoka on ihmisille hyvin tärkeä apu ja lisä. Hävikkiruoan väheneminen on kuitenkin ongelma, jonka ratkaiseminen edellyttää toimia.

Ruoka-avun järjestämistä sekä ruoan laatua koskevat tulokset vastaavat muiden tutkimusten tuloksia, joissa on todettu laaja ja vähintään melko suuri tyytyväisyys ruoka-avun järjestelyihin sekä vähintään melko suuri tyytyväisyys ruoan laatuun ja riittävyyteen, vaikka myös selvää parantamistarvetta on. Myös ruoka-avun toimintakäytäntöihin sekä erityisesti mahdollisuuksiin vastata avunhakijoiden tarpeisiin liittyvät ongelmat näyttävät samanlaisilta kuin muissa tutkimuksissa: Ruoka-avun keskeisenä ongelmana on riippuvuus lahjoitusruoasta, eikä henkilökunta pysty jakamaan ruokaa asiakkaiden tarpeiden mukaan, jolloin ruoka ei aina vastaa asiakkaiden toiveita ja tarpeita, vaan enemmänkin lievitää ruoan tarvetta. Ruokajonoissa ei ole vapaan valinnan mahdollisuutta niin kuin ruokakaupassa. Asiakkailta on vain vähän keinoja vaikuttaa annettavan avun muotoon ja sisältöön sekä esittää toiveita tai kritiikkiä.

## **10.2. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista palvelujen jalkautumisen osalta**

Suurin osa vastaajista toivoo, että kaupungin ja muiden palveluiden työntekijät jalkautuvat ruoka-apupaikkoihin. Vain runsas kolmannes on eri mieltä. Espoon kaupungin yleiset neuvontapalvelut ja palveluohjaus, Kela, aikuissosiaalityö sekä diakonia ovat yleisimmin toivotut tahot jalkautumaan ruoka-apuun. Melko moni toivoo myös terveystieteiden, mielenterveys-, terapia- ja kuntoutuspalvelujen sekä talous- ja velkaneuvonnan jalkautumista. Jonkin verran toivotaan myös liikuntapalvelujen ja päihdepalvelujen jalkautumista. Muita mainittuja palveluja toivotaan vähemmän ja niistä eniten toivotaan kotipalvelua sekä työllisyys- ja työvoimatoimiston palveluja.

Jalkautuminen on tärkeää, koska moni tarvitsee neuvoja ja ohjausta sekä apua ja tukea sosiaali- ja terveysasioissa tai terveydenhuollon pieniä toimenpiteitä. Kaikki eivät tunne palveluja, eivät tiedä, mistä niitä voi hakea tai eivät eri syistä pysty matkustamaan avun piiriin. Jalkautuminen voi myös madaltaa avun hakemisen kynnystä. Jalkautumisen merkitys on erityisen suuri vaikeassa tilanteessa oleville, huonosti liikkuville, matkustus/lähtemisvaikeuksista kärsiville sekä kasvokkaista kohtaamista tarvitseville ihmisille. Jalkautuminen helpottaisi avun hakemista myös silloin, kun ongelmat ovat suuria, voimat aivan lopussa ja uskallus puuttuu. Alueellisten sosiaali- ja työvoimatoimistopalvelujen lopettaminen ja palvelujen keskittäminen Leppävaaraan ja pitkät asiointimatkat ovat aiheuttaneet osalle ihmisistä suuria ongelmia.

Osa vastaajista toivoo, että myös päättäjät, sosiaali- ja terveystoimen johto ja työntekijät laajemminkin jalkautuisivat ruoka-apupaikkoihin tai tulisivat niihin töihin edes vähäksi aikaa, jotta he näkisivät, millaista tämä ihmisten elämä on. Poliitikot pitäisi taluttaa ruoka-apupaikkoihin katsomaan ja niiden, jotka päättävät päivärahoista ja työttömien kohtelusta, pitäisi nähdä ihmisten tilanne – *”tämä juhla”*.

Toive palveluiden jalkautumisesta ruoka-apupaikkoihin on esitetty muissa tutkimuksissa jo aikaisemmin. Vähitellen on myös alettu pohtia yhä enemmän julkisen sektorin ja kolmannen sektorin yhteistyön lisäämistä ja uudenlaisia yhteistyöajatuksia on enenevässä määrin nostettu pohdittavaksi. Kehittämissuunta näyttäisi tärkeältä asiakkaiden tavoittamisen ja auttamisen näkökulmasta. Nämä matalan kynnyksen paikat ovat niitä, joissa vaikeassa tilanteessa olevia ihmisiä on mahdollista tavoittaa palvelujen ja etuuskien piiriin ja annettavalla avulla kohennettaisiin asiakkaiden tilannetta.

### 10.3. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista avun ja tuen tarpeen osalta

Ruoka-avunhakijoiden omaa arviota avun ja tuen tarpeista selvitettiin vaihtoehtokysymyksillä sekä avoimilla kysymyksillä ja haastatteluilla. Tarkastelun kohteena ovat a) asuminen, arjen sujuminen, toimeentulo ja raha-asiat sekä asioiden hoitaminen; b) sairaudet, mielenterveysongelmat, päihdeongelmat ja peliongelmat sekä erilaiset häiriöt; c) perheeseen ja parisuhteeseen liittyvät asiat; d) hyvinvointiin, toivon ja tulevaisuudennäkymiin, onnistumisen kokemuksiin, selviytymiskeinoihin ja mielekkääseen tekemiseen sekä yksinäisyyteen liittyvät asiat; e) työllistymiseen, työelämävalmiuksiin, kuntoutus- ja eläkeasioihin sekä koulutukseen liittyvät asiat.

Vastaajien avun tarve ja sen laajuus vaihtelee, mutta tarvetta voi pitää suurena. Suurimmalla osalla (62%) avun tarvetta on paljon ja se kohdistuu usealle kysytylle alueelle: erityisesti talouteen, terveyteen ja hyvinvointiin, mutta myös työelämään pääsyyn, perhetilanteeseen, arjen sujumiseen, avun hakeutumisiin sekä eläke-, kuntoutus- tai koulutusasioihin. Noin viidesosalla avun tarve on suppeampaa ja kohdistuu muutamaaan teemaan. Vajaalla viidesosalla avun tarvetta on joko vain yhden teeman osalta tai ei lainkaan.

Suurinta avun tarve on toimeentulovaikeuksien, hyvinvoinnin lisääntymisen, toivon ja tulevaisuudennäkymien vahvistumisen sekä mielekkään tekemisen, uudenlaisten selviytymiskeinojen ja onnistumisen kokemusten saamisen sekä yksinäisyyden vähenemisen ja sairauksien hoidon kohdalla. Yli puolet tai noin puolet kaikista vastaajista arvioi tarvitsevansa ainakin jonkin verran apua näihin asioihin.

Avun tarve on varsin yleistä myös asumiseen, raha-asioiden hoitoon, velkatilanteen selvittämiseen, asioiden hoitamiseen tietokoneella sekä kuntoutus- ja eläkeasioihin liittyvissä asioissa. Noin kaksi viidesosaa arvioi tarvitsevansa ainakin jonkin verran apua näihin asioihin.

Noin kolmannes arvioi tarvitsevansa ainakin jonkin verran apua arjen sujumiseen, lomakkeiden täyttämiseen, mielenterveyden ongelmiin ja työelämään pääsyyn liittyviin asioihin. Noin viidennes arvioi tarvitsevansa apua päihdeongelmiin, keskittymis-/tarkkaavaisuushäiriöihin, perheen kriiseihin ja parisuhdeongelmiin sekä koulutukseen ja opiskeluun liittyviin asioihin.

Lomakevastaukset ja haastattelut tarkentavat kuvaa avun tarpeesta. Osalla ongelmat ja avun tarve liittyvät useisiin samanaikaisiin elämän, elämänhallinnan, hyvinvoinnin ja terveyden, työllisyyden sekä taloudellisen selviytymisen alueisiin ja osalla avun tarve painottuu selvemmin tiettyyn asiaan, esimerkiksi työllistymiseen, yksinäisyyteen, yksin asumisen/yksinhuoltajuuden aiheuttamiin vaikeuksiin, asumisen kalleuteen tai lääkkeiden saamiseen.

Osalla ongelmat ja avun tarpeet liittyvät elämänhallintaan laajemmin tai yhteiskuntaan ja työelämään integroitumiseen ja osalla erilailla yhdistyneenä taloudelliseen pärjäämiseen, työttömyyteen ja työelämätaitoihin, fyysisiin ja psyykkisiin sairauksiin, vaivoihin tai kuntoon, terveysmenoihin, päihdeongelmiin, sosiaalisiin taitoihin, ikääntymiseen, asumiseen, laskuista selviytymiseen, velkaantumiseen ja ulosottoon, eläkeasioiden hoitamiseen sekä avun hakemisen vaikeuksiin. Avun tarve liittyy myös yksinhuoltajuuden tai yksinasumisen aiheuttamiin erilaisiin vaikeuksiin. Avun tarvetta on myös sosiaalitoimen ja terveystoimen työntekijöiden kanssa toimimisessa sekä avun ja hoidon saamisessa.

Hieman yli puolet kaikista vastaajista arvioi, että olisi tarvinnut apua jo aikaisemmin elämässään esimerkiksi lapsuudessa/nuoruudessa. Vaikka avun tarve on laajaa myös monella niistä, joilla ei ollut avun tarvetta lapsuudessa/nuoruudessa, niin avun tarve on kuitenkin vielä selvästi suurempaa niillä ihmisillä, jotka olisivat tarvinneet apua jo lapsuudessa/nuoruudessa. Avun tarve on suurempaa kaikkien kysytyjen teemojen kohdalla.

Erityisen suuria avun tarpeen erot ovat toivon ja tulevaisuudennäkymien vahvistumisessa, yksinäisyyden vähenemisessä sekä onnistumisen kokemusten, uudenlaisten selviytymiskeinojen ja mielekkään tekemisen saamisessa. Avun tarpeen erot ovat suuria myös hyvinvoinnin lisääntymisessä, mielenterveysongelmissa ja keskittymis/tarkkaavaisuushäiriöissä, raha-asioiden hoidossa ja velkatilanteen selvittämisessä sekä työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan pääsemisessä. Erot ovat suuria myös parisuhteeseen ja perheen kriiseihin liittyvissä asioissa sekä kuntoutus- ja eläkeasioissa. Ryhmien välisiä eroja on testattu Khiin neliötestillä, ja erot ryhmien välillä ovat tilastollisesti merkitseviä.

Näyttää siltä, että lapsuuden ja nuoruuden ongelmat ja vaikeudet sekä avun saamattomuus tai riittämättömyys vaikeuttavat myöhempää selviytymistä ja näkyvät suurempana avun tarpeena myös aikuisuudessa. Tulokset korostavat ennaltaehkäisyn sekä varhaisen puuttumisen ja tuen merkitystä. Tulokset vastaavat useiden tutkimusten tuloksia, joissa on osoitettu vaikeiden elämäkokemusten, vaikeuksien kasautumisen ja jo lapsuudesta lähtevien negatiivisten kehityskulkujen yhteys monenlaisiin vaikeuksiin myöhemmin elämässä.

Tämän tutkimuksen avun tarvetta koskevat määrälliset ja laadulliset tulokset nostavat esille useita samanlaisia havaintoja ja ongelmia, joita muissa tutkimuksissa on saatu koskien heikossa tilanteessa ja useista samanaikaisista ongelmista kärsivien ihmisten (ml. ruoka-avunhakijat) hyvinvointia, terveyttä ja huono-osaisuutta. Väestötason tutkimukset osoittavat laajan ja hyvän kokonaisyhteiskunnan ja terveyden, mutta toisaalta selkeän hyvinvoinnin ja terveyden polarisaation. Sosioekonomiset terveyserot ovat suuret ja elämänlaatu terveyden ja toimintakyvyn tapaan sosiaalisesti valikoitunutta, eikä muutosta erojen supistumisen suuntaan ole tapahtunut. Myös ruoka-avunhakijoiden koetun hyvinvoinnin on todettu olevan muita ryhmiä alhaisemmalla tasolla.

Vaikka ruoka-avun hakijat eivät ole suomalaisen yhteiskunnan huono-osaisimpia ja heidän huono-osaisuutensa aste vaihtelee, on muissa tutkimuksissa havaittu, että kahden viidesosan huono-osaisuus kasautuu usealle ulottuvuudelle. Laajaan huono-osaisuuteen sisältyy muun muassa kokemus heikosta fyysisestä ja henkisestä terveydestä, riittämättömästä tuen saannista, yksinäisyydestä, nählästä, tulojen riittämättömyydestä ja kykenemättömyydestä huolehtia veloista sekä kokemus tyytymättömyydestä elintasoon. Joka neljännellä ruoka-avun saajalla huono-osaisuus ei ollut kasautunutta, mutta oli väestötasoon nähden syvempää. Taloudellisesti huono-osaisia oli kolmannes.

#### 10.4. Yhteenveto keskeisistä tuloksista ja havainnoista julkisten palvelujen saannin ja laadun osalta

Vastaajien käsitykset ja kokemukset avun hakemisesta, saamisesta ja kohtelusta jakavat mielipiteitä varsin paljon ja selvästi enemmän kuin ruoka-avun kohdalla. Julkisten palvelujen laatua koskeva vastaajien kokemusten vaihtelu kertoo siitä, että ihmiset kokevat saamansa palvelun eri lailla, eivät tule yhtenäisesti tai yhtä hyvin autetuksi, kohdelluksi ja kohdatuksi. Tämä on iso ongelma.

Pääosa vastaajista on joko melko tyytyväinen tai melko tyytymätön avun hakemiseen, palvelujen saamiseen ja palvelujen toteutustapaan. Erittäin tyytyväisiä on vain 10-20 prosenttia vastaajista. Eniten kehitettävää on avun saamisessa samalta työntekijältä. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus aiheuttaa asiakkaille ja toiminnalle paljon ongelmia. Moni näkee kehitettävää myös siinä, että apua saataisiin ajoissa ja heti tarvittaessa sekä siinä, että apua saataisiin riittävästi eli työntekijöillä olisi aikaa, apu olisi pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista. Moni ei myöskään tiedä riittävän hyvin, mitä palveluja on tarjolla, eikä avun hakeminen ole helppoa läheskään kaikille. Viidennes vastaajista on erittäin tyytyväinen saamiinsa palveluihin, kaksi viidesosaa on melko tyytyväinen ja runsas kolmannes on melko tai täysin tyytymätön.

Vastaajien käsitykset ja kokemukset työntekijöille puhumisesta, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta, arvostavasta ja oikeudenmukaisesta kohtelusta sekä asioiden hoitamisesta ovat pääosin vähintään melko hyviä. Erittäin tyytyväisiä on kuitenkin vain 20-30 prosenttia vastaajista.

Palveluissa ja toimintatavoissa sekä asiakkaiden asioiden hoidossa, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisessa sekä oikeudenmukaisessa ja arvostavassa kohtelussa onkin kehittämistarvetta, mikäli kaikkia ihmisiä halutaan kohdella ja heidän asioitaan hoitaa erittäin hyvin tai yhtä hyvin.

Myös laadullinen aineisto osoittaa ihmisten käsitysten ja kokemusten vaihtelevan huomattavasti.

Osalla lomakevastaajista ja haastateltavista on loistavia, erittäin hyviä, hyviä, asiallisia, kohtalaisia tai ok kokemuksia Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen palveluista. Osa on saanut elämänsä aikana apua useistakin eri palveluista ja muutama katsoo, että Espoon kaupungin palveluista saatu apu on auttanut heitä elämässä eniten.

Osa katsoo, että Espoon sosiaali- ja terveyspalvelut toimivat hyvin tai ovat riittävällä, hyvällä tai erinomaisella tasolla, ihmisistä pidetään hyvää huolta, erilaisiin elämän asioihin saadaan hyvää apua ja, että henkilöstö yrittää parhaansa, vaikka kiire on kova. Myös järjestö-kaupunki yhteistyöstä on erittäin hyvää kokemusta. Palveluiden hakemisessa ja saamisessa auttavat kyky käyttää nettiä, hakea tietoa, ottaa yhteyttä ja puhua omasta avun tarpeestaan sekä tieto siitä, mistä apua saa, mitä asioita ja tietoa avun saamiseksi vaaditaan ja missä vaiheessa asiat pitää laittaa vireille. Hyötyä on myös pitkästä palvelukokemuksesta sekä omasta aktiivisuudesta. Kaikilla ei näitä taitoja ja voimavaroja ole.

Sosiaalipalvelujen toimintatapamuutokset, kuten palvelujen keskittäminen sekä kohtaavan, keskusteleavan ja neuvovan palvelun väheneminen ja palvelujen digitalisointi ovat vaikeuttaneet avun saantia ja heikentäneet palveluja monen kohdalla. Paluuta aiempaan alueelliseen sosiaalityöhön ja sosiaali-toimistoihin kaivataan. Helppo meno sosiaalitoimistoon, kohtaava, keskusteleava ja neuvova työtapana ovat aikaisemmin mahdollistaneet avun saannin ja autetuksi tulemisen kokemuksen. On tärkeä huomata, että yli kaksi viidesosaa vastaajista arvioi tarvitsevansa apua asioiden hoitamiseen tietokoneella ja yli kolmannes lomakkeiden täyttämiseen.

Keskittäminen on vaikeuttanut avun hakemista ja saamista. Matkustaminen maksaa, eikä kaikilla ole varaa bussilippuun, joten heille Leppävaaraan matkustaminen ei ole mahdollista, ellei ole valmis kävelemään tai ajamaan pyörällä pitkiäkin matkoja. Kaikki eivät ongelmiansa vuoksi pysty menemään julkisiin kulkuvälineisiin. Espoon sisäiset yhteydet ovat lisäksi sellaiset, että matka Leppävaaraan saattaa edellyttää vaihtoa ja kahdella eri bussilla matkustamista. Osalla ei ole puheaikaa tai

tietokonetta ja joillekin ei ole tähän mennessä täysin selvinnyt edes se, missä Leppävaaran sosiaali-toimisto sijaitsee. Kaikki eivät tiedä myöskään sitä, mitä apua ja etuuksia missäkin vaiheessa ja tilanteessa saa ja mistä paikasta mitään apua saa. Esimerkiksi perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen eroa ja saannin mahdollisuutta tai oikeutusta ei aina ymmärretä. Keskittämällä ja sillä, että ihmiset eivät tiedä palveluista ja etuuksista arvioidaan tehtävän lyhytaikaisia säästöjä, joista saadaan pitkällä aikavälillä suuria kustannuksia.

Kasvokkain tapahtuvan palvelun ja kohtaamisen väheneminen sekä omatyöntekijän puuttuminen ovat vähentäneet inhimillisyyttä, vaikeuttaneet henkilökohtaisen suhteen luomista ja mahdollisuutta keskustella omasta tilanteesta sekä vähentäneet harkinnanmahdollisuuksia tuen antamisessa ja hidastaneet päätösten saamista. Kasvokkain tapahtuva palvelu, kohtaaminen ja neuvonta on erityisen tärkeää varsinkin silloin, kun omaa kokonaistilannetta on vaikea selittää netissä tai puhelimesta, kun sähköinen palvelu ei onnistu (kun ei ole tietokonetta, älypuhelin tai kykyä käyttää niitä tai kun ei ole puhe-aikaa), hakemusten täyttäminen yksin on vaikeaa, oma tilanne on ahdistava, raskas ja monimutkainen ja toimiminen sosiaaliturvakäytännöissä on vaikeaa. Neuvontaa tarvitaan myös siinä, minkälaisia etuja eri elämäntilanteissa voi saada.

Myös toimeentulotuen Kela-siirto on aiheuttanut suuria ongelmia: soittelua, odottelua, avun saannin viivästymistä, paperisotaa, eri paikoissa juoksemista ja tunnetta pompottelusta. Kasvokkain tapahtuvaa palvelua, neuvontaa ja ohjausta ei ole riittävästi, asioista ei kerrota selkeästi ja yhdenmukaisesti. Kela-palvelujen digitalisointi ja keskittäminen ovat vaikeuttaneet avun saantia ja lisänneet turhautumista. Ongelmat ovat vielä suurempia, jos ei ole tai osaa käyttää tietokonetta tai kykene täyttämään lomakkeita. Kaikki eivät edes pysty soittamaan Kelaan, koska puhelinpalvelut ovat maksullisia. Moni on joutunut tilanteeseen, jossa etuutta ei eri syistä saa, vaikka tilanne on hyvin vaikea. Ongelmia on myös Kelan ja kaupungin välisessä yhteistyössä.

Korona on vaikeuttanut avun saantia entisestään, kun paikat, joissa olisi päässyt käyttämään tietokonetta on suljettu.

Osa on jäänyt elämänsä aikana ongelmiansa kanssa yksin ja joutunut ratkaisemaan niitä kukin mahdollisuuksiensa ja voimavarojensa mukaan: viranomaiset eivät aina ole tulleet vastaan, avun hakemisen keinot eivät aina ole toimineet, eikä suurtakaan avun tarvetta ole aina palveluissa tunnistettu ja ymmärretty. Hyvinkin vaikeissa tilanteissa apua on saatettu saada vain läheisiltä, ystäviltä, Jumalalta tai omien ratkaisujen, periksiantamattomuuden ja tahdonvoiman avulla. Osa on jäänyt tai jätetty kokonaan ilman apua, ja osa ei ole pystynyt tai halunnut ottaa apua vastaan siinä vaiheessa, kun sitä on tarjottu tai niillä tavoilla, joilla sitä on tarjottu. Apua on ollut myös erityisen vaikea hakea silloin, kun voimat ovat olleet aivan lopussa ja kun on ollut kaikkein vaikein olla tai, kun avun piiriin ei rahan tai välineiden puuttumisen vuoksi ole mahdollisuutta päästä. Jotkut katsovat kuuluvansa niihin ihmisiin, joita kaupunki ei halua tai ihmisiin, jotka on unohdettu.

Varsinkin ruoan saannin osalta järjestöt näyttävät olevan ainoita auttavia tahoja, jotka pelastavat toiminnallaan paitsi avun tarvisijat, myös kunnat. Osa ruoka-aputoimijoista auttaa myös sähköisessä asioinnissa (laskujen maksussa, hakemusten täyttämisessä ja päätösten ymmärtämisessä) sekä päihdeongelmissa ja antamalla diakonia-apua. Ilman tätä apua selviytyminen ja asioiden hoitaminen olisi ollut vaikeaa ja joillekin täysin mahdotonta. Ruoka-apujärjestöt lisäävät omalta osaltaan myös avun hakijoiden yhteiskuntaan kiinnittymistä ja hyvinvointia.

Julkisten palvelujen kehittämisessä huomiota tulee kiinnittää erityisesti palvelujen saavutettavuuteen, saatavuuteen, selkeyteen (esim. tieto mistä mitään apua saa), sujuvuuteen ja joustavuuteen sekä avun riittävyteen, kokonaisvaltaisuuteen, pitkäjänteisyyteen ja asiakaslähtöisyyteen sekä auttamiskeinojen monipuolisuuteen ja vaikuttavuuteen. Ihmisten on koettava tulevaisuutta tasapuolisesti kuuluisiksi, kohdatuiksi ja autetuiksi. Avun hakemista ja saamista tulee helpottaa, apua ja neuvoja saada nykyistä enemmän, nopeammin ja yhdeltä luukulta. Kohtaaminen, kasvokkain tapahtuva palvelu ja jalkautuminen tulee mahdollistaa ja ennaltaehkäisyyn ja avun saamiseen ajoissa tulee panostaa huomattavasti nykyistä enemmän. Myös sosiaaliturvajärjestelmässä on paljon kehitettävää.



Vaikka julkisessa palvelujärjestelmässä on myönteisiä ja auttamista tukevia tekijöitä ja väestötasolla palvelujen laatua pidetään vähintäänkin melko hyvänä, näyttävät palvelujärjestelmän puutteet vaikeuttavan tai estävän riittävän sekä riittävän varhaisen avun saannin erityisesti vaikeista ja kasautuneista ongelmista kärsivien ihmisten kohdalla. Erittäin ongelmallista on, että avun hakemisen ja saamisen esteet ja ehdot näyttävät olevan suurimmat ja avun saanti vaikeinta juuri niille ihmisille, joiden elämässä on enemmän vaikeuksia.

Julkisen palvelujärjestelmän toimintaa ja sen ongelmia erityisesti heikoimmassa asemassa olevien tai monista ongelmista kärsivien ihmisten auttamisessa on tutkittu varsin paljon: ongelmat on tiedetty ja esitetty useissa tutkimuksissa jo kauan sitten. Tämän tutkimuksen tulokset ovat hyvin samanlaiset muiden tutkimusten tulosten kanssa. Luvuissa 9.5. ja 9.6. on tarkasteltu muiden tutkimusten tuloksia ja ehdotettuja kehittämistoimia. Esitettyihin tuloksiin ja kehittämisajatuksiin kannattaa perehtyä.

Tutkimuksessa esitettävät julkisten palvelujen toimivuutta koskevat asiat ja ongelmat eivät siis ole uusia. Samoja asioita on pohdittu ja yritetty ratkaista Espoossakin jo 1980-luvulla (Alppivuori, 2019 ja 2020b). Mutta, miksi ongelmat eivät ratkea ja miksi ylläpidämme rakenteita ja toimintatapoja, joilla kaikki ihmiset eivät tule autetuiksi? Espoossa, mutta myös esimerkiksi Kelassa on myös tehty ratkaisuja, joilla on heikennetty vaikeimmassa asemassa olevien avun saantia.

Muutostyössä liikkeelle voisi lähteä pysähtymällä syvällisesti pohtimaan jokaisen yksikön toiminnan tarkoitusta ja tehtävää sekä työn kohdetta eli asiakasta/asiakkaan yhteisöä *koko laajuudessaan ja erilaisine tarpeineen* sekä työmenetelmien, auttamiskeinojen ja yhteistyön toimivuutta ja riittävyyttä kaikkien asiakkaiden auttamisessa parhaalla mahdollisella tavalla.

## Lähteet

- Alppivuori, K. 2019. Espoon kasvu maalaiskunnasta kaupungiksi. Sosiaalipalvelujen kehitys toiminnoinnoin vuosina 1929 -1995. Espoon kaupunki, sosiaali- ja terveystoimen julkaisut. Espoon internet-sivut.
- Alppivuori, K. 2020a. Espoolaisen ruoka-avun toteutuminen ja muutos koronakriisin aikana keväällä 2020. Espoon kaupunki, sosiaali- ja terveystoimen julkaisut. Espoon internetsivut.
- Alppivuori, K. 2020b. Espoon kehitys maalaiskunnasta kaupungiksi. Terveystoimen kehitys Espoossa vuosina 1929-1995. Espoon kaupunki, sosiaali- ja terveystoimen julkaisut. Espoon internetsivut.
- Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos, raportti 4/2016.
- Erkkilä, E. 2010. "Kullervot" – Herttoniemen asuntolassa majoitettujen miesten sosiaalinen tilanne. Helsingin yliopisto, pro gradu. 2010.
- Eronen, A., Londen, P., Perälähti, A., Siltaniemi, A., Särkelä, R. 2007. Sosiaalibarometri 2007. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Eronen, A., Londen, P., Perälähti, A., Siltaniemi, A., Särkelä, R. 2008. Sosiaalibarometri 2008. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Eronen, A., Lehtinen, T., Londen, P. & Perälähti, A. 2016. Sosiaalibarometri 2016 Erityiskatsaus toimeentulosta ja sote-uudistuksesta. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Eronen, A., Londen, P. & Peltosalmi, J. 2019. Sosiaalibarometri 2019. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londén, P. & Saikku, P. 2020. Sosiaalibarometri 2020. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Eskelinen, N. 2016. Leipää ja luottamusta. Tutkimus luottamuksen tasoista ja yleistynyttä luottamusta ennustavista tekijöistä ruoka-avun asiakkaiden ja suomalaisen väestön keskuudessa. Sosiologian pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto.
- Forssen, K., Roivainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J. (toim.). 2012. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: Unipress.
- Hakkarainen, T. 2012. "Ettei tarvitsisi roikkua milloin missäkin luokalla kerjäämässä..." Tarveharkintainen sosiaaliturva köyhyyssaiheisissa elämäntarinoissa. Julkaisussa: Forssén, K. Roivainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: Unipress.
- Heikkilä, M., Hänninen, S. & Karjalainen, J. 1994. Kokemuksia nälästä. Julkaisussa: Heikkiä, M., Hänninen, S., Karjalainen, J., Kontula, O. & Koskela, K. (toim.) Nälkä. Stakes, STM, raporteja 153.
- Heikkilä, M. & Karjalainen, J. 2000. Vuotoja hyvinvointivaltion turvaverkoissa. Julkaisussa Heikkilä, M., Karjalainen, J. ja Malkavaara, M. (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Kirkkopalvelujen julkaisuja 5.
- Heikkilä, M. & Vähätalo, K. (toim.) 1994. Huono osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos. Gaudeamus.

- Heinonen, J. 2012. Miesten kokemuksia köyhyydestä ja asiakkuudesta. Julkaisussa: Forssén, K. Roinainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: Unipress.
- Heinälä, A. 2018. Perhe-etuuksilla leipäjonossa – ruoka-apua käyttävien pikkulapsiperheiden pärjääminen ja hyvinvointi. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Hietaranta, M. 2020. Suomen punaisen ristin Kemin ja Rovaniemen ruoka-apuun turvautuvien ruoka-avunsaajien koettu hyvinvointi. Terveyskasvatuksen pro gradu -tutkielma. Liikuntatieteiden tiedekunta. Jyväskylän yliopisto.
- Hämäläinen, K. 2006. Ettei totuus unohtuisi – ruoka-avun tarve Porissa. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Porin yksikkö.
- Hänninen, S. 2007. Mene sinne tule tänne. Julkaisussa: Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M (toim.). Pääsy kielletty. Poiskäännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.
- Hänninen, S. & Karjalainen, J. (toim.). 1994. Kirjeitä nälästä. Stakes.
- Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M (toim.). 2007. Pääsy kielletty! Poiskäännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.
- Hänninen, S. & Karjalainen, J. 2007. Tarve harkinnassa. Julkaisussa: Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M (toim.). Pääsy kielletty. Poiskäännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.
- Hänninen, S. & Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M & Silvasti, T. (toim.). 2008. Toisten pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Stakes.
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2018. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Julkaisussa: Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Ilmarinen, K., Aalto, A-M. & Muuri, A. 2018. Sosiaalipalvelujen saatavuus ja asiakaskokemukset. Julkaisussa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.). 2018. Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Immonen, T. & Kiikkala, I. 2007. Sopimaton systeemiin. Julkaisussa: Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M (toim.). Pääsy kielletty. Poiskäännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.
- Isola, A-M., Larivaara, M. & Mikkonen, J. (toim.) 2007. Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä. Avain.
- Julkunen, R. 2006a. Universalismista köyhyyspolitiikkaan? Julkaisussa: Helne, T. & Laatu, M. (toim.). Vääryyskirja. Kelan tutkimusosasto. Vammala.
- Julkunen, R. 2006b. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Stakes.
- Kainulainen, S. 2006. Hyvinvointivaltion ei turvaa hyvinvointia kaikille. Julkaisussa: Helne, T. & Laatu, M. (toim.). Vääryyskirja. Kelan tutkimusosasto. Vammala.
- Kainulainen, S. 2014. Ruoka-avun hakijoiden hyvinvointi. Julkaisussa: Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö.
- Kainulainen, S. & Saari, J. 2013. Koettu huono-osaisuus Suomessa. Julkaisussa: Niemelä, M. & Saari, J. (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

- Kananen, P. 1984. Asunnottoman yksinäisen miehen asumisen ja avuntarpeen ongelma. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 10/1984.
- Kangas, I., Keskimäki, I., Koskinen, S., Manderbacka, K., Lahelma, E., Prättälä, R. & Sihto, M. (toim.). 2002. Kohti terveyden tasa-arvoa. Edita.
- Karjalainen, J. 2000. Ruokapankkien paikallinen vaikuttavuus. Julkaisussa: Heikkilä, M., Karjalainen, J. ja Malkavaara, M. (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Kirkkopalvelujen julkaisuja nro 5. 2000.
- Karjalainen, J. 2005. Läsnaolon kosketus – kohtaamisia leipäjonossa. Diakonian tutkimus 2/2005, 156-167.
- Karjalainen, J. 2008. Nälkä-äläkästä Nälkäryhmään – tutkimus, ruokapankit ja politiikka lehdistössä. Julkaisussa: Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M: ja Silvasti, T. (toim.) Toisten pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, J. 2016. Toimeentulotuen tuolla puolen – hätäavusta yhteisötalouteen? Julkaisussa: Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P., Saikku, P. (toim.). Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016
- Karjalainen, J., Hossain-Karhu, R., Marjamäki, P. & Sinkkonen, A. 2021. Ruoka luo yhteyden. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Ruoka-apuselvityksen muistio. SOCCA, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.
- Karjalainen, J. & Moisio, P. 2010. Kannustin- ja byrokraatialoukut suomalaisessa sosiaaliturvassa. Julkaisussa: Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.). Suomalaisten hyvinvointi. 2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Karjalainen, P. 2016. Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Julkaisussa Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P., Saikku, P. (toim.). Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016
- Karvonen, S., Martelin, T., Kestilä, L. & Junna, L. 2018. Tulotason mukaiset terveyserot. Julkaisussa: Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Keskimäki, I., Sihto, M: Forssas, E. 1999. Terveyserojen supistamishankkeet - mahdollisuuksia ja kokemuksia. Stakes. Raportteja 243/1999.
- Kinnunen, K. (toim.) 2009. Sairas köyhyys, Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Kirkkohallitus.
- Kivipelto, M. 2016. Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Julkaisussa: Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P., Saikku, P. (toim.). Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016
- Kivipelto, M., Karjalainen, P, Moisio, P., Liukko, E., Karjalainen, J. 2020. Sosiaalityön uusi asento ja odotukset Kela-siirron jälkeen. Julkaisussa: Korpela, T. Heinonen H-M, Laatu, M. Raittila, S. & Ylikännö, M. (toim.) Ojista allikkoon? Toimeentulotuki uudistuksen ensi metrit. Kela.
- Klavus, J., Kapiainen, S., Nguyen, L., Pekurinen, M. 2008. Suomalaisten terveys, terveystalouden käyttö ja kokemukset. Julkaisussa Moisio, P., Karvonen, S., Simpura, J., Heikkilä, M. (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2008. Stakes.
- Klavus, J. 2010. Suomalaisten terveys, terveystalouden käyttö ja kokemukset palveluista. Julkaisussa: Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

- Koivula, U-M., Ohisalo, M. & Saari, J. 2013. Kyselytutkimus ruoka-avusta Tampereella. ”Tää on Tampereen paras paikka”. Tietotuotannon ja laadunarvioinnin julkaisuja D6. Tampere: Tampereen kaupunki.
- Kokko, K. 1999. Lapsuuden aggressiivisuus ja aikuisiän pitkäaikaistyöttömyys – riskitekijät ja suojaavat vaikutukset. Julkaisussa. Kuorelahti, M. & Viitanen, R. (toim.). Holtittomasta hortoilusta hallittuun harhailuun – nuorten syrjäytymisen riskit ja selviytymiskeinot. OPM, nuorisoasiain neuvottelukunta Nuoran julkaisuja 14/1999.
- Kontula, O. & Koskela, K. 1994. Ketkä Suomessa kokevat nälkää ja mistä syystä. Julkaisussa: Heikkiä, M., Hänninen, S., Karjalainen, J., Kontula, O. & Koskela, K. (toim.) Nälkä. Stakes, STM, raportteja 153.
- Koskenalho, M. 2013. Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta. Jyväskylän yliopisto. Lisensiaatintutkimus.
- Koskinen, S. 1997. Väestöryhmien väliset terveys- ja muut hyvinvointierot. Tutkimusohjelman taustaselvitys. Koskinen, S. Suomen Akatemian julkaisuja 3 /1997. Edita
- Koskinen, S & Teperi, J. (toim.). 1999. Väestöryhmien välisten terveyserojen supistaminen. Stakes, raportteja 243/1999.
- Kouhi, S., Rauhala, O., Pätsi, J. 2008. Hoitoa vailla – vaikea hoitaa -hanke 2006-2008. Loppuraportti.
- Kouvo, A. 2014. Eväitä luottamukseen? Ruoka-avussa käyvien luottamus ihmisiin ja viranomaisiin sekä niitä ennustavat tekijät. Julkaisussa: Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisanalan kehittämissätiö.
- Kuka käy leipäjonossa? Pääkaupunkiseudun ruoanjakotutkimuksen tuloksia. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Soccan työpapereita 2012.
- Laihiala, T. 2018. Kokemuksia ja käsityksiä leipäjonoista. Huono-osaisuus, häpeä ja ansaitsevuus. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, 163. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto,
- Laihiala, T. 2019. Eläkeläiset hyväntekeväisyysruoka-avun asiakkaina. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019): 4, 443-455.
- Laihiala, T. & Ohisalo, M. 2017. Leipäjonot sukupuolisen ja sosiaalisen eriarvoisuuden mittarina. Sosiologia 2/2017, 128-148.
- Londen, P., Perälähti, A., Selkälä, A., Särkelä, R. 2004. Sosiaalibarometri 2004. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Lämsä, A-L. 1999. Nuorten elämänpiirit syrjäytymisen ja selviytymisen näyttämönä. Julkaisussa: Kuorelahti, M. & Viitanen, R. (toim.). Holtittomasta hortoilusta hallittuun harhailuun – nuorten syrjäytymisen riskit ja selviytymiskeinot. OPM, nuorisoasiain neuvottelukunta Nuoran julkaisuja 14/1999.
- Makkonen, M. 1991. Avioeroauttamisen keinot. Avioeroauttajien työstä ja sen kehittämismahdollisuuksista. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Gummerus.
- Malkavaara, M. 2000. Köyhyys, kirkko ja ruokapankit. Julkaisussa Heikkilä, M., Karjalainen, J. & Malkavaara, M (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Kirkkopalvelujen julkaisuja nro 5. 2000.

- Malkavaara, M. 2002. Nälkä ja köyhyys kirkon asiaksi. Näkökulmia laman ja markkinakilpailun aikaa. Julkaisussa: Mäkinen, V. (toim.). Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Atena.
- Manderbacka, K., Arffman, M., Aalto, A-M., Muuri, A., Kestilä, L. & Häkkinen, U. Eriarvoisuus somaattisten terveysten palvelujen saatavuudessa. 2018. Julkaisussa Kestilä, L & Karvonen, S (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos.
- Mehtätalo, U. 2018. Köyhyys arjessa ja tulevaisuudenkuviissa ruoka-avun naisasiakkaiden kokemanä. Sosiaalityön pro gradu -tutkimus. Lapin yliopisto. "
- Merikoski, P-L. 1999. Köyhää ei jätetä. Selvitys köyhyydestä ja nälästä Espoossa vuonna 1999. Espoon kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi. Julkaisematon moniste.
- Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere University Press.
- Murto, L. 2006. Ilkeät ongelmat haaste hyvinvointipalveluille. Julkaisussa: Helne, T. & Laatu, M. (toim.). Vääryyskirja. Kelan tutkimusosasto. Vammala.
- Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaiken ikää ja kaikille? Julkaisussa: Moisio, P., Karvonen, S., Simppura, J., Heikkilä, M. (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2008. Stakes.
- Muuri, A. 2010. Väestön mielipiteet sosiaalipalveluista. Julkaisussa Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Muuri, A. & Manderbacka, K. 2014. Sosiaalipalvelut – käyttö ja asiakkaiden tyytyväisyys. Julkaisussa: Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P., Muuri, A. (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Mäki, S. 2005. Leipäjonon arki. Helsingin yliopiston taloustieteen laitos. Selvityksiä 39. Kuluttajaekonomia. Helsinki.
- Mäntysaari, M. 2006, Syrjiikö sosiaalityö? Julkaisussa: Helne, T. & Laatu, M. (toim.). Vääryyskirja. Kelan tutkimusosasto. Vammala.
- Määttä, A. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A. Tutkimuksia 36. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Nguyen, L. & Seppälä, T. 2014. Väestön lääkäripalvelujen käyttö ja kokemukset terveysten palveluista. Julkaisussa: Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P., Muuri, A. (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Niemelä, M. & Saari, J. 2013. (toim.). Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Ohisalo, M. 2014. Kuka tahansa meistä? Sosioekonominen asema ruoka-avussa. Julkaisussa: Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissätiö.
- Ohisalo, M. 2017. Murusia hyvinvointivaltion pohjalla. Leipäjonot, koettu hyvinvointi ja huono-osaisuus. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, 148. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Ohisalo, M. & Laihiala, T. 2014. Tarpeeksi köyhä leipäjonoon? Ruoka-avun merkitys ihmisten pärjäämiseen. Julkaisussa: Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissätiö.

Ohisalo, M. & Laihiala, T. & Saari, J. 2015. Huono-osaisuuden ulottuvuudet ja huono-osaisuuden kasautuminen leipäjonossa. *Yhteiskuntapolitiikka* 80(5), 435-446.

Ohisalo, M. & Määttä, A. 2014. Viimeisen luukun jälkeen – ruoka-avussa käyvien paikka julkisessa palvelu- ja tulonsiirtoverkossa. Julkaisussa: Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) *Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa*. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Ohisalo, M & Saari, J. 2014. *Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa*. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Ohisalo, M., Saari, J. & Saukko, E. 2014. Vuotava haava – häpeä ja stigma leipäjonossa. Julkaisussa: Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) *Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa*. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Paananen, R., Ristikari, T., Merikukka, M., Rämö, A., Gissler, M. 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi. Kansallinen syntymäkohortti 1987 -tutkimusaineiston valossa. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 52/2012.

Palola, E. 2006. On tämäkin yhteiskunta, jossa möröt saavat syödä kenet vain haluavat eli pohdintoja sosiaalityön arjesta EU:n retoriikkaan. Julkaisussa: Helne, T. & Laatu, M. (toim.) *Vääräkirja*. Kelan tutkimusosasto. Vammala.

Palosuo, H., Koskinen, S., Lahelma, E., Prättälä, R., Martelin, T., Ostamo, A., Keskimäki, I., Sihto, M., Takala, K., Hyvönen, E., & Linnanmäki, E. (toim.). 2007. Terveiden eriarvoisuus Suomessa – sosioekonomisten terveyserojen muutoksen 1980-2005. *STM, julkaisuja* 2007:23.

Pohjola, A. 1994. Näemme köyhyyden, mutta emme köyhiä. Julkaisussa Heikkilä, M. & Vähätalo, K. (toim.). *Huono osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos*. Gaudeamus.

Puro, P. 2009. Vinkkityön kokemuksia huumeiden ongelmakäyttäjien huono-osaisuudesta. Julkaisussa: Keskinen, V., Laine, M., Tuominen, M. Hakkarainen, t. (toim.). *Kaupunkiköyhyyden monet kasvot. Näkökulmia helsinkiläiseen huono-osaisuuteen*. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Rauhala, P-L. 2000. Onnettomat, oikeudettomat ja osattomat – huono-osaisuus virallistulkintoissa. Julkaisussa: Heikkilä, M. & Karjalainen, J. (toim.). *Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros*. Gaudeamus.

Rauhala, U. 1988. Huono-osaisen muotokuva. *STM-suunnitteluosaston julkaisuja* 1988:7.

Rauhala, U. 1991. Köyhyys ja huono-osaisuusongelman lähtökohdista ja ratkaisuyrityksistä. *STM-kehittämissosaston julkaisuja* 1991:7.

Ristikari, T., Törmäkangas, L., Lappi, A., Haapakorva, P., Kiilakoski, T., Merikukka, M., Hautakoski, A., Pekkarinen, E., Gissler, M. 2016. Suomi nuorten kasvu ympäristönä 25 vuoden seuranta vuonna 1987 Suomessa syntyneistä nuorista aikuisista. Nuorisotutkimusseura & THL, Raportti 9/2016. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 101.

Roivainen, I., Heinonen, J. & Ylinen, S. 2011. Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallissalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut 64. Kunnallissalan kehittämissäätiö. Helsinki.

Roivainen, I. & Jalonen, J. 2012. Köyhyys, palvelujärjestelmä ja yksinhuoltajanaisten kokemukset. Julkaisussa: Forssén, K. Roivainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J. (toim.). *Kohtaako sosiaalityö köyhyyden*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: Unipress.

Rönkä, A. 1999. Sosiaalinen selviytyminen lapsuudesta aikuisuuteen – ongelmien kasautumisen kolme väylää. Julkaisussa. Kuorelahti, M & Viitanen, R. (toim.). *Holtittomasta hortoilusta hallittuun*

harhailuun – nuorten syrjäytymisen riskit ja selviytymiskeinot. OPM, nuorisosiain neuvottelukunta Nuoran julkaisuja 14/1999.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Saari, J. (toim.) 2017. Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Tampereen yliopisto: yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Saari, J., Eskelinen, N., Björklund, L. 2020. Raskas perintö. Ylisukupolvinen huono-osaisuus Suomessa. Tallinna: Gaudeamus.

Saari, J., Meriluoto, M. & Behm, M. 2017. Oman elämänsä asiantuntijat. Selviytyminen viimesijaisella turvalla. Julkaisussa. Juho Saari (toim.). Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Tampereen yliopisto: yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Saikkonen, P., Karvonen, S. & Kestilä, L. 2018. Katse kohti hyvinvointipolitiikan tulevaisuutta. Julkaisussa: Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Salonen, A. S. 2009. Suomalainen hyvinvointiyhteiskunta ruoka-avun asiakkaan näkökulmasta. Kirkkososiologian pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto: Helsinki.

Salonen, A. S. 2016. Food for the soul or the soul for food: Users' perspectives on religiously affiliated food charity in a Finnish city. Helsingin yliopisto, teologinen tiedekunta, väitöskirja.

Sarantaus, A. 2017. Lapsiperheiden asumisen ongelmien käsittely sosiaalitoimessa. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö, ammatillinen lisensiaatintutkimus.

Siiki, A-M. 2008. Myllypuron ruokajono – esimerkki hyvinvointiköyhyydestä. Julkaisussa: Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M (toim.) Pääsy kielletty. Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.

Siiki, A-M. 2009. Leipäjono auttaa köyhyydessä. Julkaisussa: Keskinen, V., Laine, M., Tuominen, M. & Hakkarainen, T. (toim.). Kaupunkiköyhyyden monet kasvot. Näkökulmia helsinkiläiseen huono-osaisuuteen. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Silvasti, T. Ruoka-avun vakiinnuttaminen Suomessa. Tarpeen ja oikeutuksen jäljillä. Janus, vol. 19 (3) 2011, 279-289.

Silvasti, T. & Karjalainen, J. 2014. Hunger in a Nordic Welfare State: Finland. Julkaisussa: Riches, G. & Silvasti, T. (toim.) First World Hunger Revisited. Food Charity or the Right to Food?

Suonio, M., Kainulainen, S., Gävert, T., Väisänen, R. & Saari, J. 2017. Kun vaikeudet kasautuvat – pitkäaikaisasiakkaat sosiaalialan aikuistyössä. Julkaisussa. Saari, J. (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Tampereen yliopisto: yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Tanska, T. 2018. Leipäjonon uudistamisen näkökulma. Helsingin leipäjonon asiakaskyselyn tulokset.

Tikka, V. 2016. Two decades of discussion on charitable food aid in Finland: analysing the framing by and through the media. Sosiologian pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (2010). Hyvinvointipolitiikka 2010-luvulla. Julkaisussa: Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.



Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P. & Muuri, A. 2014. Eriarvoisuus ja syrjäytyminen hyvinvointipolitiikan keskiöön. Julkaisussa: Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P., Muuri, A. (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Virtanen, P. 1994. Sosiaalityöntekijät sosiaalityön kentässä – Törmäyskurssilla huono-osaisen asiakkaan kanssa? Julkaisussa Heikkilä, M. & Vähätalo, K. (toim.). Huono osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos. Gaudeamus.

Vähätalo, K. 1994. Suomalainen huono-osaisuuden tutkimus 1980- ja 1990-luvuilla. Julkaisussa Heikkilä, M. & Vähätalo, K. (toim.). Huono osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos. Gaudeamus.

## Liite

### Haastattelukysymykset

Haastatteluilla täydennettiin ja syvennettiin kyselylomakkeella saatua tietoa. Kysymyksiä muokattiin yhdessä Tampereen yliopiston tutkijatohtorin Anna Sofia Salosen kanssa.

#### Ruoka-apuun liittyvät kysymykset

1. Minkälaisia tunteita sinulla herää, kun asioit ruoka-avussa (myönteisiä / kielteisiä / neutraaleja)? Oliko sinun esim. vaikea hakea ruoka-apua ensimmäisen kerran ja ovatko tuntemuksesi muuttuneet ajan myötä ja miksi näin on käynyt?
2. Mikä merkitys ruoka-avulla on pärjäämisesi kannalta? Voitko kuvata tilannettasi ja sitä, miksi olet joutunut turvautumaan ruoka-apuun (mikä johti siihen)? Mikä olisi estänyt sen?
3. Ovatko yhdessäolo / yhteisruokailu / yhteinen tekeminen / hengelliset toiminnot sinulle tärkeitä ruoka-apuun liittyviä asioita? Mikä merkitys näillä toiminnoilla on sinulle ruoka-avun yhteydessä? Voitko kuvata sitä, miksi ne ovat sinulle tärkeitä tai, miksi niillä on sinulle negatiivinen merkitys? Tarkastellaan myös kyselyn tuloksia ja kysytään tulosten herättämistä ajatuksista.
4. Kuvaa ja arvioi ruoka-apupaikkojen ja ruoan hakemisen hyviä ja huonoja puolia käytännössä. Mikä ruoka-avussa on parasta ja mitä toiminnassa erityisesti pitäisi parantaa?

Lisäksi tarkastellaan kyselyn tuloksia paperilta ja haastateltavan omaa käsitystä niistä. Esitetään lisäkysymyksiä: a) ruoan hakemisen helppoudesta ja sopivuudesta (esim. ajanvaraus, jonotus, ruoan jakotapa/kassin saaminen, paikan sijainti), b) saadusta kohtelusta, c) ruokakassin sisällöstä ja ruoan laadusta / terveellisyydestä / ravitsevuudesta / sopivuudesta sekä d) ruoan riittävydestä. Voisi painottaa, että kertoisi ihan käytännön esimerkkejä ja kokemuksia.

5. Millainen olisi ihanteellinen päivittäinen ruokavaliosi? Jos saisit valita vailla rajoitteita, mitä söisit ja kuinka paljon?
6. Onko ruoka-avusta saamasi tuki ja apu auttanut sinua elämäntilanteesi parantamisessa? Miten ja miksi tai miksi ei?

#### Kaupungin palveluiden jalkautumiseen ja avun tarpeeseen liittyvät kysymykset

Lyhyt keskustelu siitä, mitä kaupungin palveluja haastateltava on käyttänyt.

7. Mitä mieltä olet siitä, että kaupungin tai muiden palvelujen työntekijät tulevat ruoka-apupaikkoihin tarjoamaan apua ja tukea? Millaista apua sinä itse toivoisit saavasi ja miltä toimijoilta? Miten apua ja tukea pitäisi ruoka-apupaikoissa antaa?
8. Avun tarpeen tarkentaminen. Tarkastellaan kyselyssä keskeisimpiä/eniten esille nousseita avun tarpeita (lista paperilla). Aiheuttavatko nämä asiat avun tarvetta myös sinulle? Voitko arvioida, miksi nämä asiat aiheuttavat sinulle ja/tai ruoka-avun asiakkaille laajemminkin paljon avun tarvetta?
9. Kyselyn tulosten perusteella hieman yli puolella vastaajista olisi ollut avun tarvetta jo lapsuudessa/nuoruudessa. Eivätkö ihmiset saa apua ajoissa / eikö apu ole riittävää ja/tai oikein annettua / eivätkö ihmiset hae tai osaa hakea apua? Mitä ajattelet tästä?

#### Kaupungin palveluja koskevat kysymykset

10. Katsotaan paperilta tuloksia Espoon kaupungin palvelujen kokemisesta (ihmisten kokemukset kaupungin palveluista vaihtelevat). Käydään läpi parhaiten toimivat asiat ja eniten parannusta

vaativat asiat. Kysytään, mitä mieltä haastateltava on tuloksista (samaa mieltä/eri mieltä ja miksi haastateltava ajattelee näin)?

11. Miten sinä parantaisit Espoon kaupungin palveluja? Mitkä olisivat tärkeimmät parannettavat asiat?
12. Onko kaupungin työntekijöiltä saamasi tuki auttanut sinua elämäntilanteesi parantamisessa? Miten ja miksi tai miksi ei?
13. Mitkä ovat sinun mielestäsi parhaat tavat auttaa ihmisiä / millaista on hyvä auttamistyö?
14. Avun hakemisen helppouden tarkentaminen seuraavien teemojen osalta: a) onko kynnys kaupungin palveluihin riittävän matala, b) onko palvelujärjestelmä riittävän selkeä eli tietävätkö ihmiset, mihin ottaa yhteyttä ja saako palvelut riittävän helposti yhdeltä luukulta? Pitäisikö avun hakemista helpottaa ja voitko ehdottaa, miten?

#### Lisäkysymyksiä

1. Oletko jäänyt elämäsi aikana ongelmien kanssa yksin ja miksi arvelet niin käyneen?
2. Mikä taho on auttanut sinua elämässäsi eniten ja mistä arvelet sen johtuvan?