

”Semmosen niinku keskustelun ja luottamuksen rakentamisen kautta pääsee sit vaikuttaa ihmisen asioihin”.

Sosiaaliohjaus asunnottomien asumispalveluissa Lahdessa.

Pilvi Leinonen

Opinnäytetyö
Tammikuu, 2018
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Sosionomi (AMK)

Tekijä(t) Sukunimi, Etunimi Leinonen Pilvi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä tammikuu, 2018
	Sivumäärä 38	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi ”Semmosen niinku keskustelun ja luottamuksen rakentamisen kautta pääsee sit vaikuttaa ihmisen asioihin”. Sosiaaliohjaus asunnottomien asumispalveluissa Lahdessa		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi AMK		
Työn ohjaaja(t) Häkkinen Sanna, Juntunen Kristiina		
Toimeksiantaja(t) Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Asunnottomuudesta tehdyt aikaisemmat tutkimukset on pääasiassa tehty asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille työntekijä näkökulmaa selvittämällä asumisen tuen sosiaaliohjaajien omia näkemyksiä ja kokemuksia. Tavoitteena oli tuoda toimeksiantajalle esille, mitkä asiat asumisen tuessa tekevät sosiaaliohjauksesta merkityksellistä ja millaisin keinoin asiakkaiden tilannetta voidaan edesauttaa. Opinnäytetyössä erityinen tarkastelu kohdistui naisasiakkaiden kanssa työskentelyyn.</p> <p>Luonteeltaan opinnäytetyö on kvalitatiivinen. Aineisto on kerätty käyttäen puolistrukturoitua teemahaastattelua, joista kaksi toteutettiin yksilöhaastatteluna ja yksi ryhmähaastatteluna. Analyysimenetelmänä on käytetty teemoittelua. Aineistosta muodostui kaksi pääteemaa, kokonaisvaltainen tuki ja naiset asumisen tuessa. Alateemoiksi muodostuivat asumisen tuen merkitys, piiloasunnottomuus, äitiys ja taustatekijät.</p> <p>Tuloksista nousi esille hyvin konkreettisesti, millaisin keinoin asiakkaiden tilannetta voidaan edesauttaa. Menetelmiä ovat muun muassa verkostotyö, ohjaus ja neuvonta. Työn merkityksellisyys nähtiin asiakkaan tilanteen edistymisenä, toisinaan myös hyvinkin pienissä arjen asioissa. Naisten asunnottomuuden lisääntyminen näkyy jonkin verran asumisen tuessa, mutta suuri osa naisten asunnottomuudesta on piiloasunnottomuutta. Naisasiakkaiden kohdalla äitiys on merkittävä tekijä. Naisten asunnottomuuden taustalla on usein lähisuhdeväkivaltaa ja päihteidenkäyttöä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Sosiaaliohjaus, asunnottomuus, naisten asunnottomuus		
<p>Muut tiedot Salassa pidettävät liitteet tulee merkitä. Merkinnästä tulee käydä ilmi, mitkä liitteet ovat salassa pidettäviä, mihin salassapito perustuu ja mikä salassapitoaika on. Esimerkiksi: Liitteet 1,4 ja 7 ovat salassa pidettäviä, jotka on poistettu julkisesta työstä. Salassapidon peruste Julkisuuslain 621/1999 24§, kohta 17, yrityksen liike- tai ammattisalaisuus. Salassapitoaika viisi (5) vuotta, salassapito päättyy 18.5.2022.</p>		

Author(s) Leinonen, Pilvi	Type of publication Bachelor's thesis	Date January, 2018
	Number of pages 38	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication "It is like through conversation and building trust that you can affect people's issues." Social Counselling in the Housing Services for the Homeless in the City of Lahti.		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Häkkinen, Sanna; Juntunen Kristiina		
Assigned by The Päijät-Häme Municipal Federation of Welfare Services		
Description <p>Studies on homelessness are mainly conducted from the client perspective. The purpose of this thesis was to highlight the employees' perspective by examining the social counsellor's views and experiences in the homeless housing services. The aim was to inform the assignor about housing support factors, that make social counselling relevant and the ways in which it can help the client's situation. The thesis focused especially on working with female clients.</p> <p>The nature of the thesis was qualitative. The material was collected using semi-structured theme interviews, two of which were conducted as an individual interview and one in a group interview. The method of analysis was thematisation. The material consisted of two main themes, comprehensive support and women in the housing services. The comprehensive support theme also addresses the meaning of housing support. Women in the housing services is another main theme, which also includes invisible homelessness, maternity and background factors.</p> <p>The results showed very concretely how to improve and support the clients' situation. Methods include networking, guidance and counselling. The meaningfulness of the work was an improvement in the client's situation, sometimes even in very small everyday matters. The increase in homelessness among women is shown growth a little in homeless housing services, but most of the women's homelessness is silent homelessness. For female customers, maternity is a major factor. Women's homelessness is often the outcome of vicious violence and substance abuse.</p>		
Keywords (subjects) Social counselling, homelessness, women's homelessness		
Miscellaneous Confidential information must be marked clearly stating which appendixes are confidential and what the confidentiality is based on and how long the period of secrecy is. For example: Appendixes 1, 4 and 7 are confidential which have been removed from the public thesis. Grounds for secrecy: Act on the Openness of Government Activities 621/1999, Section 24, 17: business or professional secret. Period of secrecy is five years and it ends 18.5.2022.		

Sisältö

1	Asumissosiaalinen työ	2
2	Sosiaaliohjaus asumisen tukena.....	3
2.1	Sosiaaliohjaus	3
2.2	Syrjäytyminen	5
2.3	Asunnottomuus	6
2.4	Asunnottomien asumispalvelut	8
2.4.1	Asunnottomien palvelut Lahdessa	9
3	Aiempiä opinnäytetöitä ja tutkimuksia asunnottomuudesta	11
4	Tavoite ja tarkoitus	12
5	Opinnäytetyön toteuttaminen	13
5.1	Kohderyhmä.....	13
5.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	13
5.3	Teemahaastattelu	14
5.4	Aineiston analysointi.....	16
6	Tulokset	17
6.1	Kokonaisvaltainen tuki	19
6.1.1	Asumisen tuen merkitys	21
6.2	Naiset asumisen tuessa.....	22
6.2.1	Piiloasunnottomuus	23
6.2.2	Äitiys	24
6.2.3	Taustatekijät	25
7	Pohdinta ja johtopäätökset	26
7.1	Tulosten tarkastelu	26
7.2	Eettisyys ja luotettavuus	29
7.3	Johtopäätökset	30
	Lähteet:	32
	Liitteet:	36
Taulukot		
	Taulukko 1. Teemojen muodostuminen	16
Kuviot		
	Kuvio 1. Havainnollistava kuvio teemoista	18

1 Asumissosiaalinen työ

Asumissosiaalinen työ on varsin uusi työmuoto sosiaaliohjauksen kentällä. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on tukea ihmisiä heidän arjessaan silloin, kun henkilön omat voimavarat ja arjen hallintataidot eivät ole riittävät arjesta selviytymiseen. Asunnottomuus itsessään vaikeuttaa yksilön arkea ja edistää syrjäytymistä, mutta asunnottomuuden taustalla on myös usein erilaisia arjen hallinnan ongelmia. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan kuntien on järjestettävä asumispalveluita asumisen helpottamiseksi. Sosiaaliohjaus on sosiaalihuoltolain mukaista tuen tarpeeseen vastaavaa sosiaalipalvelua. Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan asunnottomien tai asunnottomuustaustaisten henkilöiden kanssa tehtävää ohjaustyötä, jonka tavoitteena on asumisen turvaaminen ja arjen hallinnan vahvistaminen. (Hyväri 2016, 115.) Naisten asunnottomuus on lisääntynyt. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Aran asunnottomat 2016 tilaston mukaan naisten asunnottomuus lisääntyi 60 henkilöllä verrattuna vuoteen 2015. Naisten asunnottomuus on valtakunnallisesti kasvussa, joten Naisten asunnottomuuteen keskittyminen tässä opinnäytetyössä on yhteiskunnallisesta näkökulmasta ajankohtaista.

Tämän opinnäytetyön aihe on sosiaaliohjaus asunnottomien asumispalveluissa ja toimeksiantajana on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. Opinnäytetyön tavoitteena on jäsentää ja tuoda toimeksiantajalle esille, mitkä asiat asumisen tuessa tekevät sosiaaliohjauksesta merkityksellistä asunnottomien palveluissa ja millaisin keinoin asiakkaiden tilannetta voidaan edesauttaa. Aihe on rajattu tarkemmin naisten asunnottomuuteen, joten erityinen tarkastelu kohdentuu naisasiakkaiden kanssa työskentelyyn. Tarkoituksena oli sosiaaliohjaajien haastattelujen avulla tuoda ensin sosiaaliohjaajien omia näkökulmia ja kokemuksia asunnottomien palveluissa tehtävästä sosiaaliohjauksesta. Haastattelujen avulla pyrittiin saamaan ensin käsitys asunnottomien palveluiden sosiaaliohjauksesta yleisellä tasolla ja keskittyä syvemmin tarkastelemaan tehtävää työtä naisasiakkaiden kautta. Asiakaskunta on varsin laaja, joten rajuus on tarpeellinen. Useimmat asunnottomuutta koskevat tutkimukset ja opinnäytetyöt on tehty asiakkaiden näkökulmasta, joten on tärkeä tuoda esiin myös työnteki-

jöiden näkemykset ja kokemukset. Sosiaali- ja terveysalalla on tapahtunut ja tulee tapahtumaan paljon muutoksia muun muassa sote- uudistuksen myötä. Säästöjä ja tiukennuksia tehdään jatkuvasti ja joka paikassa. On tärkeää, että ei säästettäisi vääristä kohteista, jonka vuoksi sosiaaliohjaajien työn näkyväksi tekeminen on yhteiskunnallisestikin merkittävää. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus aiheesta ja se toteutettiin sosiaaliohjaajien yksilö- ja ryhmähaastattelulla syksyn 2017 aikana. Haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua.

2 Sosiaaliohjaus asumisen tukena

2.1 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjaus sisältyy sosiaalihuoltolain määrittämiin kunnallisiin sosiaalipalveluihin. Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on sosiaalihuoltolain mukaan vastata erilaisiin tuen tarpeisiin. Tukea on annettava muun muassa jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden vahvistamiseksi. Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Sosiaalihuollon palveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä ja asiakassuhteiden luottamuksellisia. Asiakkailta on oikeus hyvään palveluun sekä kohteluun ja palveluissa on otettava huomioon asiakkaan etu, tarpeet ja toiveet. Asiakkaalle on laadittava palvelu- tai muu suunnitelma, mikäli annettu sosiaalihuollon palvelu ei ole tilapäistä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Sosiaaliohjausta tarvitaan, kun henkilön omat voimavarat ja toimintakyky eivät ole riittäviä arjessa selviytymisessä, kun ihminen ei enää pysty selviytymään ongelmistaan itsenäisesti. Voimavarojen tai toimintakyvyn puute voi näkyä muun muassa haasteena asumisessa, vaikeuksina omien raha-asioiden hoidossa, sosiaalisina ongelmoina ja kyvyttömyytenä suunnitella omaa tulevaisuuttaan. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuutta omassa yhteisössään sekä yhteiskunnassa. Sosiaaliohjaaja tukee asiakasta asiakkaan arjessa ohjaten, opastaen ja motivoiden sekä arvioi asiakassuunnitelman toteutumista. (Jauhiainen 2004, 42-43.) Sosiaaliohjauksella pyritään vahvistamaan asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan asiakkaan osallisuutta. Sosiaaliohjaus on dialogiin pohjautuvaa asiakkaan rinnalla kulkemista. Tavoitteena on asiakkaan arjen hallinnan vahvistaminen ja hyvinvoinnin edistäminen. (Helminen 2015, 23-24.) Käytännössä se voi olla esimerkiksi neuvomista tukien hakemisessa, ohjauskeskusteluja asiakkaan kanssa ja asiakkaan palavereihin osallistumista. Asiakkaan elämäntilanne ja tuen tarpeet määrittävät minkälaista tukea, milloinkin tarvitaan.

Sosiaaliohjauksessa toimii sosiaalialan ammattihenkilöstöön kuuluva sosionomi AMK-tai YAMK-tutkinnon suorittanut henkilö. Sosiaalialan työtä ei tule sekoittaa sosiaalityöhön, joka kuuluu sosiaalityön yliopistokoulutuksen saaneen henkilön toimintaan. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.) Sosiaalityö on oma tieteenalansa. Juhilan (2006, 13) mukaan sosiaalityö ei ole samalla tavalla kaikille kansalaisille suunnattua toimintaa, kuin sosiaalipalvelut vaan se keskittyy toimimaan marginaaliryhmien parissa. Käytännön työssä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät kuitenkin yhteistyötä asiakkaan hyväksi. Sosiaalityöntekijä tekee päätökset ja koordinoi asiakkaan asioita ja on tällä tavoin kokonaisvastuussa asiakasprosessista. Sosiaaliohjaaja työskentelee asiakkaan ja asiakkaan lähipiirin kanssa arjessa sekä avustaa ja ohjeistaa asiakasta etuuksien hakemisessa sekä edistää asiakkaan asioiden hoitamista viranomaisverkostoissa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40.)

Sosiaaliohjaus pohjautuu ohjauksen ja sosiaalityön teorioihin, eikä sillä ainakaan toisiksi ole omaa virallista määritelmää. Sosiaaliohjaus on pääsääntöisesti yksilötyöskentelyä. Ryhmämuotoistakin työskentelyä toki jonkin verran käytetään. Helminen

(2014) jäsentää sosiaaliohjauksen kuuluvaksi psykososiaalisiin palveluihin, jossa toteutuu palveluohjaus- ja neuvonta sekä verkostotyö. (Helminen 2015, 25-27.) Sosiaaliohjausta tehdään monella eri sosiaalialan kentällä, kuten lasten, nuorten ja perheiden parissa tehtävässä työssä sekä aikuisten, maahanmuuttajien ja ikäihmisten kanssa tehtävässä työssä, mutta Hyvärin (2015) mukaan asumissosiaalinen työ on varsin uusi sosiaaliohjauksen työmuoto (Hyväri 2015, 115). Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan asunnottomien tai asunnottomuustaustaisten parissa tehtävää ohjaustyötä, jolla tuetaan asiakkaan arkea. Sen tavoitteena on turvata asuminen ja arjen hallintataitojen vahvistamisella pyritään ehkäisemään asunnottomuuden uusiutumista. Asunnottomille suunnatuista palveluista käytetään yleisnimitystä asumispalvelut. Asumispalvelut kuuluvat sosiaalihuoltolain (1301&2014) mukaisiin sosiaalipalveluihin. Kunnat ovat vastuussa sosiaalipalvelujen järjestämisestä. (Hyväri 2016, 116.)

2.2 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen on arkikielessä monelle selkeästi ymmärrettävä käsite, mutta se on myös hyvin kiistanalainen käsite, koska siitä ei ole päästy yksimielisyyteen (Helne 2002, 5). Sandberg (2015, 1) toteaaakin väitöskirjassaan, että arkikielessä syrjäytymisellä tarkoitetaan ulkopuolelle joutumista jostakin, mutta yhteiskuntapolitiikassa puhutaan nimenomaan yhteiskunnan ulkopuolelle joutumisesta. Syrjäytymisestä voidaan puhua silloin, kun yksilön siteet ympäröivään yhteiskuntaan ovat heikot tai olemattomat. Tämä syrjäytymisen määre on muodostunut ranskalaisvaikutteisesta syrjäytymiskeskustelusta, jonka pohjalta syrjäytymisen käsite on yhdentynyt Euroopan maiden yhteiskuntapolitiikassa. Syrjäytynyt on päätenyt yhteiskunnan valtavirtakeskuksesta pois päin. Sosiaalityön näkökulmasta syrjäytymisen voidaan sanoa olevan kasaantunutta huono-osaisuutta. Kasaantunut huono-osaisuus on sitä, että yksilöllä on hyvinvoinnin ongelmia usealla eri elämän osa-alueella. Syrjäytymistä aiheuttaviksi hyvinvoinnin ongelmiksi pohjoismaisessa elinolotutkimuksessa luokiteltiin taloudelliset vaikeudet, työttömyys, terveysongelmat, huono asumistaso tai asunnottomuus ja väkivallan tai sen uhan kokeminen. Tutkimuksessa syrjäytyminen määriteltiin niin, että

jos henkilön elämässä toteutui vähintään kaksi näistä ongelmista, niin voitiin puhua syrjäytymisestä. (Raunio 2006, 9,28- 29.)

Pienituloisuus ja köyhyysrajan alapuolella eläminen aiheuttavat kasaantuvan huono-osaisuuden kierteen, jonka vuoksi nämä ihmiset ovat kansalaisten enemmistöön nähden heikommassa asemassa. (Juhila 2006, 55.) Syrjäytyminen ei kuitenkaan ole vain yksilön tragedia vaan se aiheuttaa kustannuksia myös yhteiskunnalle. Taloudellisen syrjäytymisen kustannuksia voidaan mitata muun muassa sillä, millaisia kustannuksia köyhyys tai työttömyys aiheuttavat yhteiskunnalle. Sosiaalisen syrjäytymisen kustannuksia ei pysty samalla tavalla mittaamaan, eikä voida sanoa, kuinka paljon yhden ihmisen sosiaalisen pääoman menetys yhteiskunnalle kustantaa yhteiskunta- ja yksilötasolla. Useimmilla ihmisillä on jokin kytkös perheeseensä tai he kuuluvat johonkin yhteisöön, mutta sosiaalista pääomaa lisäävät vain sellaiset ihmisten väliset suhteet, jotka ovat vastavuoroisia ja antavat voimavaroja (Juhila 2006, 125). Kaikenlainen syrjäytyminen lisää riippuvuutta yhteiskunnan tukiverkostosta. (Nuorteva 2008, 47-48.) Syrjäytymiskehitykseen pyritään siksi myös vaikuttamaan yhteiskunnan taholta. Raunion (2000, 14) mukaan sosiaalityön yhtenä lähtökohtana onkin syrjäytyneiden integroiminen osaksi yhteiskuntaa. Syrjäytymiseen on pyritty vaikuttamaan yhteisöllisyyden lisäämisellä esimerkiksi useissa lähiöhankeissa. Seppäsen (2001, 21) mukaan näin toimitaan, koska yhteisöllisyyden lisäämisellä uskotaan lähiöiden ongelmien korjaantuvan. Juhilan (2006, 53) mukaan syrjäytymisen vastakohta on sosiaalinen osallisuus. Yhteiskuntaan integroituminen ei ole ainoastaan sosiaalityön tehtävä vaan myös sosiaaliohjauksella pyritään vahvistamaan asiakkaan osallisuutta. Asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja asiakkaan Osallisuuden vahvistamisen ja palveluihin kiinnittymisen kannalta luottamuksen rakentaminen on ensisijaista. (Hyväri 2016, 120.)

2.3 Asunnottomuus

Useimmilla meistä on oma koti. Koti ei ole vain yksityinen asunto vaan siihen liittyy usein emotionaalinen suhde. Kodin ja asunnon puuttuminen pitkällä aikavälillä aiheuttaa juurettomuutta. Asunnottomuudella ei suoranaisesti tarkoiteta vain kadulla asumista vaan sillä voidaan tarkoittaa myös tuettua asumista. (Saari 2015, 22-23). Sannon; ”oma koti kullan kallis” kertoo hyvin kodin merkityksestä ja ihmisten emotionaalisesta suhteesta omaan kotiin. Monella voi olla vaikeaa saada pysyvää asuntoa esimerkiksi luottotietojen puuttumisen vuoksi. Tuetussa asumisessa asiakas saa sosiaaliohjaajan tai muiden sosiaalipalveluiden tuen (sosiaalihoitolaki 1301/2014721§). Granfelt (1988, 55) mukaan asunnottomuus voidaan jakaa absoluuttiseen ja suhteelliseen asunnottomuuteen. Absoluuttisesti asunnottomia ovat hänen mukaansa ne, jotka asuvat kirjaimellisesti kadulla ja suhteellisesti asunnottomia ovat ne, jotka majoittuvat tuttavien ja sukulaisten luona tai turvakodeissa ja asuntoloissa. (Granfelt 1988, 55.)

Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskuksen (ARA) mukaan pitkäaikaisasunnottomaksi voidaan luokitella henkilö, jolla asunnottomuus on viimeisen kolmen vuoden aikana toistunut useaa otteeseen erilaisten psykososiaalisten ongelmien vuoksi tai henkilö on ollut asunnottomana yhtäjaksoisesti vuoden ajan. Pitkäaikaisasunnottomuuteen voidaan liittää huono-osaisuuden käsite. Asunnottomat voidaan myös luokitella kuuluvaksi marginaaliryhmiin, jolloin myös syrjäytymisen käsite voidaan liittää asunnottomuuteen. (Saari 2015, 22, 26.) Huono-osaisuus ja syrjäytyminen ovat laajoja käsitteitä, mutta yksinkertaisesti voisi todeta, että asunnottomuus on pitkälle edennyttä huono-osaisuutta. Harvoin asunnottomuus on ihmisen ainoa ongelma vaan taustalla voi olla esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmia sekä taloudellisia vaikeuksia, jotka ovat johtaneet asunnottomuuteen. Etenkin rankka päihteiden käyttö lisää riskiä jäädä asunnottomaksi, koska se aiheuttaa välinpitämättömyyttä itseä ja omien asioiden hoitamista kohtaan (Manninen & Tuori 2005,10). Syrjäytymistäkään ei ole helppo määritellä ja arkikielessä ihmiset liittävätkin siihen erilaisia asioita, mutta koska asunnottomat yleistetyesti ovat yhteiskunnan ulkopuolella, voidaan perustellusti puhua syrjäytymisestä. Pitkäaikaisasunnottomilla aikuisilla on yleensä muuhun väestöön nähden huonompi psyykinen ja fyysinen kunto ja lyhyempi elin-

ajan ennuste. Monissa tutkimuksissa on todettu asunnottomien keskuudessa esiintyvän runsasta tupakointia, alkoholin ja muiden päihteiden käyttöä. (Taylor, Erin, Kendzor, Darla, Reitzel, Lorraine, Businelle & Michael 2016, 1.)

Georg Simmelin muukalaisuuden käsite kuvaa myös hyvin asunnottomuutta. Muukalaisuudeksi Georg Simmel kuvailee sellaisia ihmisryhmiä, jotka toisaalta ovat vertaisia kanssaihmisten kanssa, mutta samaan aikaan olennaisella tavalla massasta erottuvia. Muukalaisuuteen liittyy myös läheisyyden ja etäisyyden käsite. Etäisyyden käsitteellä Simmel on tarkoittanut sitä, että muukalaisilta ja kanssaihmisiltä puuttuvat yhteiset tekijät. (Saari 2015, 16-17.) Voisi sanoa, että asunnottomat elävät muukalaisina omissa yhteisössään. Ongelmien kasvaessa yleensä myös etäisyys yhteisön kanssa kasvaa. Asunnottomuus ja muut huono-osaisuuteen liitetyt ongelmat erottavat heidät massasta negatiivisella tavalla mikä tekee heistä erilaisia ja välteltäviä. Vieraina pidetyt ihmiset herättävät usein vastustusta kanssaihmisissä. Esimerkiksi hyväosaisilla on mahdollisuus vaikuttaa ja muokata omaa lähiympäristöään sellaiseksi, että muukalaisilla ei ole heidän alueilleen mitään asiaa. (Sihvola 2008, 30.)

Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskuksen asunnottomuus selvityksen (2016) mukaan etenkin naisten pitkäaikaisasunnottomuus on lisääntynyt. Kuitenkaan kaikki asunnottomat naiset eivät näy näissä tilastoissa. Haahtelan (2015,16) mukaan iso osa naisten asunnottomuudesta on piiloasunnottomuutta. Piiloasunnottomuudella tarkoitetaan niitä asunnottomia jotka eivät näy tilastoissa, koska asustavat tuttavien tai sukulaisten luona vailla omaa asuntoa (Haahtela 2015, 16). Naisten asunnottomuuteen kuuluu myös omat erityispiirteensä. Tutkimuksissa on käynyt ilmi, että usein asunnottomat naiset kohtaavat hyväksikäyttöä ja väkivaltaa parisuhteissaan tai lähiympäristössään. Asunnottomana eläminen ja siihen liittyvät ongelmat vaikuttavat negatiivisesti naisten itsetuntoon ja mielenterveyteen, etenkin jos taustalla on lasten huostaanotto. (Cameron 2014, 345-346.)

2.4 Asunnottomien asumispalvelut

Perustuslain (731/1999) mukaan jokaisella on oikeus sosiaaliturvaan. Sosiaaliturvaan sisältyy myös oikeus asuntoon ja oikeus saada tukea itsenäiseen asumiseen. Sosiaalipalvelut kuuluvat sosiaaliturvan palveluiden piiriin. Kuitenkaan subjektiivista oikeutta asuntoon ei ole, mutta oikeus asuntoon tulee huomioida asuntopolitiikassa. (Suomen perustuslaki 731/1999.) Oikeus asuntoon on mainittu myös YK:n yleismaailmallisessa ihmisoikeuksien julistuksessa (artikla 25), sen mukaan jokaisella on oikeus riittävään elintasoon, jolla pystyy turvaamaan elämisen, terveyden, asunnon ja muun välttämättömän. Asunnottomuusongelmaan on pyritty vastaamaan rakennuttamalla uusia vuokra-asuntoja sekä erilaisilla tuetun asumisen ratkaisuilla (Hynynen, 2005, 3). Sosiaalihuoltolain (1301/2014/ 21§) mukaan tuettu asuminen kuuluu asumispalveluihin, jotka kunnan on järjestettävä ja se on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat sosiaaliohjausta tai muita sosiaalipalveluihin kuuluvaa tukea itsenäisessä asumisessa. Hallituksen vuodesta 2001 alkaneen asunnottomuuden vähentämishjelmaan kuuluu toimia, joilla on pyritty edistämään riittävän tuen antamista asunnottomille. Useimmat asunnottomat ovat niin moniongelmaisia, että oman asunnon saaminen ei riitä. Monet tarvitsevat tukea asumisessaan ja arjen hallinnassaan. Tuettun asumisen toimintamalleja on toteutettu erilaisille kohderyhmille, kuten mielenterveysongelmallisille tai vankilasta vapautuville eri tavoin eri puolella Suomea. (Hynynen 2005, 3.)

2.4.1 Asunnottomien asumispalvelut Lahdessa

Asunnottomien asumispalvelut Lahdessa ovat siirtyneet vuoden 2017 alusta Lahden kaupungilta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän järjestämä tuettu asuminen on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen vastaava sosiaalipalvelua, johon asumisen tuessa kuuluu tuen tarpeisiin vastaavina sosiaalipalveluina sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Tukiasuntoihin tehdään normaalit vuokrasopimukset, joten asumisen tuessa noudatetaan lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta (166/1925). Asumispalveluihin kuuluu kolme asumispalveluyksikköä sekä hajasijoitettuja tukiasuntoja, jotka ovat välivuokrattuja. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on välivuokrannut kaikki asumispalveluiden käytössä olevat asunnot esimerkiksi Y-säätiöltä ja Lahden Taloilta ja

toimii vuokranantajana asiakkaille. Asunnottomien asumispalveluissa työskentelee yhteensä kuusi sosiaaliohjaajaa tuetussa asumisessa, joista kaksi (2) työskentelee sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden tiimissä ja loput asumisen tuessa. Kaikki sosiaaliohjaajista ovat naisia. Yhdessä yksikössä on tuetun asumisen lisäksi saatavilla myös päivystys- ja tilapäismajoitusta. Tässä yksikössä tuetun asumisen paikkoja on 16 ja lisäksi hajasijoitettuja tukiasuntoja 3. Kyseisessä yksikössä tuetun asumisen asukkaat ovat sitoutuneet päihteettömyyteen. Henkilöstö on paikalla ympäri vuorokauden. Toisessa yksikössä, jossa on 29 tukiasuntoa ei velvoiteta päihteettömyyteen, mutta yksikön alueella ei saa käyttää päihteitä. Tämän yksikön tuen piirissä on lisäksi 15 hajasijoitettua tukiasuntoa. Henkilöstö on paikalla päivittäin. Ikääntyneille suunnattu asumisyksikkö on tarkoitettu yli 55-vuotiaille esteetöntä asumista tarvitseville. Ikääntyneille suunnatussa yksikössä on 26 tukiasuntoa. Yksikössä ei edellytetä päihteettömyyttä. (päihteidenkäyttö on sallittua). Henkilöstö on paikalla virka-aikana arkin. Asumisyksiköiden lisäksi on hajasijoitettuja tukiasuntoja (on) ympäri kaupunkia, joissa asuvat asiakkaat pärjäävät jo itsenäisemmin ja ns. kevyemmällä tuella. Näihin asuntoihin (joissa) hajasijoitettujen tukiasuntojen (asumisen tuen) sosiaaliohjaajat tekevät kotikäyntityötä (työtään asiakkaiden luona ja asiakkaat pärjäävät pienemmällä tuella). Asumisyksiköissä (Kahdessa yksikössä) työskentelee sosiaaliohjaajien lisäksi lähityöntekijöitä, lähihoitaja ja yö valvoja.

Tuettuun asumiseen haetaan oman sosiaalityöntekijän kautta ja asukasvalinnat tehdään säännöllisesti kokoontuvassa asuttamistiimissä. Asiakkaalle välitetään tieto tarjotusta asunnosta ja asiakkaan tulee määräaikaan mennessä ilmoittaa ottaako asunnon vastaan. Tuetun asumisen asiakkuus alkaa vasta asiakkaan muuttaessa johonkin asumispalveluiden yksikköön tai hajasijoitettuun tukiasuntoon. Muuton jälkeen aloitetaan suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän sosiaaliohjauksen asumisen tuen prosessi on kolmi-vaiheinen. Ensimmäinen vaihe alkaa asiakkaan muuttaessa tuettuun asumiseen luottamuksen rakentamisella ja asiakkaan motivointi työskentelyllä ja omien asioiden hoitamisen aloittamisella. Motivointi vaihe kestää yksilöllisen ajanjakson. Toinen vaihe alkaa luottamuksen syntyminen jälkeen ja siihen kuuluu arjen ja asumisen taito-

jen vahvistaminen, joka voi kestää muutamista kuukausista vuosiin yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kolmannessa vaiheessa alkaa jatkoasumiseen siirtymisen motivointi ja suunnittelu.

3 Aiempia opinnäytetöitä ja tutkimuksia asunnottomuudesta

Lassila on sosiaalialan AMK- opinnäytetyössään halunnut saada kuuluviin Lahden asumisen tuen pitkäaikaisasunnottomien äänen. Lassila on haastatellut kuutta pitkäaikaisasunnottomia teemahaastattelua käyttäen. Lassilan opinnäytetyön aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tulokset ovat olleet hyvin yksilöllisiä siitä, että miten merkityksellisiksi asiakkaat ovat kokeneet Lahden asumisen tuen palvelut. Asiakkaiden näkökulmasta kehittämiskohteeksi nousi asiakaskäytien ajallinen riittävyys. Lisäksi toivottiin työntekijöiden saman ikäisyyttä. Tärkeäksi koettiin myös hyvä sosiaalinen suhde työntekijän ja asiakkaan välillä (Lassila 2014, 1.)

Elisa Virtanen (2014) on sosiaalityön Pro-gradu tutkielmassaan nuorten asunnottomien naisten elämä dokumenttien kuvaamana tutkinut sosiaalityön dokumenttien kautta nuorten asunnottomien naisten elämäntilanteita. Nuorten naisten elämäntilanteita Virtanen on tarkastellut diskurssianalyysin avulla. Tutkimuksessa aineistona on ollut vuodelta 2012 asunnottomien nuorten 18-24 vuotiaiden naisten 36 tilanearviota ja 12 sosiaalityön asiakassuunnitelmaa. Tuloksissa Virtanen on löytänyt merkitysulottuvuuksia eli diskursseja, kuten nuorten naisten elämönhallinnan puute. Virtanen tuo myös esille, että sosiaalityön dokumenteissa elämäntilanteita määritetään lähinnä sosiaalisten ongelmien kautta. (Virtanen 2014.)

Neljänneksi tarkastelussa on Riitta Haahtelan (2015) sosiaalityön väitöskirja Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa naistyössä. Tutkimuksessaan Haahtela on tarkastellut neljää eri toimintamuotoa, jotka ovat muodostaneet diakoniaorganisaation naistyön. Näihin toimintamuotoihin on kuulunut tukipiste, valmennuskeskus, naisten asumisyksikkö sekä valmentava ja kuntouttava koulutus. Haahtela

on tutkimuksessaan osallistunut naistyöhön vuosina 2005-2007. Tutkimus on toteutettu havainnoimalla vuorovaikutustilanteita sekä haastattelemalla naistyöhön osallistuneita naisia sekä työntekijöitä. Naistyöhön osallistuvien naisten kanssa hän on käyttänyt sensitiivistä haastattelumenetelmää eli haastattelut ovat tapahtuneet asiakkaiden ehdoilla. Lisäksi Haahtela on kirjoittanut itse kenttäpäiväkirjaa kokemuksistaan naistyön eri toiminnoissa. Haahtelan aineisto onkin moniaineksista. Aineiston analyysissä hän on käyttänyt diskurssianalyysia. Haahtela kuvaa tutkimuksensa osoittavan, että asiakkuuksien merkitykset rakentuvat suhteissa, käytänteissä sekä vuorovaikutuksessa. (Haahtela 2015, 15, 68.)

Riitta Granfeltin sosiaalityön väitöskirja kertomuksia naisten kodittomuudesta vuodelta 1998 on lähes 20-vuotta vanha, mutta se on haluttu tuoda esille, koska tutkimustulokset ovat samansuuntaisia, kuin tässä opinnäytetyössä. Granfeltin tutkimus on psykososiaaliin kysymyksiin painottuva sosiaalityöntutkimus, jonka kohderyhmänä ovat olleet asunnottomat naiset. Tutkimus on toteutettu haastattelemalla kodittomia naisia. Granfeltin haastattelemat naiset kokivat äitiyden ja lasten huostaanoton epäonnistumisena ja traumaattisena, mikä vähensi heidän itsearvostustaan. Dallyn (1996, 27-31) mukaan päihdeongelmat linkittyvät monesti asunnottomuuteen ja näin on ollut myös monen Granfeltin haastattelemankin naisten kohdalla. (Granfelt 1998, 72, 117.)

4 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on jäsentää ja tuoda toimeksiantajalle esille, mitkä asiat asumisen tuessa tekevät sosiaaliohjauksesta merkityksellistä asunnottomien asumispalveluissa ja millaisin keinoin asiakkaiden tilannetta voidaan edesauttaa. Erityinen tarkastelu kohdentuu naisasiakkaiden kanssa työskentelyyn. Aihe on rajattu tarkemmin naisten asunnottomuuteen. Tarkoituksena on haastattelujen avulla tuoda esiin sosiaaliohjaajien omia näkökulmia ja kokemuksia asunnottomien palveluissa tehtävästä sosiaaliohjauksesta ja tarkastelu on erityisesti naisten kanssa tehtävässä työssä. Opinnäytetyöni yhteiskunnallisina tavoitteina on tehdä näkyväksi marginaaliryhmien

kanssa tehtävää sosiaaliohjausta, mutta myös tuoda esiin naisten asunnottomuusongelmaa. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

1. Miten sosiaaliohjaajat tukevat asiakkaitaan asumisen tuessa?
2. Millaiset sisällöt nousevat esille naisten kanssa työskentelystä?

5 Opinnäytetyön toteuttaminen

Opinnäytetyö on toteutettu Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asunnottomien asumispalveluissa harjoittelun ohella haastatteleamalla asumispalveluiden sosiaaliohjaajia. Haastattelut toteutettiin yksilö- ja ryhmähaastatteluilla. Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineisto keräämiseen on käytetty teema-haastattelua. Analysointimenetelmänä on käytetty teemoittelua.

5.1 Kohderyhmä

Tutkimuksen ensisijainen kohderyhmä on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asunnottomien asumispalveluiden sosiaaliohjaajat. Asunnottomien asumispalveluissa on kuusi (6) sosiaaliohjaajaa, joista kaksi (2) työskentelee sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden tiimissä ja loput asumisen tuessa. . Tarkoituksena oli saada tietoa, kuinka he itse kokevat työnsä merkityksellisyyden ja millaisin keinoin he voivat edistää asiakkaiden tilannetta. Sekundaarinen kohderyhmä oli asunnottomat naiset. Sekundaarisesta kohderyhmästä saatiin tietoa haastatteleamalla ensisijaista kohderyhmää.

5.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta. Tutkimuksen suunnittelussa on tärkeä pohtia mikä menetelmä antaa parhaiten vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkijan tulee valita sellainen metodi, jonka pätevyydestä hän on itse vakuuttunut. Vakuuttumisen tueksi kannattaa lukea aiemmin tehtyjä tutkimuksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tulkittaessa keskitytään siihen mikä on kysymyksenasettelun kannalta oleellista. Aiheen raja- auttaa aineiston hallitsemisessa (Alasuutari 1999, 40). Useimmissa aiemmissä vastaavissa tutkimuksissa on päädytty kvalitatiiviseen tutkimukseen mikä vahvistaa kvalitatiivisen tutkimuksen soveltuvuutta myös tässä opinnäytetyössä. Laadullinen tutkimus on validi antamaan vastauksia tässä opinnäytetyössä esitettyihin tutkimuskysymyksiin, koska tarkoituksena on ollut pyrkiä kuvaamaan todellista elämää, eikä tuottaa määrällistä tietoa aiheesta. Vaikka tutkimukset ja opinnäytetyöt on tehty eri näkökulmista niin, yhdenmukaisuus tutkimusmenetelmien valinnassa tukee tutkimustuloksien vertailukelpoisuutta ja luotettavuutta.

Laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan todellista elämää. Tutkimuskohdetta on tutkittava mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Teschin (1992, 58) laatiman listan mukaan laadulliseksi määriteltyjen tutkimusten joukko on kirjava. Listaan sisältyy niin keskusteluanalyysia, osallistavaa havainnointia, kuin tapaustutkimustakin. Laadullisessa tutkimuksessa luotetaan havainnointiin ja tutkittavien kanssa käytyihin keskusteluihin. Kohdejoukko pyritään valitsemaan tarkoituksenmukaisesti. Tarkoituksen on saada tutkittavien ”ääni” kuuluviin. (Hirsjärvi ym. 2009, 160- 164.) Tässä opinnäytetyössä haastattelujen avulla on pyritty tuomaan esille haastateltavien näkemykset ja kokemukset.

5.3 Teemahaastattelu

Varsinaiset haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina, jolloin tilaa jäi enemmän haastateltavien omalle ”äänelle”. Haastattelu on hyvä menetelmä silloin, kun halutaan selvittää kohderyhmän omaa näkemystä aiheesta. Puolistruktu-

roidussa teemahaastattelussa aihe- alueet on etukäteen määritelty, mutta kysymysten järjestys voi vaihdella haastattelujen välillä. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja vaan vastaajat vastaavat kysymyksiin omin sanoin. (Eskola & Vastamäki 2010.) Tässä opinnäytetyössä puolistrukturoitu teemahaastattelun valinta on mahdollistanut sen, että on saatu laajoja vastauksia aiheesta ja kysymysten asettelua ja tarkennuksia kysymyksiin on voitu tehdä eri haastattelujen välillä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on ollut vallitseva menetelmä, koska siinä tutkittavalla on mahdollisuus tuoda näkemyksensä esille melko vapaasti. Haastattelua käyttäessä tulee myös huomioida, että haastattelu on aina tilannesidonnaista ja ihmisillä on pyrkimys antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Tämä on hyvä ottaa huomioon tulosten tulkinnassa. Haastattelu eroaa tavallisesta keskustelusta sillä, että haastattelijalla on tilanteessa ohjat käsissään. Haastattelutyyppejä on erilaisia. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan lomakehaastattelua, jossa kysymykset on valmiiksi muotoiltu ja niiden esittämisjärjestys on ennalta määrätty. Avoin haastattelu muistuttaa eniten keskustelua ja on hyvin vapaamuotoinen. Teemahaastattelua voidaan kutsua puolistrukturoiduksi haastatteluksi, koska se on periaatteessa strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelun aihealueet eli teemat ovat ennalta tiedossa, mutta kysymyksen asettelu ja järjestys eivät ole niin tarkkoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 206-208.)

On myös hyvä pohtia haastateltavien määrää. On eri asia litteroida ja analysoida kymmenen, kuin kolmenkymmenen ihmisen haastattelut. Aika on esimerkiksi opinnäytetyötä tehdessä rajallista, joten otanta ei voi olla kovin iso. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Tässä opinnäytetyössä kohderyhmänä on ollut Lahden asunnottomien asumispalveluiden sosiaaliohjaajat (6). Alun perin tarkoituksena oli tehdä kaikille sosiaaliohjaajille yksilöhaastattelut, mutta aineiston rajaamiseksi haastattelut toteutettiin kahtena yksilöhaastatteluna ja yhtenä ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa etuna on se, että haastateltavat ovat voineet tilanteessa vaihtaa näkemyksiä toistensa kanssa ja tilanne on enemmän keskustelun omainen, kuin yksilöhaastattelussa, jolloin tilanne on myös luontevampi.

5.4 Aineiston analysointi

Tutkimuksen tärkein vaihe on aineiston analyysin ja tulkinnan pohjalta syntyvät johtopäätökset. Aineiston puhtaaksikirjoittamista kutsutaan litteroinniksi. Litteroinnin tarkkuudesta ei ole olemassa yhtenäistä ohjetta. (Hirsjärvi ym. 2009, 221-222.) Puolistrukturoiduista teemahaastatteluista tallennettu aineisto on tässäkin tapauksessa litteroitu puhtaaksi. Olennaista tässä opinnäytetyössä on ollut tuoda esille se, mitä haastateltava on halunnut sanoa tutkimuksen kannalta olennaisista asioista. Litteroitua aineistoa syntyi yhteensä 15 sivua fonttikoolla 11 ja riviväli 1. Aineisto on koodattu niin, että haastateltavat on nimetty tiedonantajiksi ja numeroitu haastattelujen perusteella 1-5. Aikataulullisten syiden vuoksi yksi vastaajista ei ollut mukana haastatteluissa.

Analyysimenetelmänä tässä opinnäytetyössä on käytetty teemoittelua. Teemoittelu on yksi tavallisimpia analyysimenetelmiä (Hirsjärvi ym. 2009, 224.) Teemoittelun ideana on löytää aineistosta keskeisiä aihepiirejä, joita kutsutaan teemoiksi ja se kuuluu laadullisen aineiston analysoinnin perusmenetelmiin. (Jyväskylän yliopisto, 2017.) Tarkoituksena on löytää aineistosta vastauksia yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. Teemoittelu sopii hyvin käytettäväksi teemahaastatteluaineiston analysointiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusnieska 2006.)

Aineiston analysointia varten koko aineisto on luettu läpi, jonka jälkeen aineisto on ryhmitelty materiaaliin, jossa puhutaan asunnottomien palveluissa tehtävästä sosiaaliohjauksesta yleisellä tasolla ja materiaaliin, jossa keskityttiin naisten kanssa työskentelyyn. Jo tässä vaiheessa rajasin aineistosta pois tekstiä, joka ei ole tavoitteiden ja tarkoituksen kannalta relevanttia aineistoa. Aineiston analysoinnissa on oleellista, että se mistä aineistossa ollaan kiinnostuneita vastaa tutkimuksen tavoitetta ja tarkoitusta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92). Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus ohjasivat sitä, mistä asioista aineistossa on kiinnostuttu. Ryhmistä on etsitty yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Molemmissa ryhmissä tietyt sisällöt toistuivat selkeästi. Sosiaaliohjauksesta löytyi vastauksia sosiaaliohjaajien käyttämiin menetelmiin, arkityöhön ja sosiaaliohjauksen merkityksellisyyden kokemiseen. Naisten kanssa työskentelyä ryhmittelin

aineiston naisten kanssa työskentelyn erityispiirteisiin, naisten asunnottomuuden lisääntymiseen, piiloasunnottomuuteen ja taustatekijöihin. Teemat muodostuivat yhdistelemällä ryhmiä. Alla esimerkkitaulukko teemojen muodostumisesta.

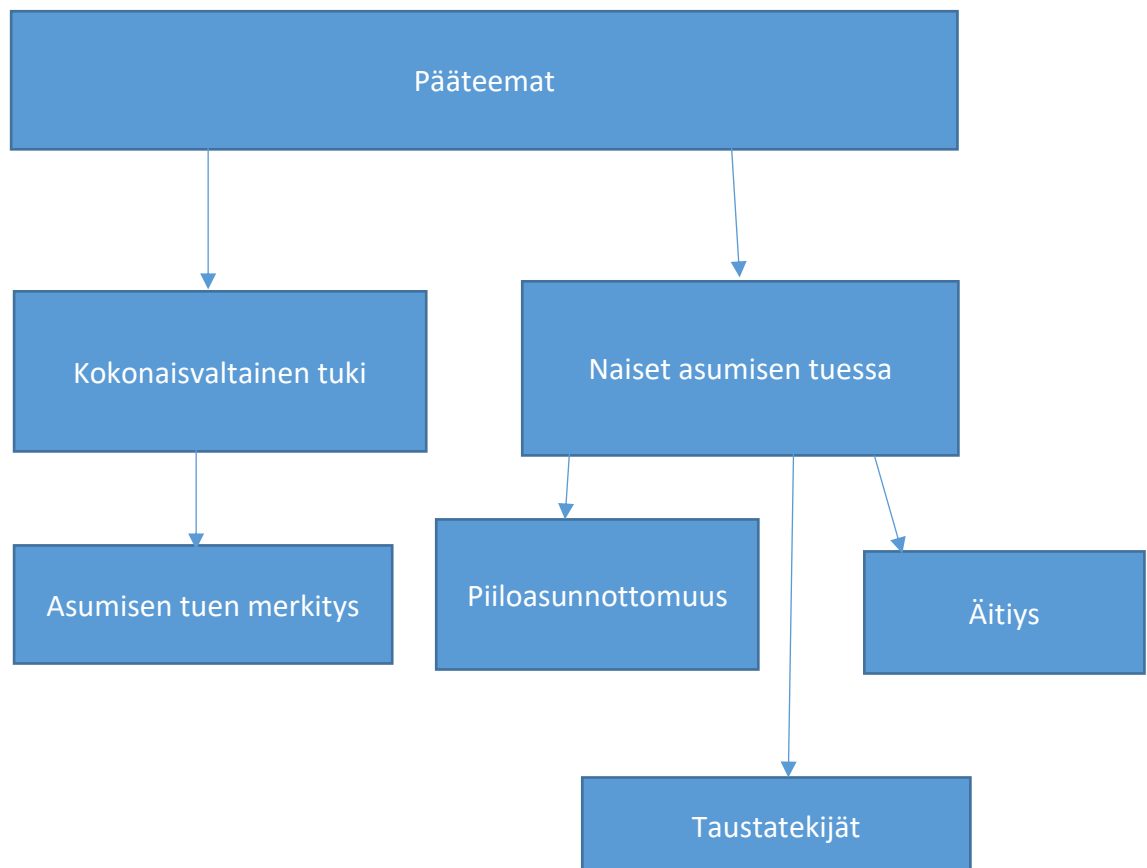
Vastaus	Ryhmittely	Teema
"Sehän on sitä ohjausta ja neuvontaa. Elikkä että ei tehdä puolesta asioita vaan yritettäis niinku saada ihmiset toimimaan". Tiedonantaja 1.	Arkityö sosiaaliohjauksessa	Kokonaisvaltainen tuki
"No se ratkaisukeskeisyys mahdollisesti, ni semmonen ydinjuttu, myös että nostetaan niitä asiakkaan voimavaroja, positiivisia asioita sieltä". Tiedonantaja 3.	Sosiaaliohjauksessa käytetyt menetelmät	Kokonaisvaltainen tuki

Taulukko 1 Teemojen muodostuminen.

6 Tulokset

Aineisto on jaettu kahteen pääteemaan, joista ensimmäinen on kokonaisvaltainen tuki ja toinen pääteema on naiset asumisen tuessa. Tällä erottelulla on haluttu selkeyttää opinnäytetyötä. Jäsennys auttaa vastaamaan tavoitteeseen paremmin. Opin-

näytetyössä on etsitty vastauksia siihen, millaisilla keinoilla asumisen tuen sosiaaliohjauksella voidaan edesauttaa asiakkaiden tilannetta ja mikä on asumisen tuen merkitys, sosiaaliohjaajin kokemana. Opinnäytetyössä on tarkasteltu erityisesti naisten kanssa tehtävää työtä. Asiakkaiden tilannetta asumisen tuessa edistää juuri tuen kokonaisvaltaisuus. Kokonaisvaltainen tuki teeman alla on vielä omana alateemanaan asumisen tuen merkitys. Sen jälkeen syvennetään perspektiiviä tarkastelemaan naisten kanssa tehtävää työtä. Haastatteluista nousi esille, että naisten osuus asumisen tuessa on jonkin verran lisääntynyt, mutta naisten kohdalla esiintyy myös paljon piiloasunnottomuutta. Naisasiakkaiden kohdalla myös äitiys on iso osa elämää. Naisten asunnottomuuden ja syrjäytymisen taustatekijöistä on myös oma kappaleensa.



Kuvio 1. Havainnollistava kuvio teemoista.

6.1 Kokonaisvaltainen tuki

Asumisen tuen sosiaaliohjaus on kokonaisvaltaista tukea. Sosiaaliohjauksessa asiakas saa tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisiin arjen hallinnan ongelmiin, kuten oman terveyden ja arjen hallinnassa, asumisessa sekä talousasioissa. Käytännössä tämä voi olla esimerkiksi etuuksien hakemista tai päihitteettömyyteen tukemista. Sosiaaliohjaus on suunnitelmallista ja tavoitteellista pääasiassa asiakkaan kotona tehtävää työtä. Työn tavoitteena on pyrkiä tekemään itsensä tarpeettomaksi ja tukea kohti itsenäistä asumista. Sosiaaliohjauksessa tehdään myös paljon yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Verkostotyö onkin keskeisessä roolissa asumisen tuessa. Sosiaaliohjaus on myös keskustelu tukea. Dialogiin pohjautuvan vuorovaikutuksen kautta päästään rakentamaan myös luottamusta. Tuettuun asumiseen kuuluu kontrollia, koska samalla ollaan myös vuokranantajan roolissa, joten sosiaaliohjaajien tehtäviin kuuluu myös vuokranmaksun seuranta ja järjestyssääntöjen noudattamisesta huolehtiminen. Tarvittaessa annetaan myös varoituksia. Sosiaaliohjaajilla on myös työyhteisön sisäisiä tiimejä, sosiaaliohjaajat osallistuvat myös asuttamistiimiin ja sosiaaliohjaajien tiimiin kerran kuukaudessa. Lähes jokainen kuuluu myös johonkin omaan työhön liittyvään työryhmään. Asiakkaiden elämän hektisyydestä johtuen työn suunnitelmallisuus ei aina toteudu ja asiakkaiden tilanteet saattavat usein kriisiytyä. Asiakkaan tilanteen kriisiytyessä lähdetään asioita sitten selvittämään ja ratkomaan yhdessä asiakkaan verkostojen kanssa. Asiakkaan tilanteen kriisiytyessä myös asiakastapaamisia tihennetään.

”Ja tota, tota sitte on asiakastapaamisia, ja mahdollisuuksien mukaan ideaali olis, et ne olis vähän niinku ennaltasuunniteltuja”. Tiedonantaja 1.

”Sitä etuuksien hakemista ja vuokranmaksun seuranta ja sillä tavalla sen asumisen turvaamista”. Tiedonantaja 3.

Haastatteluissa esille tuli, että paljon tehdään myös niin sanottua näkymätöntä työtä, joka ei näy missään ja jota ei kirjata minnekään. Näkymätöntä työtä muun muassa verkostojen yhteydenotot henkilöistä, jotka eivät ole vielä asumisen tuen asiakkaita.

Tulee kyselyitä, että minkälaista palvelua tarjotaan, tässä kohtaa annetaan ohjausta ja jaetaan informaatiota. Toiset asiakkaat ovat todella tarvitsevia ja saattavat tulla toimistolle monta kertaa päivän aikana, mutta asiakkaaseen käytetty aika näkyy vain yhtenä kirjauksena. Sosiaaliohjaajat suunnittelevat ja rakentavat omaa kalenteriaan itse. Paljon kerätään myös itse tietoa omaan työhön liittyvistä asioista tai käydään erilaisissa koulutuksissa.

”Niin ja kaikist näkymättömintä on se, et kuinka paljon ne tulee iholle, jotku asiakkaat ja tulee se, mitä tässä työssä tulee sitä henkistä kuormittumista, et on niin haastavaa asiakaskunta, et jo se pelkäästään aiheuttaa sitä enemmän”. Tiedonantaja 5.

Sosiaaliohjauksien kuvauksissa verkostotyö näyttäytyi keskeisenä menetelmänä ja suurimpana yhteistyökumppanina sosiaalitoimi. Yhteistyötä tehdään myös rikosseuraamuslaitoksen, kotihoidon ja terveydenhuollon ja omaisten kanssa riippuen asiakkaan verkostoista. Pääasiassa tehdään yksilötyötä. Yksilötyössä keskeistä on asiakkaan motivointi omien asioidensa hoitamiseen. Esille tuli myös ratkaisukeskeisyys ja voimavarakeskeisyys, että löydetään myös niitä positiivisia asioita asiakkaan elämästä ja tilanteesta ja hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja. Ryhmätyöskentelyäkin käytetään ja sosiaaliohjaajat järjestävät ryhmiä kukin oman viitekehyksensä ja osaamisensa puitteissa. Yksiköissä on muun muassa pidetty päihderyhmiä, korvaakupunktiota ja avoimia ryhmiä, jossa voidaan vapaasti keskustella tai pelata pelejä. Työhön sisältyy myös jonkin verran palveluohjausta. Asiakkaita ohjataan, yksilöllisen tuen tarpeen mukaan hankkimaan erilaisia itsenäisen asumisen mahdollistavia palveluita, kuten kotihoidon palveluita tai kauppapalvelua. Palveluohjaukseen liittyy myös se, että osaa rajata omaa työtään. Olennaista on, että ei lähdetä tekemään kaikkea, vaan ohjataan oikean ammattilaisen luo. Esimerkiksi asiakkaan kanssa voidaan käydä hyvin monenlaista keskustelua hänen asioistaan, mutta työntekijän on myös hahmotettava, milloin asiakas tarvitsee ammattiapua siihen koulutetulta henkilöltä. Sosiaaliohjaajien kokemusten mukaan huumori on yksi tärkeimmistä keinoista työssä. Monesti käsitellyt asiat ovat vaikeita, joten on hyvä osata keventää tunnelmaa.

”Verkostoyhteistyö on todella tärkeätä, et jotenki se on yks iso osa, sosiaalitoimi, on se yks suurin yhteistyökumppani. Ja sitte monen rikosseuraamusasiakkaan kohal linkittyy toi risekin mukaan.” Tiedonantaja 2.

”No se ratkaisukeskeisyys mahdollisesti semmonen ydinjuttu, myös et nostetaan niit asiakkaan voimavaroja, positiivisia asioita sieltä”. Tiedonantaja 3.

”No paljon yksilötyötä ja ryhmätyötä sekä verkostotyötä, palveluohjausta”. Tiedonantaja 4.

6.1.1 Asumisen tuen merkitys

Työn merkittävyyden määrittäminen koettiin haastavaksi, mutta kaikki haastateltavat sosiaaliohjaajat kokivat työnsä merkitykselliseksi, vaikka työn luonteen vuoksi työhön sisältyy myös paljon pettymyksiä. Merkityksellisyyden mittaaminen on haasteellista, mutta myös Lassila (2014) on opinnäytetyössään tutkinut, kuinka merkitykselliseksi asiakkaat ovat kokeneet asumisen tuen. Alasuutarin (1999, 83) mukaan merkitysrakenteita tutkittaessa, kyse on siitä, miten ihmiset hahmottavat ja jäsentävät asioita ja tällöin aineistona tulee olla tekstiä, jossa tutkittavat kertovat asioista omin sanoin. Asumisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat, että työn on oltava merkittävää, koska asumisen tuelle on selvästi tarvetta. Työn merkityksellisyys nähtiin muun muassa siinä, kun näkee asiakkaan pääsevän eteenpäin. Toisinaan eteenpäin pääseminen voi tarkoittaa hyvinkin pieniä arkisia asioita, jotka ovat asiakkaille vaikeita, mutta pieniin tavoitteisiin pääseminen voi olla kuitenkin asiakkaalle itselleen iso asia. Tavoitteet eivät voi olla isoja, mutta asiakkaan edistymisen kannalta pienetkin edistysaskeleet on nähtävä, jotta työtä jaksaa tehdä. Asiakas voi myös tuen avulla raitistua pitkän päihdehistoriinkin jälkeen, jolloin työn merkityksellisyyden kokemus korostuu. Tietenkin asiakkaan saama hyöty asumisen tuesta on yksilöllistä ja riippuu niin paljon myös asiakkaasta itsestään, toiset kiinnittyvät ja toiset eivät ota tarjottua tukea vastaan. Merkityksellisyyden kokemusta lisäsi se, että jotkut asiakkaat kiittivät avusta tai kävivät vielä muualle siirtymisen jälkeen yksikössä tervehtimässä työntekijää tai asiakas soitti vankilasta voiko hän palata tuettuun asumiseen vapauduttuaan. Tämä koettiin niin,

että asiakas ei soittaisi, jos hän ei olisi aiemmin kokenut hyötyvänsä saamastaan tuesta ja asiakkaalle on jäänyt positiivinen kokemus, joka on sen verran merkityksellinen, että asiakas haluaisi jatkaa työskentelyä. Useilla asiakkailla välit omaisiin ja lähipiiriin ovat katkenneet ja joidenkin asiakkaiden kohdalla työntekijä on ainut ihminen, joka siellä kotona käy. Sosiaaliohjaajat kuvasivat, että näille asiakkaille on iso juttu, että työntekijä tulee heidän kotiinsa. Järjestetyn päivätoiminnan avulla toiset ovat uskaltaneet lähteä omasta kotikolostaan ja tulla mukaan toimintaan. Toisilta asiakkailta saatu vertaistuki on monelle asiakkaalle tärkeää. Työn laatuun kuuluu pettymykset ja takapakit, mutta siitä huolimatta työntekijä ei saa lannistua, vaan pysyy asiakkaan rinnalla. Työntekijän täytyy uskoa asiakkaaseen takapakeista huolimatta. Sosiaaliohjaus on kokonaisvaltaista ihmisen elämän eri osa-alueilla auttamista, ohjaamista ja tukemista ja asioiden kuntoon laittamista, asumisen turvaaminen ei ilman näitä onnistuisi.

”Niin, se on semmonen aika vaikeasti arvioitava asia, ku ei siihe oo mitään mittareita, mutta, mutta tota kyl mä koen, et se on merkityksellistä. Että, ei varmaan meillä kuukaan asuis, jos ei tarvis niinku tukee”. Tiedonantaja 2.

”Aattelen, et on se merkityksellistä ja et niitä voi nähdä niitä lopullisia, siinä sitte, et miten niinku ihmiset pääsee eteenpäin ja miten ne pärjää ja tota, toki tulee takapakejaki tuolla jatkoasumisissa, mutta varmast se on täällä oloaikana ollu semmost, mist on saanu jotain eväitä”. Tiedonantaja 4.

”merkitykset täytyy tosi pienistä poimia, et ei voilla olla niinku hirveitä ja isoja niinku tavoitteita ja, että toki ymmärtää, et ne pienet asiat niinku asiakkaalle voi olla tosi merkityksellisiä”. Tiedonantaja 5.

6.2 Naiset asumisen tuessa

Aran (2016) tilastojen mukaan naisten asunnottomuus on kasvussa. Lahden asunnottomien asumispalveluiden sosiaaliohjaajien mukaan naisasiakkaiden määrä on lisääntynyt pitkällä tähtäimellä katsottuna, mutta kasvu ei ole ollut vielä mitenkään räjähdysmäistä. Muutama haastateltava toi esille, että etenkin nuoria naisia tulee palveluihin, mutta yleensä heidän tullessaan asumisen tuen palveluiden piiriin ovat nuoret naiset todella huonossa kunnossa ja tilanteessa. Yhdessä yksikössä oli tällä hetkellä ennätysmäärä naisasiakkaita. Aiemman 1-2 naisen sijasta naisia oli tällä hetkellä neljä. Toisessa yksikössä naisia oli neljäsosa asiakasmäärästä, jonka sosiaaliohjaaja koki suureksi määräksi.

”Niin meilläkin on tällä hetkellä itsestias kaikkien aikojen suurin määrä naisia, eli meilläki on neljä naista. Et pitkään on ollu silleen et yks tai kaks korkeintaan”. Tiedonantaja 3.

6.2.1 Piiloasunnottomuus

Vaikka naisasiakkaiden määrä on suhteellisesti lisääntynyt asunnottomien asumispalveluissa, on naisten määrä vielä miehiin verrattuna melko pieni. Naisasiakkaiden melko pieneen määrään asunnottomien asumispalveluissa vaikuttaa naisten kohdalla suuri piiloasunnottomuuden määrä. Granfelt (1988) jaottelee asunnottomuuden absoluuttiseen ja suhteelliseen asunnottomuuteen. Absoluuttisella asunnottomuudella käsitetään metsäissä, yömajoissa ja kadulla asumisen, kun suhteellinen asunnottomuus ei taas näy näyttäyty samalla tavalla konkreettisenä ilmiönä. Suhteellisesti asunnottomiksi Granfelt on luokitellut tuttavien ja sukulaisten luona majailevat sekä erilaisissa turvakodeissa ja asuntoloissa asuvat henkilöt. (Granfelt 1988, 49, 54-51.) Naisten asunnottomuutta tutkineen Haahtelan (2015) mukaan naisten asunnottomuus onkin pitkälti piiloasunnottomuutta, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että naiset majailevat tuttavien tai sukulaisten luona vailla vakituista asuntoa. Piiloasunnottomuus ei myöskään näy tilastoissa (Granfelt 1988, 49). Monen naisasiakkaan kohdalla asunnottomuus on ollut jo pidempiaikaista ennen tuettuun asumiseen päättymistä. Asunnottomana on saatettu olla jopa vuosia majaillen toisten nurkissa. Taustalla saattaa olla monia tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet siihen, että asiakas ei ole edes halunnut

hakeutua palveluiden piiriin. Palveluiden piiriin tullessa monella terveys- ja raha-asiat ovat olleet todella huonolla tolalla. Sosiaaliohjaajat olivat kiinnittäneet myös huomiota siihen, että etenkin nuoria naisia tulee tällä hetkellä asumisen tuen asiakkaiksi enemmän, kuin aiemmin. Toisaalta huolestuttiin myös siitä, että naisasiakkaita ei ole palveluissa enemmän, koska naisasiakkaiden tilanne koettiin yleensä huonoksi heidän tullessaan tuetun asumisen piiriin. Naisilla nähtiin olevan taitoja hoitaa kotia ja talouttaan ja selvittää ongelmiansa kanssa pidempään, kuin miesasiakkailta. Naisasiakkailta koettiin olevan myös vaikeampi hyväksyä oma avuntarpeensa ja halun pärjätä itsenäisesti mahdollisimman pitkälle nähtiin johtavan ongelmien kasaantumiseen.

”Meille tuli asiakas, joka oli ollut siis neljä vuotta asunnottomana.” Tiedonantaja 4.

”Et nuorempia naisia, mut siin kohtaa ku he tulee, ni he on yleensä sit niinku tosi huonos kunnos ja tilantees, että, että varsinki tollaset nuoret narkomaani naiset aika pitkälle pystyy hankkimaan majapaikkansa omilla keinoillaan”. Tiedonantaja 2.

6.2.2 Äitiys

Naisten kanssa työskentely koettiin erilaiseksi tunnetasolla, kuin miesten kanssa tehtävä työ. Naisasiakkaiden äitiyden kokemukset nousivat esille asunnottomien palveluiden sosiaaliohjaajien haastatteluista Äitinä ja naisena epäonnistumisen kokemukset ja niihin liittyvä häpeä nousi vahvasti esille naisten kanssa tehtävästä työstä. Tulokset ovat samansuuntaisia, kuin Granfeltin (1988, 117) tutkimustuloksissa, jossa äitiys näyttäytyi asunnottomien naisten keskuudessa erityisenä elämänalueena. Äitiydessä epäonnistuminen traumatisoi ja sen koettiin heikentävän naisten itsearvostusta. Monilla naisilla huostaanotto aiheutti myös häpeää ja syyllisyyttä. (Granfelt 1988, 117, 123.) Asumisen tuessa naisten kanssa käydään keskusteluja erityisesti äitiydestä ja lasten huostaanotosta. Naisten taholta saatettiin kokea jopa kateutta työntekijää kohtaan, kun työntekijä on onnistunut äitiydessä ja työntekijän ei kohtaa kotonaan väkivaltaa. Eräs haastateltava kertoi, että, kun on ollut töissä odottaessaan lasta, se on ollut joillekin asiakkaille hirveän vaikea asia kohdata ja nostattaa tunteita pintaan. Naisten kanssa luottamuksen rakentaminen koettiin vaikeammaksi, mutta

luottamuksen syntymisen jälkeen voitiin parhaimmillaan käydä nainen naiselle keskustelua juuri niistä naisten asioista, äitiydestä, vaikeista miessuhteista ja hyväksikäytöstä, joista olisi huomattavasti vaikeampi keskustella miestyöntekijän kanssa. Vaikka luottamuksen rakentaminen voi olla hidasta, niin parhaimmillaan naisten kanssa tehty työ koettiin hyvinkin hedelmälliseksi. Työntekijät uskoivat, että naiset eivät ehkä avautuisi samalla tavalla asioistaan miestyöntekijälle. Toiset naisasiakkaat hakevat myös vertaistukea toisiltaan.

”Monilla on lapsia, et se on yks semmonen, et sitä vanhemmuutta ja sitä äitiyttä käydään läpi ja mitä kaikkii tunteit se tuottaa ihmiselle ku lapset on huostassa. Ja on se erilaista, niinku tunnetasolla, ku miesten kanssa.” Tiedonantaja 2.

”Parhaimmillaan se on siis just sitä, nimenomaan nainen naiselle.” Tiedonantaja 5.

6.2.3 Taustatekijät

Asunnottomien asumispalveluiden naisasiakkuuksien taustalla on monisyisiä ongelmia, jotka ovat johtaneet asumisen tuen asiakkaiksi päätyneiden naisten syrjäytymiseen ja asunnottomuuteen. Pohjoismaisessa elinolotutkimuksessa syrjäytyminen on määritelty niin, että jo kahden syrjäytymistä määrittävän tekijän toteutuminen henkilön elämässä merkitsee, että henkilö on syrjäytynyt. Syrjäytymiseen vaikuttaviksi tekijöiksi luokiteltiin taloudelliset vaikeudet, työttömyys, terveysongelmat, huono asu- mistaso tai asunnottomuus ja väkivallan tai sen uhan kokeminen. (Raunio 2006, 28-29.) Sosiaaliohjaajien haastatteluissa nousi vahvasti esille se, että naisasiakkaiden kohdalla isoimpia ongelmia ovat päihteiden käyttö ja lähisuhdeväkivalta. Osan kohdalla on taustalla myös hyväksikäyttöä ja traumaattista lapsuutta. Vanhoista verkostoista, joihin liittyy päihteidenkäyttöä ja hyväksikäyttöä on vaikea päästä eroon. Vaikeat kokemuksesta äitiydestä, jotka johtuvat lasten huostaanotosta, lähisuhdeväkivalta ja päihdeongelmat näyttelivät keskeisessä roolissa myös Granfeltin (1988) haastatteleminen naisten kertomuksissa ja kokemuksissa. Heikkolahjaisuus tuli esille myös

muutamissa sosiaaliohjaajien kommenteissa, joka sitten nähtiin johtavan uusavuttomuuteen ja kyvyttömyyteen pysyä esimerkiksi nyky yhteiskunnan työelämän vaatimuksissa mukana.

”Niin mä oon sitä mieltä, et mies siellä monesti on taustalla ja rikollisuus ja päihteet ja lähisuhdeväkivalta ja läheisriippuvuus ja insesti ja mitä kaikkee nyt niinku tosi traumatisoivaa taustalla”. Tiedonantaja 2.

”Ja kyllä mun mielestä sitte justiin tää tietynlainen heikkolahjasuus on se yks altistava tekijä naisille”. Tiedonantaja 1.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

7.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tavoitteena oli jäsentää ja tuoda toimeksiantajalle esille, mitkä asiat asumisen tuessa tekevät sosiaaliohjauksesta merkityksellistä asunnottomien asumispalveluissa ja millaisin keinoin asiakkaiden tilannetta voidaan edesauttaa. Erityinen tarkastelu tässä opinnäytetyössä kohdistui naisasiakkaiden kanssa työskentelyyn. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat miten sosiaaliohjaajat tukevat asiakkaitaan asumisen tuessa ja millaiset sisällöt nousevat esille naisten kanssa työskentelystä. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen antoi vastauksia sosiaaliohjaajien työssään käyttämät menetelmät ja heidän kuvaama arkinen työnsä, jota tehdään asiakkaiden hyväksi. Asumisen tuen sosiaaliohjaajat kokevat työnsä merkitykselliseksi ja näkevät myös antamansa tuen edistävän asiakkaiden tilannetta. Edistyminen pitää nähdä toisinaan myös hyvin pienissä arjen asioissa. Toiseen tutkimuskysymykseen saatiin vastaukseksi, että naisten kanssa työskentelyssä on omat erityispiirteensä, jotka liittyvät luottamussuhteen rakentamiseen ja naisten kanssa tehtävä työ koettiin myös tunnetasolla erilaiseksi, kuin miesten kanssa tehtävä työ. Äitiydellä on myös keskeinen rooli

naisasiakkaiden kohdalla. Äitiys ja siinä epäonnistuminen ovat monelle vaikeata asioita, joita työntekijän kanssa halutaan käydä läpi luottamuksen syntymisen jälkeen. Haastatteluissa tuli esille, että monesti naiset ovat olleet jo pitkään asunnottomana ja majoilleet toisten nurkissa. Tässä opinnäytetyössä toisten nurkissa majoilemisesta on käytetty termiä piiloasunnottomuus. Naisten asunnottomuuteen sisältyy siis paljon piiloasunnottomuutta, joka ei näy missään tilastoissa. Asumiseen tukeen tullessaan naiset ovatkin monesti huonossa tilanteessa. Naisten asunnottomuuden taustalla on usein lähisuhdeväkivaltaa, päihteidenkäyttöä ja traumaattista lapsuutta.

Asiakkaiden tilanteen edistämiseksi tärkeä taustatekijä on luottamuksen rakentaminen, jonka avulla päästään vaikuttamaan ihmisen asioihin. Lassilan (2014, 1) opinnäytetyössä tuli esille myös hyvän sosiaalisen suhteen merkitys työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakkaiden tilannetta edesauttaa eri elämän alueisiin saatava kokonaisvaltainen tuki ja ohjaaminen. Asumista turvataan sillä, että asiakasta tuetaan ja ohjataan asumisen ja arjen hallinnan taidoissa. Sosiaaliohjaajan tavoitteena on antaa asiakaille eväitä itsenäisempään asumiseen ja pyrkiä tekemään itsensä tarpeettomaksi. Verkostotyö on keskeisessä roolissa sosiaaliohjauksessa ja tärkein yhteistyökumppani on sosiaalityö, jonka kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan asioiden edistämiseksi. Työ on pääasiassa yksilötyötä, mutta ryhmätyöskentelyäkin hyödynnetään.

Merkityksellisuuden määrittämiseen ei ole olemassa minkäänlaisia mittareita, joten merkityksellisuuden määrittäminen on haasteellista. Alasuutarin (1999, 83) mukaan merkitysrakenteita tutkittaessa, kyse onkin siitä, miten ihmiset hahmottavat ja jäsentävät asioita ja tällöin aineistona tulee olla tekstiä, jossa tutkittavat kertovat asioista omin sanoin. Asumisen tuen merkitykseen on haettu vastauksia sosiaaliohjaajien subjektiivisilla kokemuksilla siitä, kuinka merkitykselliseksi he kokevat oman työnsä. Asumisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat, että omalla työllä on merkitys, mutta merkityksellisyys täytyy löytää pienistä asioista. Työtä tehdään asiakkaiden tahdissa ja jonkun asiakkaan kohdalla voi olla iso saavutus, että hän on käynyt kaupassa. Tässä kohdalla täytyy muistaa, että asiakasryhmä on kirjava, taustalla on erilaisia sosiaalisia ja taloudellisia ongelmia sekä mielenterveys ja päihdeongelmia. Jos henkilön on vaikea

poistua mielenterveysongelmien vuoksi kotoa, on kauppareissu iso askel. Asiakasryhmä on haastavaa, joten monesti mennään yksi askel eteen ja kaksi taakse. Sosiaaliohjaajan täytyy uskoa asiakkaaseen ja kannustaa asiakasta jatkamaan työskentelyä. Merkittäväksi työ koettiin etenkin silloin, kun joku asiakas tuli kiittämään tai näki asiakkaan pääsevän eteenpäin elämässään.

Haastatteluissa nousi vahvasti esille naisasiakkaiden äitiyden kokemukset. Äitiys näyttelee merkittävää roolia useimpien naisasiakkaiden elämässä. Äitiys, äitiydessä epäonnistumisen kokemukset ja lasten huostaanotto ovat aiheita, joita monen naisasiakkaan kanssa käydään läpi asumisen tuessa. Samoihin tuloksiin on tullut myös Granfelt (1998, 176) asunnottomien naisten haastattelujen pohjalta. Sosiaaliohjaajat kokivat, että naisten kanssa luottamuksen rakentaminen vei pidempään, mutta luottamuksen syntymisen jälkeen naisten kanssa voidaan käydä hedelmällisiä keskusteluja naisten kesken, juurikin niistä naisten asioista. Sosiaaliohjaajat kokivat, että asiakkaiden ei olisi yhtä helppo keskustella vaikeista asioista, kuten äitiydestä, hyväksikäytöstä ja väkivallan kokemuksista miestyöntekijän kanssa.

Naisten asunnottomuus on Aran (2016) tilastojen mukaan noussut ja sama kokemus oli asunnottomien asumispalveluiden sosiaaliohjaajilla haastattelujen perusteella. Haahtelan (2015) mukaan naisten asunnottomuus on pitkälti piiloasunnottomuutta, jolla hän tarkoittaa sitä, että naiset majoilevat tuttavien tai sukulaisten luona vailla omaa asuntoa. Naisten kohdalla tilastoja varmasti vääristääkin piiloasunnottomuuden suuri määrä. Piiloasunnottomuus tuli selvästi ilmi myös haastattelujen valossa. Sosiaaliohjaajat olivat huolissaan siitä, että kun asiakas tulee heidän palveluidensa piiriin ovat ihmisen asiat yleensä todella huonosti ja sekaisin. Henkilö on voinut olla vailla vakituista asuntoa jo vuosien ajan tulleessaan tuettuun asumiseen.

Granfeltin (1998, 175) väitöskirjatutkimuksessa esiin tulleita teemoja nousi esiin myös tässä opinnäytetyössä. Vaikeat kokemuksesta äitiydestä, jotka johtuvat lasten huostaanotosta, lähisuhdeväkivalta ja päihdeongelmat näyttelivät keskeisessä roo-

lissa myös Granfeltin haastatteleminen naisten kertomuksissa ja kokemuksissa. Ongelmat naisten asunnottomuuden taustalla ovat pysyneet pitkälti samankaltaisina näitä kahta tutkimusta verratessa.

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Oleellista on noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen teon vaiheiden tarkka kertominen on tärkeää laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimisen kannalta (Hirsjärvi yms. 2009, 232). Haastateltavien anonymiteetti säilyy ja haastateltavista henkilöistä tuodaan esiin vain mielestäni tutkimuksen kannalta oleelliset asiat, kuten työkokemus asunnottomien parissa. Aineiston analysoinnissa on jätetty pois ne kohdat, jossa haastattelu vastauksessa ilmeni yksikkö, jossa työntekijä työskentelee. Tämä sen takia, että jonkin yksittäisen vastauksen antajaa ei voida henkilöidä. Eettisyyteen kuuluu myös luotettavien lähteiden käyttö ja oikeaoppinen lähteiden merkitseminen. Tärkeää on tutkimuksen kaikkien vaiheiden läpinäkyvyys eli se, että haastateltavat tietävät mitä tutkitaan ja miksi tutkitaan ja miten tutkimus etenee. Teemahaastattelujen luotettavuuteen vaikuttaa opinnäytetyössä se, että haastateltavat ovat alansa ammattilaisia ja heillä on kokemusta sosiaaliohjauksesta asunnottomien asumispalveluista. He ovat tietenkin valideja kertomaan, millaista on heidän työnsä ja kuinka he kokevat sen merkityksellisyyden. Haastateltavilla sosiaaliohjaajilla oli työkokemusta asunnottomien palveluissa puolesta vuodesta yhdeksään vuoteen. Puolistrukturoitu teemahaastattelu oli hyvä valinta, koska se jätti tilaa haastateltavien omalle äänelle ja kysymyksiä pystyttiin muokkaamaan haastattelujen välissä vastaamaan paremmin esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Harjoittelujakso asunnottomien asumispalveluissa lisää myös työn luotettavuutta. Tulosten takana on näin ollen helppo ”seistä”. Tulokset on kirjoitettu objektiivisesti ja tuoden esille vain sen, mitä haastateltavat ovat itse kertoneet. Tuloksissa ei ole tuotu esille tekijän omia näkemyksiä ja kokemuksia. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen ennen tutkimuksen teon aloittamista (TENK 2012). Ennen tutkimuksen teon aloittamista palveluesimiehen kanssa on sovittu, että hän laittaa

sosiaaliohjaajille sähköpostia, että olisi opiskelija, joka haluaisi opinnäytetyötään varten haastatella heitä. Kaikilta sosiaaliohjaajilta saatiin näin suostumus tutkimuksen tekemiseen. Tutkimussuunnitelman avulla haettiin lupaa opinnäytetyön tekemiseen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä ja tutkimuslupa saatiin toukokuussa 2017.

7.3 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli tuoda esiin sosiaaliohjaajien omia kokemuksia ja näkemyksiä annetuista teemoista, ja menetelmänä puolistrukturoitu teema-haastattelu vastasi tähän hyvin. Tutkimuskysymykset muokkaantuivat tutkimuksen edetessä. Opinnäytetyössä kuvattiin aluksi sosiaaliohjausta asunnottomien palveluissa yleisellä tasolla, jolla pyrittiin tuomaan toimeksiantajalle esille sosiaaliohjaajien työn arkea, menetelmiä ja keinoja, jotka kaikki antavat vastauksia siihen, millaisin keinoin asiakkaiden tilannetta voidaan edesauttaa ja mikä merkitys asumisen tuen sosiaaliohjauksella on. Asiakkaiden tilannetta asumisen tuen sosiaaliohjauksessa edistää parhaiten juuri annetun tuen kokonaisvaltaisuus. Luottamussuhteen rakentaminen on keskeistä ja se edistää asiakkaiden sitoutumista annettuun tukeen ja ohjaukseen. Asiakasta ei siis vain asuteta vaan työstämällä niitä ongelmia, jotka ovat alun perin aiheuttaneet asunnottomuuden voidaan mahdollistaa itsenäiseen asumiseen siirtyminen ja ennaltaehkäistä asunnottomuuden uusiutumista.

Merkityksellisyyttä tarkasteltiin tässä opinnäytetyössä sosiaaliohjaajien itsensä näkökulmasta. Aiemmissa opinnäytetöissä on tutkittu asiakkaiden kokemaa merkityksellisyyttä, joten tässä opinnäytetyössä haluttiin tuoda esille uutta näkökulmaa. Sosiaaliohjaajat ovat asiakkaan arjessa ja näkevät työn merkityksen toisinaan myös hyvin pienissä askelissa, joita asiakkaan rinnalla kuljetaan eteenpäin. Toisinaan mennään taaksepäin, mutta työntekijä pysyy asiakkaan rinnalla ja pyrkii kannustamaan jatkaamaan eteenpäin. Monen asiakkaan kohdalla yhteisöt, joihin he kuuluvat eivät ole vastavaroisia ja voimavaraistavia, joten työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen

syntyminen ja mahdollinen yksiköstä saatu vertaistuki voivatkin lisätä asiakkaan sosiaalista pääomaa ja osallisuuden kokemusta. Sosiaalisen pääoman ja osallisuuden lisääntyminen taas vähentävät sosiaalista syrjäytymistä.

Tavoitteena oli myös erityinen tarkastelu naisten kanssa tehtävän työn näkökulmasta. Kaikissa haastatteluissa toistuivat samat sisällöt naisasiakkaiden asunnottomuuden taustatekijöistä. Naisten asunnottomuuteen liittyy myös paljon piiloasunnottomuutta ja naiset ovatkin yleensä huonossa kunnossa tullessaan tuettuun asumiseen. Naisten kanssa työskentelyssä näyttäytyi selkeästi olevan myös omia erityispiirteitään, kuten epäonnistumisen kokemukset äitiydessä. Aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna, joissa on haastateltu asunnottomia naisia, voidaan todeta, että samat sisällöt nousevat siis esiin niin asiakkailta, kuin työntekijöiltäkin.

Opinnäyteyössä tuli esille erilaisia syitä naisten asunnottomuuden taustalla, jotka ovat samansuuntaisia, kuin aiemmissa tutkimuksissa. Naisten asunnottomuuden ollessa kasvussa jatkotutkimusehdotuksena olisi selvittää, mistä naisten asunnottomuuden lisääntyminen johtuu. Onko esimerkiksi naisten päihteiden käyttö ja muut ongelmat ylipäänsä lisääntyneet.

Omat kokemukset ja näkemykset sosiaaliohjauksen harjoittelun perusteella asunnottomien asumispalveluissa olivat pitkälti samansuuntaisia aihealueista, kuin sosiaaliohjaajien kokemukset ja näkemykset, mutta paljon tuli esille myös sellaista, jota ei olisi osannut ajatella tai omaa kokemusta ei ole vielä niin paljon, että näitä asioita olisi tullut vastaan. Sosiaaliohjaajien pitkä historia ja työkokemus asunnottomien parissa näkyi vastauksissa. Opinnäytetyö avasi uusia näkökulmia etenkin naisasiakkaista ja auttoi syventämään omaa ammattitaitoani sosiaaliohjauksen saralla.

Lähteet:

AHVL 481/1995. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. Annettu 31.3.1995. Viitattu 16.12.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Asiakaslaki 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. [https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812asiakkaan asemasta ja oikeuksista](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812asiakkaan_ase_masta_ja_oikeuksista). Annettu 22.9.2000. Viitattu 6.12.2017.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Asunnottomuus. Viitattu 23.4.2017. [http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2015\(38041\)](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2015(38041))

Cameron, A. 2014. From Pillar to post: Homeless women`s experiences of social care. Health & Social Care in the Community. Viitattu 7.5.2017. <http://web.a.ebsco-host.com.ezproxy.jamk.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=46856cec-7013-463d-807a-9bc22d3b06c8%40sessionmgr4008>

Eskola, J & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltonen, J & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Väitöskirja. Pieksämäki: Raamattutalo Oy.

Haahtela, R. 2015a. Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa nais-työssä. Väitöskirja. 28.11.2017. Viitattu Tampere: University press. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96654/978-951-44-9713-1.pdf?sequence=1>

Haahtela, R. 2015b. Naisten asunnottomuus. Alusta. Päivitetty 13.03.2015. Viitattu 5.10.2017. <http://alusta.uta.fi/artikkelit/2015/03/17/naisten-asunnottomuus.html>

Helminen, J. 2015. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa: Helminen, J. (toim.). Sosiaaliohjaus. Lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita. 23-24.

Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Näkki, P & Sayed, T.(toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita. 25-29.

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Saarijärvi: Gummerus Oy.

Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki- ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyväri, S. 2015. Asumissosiaalinen työ arjen tukena ja osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus. Lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita. 115-128.

Hyvä tieteellinen käytäntö. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 13.1.2018. <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Jauhiainen, E. 2004. Sosiaaliohjauksen tehtäväalue. Julkaisussa Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön selvityksiä. Viitattu 2.1.2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70942/Selv200410.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Lassila, J. 2014. ”Kun se on ollu ja ei oo lyöny niitä hanskoja tiskiin, vaikka mä niitä ohareita tein”: Lahden asumisen tuen asiakastyö pitkäaikaisasunnottomien kokemana. Opinnäytetyö, AMK. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala. Viitattu 8.5.2017. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014090613778>

- Manninen, M & Tuori, T. 2005. A-klinikkasäätöön tuettu asuminen. Teoksessa Asuntoja ja tukea asunnottomille. Suomen ympäristöministeriön julkaisuja. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki.
- Nuorteva, J. 2008. Asunnoton yhteiskunnan jäsenenä. Sosiaalisesti syrjäytyneen osallistumismahdollisuudet ja deliberatiivinen demokratia. Helsingin yliopisto: Sosiaalietiikan pro-gradu- tutkielma. Viitattu 12.12.2017. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/21732/asunnoto.pdf?sequence=2>
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysalan keskusliitto. Vaajakoski: Gummerus Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusnieska, A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 8.5.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytyksiä yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Sandberg, O. 2015. Hallittu syrjäytyminen. Miten syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski? Väitöskirja. Tampere: University press.
- Sarvimäki, P & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Viitattu 10.12.2017. https://www.thl.fi/documents/10542/471223/Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_tehtavarakennesuositus_fi.pdf
- Sihvola, S. Ei meidän teollisuusalueellemme. Asunnottomien miesten asuntolan vastustus paikallisidentiteetin tiivistymisenä. Teoksessa Ei meidän pihallemme. Paikalliset kiistat tilasta. Helsinki: University Press.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki 817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Annettu 26.6.2016. Viitattu 6.12.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 12.4.2017 & 2.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidm72320>

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu 11.6.1999. Viitattu 6.12.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Taylor, Erin M.; Kendzor, Darla E.; Reitzel, Lorraine R.; Businelle, Michael S. Health risk factors and Desire to change among homeless adults. American Journal of Health Behavior, volume 40, number 4. Viitattu 7.5.2017.

Teemoittelu. Jyväskylän avoin yliopisto. Päivitetty 21.4.2016. Viitattu 3.5.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Virtanen, E. 2014. Nuorten asunnottomien naisten elämä dokumenttien kuvaamana. Sosiaalityön Pro-gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 20.12.2017. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95640/GRADU-1402398408.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yk:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. Annettu 10.12.1948. Ihmisoikeusliiton www-sivuilla. Viitattu 11.12.2017. <https://ihmisoikeusliitto.fi/ihmisoikeudet/ihmisoikeuksien-julistus>

Liitteet:

Liite 1. Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset ovat olleet osittain samoja jokaisessa haastattelussa, mutta ne ovat myös muokkautuneet haastattelujen välillä vastaamaan paremmin asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Haastattelu 1, yksilöhaastattelu

Kokemuksesi vuosina asunnottomien asumispalveluissa?

Millainen on tavallinen työpäiväsi asunnottomien palveluissa?

Miten kuvaisit sosiaaliohjauksen käsitettä?

Näkykö naisten asunnottomuuden lisääntyminen asunnottomien palveluissa?

Millaisia asioita näkisit olevan naisten syrjäytymisen taustalla?

Millaisia sosiaaliohjauksen keinoja käytät työssäsi?

Haastattelu 2, yksilöhaastattelu

Kokemuksesi vuosina asunnottomien asumispalveluissa?

Millainen on tavallinen työpäiväsi asunnottomien palveluissa?

Miten kuvaisit sosiaaliohjauksen käsitettä?

Millaisia sosiaaliohjauksen menetelmiä käytät työssäsi?

Miten koet työsi merkityksellisyyden asiakkaan näkökulmasta?

Näkyykö naisten asunnottomuuden lisääntyminen yksikössäsi?

Millaisia asioita näkisit olevan naisten syrjäytymisen taustalla?

Miten voit sosiaaliohjauksen keinoin edesauttaa asumispalveluissa olevien naisten tilannetta?

Miten itse koet työsi merkityksellisyyden?

Mitä lisäarvoa juuri sosiaaliohjaus tuo asunnottomien asumispalveluille?

Haastattelu 3, ryhmähaastattelu

Kokemuksesi vuosina asunnottomien asumispalveluissa?

Mitä on sosiaaliohjaus asunnottomien palveluissa?

Millaista näkymätöntä työtä päivääsi voi sisältyä?

Näkyykö naisten asunnottomuuden lisääntyminen yksikössäsi?

Millaisia asioita näkisit olevan naisten syrjäytymisen taustalla?

Millaisin sosiaaliohjauksen keinoin/menetelmin voit edistää naisasiakkaiden tilannetta?

Millaisia sosiaaliohjauksen menetelmiä käytät työssäsi?

Koetko oman työsi merkitykselliseksi?

Mikä merkitys juuri sosiaalihojauksella on asunnottomien palveluille?