



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Asumisneuvonnan malli Diakonissalaitoksen Hoivan tuetussa asumisessa

Satu Lehtinen

2018 Laurea



**Laurea-ammattikorkeakoulu**

**Asumisneuvonnan malli Diakonissalaitoksen Hoivan tuetussa asumisessa**

Satu Lehtinen  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2018

Satu Lehtinen

**Asumisneuvonnan malli Diakonissalaitoksen Hoivan tuetussa asumisessa**

Vuosi 2018 Sivumäärä 89

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Diakonissalaitoksen Hoivan tuettuun asumiseen soveltuva asumisneuvonnan malli. Tavoitteena oli luoda sellainen malli, joka soveltuu Hoivan Asunto ensin -työotteeseen ja johon jo olemassa olevat hyvät käytännöt mallinnetaan ja sisällytetään osaksi yhteistä asumisneuvonnan mallia. Opinnäytetyö toteutettiin Diakonissalaitoksen Hoivan Auroratalo-nimisessä tuetun asumisen asumisyksikössä.

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena tutkimuksena, jota täydensi määrällinen analyysi. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia, haastattelua ja asumiseen sekä asumisen tukemiseen liittyvistä dokumenteista kerättävää tietoa. Tutkimuksen lähestymistapa oli monimetodinen eli triangulaatio, koska tutkimusaineistona käytettiin asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluilla ja havainnoinnilla kerättävää aineistoa. Muut aineistot, kuten asumiseen ja asumisen tukemiseen liittyvät dokumentit, vuokrasopimusmalli, asumissopimus ja esimies- sekä vuokranantajaedustajien haastattelut olivat lähdeaineistoa. Tutkimusaineiston analyysimenetelmänä oli sisällönanalyysi ja haastatteluilla ja havainnoinnilla kerätty aineisto luokiteltiin teorialähtöisesti. Luokittelu perustui Asunto ensin -toimintamallin pohjalta kehitettyyn viitekehykseen.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi konkreettinen asumisneuvonnan malli Diakonissalaitoksen Hoivan tuettuun asumiseen. Asukkaat, työntekijät, lähiesimiehet ja vuokranantajan edustajat esittivät konkreettisia, realistisia ja toteutuskelpoisia kehitysehdotuksia, mikä on hyvä lähtökohta mallin jalkauttamiselle ja kehittämiselle yhteistyössä vuokranantajan, työntekijöiden, lähiesimiesten ja johdon sekä asukkaiden kanssa.

Opinnäytetyön tulokset koskevat tämän opinnäytetyön kohteena olevaa tuetun asumisen asumisyksikköä. Tulosten perusteella esitetty asumisneuvonnan malli tai sen osia on kuitenkin siirrettävissä mihin tahansa tuettuun asumiseen. Osa mallissa olevista keinoista on jo yleisesti käytössä olevia ja todettu toimiviksi ja tehokkaiksi keinoiksi niin tuetussa asumisessa kuin tavallisissa vuokrataloyhtiöissä. Esitetty malli on myös linjassa asumisneuvonnan ja asumissosiaalisen työn tutkimusten kanssa.

Jatkotutkimusehdotuksena esitetään, että Diakonissalaitoksen Hoivan asumisneuvonnan malli prosesseineen kuvataan ja asumisneuvonnalle määritetään konkreettiset tavoitteet ja mittarit, joiden toteutumista seurataan ja joiden perusteella mallia kehitetään. Lisäksi esitetään, että toimintaterapeutin ja jatkossa muiden uusien ammattiryhmien tehtävänkuvat tehdään näkyviksi kirjoittamalla ne auki. Pidemmän ajanjakson kehittämissuhteiden esitetään yhteyden, ”OmaHoivan” rakentamista, mistä vastuuhjaaja ja sosionomi näkevät vastuuasukkaidensa kannalta tilaajan ja mahdollisesti myös muiden tärkeimpien yhteistyökumppaneiden järjestelmissä olevat kyseistä asiakasta koskevat tiedot yksityisyyden suojan velvoitteet huomioon ottaen.

Asiasanat: Asunto ensin -toimintamalli, asumissosiaalinen työ, asumisneuvonta, tuettu asuminen.

Satu Lehtinen

**A housing guidance model in the Deaconess Institute Hoiva's housing support**

Year	2018	Pages	89
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to develop a housing guidance model for the Housing services of the Deaconess Institute Hoiva. The objective was to create a model that would be suitable for the Housing first -approach of the organization in which the existing best practices were included as part of the new housing guidance model. The thesis was carried out at the housing unit Auroratalo.

The thesis was conducted using qualitative research supplemented by quantitative analysis. Observation, interviews and documents on housing and housing support were used as data collection methods. The research approach was multi-methodical as the research data consisted of interviews and observations of employees and residents. Other data such as documents on housing and housing support, lease and housing contract templates, and interviews with superiors and representatives of the lessor were source data. Based on a contents analysis the research data was categorized according to the theoretical framework. The classification framework was developed from the Housing first -model in the thesis.

A concrete housing guidance model for the Deaconess Institute Hoiva's housing support was developed as a result of the thesis. The residents, employees, superiors and representatives of the lessor presented concrete development proposals. They were a good starting point for the implementation and development of the model in cooperation with the lessor, employees, superiors and the management as well as the residents.

The results of the thesis were applicable to the housing support at Auroratalo. However, the developed housing guidance model or part of the model is transferable to any housing support unit as some practices of the model are already in general use. They are effective in both housing support and common rental housing corporations. The suggested model is also well aligned with the research of housing guidance and social housing work.

As a further research idea, it is suggested that the housing guidance model and its processes are properly documented and concrete objectives and parameters defined for the housing guidance model. Accomplishment of the objectives should be monitored and the model further developed. It is also suggested that the role of the occupational therapist and other additional professional groups are documented so that they are visible and clear to all in the community. In addition, a development of a system giving professionals' access to clients' data is suggested as a long time development idea. From this new tool "OmaHoiva" the counselor in charge and Bachelor of social services could view their residents' data taking into account the privacy restrictions.

Keywords: Housing first -model, social housing work, housing guidance, housing support.

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Opinnäytetyön käsitteet .....	8
2.1	Asunto ensin -toimintamalli.....	9
2.2	Asumissosiaalinen työ Asunto ensin -toimintamallissa .....	12
2.3	Asumisneuvonta .....	14
3	Asunto ensin -toimintamallin, asumissosiaalisen työn ja asumisneuvonnan keskeisimmät tutkimukset .....	17
4	Tutkimuksen toteuttaminen.....	21
4.1	Opinnäytetyön aikataulu.....	21
4.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset .....	21
5	Toimintaympäristön ja toiminnan nykytilan kuvaus.....	22
5.1	Toimintaympäristön kuvaus .....	22
5.2	Toiminnan nykytilan kuvaus.....	24
5.3	Roolikohtaiset tehtävät .....	26
5.4	Vuokranantajan ja omistajan rooli .....	29
6	Esimerkkejä asumisneuvonnasta muissa organisaatioissa .....	30
6.1	Suomen Pelastusarmeijan säätiön Alppikadun asumispalveluyksikkö.....	31
6.2	Sininauhan Mäkelänkadun asumispalveluyksikkö Pessi .....	33
6.3	Nuorisoasuntoliitto .....	34
6.4	Yhteenveto organisaatioiden asumisneuvonnan keinoista .....	36
7	Opinnäytetyön viitekehys .....	36
8	Tutkimuksellinen asetelma ja tutkimusprosessi .....	39
8.1	Tutkimusmenetelmä.....	40
8.2	Tutkimus- ja lähdeaineisto sekä aineiston keräämistapa.....	41
8.3	Tutkimusjoukko .....	42
8.4	Aineiston analyysi .....	43
9	Tulokset .....	44
9.1	Aineiston luokittelu ja kvantifiointi .....	44
9.2	Tulosten raportointi .....	46
9.3	Johtopäätöksiä tuloksista.....	52
9.4	Taustahaastateltavien esiin nostamat haasteet .....	55
9.4.1	Auroratalon asumisyksikön esimiesten ja vuokranantajan edustajien nimeämät haasteet .....	55
9.4.2	Esimerkkiorganisaatioiden edustajien esiin nostamat haasteet .....	56
9.5	Kehitysehdotuksia.....	56
10	Pohdinta.....	57

10.1	Opinnäytetyön eettinen tarkastelu .....	57
10.2	Tutkimuksen ja tulosten luotettavuuden arviointi.....	59
10.3	Ehdotus asumisneuvonnan malliksi .....	60
10.4	Jatkotutkimus- ja kehittämissuhteet .....	64
	Lähteet .....	65
	Kuviot .....	71
	Taulukot .....	71
	Liitteet.....	72

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n (myöhemmin Diakonissalaitoksen Hoiva) tuettuun asumiseen soveltuva asumisneuvonnan malli, joka soveltuu Hoivan Asunto ensin -työotteeseen. Opinnäytetyö toteutettiin Helsingin Kalliossa sijaitsevassa Auroratalo-nimisessä asumisyksikössä, jossa on tällä hetkellä 123 asukasta. Asuminen Auroratalossa perustuu toistaiseksi voimassa oleviin vuokrasopimukseen Asunto ensin -toimintamallilla, jonka lähtökohta on asunnon hankkiminen asunnottomalle ennen muita tukitoimia (Asunto ensin 2018).

Asunto ensin -toimintamallin mukaan asunto on perusoikeus, jota ei tarvitse ansaita ja joka on perusta kuntoutumiselle. Tavoitteena on mahdollistaa asukkaalle asumisen pysyvyys ja oma koti. Asukkailta ei edellytetä elämäntavan muutosta, kuten esimerkiksi päihteettömyyttä asunnon saamisen ehtona. Tärkeää on myös turvata asumisen turvallisuus asukkaalle. Diakonissalaitoksen Hoivassa työskentelyn lähtökohtana on ihmisarvon ja asukkaan näkemyksen kunnioittaminen hänen omasta parhaastaan riippumatta avuntarpeesta. (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018a.) Tuetussa asumisessa asukas saa yksilöllistä ohjausta ja tukea elämäntilanteensa hallinnassa ja arkipäivän elämisen sekä asumisen taidoissa. Tyypillisesti asukkaiden tuen tarpeet kumpuavat päihde - ja mielenterveysongelmista ja asunnottomuuteen liittyvistä sosiaalisista ongelmista. (Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva 2018b.)

Alun perin kysyntä asumisneuvonnalle syntyi vuokra-asuntoyhtiöiden tarpeesta ja halusta pienentää asumisen ongelmista aiheutuvia kuluja ja parantaa asuinympäristöjen asumisviihtyvyyttä. Perinteisesti ongelmat ovat olleet ja ovat edelleen taloudellisia, kuten vuokranmaksuongelmia, huoneistojen laiminlyönnistä aiheutuvia ylimääräisiä remontointikuluja, hädästä aiheutuvia kuluja ja asukkaiden häiritsevää elämästä johtuvia asumisviihtyvyyttä heikentäviä ongelmia. (Asumisneuvonnan opas 2018a; Ympäristöministeriö 2011, 11.)

Asumisneuvonta on palvelua, jonka tavoitteena on asumiseen liittyvien ongelmien, kuten vuokratien, häätöjen ja asumishäiriöiden ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen sekä asukkaan neuvominen ja opastaminen erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa. Se on asukkaan aktivoimista vastuun kantaan asunnon ja asuinalueen hoidosta. (Ympäristöministeriö 2011, 11.) Asumisneuvonnalla pyritään vaikuttamaan monenkirjaviin asumissosiaalisiin ongelmiin tavoitteena syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen, kodin säilyttäminen ja myös yhteisön muiden asukkaiden viihtyvyyden ja turvallisuuden parantaminen. (Kinni 2017a; Kinni 2017b). Asumisneuvonnalla voidaankin parhaimmillaan vaikuttaa niin henkilö-, yhteisö-, vuokranantaja- kuin yhteiskuntatasolla.

Asunnottomuuden ennalta ehkäisyä ja vähentämistä voidaan toteuttaa monenlaisten toimenpiteiden avulla. Asumisneuvonnan toteuttaminen on vapaaehtoista ja sen järjestämiselle ei

ole olemassa vakiintunutta mallia. Sitä toteutetaan hyvin erilaisilla työotteilla ja sisällöillä niin julkisella, kolmannella kuin yksityisellä sektorilla. Parhaimmillaan se on asunottomuutta ennaltaehkäisevää, inhimillistä ja kustannustehokasta peruspalvelua, joka vähentää korjaavien palveluiden tarvetta myöhemmin. Työtä tehdään suunnitelmallisesti ja aidossa verkostoyhteistyössä. (Kinni 2017b.) Toimintaa ja asiakastyötä arvioidaan säännöllisesti sekä toimintaa kehitetään tarpeiden mukaan raportteja, asiakaspalautetta ja tilastotietoja hyödyntäen. Toisessa ääripäässä asumisneuvonta on puhelintyötä, jonka tavoitteena on vuokrasaatavien periminen.

Opinnäytetyö sisältää 10 lukua. Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat Asunto ensin -toimintamalli, asumissosiaalinen työ ja asumisneuvonta, jotka määritellään seuraavassa luvussa ja luvussa 3 esitellään niitä käsittelevät keskeisimmät tutkimukset. Tutkimuksen aikataulu ja tavoitteet sekä tutkimuskysymykset käydään läpi luvussa 4. Opinnäytetyön kohdeorganisaatio ja sen nykytilan kuvaus esitellään luvussa 5 ja luvussa 6 muutaman muun organisaation asumisneuvonnan nykytila. Luvussa 7 kuvataan opinnäytetyön viitekehys, joka kehitettiin edellä kerrotuista käsitteistä sekä tutkimuksista ja jonka perusteella rakennettiin kuvaus tutkimuskohteesta. Opinnäytetyön tutkimuksellinen asetelma ja tutkimusprosessi esitellään luvussa 8 ja tulokset luvussa 9. Opinnäytetyö päättyy laajaan pohdintaan, joka sisältää myös jatkotutkimus- ja kehittämis ehdotukset.

Asunottomuus, Asunto ensin -mallin historia ja suomalaisen Asunto ensin -toimintamallin vertaileminen muissa maissa toteutettaviin malleihin on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle. Niiden käsittely ei ole perusteltua opinnäytetyön tavoitteiden eikä tutkimuskysymysten näkökulmasta. Tässä todettakoon myös, että Asunto ensin -toimintamallin synonyymeinä käytetään yleisesti termejä Asunto ensin -malli ja Asunto ensin -periaate. Tässä opinnäytetyössä käytetään Asunto ensin -toimintamallin käsitettä.

## 2 Opinnäytetyön käsitteet

Tuettu asuminen on yksi sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelumuoto. Se on yleinen tukimuoto muun muassa päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Tuettu asuminen tarkoittaa asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai siihen siirtymisessä. (SHL 21.2 §.). Tuetussa asumisessa asumista tukevat palvelut muodostavat asiakkaan tarpeiden mukaisen palvelukokonaisuuden. Sitä voidaan toteuttaa asiakkaan kotiin tuotavana tukena ja palveluina tai asunnon, tuen ja palveluiden kokonaisuutena. Molemmassa tuetun asumisen muodoissa asumisen kustannukset ja muut kustannukset ovat kuitenkin omia kustannuseriään. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 65-66.)



Asunto ensin -toimintamalli, asumissosiaalinen työ ja asumisneuvonta ovat tämän opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet. Käsitteiden sisällöt muuttuvat ajassa toiminnan kehittyessä ja tarpeiden muuttuessa, mikä on nähtävissä myös asumiseen liittyvissä neuvonta-, ohjaus- ja tukipalveluita koskevien palveluiden käsitteissä. Esimerkiksi asumisneuvonnassa ja asumissosiaalisessa työssä on sisällöllisesti paljon samaa eikä erottelun tekeminen ole aina yksiselitteistä. (Kettunen 2010, 22.)

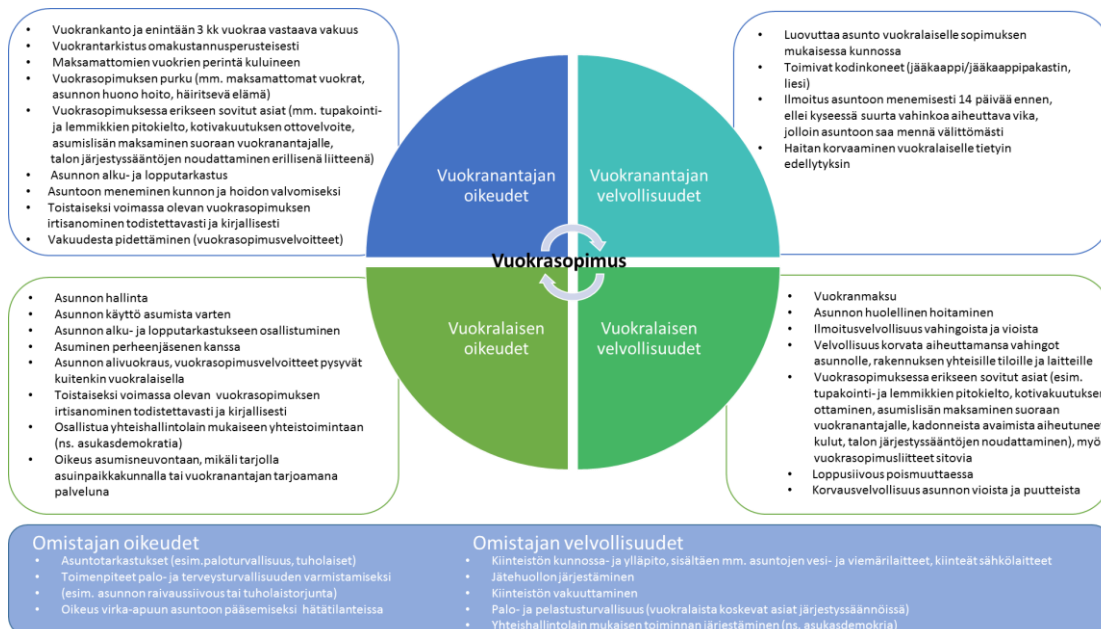
Tänä päivänä asumisneuvonta nähdään yleisenä ohjauksena ja neuvontana asumisen pulmissa matalalla kynnyksellä. Parhaimmillaan asumisneuvonnan rooli on tiedonvälittäjänä ja tarvittavan tuen tavoittamiseksi vuokranantajan ja sosiaalihuollon välissä. Kun asumisneuvonnassa painottuu vuokranantajan ja omistajan näkökulma, asumissosiaalisessa työssä näkökulma on moniulotteisempi ja kokonaisvaltaisempi rakentuen vuorovaikutukselle ja läsnäololle sisältäen myös vahvasti ohjauksellisen ja kuntouttavan elementin. (Granfelt 2013a, 209.) Asumissosiaalisessa työssä sosiaaliryöön näkökulma on keskeinen ja sen rooli on poikkihallinnollinen esimerkiksi vuokranantajaan ja palveluntuottajiin nähden (Kuikka & Suonio 2012, 227). Työskentely on intensiivisempää ja pitkäkestoisempää sekä tapahtuu useimmiten asiakkaan kotona tai hänen asuinyhteisössään.

## 2.1 Asunto ensin -toimintamalli

Asunto ensin on asunnottomuustyön malli, jonka tavoitteena on mahdollistaa asunnottomalle itsenäisen elämä omassa asunnossa. Asunnon tarjoamiselle ei aseteta ehtoja, kuten päihteettömyyttä tai sitoutumista kuntoutumiseen. Nähdään, että vasta oma asunto mahdollistaa henkilön muiden ongelmien ratkaisemisen eli asuntoa ei tarvitse ansaita. Toimintamallin lähtökohta poikkeaa perinteisestä asunnottomuustyöstä, jossa asunnon saamisen ehtona on asunnottoman kuntoutus. Myös niin sanotun portaittaisen mallin taustalla on asunnon ansaitsemisen logiikka, jossa asunnon saamisen ehtoina ovat raittius, hoitoon sitoutuminen ja itsenäisen elämän taitojen opettelu. Kun asunto sitten saadaan, tiukkojen sääntöjen rikkominen voi johtaa vuokrasopimuksen irtisanomiseen ja häätöön. Perinteisessä asunnottomuustyössä asunto on toisin sanoen pitänyt ansaita. (Asunto ensin 2018.)

Asuminen Asunto ensin -asunnossa perustuu vuokrasuhteeseen, jossa noudatetaan huoneenvuokralakia. Huoneenvuokralaissa on määritelty paljon keinoja, joilla pyritään toisaalta minimoimaan sopimusosapuolten vuokrasuhteeseen liittyviä riskejä ja toisaalta varmistamaan oikeuksien toteutuminen. Vaikka vuokrasopimuksen ehdoissa ei olisikaan mainittu huoneenvuokralaissa erikseen yksilöityjä oikeuksia ja velvollisuuksia, huoneenvuokralain säännökset sitovat vuokranantajaa ja vuokralaista. Tällaisia keskeisiä asioita ovat esimerkiksi puolisoiden yhteisvastuu vuokrasopimuksesta, vuokralaisen ja vuokranantajan ilmoittamisvastuu erinäisistä asioista, vuokrasopimuksen irtisanominen tai alivuokraus.

Suosittelavaa kuitenkin on, että vuokrasopimukseen kirjoitetaan auki keskeisimmät osapuolia koskevat oikeudet ja velvollisuudet ja viitataan lopuksi vielä huoneenvuokralakiin. Asukkaalla, kuten vuokranantajalla, on näin ollen asumiseen liittyviä juridisia oikeuksia ja velvollisuuksia, joista keskeisimmät on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1: Vuokranantajan, vuokralaisen ja omistajan oikeudet ja velvoitteet.

Huoneenvuokralain (481/1995) mukaan vuokrasopimuksessa voidaan sopia vapaasti ehdoista, jos niistä ei erikseen säädetä huoneenvuokralaissa tai niitä ei muutoin katsota kielletyiksi. Sopimusosapuolilla eli vuokranantajalla ja vuokralaisella on toisin sanoen sopimusvapaus, minkä perusteella osapuolet voivat sopia esimerkiksi tupakointikiellosta asunnossa, kieltää lemmikkieläinten pitäminen asunnossa tai asumistuen maksamisesta suoraan vuokranantajan tilille. On syytä myös korostaa, että vuokrasopimuksen purkuperustekynnys on Suomessa varsin korkea. Jos purkamisperusteen aiheuttaneella menettelyllä on vähäinen merkitys, ei vuokrasopimuksen purkamisoikeutta ole (Huoneenvuokrala 61.3 §). Huoneenvuokralain lisäksi vastuullinen vuokranantaja noudattaa myös Hyvää vuokratapaa.

Asunto ensin -toimintamalli on johtava asunnottomuustyön lähestymistapa maailmanlaajuisesti. Asunto ensin -toimintamallin mukaan asukkaasta halutaan pitää kiinni ja tarjota hänelle pysyvä asunto, jonka asukas mieltää kodikseen. Toimintamalleissa on maakohtaisia eroja, mutta yhteisenä piirteenä on työn tuloksellisuus. Suomen Asunto ensin -toimintamallin ytimessä olevia periaatteita tänä päivänä ovat itsenäisen asumisen mahdollistaminen, valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet, kuntoutuminen ja voimaantuminen sekä yhteiskuntaan ja

yhteisöön integroituminen. (Y-foundation 2017, 15; Asunto ensin -laatusuositukset 2017.) Taulukossa 1 on esitetty periaatteiden keskeisimmät sisällöt.

Periaate	Mitä periaate tarkoittaa käytännössä?
Itsenäisen asumisen mahdollistaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asunnoton pääsee omaan asuntoon harjoittelemaan itsenäistä asumista ilman väliportaita ja asumiskyvyn arviointia.</li> <li>Vuokrasuhde perustuu huoneenvuokralakiin ja asukkaan kanssa tehdään erillinen palvelusuunnitelma.</li> <li>Tuki ja palvelut ovat itsenäisiä toisistaan riippumattomia asioita. Jos esimerkiksi vuokrasuhde päättyy, palvelut jatkuvat ja päinvastoin.</li> </ul>
Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja valinnanvapautta sekä osallisuutta vahvistetaan asumisen tukipalveluita rakennettaessa.</li> <li>Riittävä tavoite on haittojen, kuten päihteiden käytön, vähentäminen asumisen turvaamiseksi. Palveluista kieltäytyminen ei ole asunnon saamisen eikä asumisen jatkumisen ehto.</li> </ul>
Kuntoutuminen ja voimaantuminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asumissosiaalinen työ perustuu arvostavaan ja yhdenvertaiseen kohtaamiseen. Se on läsnäoloa.</li> <li>Kuntoutuminen ja voimaantuminen ovat asukasehtoista.</li> <li>Aktiivinen keskustelu asukkaan omista tavoitteista ja kiinnostuksen kohteista on työskentelyn keskiössä. Dialogilla ja asukaspalautteella etsitään ja löydetään uusia kuntoutumisen näkökulmia.</li> <li>Nähdään ja sanoitetaan pienetkin onnistumisen hetket arjessa. Asukas saa johdonmukaista, kannustavaa ja rakentavaa palautetta arjestaan.</li> </ul>
Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koti mahdollistaa elämän järjestämisen, osallisuuden kokemukset ja ympäristöön kiinnittymisen.</li> <li>Asukasta tuetaan ja kannustetaan ottamaan osaa itseään koskeviin asioihin, kiinnittymään ympärillään olevaan yhteisöön ja vahvistamaan yhteydenpitoa läheisiin.</li> <li>Asukkailla on tärkeä rooli suunnitelmallisessa ympäristötyössä. Ympäristötyön tarkoituksena on edistää suvaitsevaisuutta ja ehkäistä leimaantumista asuinalueella.</li> </ul>

Taulukko 1: Asunto ensin -toimintamallin periaatteet ja niiden sisällöt (Asunto ensin 2018).

Asunto ensin -toimintamallin periaatteita täydentävät konkreettiset laatusuositukset, jotka on laadittu yhdessä laajan toimijaverkon kanssa vuosina 2016-2017. Laatusuositukset jakautuvat viidelle osa-alueelle, joita ovat edellä kuvatut Asunto ensin -toimintamallin periaatteet ja lisäksi Asunto ensin -mallin rakenne. Rakenteeseen liittyviä asioita ovat muun muassa toiminnan perustehtävä, asiakasprosessit, työntekijäresurssit ja -osaaminen sekä jatkuva toiminnan kehittäminen. Laatusuositusten tarkoituksena on korostaa Asunto ensin -toimintatavassa hyviksi havaittuja ja tuloksellisia työmuotoja lainsäädännön täydentämiseksi ja konkretisoiduksi. (Asunto ensin -laatusuositukset 2017.) Laatusuositukset on esitetty liitteessä 1.

Suosituksen tavoitteena on vastata konkreettisesti osapuolten tarpeisiin ja tukea periaatteiden soveltamisessa käytännön asiakastyössä, palveluiden suunnittelussa ja johtamisessa. Ne ovat myös toiminnan kehittämisen väline. Ovathan selkeät rakenteet ja ohjeistukset suunnitelmallisen ja tuloksekkaan toiminnan, periaatteiden toteutumisen ja asiakaslähtöisten tarpeiden huomioimisen edellytyksinä Asunto ensin -toimintamallia toteuttavassa yhteisössä.

Jotta periaatteet toteutuisivat myös organisaation arjessa, organisaation perustehtävän ja arvojen tulee tukeutua ja olla linjassa Asunto ensin -periaatteiden ja -laatusuositusten kanssa. (Asunto ensin -laatusuositukset 2017.)

## 2.2 Asumissosiaalinen työ Asunto ensin -toimintamallissa

Asumissosiaalinen työ on läsnäolotyötä. Se on ammatillista vuorovaikutustyötä yksilön, perheen ja/tai yhteisön kanssa asumiseen liittyvissä asioissa. Asumissosiaalinen työ voi olla myös rakenteellista asumisen tai palvelujärjestelmän epäkohtiin tarttuvaa moniammatillista työtä. (Granfelt 2013a, 221-222.) Asumissosiaalisen työn avulla pystytään vastaamaan asumista vaarantaviin sosiaalisiin ja psykososiaalisiin sekä käytännöllisiin haasteisiin. Sen päätavoite on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennalta ehkäisy, mutta parhaimmillaan se voi edesauttaa myös asukkaan kuntoutumista. (Granfelt 2013b, 209.)

Aito läsnäolo tarkoittaa ajan antamista asukkaalle, aktiivista kuuntelemista ja aitoa kuulemistä. Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen on lähtökohta asukkaan motivoitumiselle ja sitoutumiselle tavoitteelliseen työskentelyyn. Hyvään kohtaamiseen kuuluu lisäksi mahdollisuuksiin keskittyminen eikä rangaistukset tai niillä uhkaileminen. Työntekijän käyttämällä kielellä ja kehon kielellä on myös merkitystä. Tulee kuitenkin hyväksyä, että jokainen ammattilainen tekee työtään omalla persoonalla omien rajojensa puitteissa. (Koskimies & Pyhäjoki 2015, 165-167.) Tärkeää on ymmärtää ja hyväksyä myös se, että asukas saa itse määritellä tavoitteet asumiselleen ja kuntoutumiselleen ja että niiden toteutumista tuetaan asumissosiaalisella työllä asukaslähtöisesti (Granfelt 2013b, 215). Voi olla, että asukkaan tavoite on yksinomaan asumisesta ja sen velvoitteista selviytyminen. Esimerkki tällaisesta voisi olla säännöllinen vuokranmaksun maksaminen esimerkiksi automaattisena tilisiirtona ilman muita tavoitteita, jolloin ohjaaja tukee asukasta kyseisessä tavoitteessa ilman varsinaista kuntoutumisen tavoitetta.

Asunto ensin -toimintamallin mukaan toimivassa asumisyhteisössä asuu samankaltaisissa elämänolosuhteissa eläneitä ihmisiä. Yhteisön asukkaiden yhteisinä nimittäjinä ovat asunnottomuus ja päihde- ja/tai mielenterveysongelmat. (Nousiainen 2015, 83.) Haasteina ovat sosiaalisten ongelmien kasautuminen, segregaaation mahdollisuus ja laitospaisuus sekä asukkaiden laitostuminen, jolloin yhteisöllisyyden rakentaminen voi muodostua vaikeaksi. Yhteisö voi puolestaan vaikeuttaa uuden identiteetin rakentamista, vaikka tuetussa asumisessa asuminen perustuukin huoneenvuokralain mukaiseen pysyvään vuokrasopimukseen ja jossa kunnioitetaan asukkaan omaa päätöksentekoa asumisen turvaamiseksi. Toisaalta yhteisöllisyys usein vahvistuu ja arki asumisyksikössä sujuu rauhallisemmin, kun työntekijät ja asukkaat tuntevat toisensa ja heidän välille syntyy luottamuksellinen suhde. Kansalaisuuden vahvistumista ja marginalisaation purkamista yksilötasolla olisi joka tapauksessa tarpeen tukea yhteisön ulko-

puolisten sosiaalisten yhteisöjen, kuten sukulaisten, vertaistukiryhmien, viranomaisten ja ammattilaisten avulla. Samaan aikaan tulisi tukea asukkaan yksilöllisiä tavoitteita välittävästi ja kiinni pitävästi. (Nousiainen 2015, 83; Granfelt 2013a, 223-231.)

Asukkaita tulee kohdella oikeudenmukaisesti, mutta yksilöllisesti. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että vuorovaikutuksen tulisi olla yhdenmukaista kaikkien kanssa. Ratkaisuja tehdään arjessa usein vaistonvaraisesti ja myös henkilökemiat vaikuttavat vuorovaikutukseen. Työntekijöiden vuorovaikutustaito-osaaminen korostuu erityisesti kriisitilanteissa ja asukkaiden ollessa päihtyneitä. (Granfelt 2013a, 229-330.) Granfeltin (2013a, 231) mukaan työntekijöillä tulisi olla sellaiset vuorovaikutustaidot, että asukkaiden kanssa osataan keskustella ja ottaa asioita puheeksi myös asukkaiden ollessa päihtyneitä.

Kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen on tärkeää asumisen epäonnistumisen ja häätöjen ennaltaehkäisemisessä. Asumisen turvaamisen riskitilanteet eivät saisi pitkittyä, vaan niihin tulisi puuttua matalalla kynnyksellä ajoissa. Asumissosiaalisella työllä tulisikin olla mahdollisuus puuttua välittömästi esimerkiksi asumisen taitojen puutteesta aiheutuviin häiriöihin ja vuokranmaksuongelmiin, mikä on entistäkin tärkeämpää asuttaessa hajasijoitetussa tukiasunnossa. Toimivien oikea-aikaisen palvelujen ja tuen muotojen kehittämisessä on saatu erittäin hyviä tuloksia yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Jo kokemusasiantuntijoiden kuuleminen voi auttaa löytämään toimivia asumissosiaalisen työn keinoja. (Kuikka & Suonio 2012, 242.)

Usein toiminta edistää luontevaa läsnäoloa ja vuorovaikutusta. Pohtiminen ja vaikeista asioista keskusteleminen on monelle helpompaa tekemisen yhteydessä. Tutkimusten mukaan toiminnalla on myös terapeuttisia vaikutuksia, kuten itsetunnon vahvistuminen ja voimaantuminen. (Heikkilä 2015, 275.) Jollekin se voi olla liikkuminen luonnossa, toiselle ruoan laitto ja kolmannelle maalaaminen. Jotta toiminnot kohtaisivat asukkaiden toiveet ja asukkaat osallistuisivat niihin, heidät on syytä osallistaa myös toimintojen suunnitteluun.

Asumissosiaalisen työn onnistumisen edellytys asumisyksiköissä on, että työntekijät tutustuvat yhteisöön kokonaisuutena ja sen asukkaisiin yksilöinä (Granfelt 2013a, 242). Ainoastaan niin toimimalla voidaan tietää, mitä asukaslähtöinen toiminta on kyseisessä toimintaympäristössä. Jotta kullekin asukkaalla voitaisiin tarjota juuri hänen tarpeitaan vastaavat palvelut, myös verkostoilla ja poikkihallinnollisella työllä on kriittinen rooli asumissosiaalisessa työssä. Asumissosiaalinen työ on näin ollen sekä yhteisö- että yksilötason työtä, jota tehdään verkostossa ja poikkihallinnollisesti. (Suonio & Kuikka 2012, 227.)

### 2.3 Asumisneuvonta

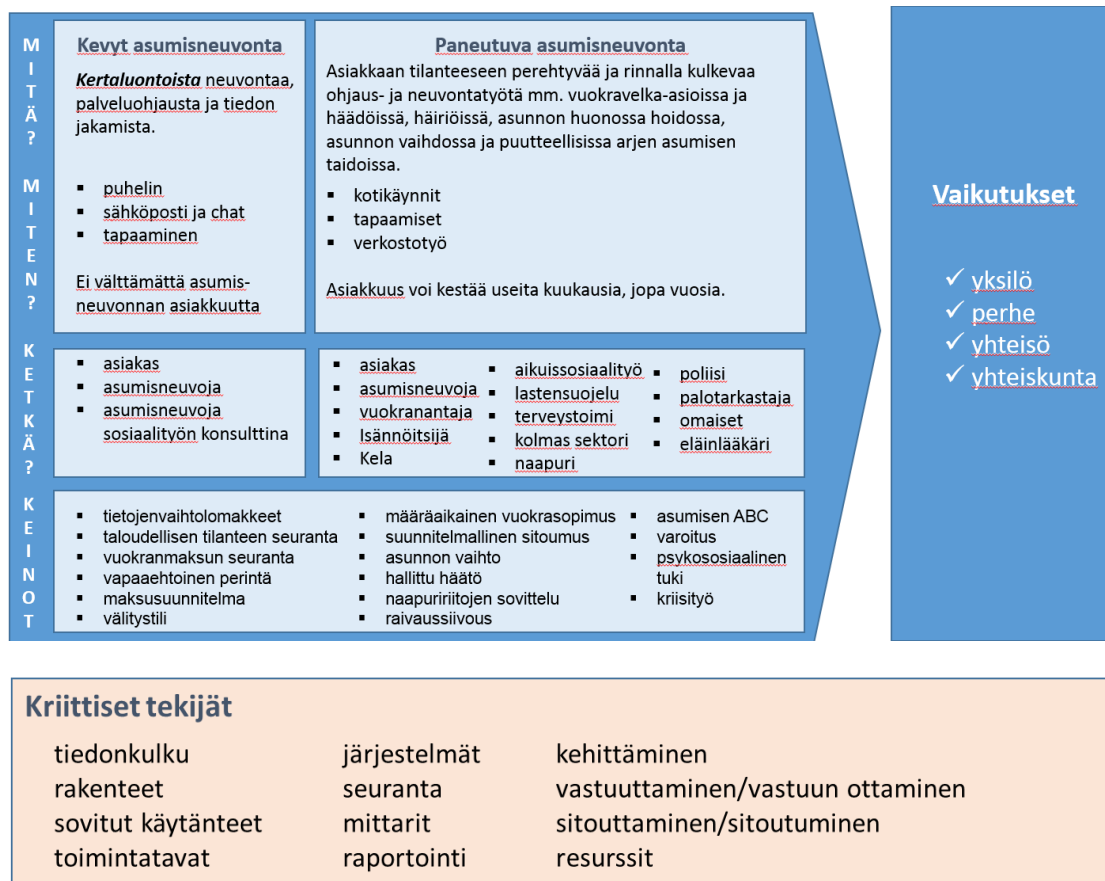
Suomessa ammattimainen ja järjestelmällinen asumisneuvonta syntyi 30 vuotta sitten ja sen juuret katsotaan olevan sosiaalisessa isännöinnissä. Tarve palvelulle syntyi asumisen ongelmien lisääntyessä ja monimutkaistuessa sekä talonmiesjärjestelmän purkautuessa. Kun vielä huoltomiehet alkoivat keskittyä yhä enemmän tekniisiin ja taloudellisiin asioihin etääntyen asukasrajapinnasta, tarvittiin joku hoitamaan asiakaspalvelua ja asukkaiden asumisen haasteita. Syntyi uusi ammattiryhmä - sosiaaliset isännöitsijät. (Kettunen 2010, 21-22.)

Sosiaalinen isännöinti oli taloyhtiö- ja omistajalähtöistä. Sosiaalinen isännöitsijä palveli yhtiön asukkaita, mutta toiminnan fokus oli kapeampi kuin siitä jalostuneessa asumisneuvonnassa. Esimerkiksi varsinainen palveluohjaus ja verkostoyhteistyö voidaan katsoa syntyneen vasta myöhemmin ja on parhaimmillaan keskeisessä roolissa asumisneuvonnassa tänä päivänä. Asumisneuvonnan kohderyhmä voi myös olla avoin eikä yksinomaan suljettu, mitä se oli sosiaalisessa isännöinnissä. (Kettunen 2010, 21-22.) Esimerkki avoimesta asumisneuvonnasta on Oulun kaupungin tarjoama asumisneuvonta kaikille oululaisille asumismuodosta tai vuokranantajasta riippumatta. Vuokranantajan vain vuokralaisilleen tarjoama asumisneuvonta on puolestaan esimerkki suljetusta asumisneuvonnasta, mikä on edelleen yleisin toimintatapa.

Kysyntä asumisneuvonnalle syntyi vuokra-asuntoyhteisöjen tarpeesta vähentää asumisen ongelmista aiheutuvia kuluja ja parantaa asuinympäristöjen asumisviihtyvyyttä. Ongelmat olivat perinteisesti ja ovat edelleen taloudellisia. (Asumisneuvonnan opas 2018c.) Asumisneuvonnan tavoitteena on, kuten jo johdannossakin todettiin, asumiseen liittyvien ongelmien, kuten vuokrarästien, häätöjen ja asumishäiriöiden ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen sekä asukkaan neuvominen ja opastaminen erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa. Se on asukkaan aktivoimista vastuun kantaan asunnon ja myös asuinalueen hoidosta. (Ympäristöministeriö 2011, 11.)

Asumisneuvonnalla pyritään vaikuttamaan monenkirjaviin asumissosiaalisiin ongelmiin tavoitteena syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen, kodin säilyttäminen ja myös yhteisön muiden asukkaiden viihtyvyyden ja turvallisuuden parantaminen. Tilanteet voivat olla haasteellisia, aikaa vieviä ja taloudellisestikin raskaita prosesseja. (Kinni 2017a; Kinni 2017b). Joskus on myös hyväksyttävä, että häätö voi olla välttämätön ja hyvin hoidettuna jopa häädetyin kannalta parempi vaihtoehto kuin sinnitellä liian suurien ongelmien keskellä. Voi esimerkiksi olla, että asukas ei enää pärjää asumisneuvonnan tuenkaan turvin tavallisessa vuokra-asunnossa ja tarvitsee tuetumman asumisvaihtoehdon. Tällöin asumisneuvoja saattaa asukkaan hallitusti asumismuodosta toiseen, jolloin asukas ei joudu asunnottomaksi eikä vuokranantajalle kerry vuokrasaamia asioiden järjestämisajalta. Jotta niin kutsuttu hallittu häätö voi toteutua kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla, tarvitaan tiivistä yhteistyötä asukkaan, asumisneuvojan, vuokranantajan ja aikuissosiaalityön kanssa.

Asumisneuvontatyö on tuloksellisinta silloin, kun asumisen ongelmissa olevat ihmiset löydetään riittävän ajoissa asumisen ongelmien selvittämiseksi ja jatkoasumisen turvaamiseksi ja kun asukas sitoutuu asumisneuvontaan. Se on asukkaiden arkeen jalkautuvaa työtä yhteistyössä vuokrataloyhteisön ja olemassa olevan palveluverkoston kanssa. Kriittistä prosessissa ovat tiedonkulku, jossa sovitut toimintatavat ja toimintaa tukevat järjestelmät ovat keskeisessä asemassa ja aito sekä säännöllinen yhteistyö niin aikuissosiaalityön kuin Kelan kanssa. Erityisesti toimivat rakenteet ja sovitut käytänteet ovat onnistuneen yhteistyön edellytyksiä. Mikäli asukas tarvitsee pidempiaikaista ja intensiivisempää tukea ja ohjausta, työskentely jatkuu parhaimmillaan katkeamatta asumisen ohjauksena sosiaaliohjaajan kanssa. (Airaksinen, Ehovuo & Määttä 2018, 7-13; Kinni 2017a.) Asumisneuvonnan kokonaisuutta on kuvattu alla kuviossa 2.

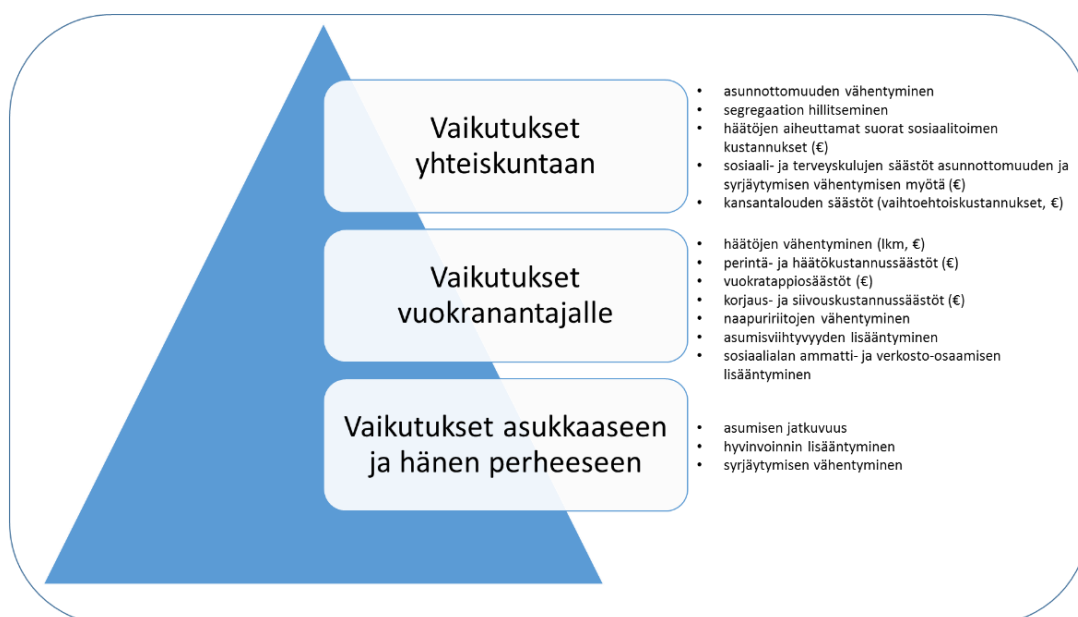


Kuvio 2: Asumisneuvonta pähkinänkuoressa.

Paneutuvassa asumisneuvonnassa prosessiin osallistuvien joukko on laaja ja työskentely pitkäjänteistä, kuten kuvioista voi nähdä. Mitä enemmän prosessissa on osapuolia, sitä kriittisemmäksi nousee vuorovaikutteinen yhteistyö. Kevyimmillään asiakkaan ja asumisneuvojan välinen yhteydenpito tapahtuu puolestaan eri viestimien välityksellä ilman fyysistä vuorovaikutusta esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse ja on luonteeltaan kertaluontoista neuvontaa.

Asumisneuvonnan asiakaskunta vaihtelee kaupungeittain, kun taas palvelun sisältö ja työtöet palveluntarjoajittain (Asumisneuvonnan opas 2018d). Esimerkiksi palvelun sisältöön ja työtöteeseen vaikuttavat palveluntarjoajan taustaorganisaatio ja sen tavoitteet. Kuntien vuokratyöyhtiöiden lisäksi kolmannen sektorin ja yksityiset vuokranantajatahot tarjoavat asumisneuvontaa asukkailleen ja sosiaalitoimi kuntalaisille tänä päivänä. Onpa ainakin Kuopiossa, Jyväskylässä ja Oulussa myös kunnan, yleishyödyllisten vuokra-asuntotoimijoiden ja ARA:n yhteistyönä organisoitu ja kustannettu asumisneuvonta, joka parhaimmillaan palvelee kunnan kaikkia asukkaita. Asumisneuvonnan työtöpoihiin vaikuttavat puolestaan muun muassa asumisneuvojien koulutus- ja kokemustausta (Asumisneuvonnan opas 2018d).

Asumisneuvonnan hyödyllisyyttä perustellaan pääasiassa sen myönteisellä vaikuttavuudella (katso kuvio 3) edellä mainittuihin ongelmiin (Asumisneuvonnan opas 2018c). Asiakkaan asuminen jatkuu ja hänen sekä hänen perheen hyvinvointi lisääntyy. Häädöt vähenevät ja vuokranantaja säästää häätöprosessin kustannuksissa, vuokratappioissa ja korjauskustannuksissa sekä hyötyy sosiaalialan ammattilaisen osaamisesta ja verkostokontakteista. Varhainen puuttuminen voi myös ennaltaehkäistä naapuririitoja ja lisätä asumisviihtyvyyttä. Asumisneuvonnalla voidaan vaikuttaa asukkaan asumissosiaalisiin haasteisiin jo varhaisessa vaiheessa verkostoyhteistyössä eri toimijoiden, kuten viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Asumisneuvonnalla on tutkitusti myönteisiä vaikutuksia niin henkilön, perheiden kuin asuinyhteisöjenkin hyvinvointiin. Sillä voidaan vähentää myös segregaatiokehitystä. Laskennallisesti syrjäytymisen ja asunnottomuuden vähentymisestä hyötyy myös sosiaali- ja terveystoimi sekä julkistalous. (Kinni 2017a.) Tulee kuitenkin muistaa, että onnistumisen lähtökohta ja edellytys on asukkaan motivaatio ja sitoutuminen työskentelyyn (Kettunen 2010, 27).



Kuvio 3: Esimerkkejä asumisneuvonnan myönteisistä suorista ja epäsuorista mitattavista sekä laadullisista vaikutuksista.



Parhaimmillaan asumisneuvonta on asunnottomuutta ennaltaehkäisevää, inhimillistä ja kustannustehokasta peruspalvelua, joka vähentää korjaavien palveluiden tarvetta. Työtä tehdään suunnitelmallisesti ja aidossa verkostoyhteistyössä. Toimintaa ja asiakastyötä arvioidaan säännöllisesti sekä toimintaa kehitetään tarpeiden mukaan raportteja, asiakaspalautetta ja tilastotietoja hyödyntäen. Tällainen paneutuva asumisneuvonta on asumissosiaalista työtä. (Kinni 2017a; Kinni 2017b.) Toisessa ääripäässä asumisneuvonta on puhelintyötä, joka toimii vuokra- ja vuokratavien perinnän tehostimena. Asumisneuvonnan sisällöstä riippumatta sen vaikuttavuuden mittaaminen on palvelun olemassaolon ja kehittämisen näkökulmasta erittäin tärkeää. Mittarit ja konkreettiset tavoitteet olisivatkin määritettävä ja varmistettava niiden mitattavuus jo asumisneuvontamallin kehittämisprosessissa.

### 3 Asunto ensin -toimintamallin, asumissosiaalisen työn ja asumisneuvonnan keskeisimmät tutkimukset

Opinnäytetyön lähtökohdat ja reunaehdot perustuvat Asunto ensin -toimintamallille. Asunto ensin -toimintamallia on tutkittu paljon ja aiheesta on julkaistu runsaasti eri tasoisia tutkimuksia. Tässä todettakoon, että Asunto ensin -toimintamalli ja asumissosiaalinen työ kytkeytyvät erottumattomasti toisiinsa niin käytännössä kuin tutkimuksessa. Kun Asunto ensin -toimintamalli koostuu periaatteista ja laatusuosituksista, asumissosiaalinen työ on keino tai tapa jalkauttaa toimintamallia menestyksekkäästi käytäntöön.

Sosiaalityön tutkijoista muodostuva Margi-tutkimusryhmä Kirsi Juhilan johdolla on tutkinut Asunto ensin -toimintamallia ja julkaissut paljon aiheesta. Tutkimusryhmä toteutti muun muassa Suomen Akatemian rahoituksella viisivuotisen tutkimusprojektin ”Pitkäaikaisasunnottomuus ja Asunto ensin -periaatteen soveltaminen Suomessa (2011-2015)”. Tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli analysoida, kuinka Asunto ensin -toimintamallin periaatteet ovat jalkautuneet ja toimivat asunnottomuuden poistamisessa ja ennalta ehkäisemisessä suomalaisessa palveluverkostossa. Tutkimuksessa keskityttiin pitkäaikaisasunnottomien ja sen uhan alla olevien henkilöiden sekä asunnottomuustyötä tekevien ammattilaisten näkökulmiin ja heidän väliseen vuorovaikutukseen. Projektin tutkimustulosten mukaan Suomen hallituksen tavoite vähentää asunnottomuutta Asunto ensin -toimintamallilla on ollut monella tapaa menestys. Mallilla todettiin kuitenkin olevan myös puutteita. Mallilla ei ole esimerkiksi pystytty ratkaisemaan kovia huumeita käyttävien asunnottomuutta ja pienten asuntojen puute uhkaa synnyttää uusia asunnottomia tai jopa kokonaan uusia asunnottomien ryhmiä. (Margi-tutkimusryhmä 2018.)

Vaula Tuomaalan Pro gradu -tutkielma käsitteli toimijuutta Helsingin Diakonissalaitoksen asumispalveluissa. Tutkimuksessa selvitettiin asumispalveluiden periaatteiden ja haastateltavien puheiden merkityksiä, miten merkitykset rakentuvat puheessa ja mitä ne tarkoittavat haastateltavien toimijuuden kannalta. (Tuomaala 2015.) Haastateltavat olivat kokemukselliseen ja

osallistuvaan oppimiseen painottuvaan Kaapeli-yhteisövalmennukseen osallistuneita työntekijöitä ja asukkaita (Tuomaala 2015, 14).

Asukastoimijuus näyttäytyi Tuomaalan tutkimuksessa vajavaiseksi, ei-normatiiviseksi ja ongelmakeskeiseksi toimijuudeksi, jossa tarvitaan institutionaalista viitekehystä, työntekijöiden tukea ja turvaa, mutta myös rajaamista ja valvontaa. Haastateltavat toivat esille kuitenkin myös asukastoimijuuden positiivisia, empaattisia ja yhteisöllisyyteen kykeneviä puolia. Tutkimuksen tulokset osoittivat myös, että työntekijöiden ja asukkaiden näkökulmat asumisyksikön todellisuuteen olivat osin erilaisia, mikä on varsin oletettavaa. Ovathan työntekijät töissä ja asukkaat asuvat kodeissaan asumisyksikössä. Tutkimuksen mukaan yhteiset tavoitteet voivat kuitenkin vesittyä, jos merkitykset, kuten esimerkiksi vastuuttaminen, eroavat kovasti toisistaan joko asukkaiden ja työntekijöiden tai työntekijöiden välillä. Jos työntekijät eivät toimi yhtenäisten periaatteiden ja toimintatapojen mukaan, se voi ensiksikin heikentää työilmapiiriä ja toiseksi yhteisön toimintaa. Asukkaiden mukaan ottaminen valmennusten suunnitteluun ja osallisuuden vahvistaminen todettiin tutkimuksessa eräiksi toiminnan kehittämiskeinoiksi. Myös tässä tutkimuksessa päädyttiin näkemykseen, että Asunto ensin -toimintamallin periaatteiden ja käytännön välillä on ristiriitoja. (Tuomaala 2015, 120-123.)

Yhteisöllisyys on tärkeä periaate Asunto ensin -toimintamallilla toimivissa asumisyksiköissä. Periaatteen toteutuminen käytännössä on toki asumisyksikkökohtaista. Kirsi Nousiainen on tutkinut yhteisöllisyyttä pitkäaikaisasunnottomien elämänkulussa Suomen Akatemian rahoittamassa tutkimusprojektissa ”Pitkäaikaisasunnottomuus ja Asunto ensin -periaatteen soveltaminen Suomessa (2011-2015)” osana Akatemian Asumisen tulevaisuus -tutkimusohjelmaa (Nousiainen 2015, 79).

Myös Keijo Lehikoinen pohti Pro gradu -tutkielmassaan yhteisöllisyyttä Asunto ensin -toimintamallilla toimivassa asumisyksikössä. Tutkimus käsitteli hallinnallisuuden ja kontrollin sekä asukkaiden omaehtoisen toimijuuden välistä jännitettä Asunto ensin -toimintamallissa. Lehikoinen (2015) mukaan Asunto ensin -toimintamallin asunnoissa asuvien taustat ovat hyvin erilaisia ja yhdenmukaiset hallinnan mekanismit ja asukkaiden osallistaminen eivät sovellu kaikille. Kun osa asukkaista hyötyy heihin kohdistuvista tukitoimista, osa kokee yhteisöllisyyden negatiivisena ja he välttelevät kuntouttavaa toimintaa ja yhteisöllisyyttä. Kehitysehdotuksena Lehikoinen esittää yksilöllisempiä toimia tavoitteena parantaa asukkaan taustalla olevia elämänhallintaongelmia, kuten esimerkiksi katkenneita läheissuhteita. (Lehikoinen 2015, 100.)

Riitta Granfeltiä, joka on myös yksi Margi-tutkimusryhmän tutkijoista, voidaan pitää asumissosiaalisen työn määritelmän ja sitä koskevan tutkimuksen äitinä Suomessa. Toinen keskeinen asumissosiaalisen työn tutkija on edelläkin esiin tullut Kirsi Juhila. Granfeltin väitöskirja naisten asunnottomuudesta vuodelta 1998 oli pitkään ainoa naisten asunnottomuutta käsittelevä väitöskirja, kunnes Riikka Haahtelan väitöskirja ”Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille

suunnatussa naistyössä” ilmestyi vuonna 2015. (Alusta 2018.) Granfeltin tutkimukset ovat käsitelleet erityisesti naisten ja naisvankien asunnottomuutta ja tutkimuksissa korostuvat naisten kokemukset. Granfelt on tutkinut myös marginalisaatiota ja psykososiaalista työtä sekä viime vuosina yhä enemmän myös ammattikäytäntöjen kehittämiseen kohdistuvaa sosiaalityötä. (Turun yliopisto 2018.)

Asukkaat saavat äänensä kuuluviin myös Miina Pellisen ja Katja Peltolan ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä, jossa selvitettiin asukkaiden näkemyksiä ja kokemuksia Sininauha Oy:n Ruusulankadun asumisyksikössä. Tutkimuksen mukaan (Pellinen & Peltola 2015, 46) asukkaat arvostivat erityisesti henkilökunnalta saamaansa keskustelu- ja henkistä tukea ja sitä, että työntekijät olivat koko ajan paikalla. Vastuuohjaajuus nähtiin tärkeänä ja asuminen asumisyksikössä koettiin pääsääntöisesti hyvänä. (Pellinen & Peltola 2013, 50).

Asumisneuvonnan asiakaskuntaan, ongelmiin tai sosiaalialan työtapoihin liittyvää tutkimusta on tehty Suomessa runsaasti ja monilla tieteenaloilla. Tietoa on saatavissa yleisellä tasolla esimerkiksi työtavoista, asiakasprosesseista, asumisen ongelmista ja sosiaalityön käytännöistä. Varsinaista asumisneuvonnan perustutkimusta ei kuitenkaan ole tehty, vaan valtaosa yksityiskohtaisesta asumisneuvontaa koskevasta tiedosta on asumisneuvonta- tai sosiaalisen isännöintihankkeiden arviointiraportteja tai vastaavia selvityksiä. Pääasiassa rahoittajia varten on asumisneuvontahankkeissa puolestaan kerätty tilastollista tietoa asumisneuvojien asiakkaista ja asiakkaiden ongelmista asumisneuvojien raportoinnin pohjalta. (Asumisneuvonnan opas 2018b.)

Ensimmäinen varsinainen tutkimus asumisneuvonnasta oli Anna Backlundin Pro gradu -tutkielma vuonna 2005. Tutkimuksessaan Backlund selvitti asumisneuvonnan ilmiötä, asumisneuvojan ammattia ja asumisneuvonnan erilaisia toteuttamismahdollisuuksia sekä sen syntyyn ja laajentumiseen liittyviä syitä. (Backlund 2005, 3.) Tämän jälkeen on tehty kourallinen asumisneuvontaan tai asumisen tukemiseen liittyviä eritasoisia opinnäytetöitä. Tutkimustietoa kaivataan kuitenkin edelleen erityisesti asumisneuvonnan vaikuttavuudesta. (Asumisneuvonnan opas 2018b.) Seuraavassa on poimintoja kolmesta opinnäytetyöstä, jotka ovat erityisen mielenkiintoisia tämän opinnäytetyön näkökulmasta.

Yksi opinnäytetöistä on Tiina Savolaisen ja Aino-Kaisa Suikkasen ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö vuodelta 2016, missä tutkittiin Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämiä työmenetelmiä vuokrasopimusten purkamisen ennaltaehkäisemiseksi. Opinnäytetyön viitekehyksinä olivat sosiaalipedagogiikka, dialogisuus ja hiljainen tieto. Tärkeimmiksi työmenetelmiksi nousivat (1) verkostotyö, (2) keskustelupohjaiset menetelmät, kuten dialogisuus, motivoiva keskustelu ja aggrekeskustelu sekä muut menetelmät, kuten vastuuhjaajuus sekä (3) erilaiset rajoitteet ja varoitukset asumisen jatkumisen turvaamiseksi. Rajoittamisen keinoina mainittiin vieraskiellot, asukkaiden liikkumisen rajoittaminen talossa,

sulakkeiden poistaminen paloturvallisuusriskin pienentämiseksi ja päihitteettömyyssopimus asumisen jatkumisen turvaamiseksi. Menetelmissä korostui työntekijän ja asukkaan välinen luottamus, jonka pohjalta on mahdollista luoda toimiva pohja jatkotyöskentelylle. Tällöin myös rajoittavien keinojen käyttäminen todettiin tuloksellisemmaksi ja varoitusten antaminen helpommaksi, kun asukas voi luottaa vastuuhjaajan päätöksenteon perusteisiin ja oikeudenmukaisuuteen. (Savolainen & Suikkanen, 2016, 36-41.)

Katri Niskala ja Jari Tuukkanen pohtivat omassa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään sosiaalisen isännöinnin haasteita ja mahdollisuuksia. Tutkimuksessa selvitettiin kolmen eri toimijan palvelurakenteiden ja sosiaalisen isännöintipalvelujen eroja sekä kehittämistarpeita. Tutkimuksen haasteeksi osoittautui vähäinen olemassa oleva tutkimustieto sosiaalisesta isännöinnistä, minkä vuoksi teoriataustana jouduttiin käyttämään asumisneuvonnan tutkimuksia. Tutkimuksen mukaan suurin ero toimijoiden välillä oli niiden taustaorganisaatioissa, minkä myötä myös palvelujen järjestämistavoissa ja laajuudessa, rahoituksessa ja työorientaatioissa oli eroja. Kun kaksi organisaatiota omisti omat kiinteistöt ja tarjosi sosiaalista isännöintiä ainoastaan omille asukkailleen keskittyen asumisen onnistumisen tukemiseen ja tapasi asiakasta ainoastaan kerran kuukaudessa, kolmannessa organisaatioissa sosiaalinen isännöinti toimi aikuissosiaalityön yhteydessä tarjoten intensiivistä sosiaalista isännöintiä eri vuokratalo-yhtiöiden asukkaille ja pyrki vastaamaan asumista laajempiin ongelmiin. Toisaalta jälkimmäiseltä puuttui nopean puuttumisen malli asumisen ongelmiin. Kehitystoimenpiteiksi ehdotettiin muun muassa palvelujen laadun ja vaikutusten arviointia, tilastointia ja järjestelmällistä tiedon keruuta eri osapuolilta, jolloin asiakkaille olisi mahdollista tarjota vaikuttavuustietoon perustuvia palveluita. Myös vuokranvalvonnan, sosiaalisen isännöinnin ja huolto-yhtiön yhteistyön lisääminen todettiin tarpeelliseksi taloudellisten myönteisten vaikutusten lisäämiseksi kuin myös hallintorajojen ylittävän yhteistyön vahvistaminen. Lisäksi nähtiin tärkeänä, että asukkaiden osallisuutta tulisi vahvistaa palvelujen kehittämisessä. (Niskala & Tuukkanen, 36-71.)

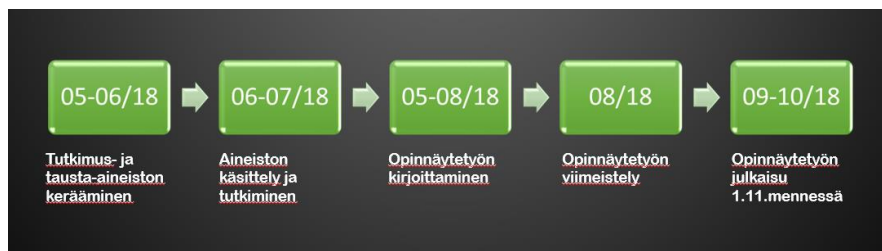
Pauliina Partanen tarkasteli ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään tiedonkulkua ja verkkopalvelua sekä niiden vaikutuksia Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvonnan tehostumiseen ja asiakkaiden kokemuksiin. Partanen (2016, 3) mukaan verkkopalvelu on monipuolinen ja ennaltaehkäisevä työväline, joka vapauttaa enemmän aikaa asumisneuvonnan asukkaille ja mahdollistaa entistä laajemman asiakaskunnan palvelemisen. Kehitystyön aikana tiedonsaanti parantui muun muassa toimivien nettisivujen ja suojatun sähköpostin myötä. Tarkoituksena on, että verkkopalvelu juurtuu osaksi Helsingin kaupungin asumisneuvontapalvelua tulevaisuudessa. (Partanen 2016, 3.)

Kuvatuissa tutkimuksissa ja opinnäytetöissä korostuu samoja sisältöjä ja myös haasteita kuin edellä asumissosiaalista työtä ja asumisneuvontaa käsittelevissä luvuissa. Keskeiset sisällöt ja haasteet onkin nostettu myös tämän opinnäytetyön viitekehykseen, joka kuvataan luvussa 7.

## 4 Tutkimuksen toteuttaminen

### 4.1 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön sisällöstä ja alustavasta aikataulusta sovittiin Diakonissalaitoksen Hoivan kanssa helmikuussa 2018, jonka jälkeen työstettiin tutkimussuunnitelmaa. Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin Laureassa 3.4.2018 ja se sai Helsingin Diakonissalaitoksen tutkimusluvan 28.4.2018. Opinnäytetyön etenemisen aikataulu on kuvattu alla (kuvio 4).

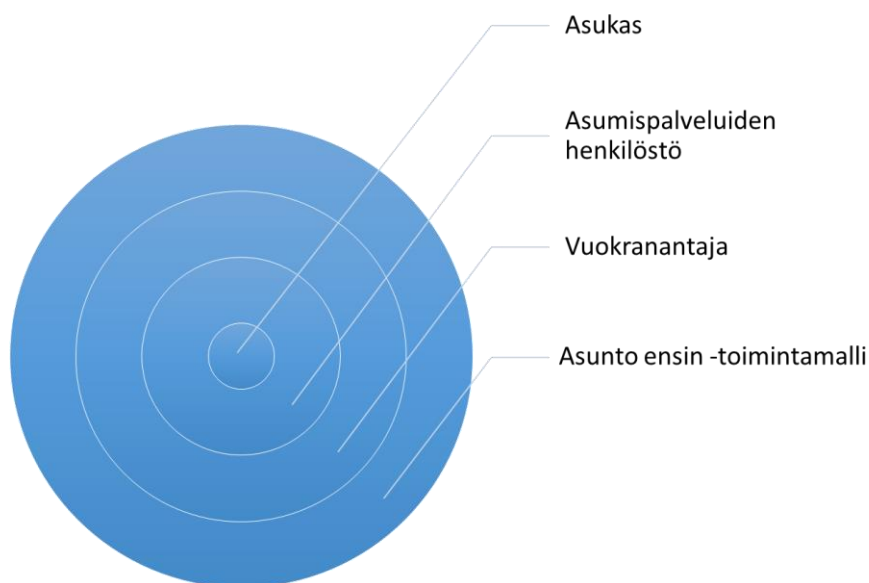


Kuvio 4: Opinnäytetyön aikataulu.

Opinnäytetyö toteutettiin Diakonissalaitoksen Hoivan Auroratalo-nimisessä tuetun asumisen asumisyksikössä. Suuri etu opinnäytetyön kannalta oli, että myös kehittämisen harjoittelu oli mahdollista tehdä Auroratalossa. Harjoittelu, joka ajoittui vuoden 2018 maalis-toukokuulle, mahdollisti huolellisen tutustumisen asumisyksikön asukkaisiin, työntekijöihin ja toimintatapoihin eli tutkimuksen koko toimintaympäristöön ennen tutkimuksen aloittamista. Harjoittelu ja harjoittelun kehittämistehtävä olivat keskeisessä roolissa, jotta opinnäytetyössä kehitettävä asumisneuvonnan malli olisi edes lähtökohtaisesti realistinen.

### 4.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Diakonissalaitoksen Hoivan tuettuun asumiseen soveltuva asumisneuvonnan malli. Tavoitteena oli luoda sellainen malli, joka soveltuu Hoivan Asunto ensin -konseptin työotteeseen ja johon jo olemassa olevat hyvät käytännöt mallinnettiin ja sisällytettiin osaksi yhteistä asumisneuvonnan mallia (Kuvio 5).



Kuvio 5: Asumisneuvontamallin keskeisimmät toimijat ja niiden keskeinen hierarkia.

#### Tutkimuskysymykset:

1. Mitä asumisneuvonnan osa-alueita toteutetaan Diakonissalaitoksen Hoivan tuetussa asumisessa tällä hetkellä? Mitkä ovat niiden tavoitteet?
  2. Luoko Asunto ensin -työote mahdollisuuksia asumisneuvontamallin kehittämiseksi ja toteuttamiselle Diakonissalaitoksen Hoivassa? Jos, niin minkälaisia?
  3. Asettaako Asunto ensin -työote rajoitteita asumisneuvontamallin toteuttamiskeinoille Diakonissalaitoksen Hoivassa? Jos, niin minkälaisia?
  4. Edellyttääkö asumisneuvontamallin toteuttaminen muutoksia Diakonissalaitoksen Hoivan työprosesseihin (mukaan lukien järjestelmät) ja työrooleihin? Jos, niin minkälaisia?
- 5 Toimintaympäristön ja toiminnan nykytilan kuvaus
- 5.1 Toimintaympäristön kuvaus

Helsingin Diakonissalaitos on yleishyödyllinen säätiö, jonka tavoitteena on auttaa syrjäytymisvaarassa olevia ihmisiä. Diakonissalaitoksen Hoiva, joka on säätiön tytäryhtiö, tarjoaa sosiaali- ja terveyspalveluita, kuten asumispalveluita, tavoitteena mahdollistaa arvokas elämä asiakkailleen. Tällä hetkellä asumispalveluilla on tuetussa asumisessa, hajasijoitettuna asuntolina ja palveluasumisessa 430 asuntoa Helsingissä ja Espoossa. (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018a.) Kun toisille asumisyksikkö on loppuelämän koti, toisille se on välivaihe itsenäisempään asumi-

seen hajautetussa asumisessa tai tavallisessa vuokra-asunnossa. Asukkailla on myös mahdollisuus osallistua esimerkiksi ympäristötyöhön tai muuhun matalan kynnyksen työtoimintaan eli työosuusrahatoimintaan. (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018c.)

Ympäristötyö on Asunto ensin -periaatteen mukaista yhteistyötä naapuruston kanssa, jonka tarkoituksena on muun muassa lisätä lähialueen turvallisuutta. Parhaimmillaan se on aktiivista vuorovaikutusta asukasyhdistysten, taloyhtiöiden, koulujen ja muiden toimijoiden kanssa, millä rakennetaan ja ylläpidetään naapurustosuhteita. Ympäristötyötä tehdään säännöllisillä ympäristökierroksilla, lähiympäristön siistimisellä ja asukasohjauksella vahvistaen samalla asukkaiden osallisuuden tunnetta. Päivystävä puhelin palvelee ympärivuorokauden jokaisena viikonpäivänä, jotta häiriöihin voidaan reagoida välittömästi. Muuta matalan kynnyksen työtoimintaa ovat pienten työtehtävien suorittaminen, kuten siivoukseen, pihatöihin ja remonttihin osallistuminen, mistä siihen osallistuvat asukkaat saavat työosuusrahan tehtyjen tuntien mukaan. (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018d.) Lisäksi asukkailla on mahdollisuus osallistua Alppikadun D-Aseman eli Kansalaistoiminta-areenan (KTA) virkistystoimintaan. Asukkailla on toisin sanoen mahdollisuus olla aktiivisia toimijoita omassa yhteisössään. Tavoite on, että he ovat mukana myös asumispalveluiden toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa niin halutesaan. (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018a.)

Helsingin Diakonissalaitoksen missio eli olemassaolon syy ja toiminnan tarkoitus on mahdollistaa jokaiselle ihmisarvoinen huominen. Sen visio on olla rohkean diakonian edelläkävijä ja kestävä hyvinvoinnin rakentaja. Rohkealla diakonialla tarkoitetaan sitä, että jokaisella työntekijällä on rohkeutta välittää ihmisestä myös kaikkein vaikeimmassa tilanteessa. Kestävä hyvinvointi puolestaan viittaa siihen, että rakennetaan eettisesti ja taloudellisesti kestävä yhteiskuntaa, jossa jokaisella on mahdollisuus ihmisarvoiseen elämään. Toiminta perustuu vahvoille arvoille, joita ovat kristillinen lähimmäisenrakkaus ja ihmisarvo. Päivittäisessä toiminnassa arvot tarkoittavat sitä, että ollaan asiantuntevia ja uudistuvia sekä rakennetaan toivoa ja luottamusta. (Helsingin Diakonissalaitos & Diakonissalaitoksen Hoiva 2018.)

Organisaation arvojen pohjalta työtään tekevä, hyvinvoiva, motivoitunut, sitoutunut, moniammatillinen ja ammattitaitoinen henkilöstö on sosiaali- ja terveystaloudellisesti tuottavalle organisaatiolle elinehto, minkä vuoksi henkilöstöjohtamis- ja esimiesosaaminen ovat kriittisiä tekijöitä. Niihin tulee panostaa. Organisaation strategian lisäksi monella, kuten Helsingin Diakonissalaitoksella, onkin erillinen henkilöstöstrategia, jonka tavoitteena on tukea organisaation liiketoimintastrategian toteutumista. Helsingin Diakonissalaitoksen henkilöstöstrategian painopistealueet ovat johtamisen kehittäminen, osaamisen johtaminen, työhyvinvointi ja palkitseminen. Sillä on myös johtamislupaus, jonka mukaan organisaatiossa johdetaan esimerkillä näyttämällä suuntaa ja tekemällä päätöksiä arvoperusteisesti, johdetaan avoimen ja

kuuntelevan vuorovaikutteisesti tavoitteena luottamuksen rakentaminen sekä toimitaan rohkeasti ja tavoitteellisesti. Koko konsernissa työskentelee noin 1 000 ammattilaista ja yli 2 000 vapaaehtoista. (Helsingin Diakonissalaitos & Diakonissalaitoksen Hoiva 2018.)

## 5.2 Toiminnan nykytilan kuvaus

Diakonissalaitoksen Hoiva on Säätiön tytäryhtiö, joka tuottaa asumispalveluita ostopalveluina esimerkiksi kunnille säätiön omistaessa asunnot. Tilaja kilpailuttaa ostamansa palvelut määräväliajoin ja edellyttää, että asumispalvelut tuotetaan sen palvelunkuvauksen mukaisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa, että palveluntuottajan palvelujen tulee olla laadukkaita, hintojen kilpailukykyisiä, palvelunkuvauksen mukaisia ja toiminnan vaikutukset todennettavissa. Esimerkiksi Helsingin kaupungin asunnottomien asumispalvelun palvelunkuvauksessa määritellään muun muassa tuotettavan palvelun toimintamalli ja -periaatteet, palvelusuunnitelma, asumisen perusteet ja asunnon vuokraaminen, vuokrasuhteeseen liittyvät tapahtumat ja vuokrasuhteen päättäminen, ympäristötyö, turvallisuus, palveluntuottajan työntekijöiden koulutusvaatimukset ja mitoitus, henkilöstön osaamisen kehittäminen, laadun hallinta ja toiminnan kehittäminen sekä tietosuojat. Palveluntuottajan tulee lisäksi tehdä omavalvonta-, turvallisuus- ja ympäristötyönsuunnitelmat. (Helsingin kaupunki.)

Palveluntuottajan vaihtuminen asumisyksikössä on mahdollista vuokranantajan pysyessä samana, koska palvelujen tuottaminen ja asuntojen omistaminen on eriytetty toisistaan. Esimerkiksi kilpailutuksen seurauksena voisi vuokratiloihin tulla uusi palveluntuottaja entisen tilalle, jolloin asukkaat saisivat asumispalvelut uudelta toimijalta vuokranantajan pysyessä samana. On selvää, että tällainen tilanne olisi sekä asukkaan että palveluntuottajan näkökulmasta ongelmallinen. Niin Asunto ensin -toimintamalli, tilaajan palvelunkuvaus kuin palveluntuottajan organisaatio työntekijöineen vaikuttavat asumisyksikössä toteutettavaan työtöteeseen ja toimintatapoihin. Seuraavassa kuvataan tarkemmin Diakonissalaitoksen Hoivan tuetun asumisen työtöteen ja toimintatapojen tavoitteellisia periaatteita.

Palvelusuunnitelman tarkoitus on tehdä näkyväksi asumisen tavoitteet ja asukkaan omat voimavarat. Myös kuntoutuksen, hoivan ja tuen tarpeet sekä keinot tulisi olla määriteltynä suunnitelmassa. Diakonissalaitoksen Hoivassa myös vuokralaisen oikeuksia koskevat rajaukset ja asukkaan kanssa tehdyt erityissopimukset kirjataan palvelusuunnitelmaan. Tuetussa asumisessa palvelusuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa. Sekä palvelusuunnitelma että sen päivitys tehdään asukkaan kanssa yhdessä. Mahdollisuuksien mukaan prosessiin otetaan mukaan myös asukkaan verkostoa. Jotta asukkaan oma käsitys tilanteestaan, tavoitteistaan, voimavaroistaan, toiveistaan ja kiinnostuksenkohteistaan tulisi osaksi suunnitelmaa, asukasta kannustetaan asettamaan omia tavoitteita. Kun palvelusuunnitelma käytetään asukkaalle tuttuja sanoja ja ilmaisuja, palvelusuunnitelma on asukkaan näköinen ja asukkaan on mahdollista tunnistaa siitä itsensä. (Palvelusuunnitelma asumispalvelussa 2013.)



Toimijuus ja osallisuus korostuvat Diakonissalaitoksen Hoivan asumispalveluita kuvaavissa materiaaleissa ja esimieshaastatteluissa. Kun asukkaan ja yhteisön voimavarat saadaan käyttöön, asukkaan on mahdollista elää hyvää elämää ja olla aktiivinen kansalainen. Yhteisön tuki, arjen ja asumisen tuki, vastuuhjaaja ja hänen saamansa tuki moniammatilliselta työryhmältä, arjen mielekäs toiminta ja julkiset palvelut ovat keskeisiä tekijöitä asukkaan yksilöllisellä kuntoutumispolulla. Yhteisö nähdään asumisyhteisöä laajempuna kokonaisuutena, joka sisältää myös omaiset ja ystävät, opiskelijat, vapaaehtoiset ja vertaiset, naapuruston sekä taitteen, kulttuurin ja liikunnan muodostamat yhteisöt. (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018e.) Toimijuuden ja osallisuuden edistäminen ja tukeminen edellyttävät pitkäjänteistä, sitoutuvaa ja tavoitteellista työskentelyä asukkaan kanssa, missä vastuuhjaajan rooli on keskeinen ja jossa vastuuhjaaja saa tukea moniammatilliselta työryhmältä. Tässä haastavassa prosessissa auttaa Diakonissalaitoksen Hoivan Asunto ensin -työote (katso kuvio 6), joka on kaiken työskentelyn ja ajattelun lähtökohta ja perusta.



Kuvio 6: Diakonissalaitoksen Asunto ensin -työote (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018e).

Toimijuuden ja osallisuuden syntymiseen tarvitaan siis aitoja päivittäisiä kohtaamisia asukkaan kanssa, luottamuksen rakentamista ja luottamustakin syvempää voimavaraistavaa yhteyttä eli kiinnittymistä. Tulee muistaa, että asukas määrittää työskentelyn suunnan ja nopeuden. Tärkeää on myös hyväksyä, että työskentely ei aina johda itsenäistymiseen, vaan voi pysähtyä esimerkiksi luottamuksen rakentamiseen tai jäädä kohtaamisiin. Perustuvathan asuminen ja työskentely asukkaan itsemääräämisoikeuteen, jota on kunnioitettava lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa.

### 5.3 Roolikohtaiset tehtävät

Auroratalon asumisyksikön henkilöstö työskentelee kolmessa työryhmässä. Jokaisessa työryhmässä on lähiesimies, ohjaajia, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia ja sosionomi. Lisäksi yhdessä työryhmässä on toimintaterapeutti ja yhteinen sairaanhoitaja palvelee kaikkia työryhmiä. Kullakin esimiehellä on vastuullaan nimetyt kerrokset, joissa oma työryhmä pääsääntöisesti työskentelee. Osa työvuoroista tehdään kuitenkin niin sanottuina kiertävinä vuoroina muissa kerroksissa. Toistaiseksi sosionomit eivät pääsääntöisesti kierrä, vaan työskentelevät omilla vastuukerroksissaan. Suurin osa työntekijöistä tekee kaksivuorotyötä ja myös viikonloppuja saadakseen kokonaiskuvan asumisyksikön ja omien vastuuasukkaiden arjesta. (Hirvonen 2018 & Mäkinen 2018.) Sähköisen asioinnin lisääntyminen myös kaikessa viranomaisasiointissa tukee osaltaan vuorokausiriippumatonta asukastyötä (Mäkinen 2018).

Miten vastuuhjaajan ja sosionomin työnkuvat eroavat toisistaan? Vastuuhjaaja on asukkaan ohjaaja ja tukija arjessa. Tavoite on, että asukkaan ja vastuuhjaajan yhteistyösuhde kestäisi asukkaan koko asumisen ajan. Vastuuhjaaja on työntekijä, joka on perehtynyt asukkaan asioihin ja elämäntilanteeseen parhaiten. Hän on tiedonvälittäjä asukkaan tilanteesta muille työryhmän jäsenille. Vastuuhjaajan tulisi toisin sanoen tietää omien asukkaidensa kokonais-tilanne. (Vastuuhjaajan työnkuva tuetussa asumisessa 2013.)

Vastuuhjaaja on se työntekijä, joka työskentelee asukkaan kanssa suunnitelmallisesti ja säännöllisesti sovittujen tavoitteiden eteen ja tukee asukasta kohti itsenäistymistä. Hän vastaa asumiseen liittyvistä yksilöllistä tuen tarpeista ja huolehtii ohjauksen, asiointiavun ja tarvittaessa ostoksilla sekä viranomaisilla käynnin suunnittelusta yksilölähtöisesti. Vastuuhjaaja huolehtii asukkaan kodin viihtyvyydestä ja paloturvallisuudesta. Hän laatii palvelusuunnitelman asukkaan kanssa ja vastaa suunnitelman päivittämisestä. Vastuuhjaaja pitää tarvittaessa yhteyttä viranomaisiin ja asukkaan läheisiin. Vastuuhjaaja huolehtii siitä, että kuntouttava työote toteutuu asukkaan arjessa ja että asukas saa tarvittavat terveydenhuollon palvelut ja apuvälineet. Hän vastaa asukkaan virikkeellisestä arjesta ja huomioi yksilöllisyyden, yhteisöllisyyden, turvallisuuden ja hengellisyyden erityistarpeet. Käytännössä vastuuhjaaja siis tukee ja auttaa asukasta kaikissa asumiseen ja elämiseen liittyvissä asioissa sekä myös kirjaa ja dokumentoi Diakonissalaitoksen Hoivan erillisten ohjeiden mukaisesti. (Vastuuhjaajan työnkuva tuetussa asumisessa 2013.) Yhden ohjaajan vastuulla on 3-9 asukkaan ohjaaminen (Hirvonen 2018 & Mäkinen 2018).

Sosionomin vastuulla on asukkaan vuokrasopimukseen liittyvien asioiden hoitaminen, kuten asukkaan vuokranmaksutilanteen seuraaminen ja maksusuunnitelmien tekeminen maksamattomista vuokrista. Kun uusi asukas tulee Aurorataloon, sosionomi tekee tuloseselvityksen. On tärkeää, että jo asumisen alussa huomioidaan esimerkiksi asukkaan aikaisemmat maksamattomat vuokrat ja varaudutaan mahdollisiin maksuongelmiin Auroratalon vuokralaisena. Asumissopimuksen tekemisestä vastaa kuitenkin vastuuhjaaja. Asukkaan sisään muuttaessa korostuu

asukkaan haltuun ottaminen yhteistyössä, jossa vastuuhjaajalla ja sosionomilla on oma tärkeä rooli.

Sosionomi huolehtii myös siitä, että asukas on tietoinen kaikista sosiaalista etuuksista ja että asukas hakee kyseisiä etuja. Tarvittaessa sosionomi auttaa hakemusten tekemisessä. Etuuksien hakeminen voidaan delegoida myös vastuuhjaajalle. Etuusasioiden hoitamisessa korostuukin vastuunjako ja siitä tiedottaminen sosionomin ja vastuuhjaajan sekä asukkaan välillä, jotta kaikki etuudet tulevat haetuiksi ajoissa. Sosionomi vastaa välitystili- ja edunvalvonta-asioista sekä asukkaan käyttövaroista. Hän vastaa myös verkostoyhteistyöstä muun muassa asukkaan sosiaalityöntekijän ja mahdollisen välitystilihoitajan tai edunvalvojan kanssa. Sosionomin vastuulle kuuluvat myös asukkaiden asumispalvelumaksujen laskutusasiat ja siihen liittyvä tiedottaminen muutostilanteissa. Käytännössä sosionomin tehtävä on asukkaan oikeuksien ja etujen valvonta sekä niiden edistäminen unohtamatta asiakas kohtaista kirjaamista ja dokumentointia Diakonissalaitoksen erillisten ohjeiden mukaisesti. Parhaimmillaan vastuuhjaaja ja sosionomi muodostavat työparin ja sosionomi osallistuu myös muun muassa palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Sosionomi vastaa koko työryhmän vastuulla olevien asukkaiden sosiaalityöstä. Sosionomikohtainen asukasmäärä on noin 30-70. (Sosionomin tehtäväkuvaus 2018.)

Työryhmien toimintatavoissa ja roolikohtaisissa tehtävissä on eroja käytännössä tällä hetkellä. Suurimmat erot ovat sosionomin tehtäväkuvaussa, joka näkyy muun muassa sosionomin vastuulla olevien asukkaiden määrän suuressa hajonnassa. Kun yhdessä työryhmässä myös sosionomilla on nimettyjä vastuuasukkaita, jolloin sosionomi on myös vastuuhjaajan roolissa ja hän osallistuu asumisyksikön arkirutiineihin ohjaajien tavoin, toisessa työryhmässä sosionomilla ei ole vastuuasukkaita ja hän hoitaa pääsääntöisesti ainoastaan sosionomin tehtäväkuvaan kuuluvia asioita. (Mäkinen 2018.) Mäkisen (2018) mukaan tämä johtuu siitä, että sosionomin työnkuvaa ei ole aikaisemmin määritelty selkeästi.

Ohjaajan tehtäväkuva on periaatteessa varsin yhdenmukainen kaikissa työryhmissä. Suurin ero ohjaajien työskentelyssä on nähtävissä vastuuhjaajuudessa, jossa ollaan eri kehitysvaiheissa. Kun toisessa ääripäässä vastuuhjaajuus näkyy ja on luonteva ja toimiva sekä tuloksellinen osa arkea, toisessa vastuuhjaajuus hakee vielä paikkaansa. Hirvosen (2018) & Mäkisen (2018) mukaan Asunto ensin -työtettä ollaankin parhaillaan kirkastamassa ja tehtäväkuvia sekä toimintatapoja yhdenmukaistamassa. Tavoitteena on, että ne ovat selkeät ja yhdenmukaiset ja että ammattikohtaisia ja myös henkilökohtaisia erityisosaamisia hyödynnetään nykyistä paremmin kaikissa työryhmissä jatkossa. Tällöin asukkaiden saama ohjaus ja tuki on entistä tasalaatuisempaa ja työntekijäriippumatonta, mikä osaltaan edistää asukkaiden omien tavoitteiden saavuttamista ja vahvistaa yhteisöllisyyttä ja turvallisuutta. Työtä tehdään asukkaan kautta ja tartutaan otolliseen hetkeen. Kun rakenteet ja perusta ovat kunnossa, se on

myös työntekijöiden etu lisäten muun muassa työn mielekkyyttä ja turvallisuutta. (Mäkinen 2018.)

Lähtökohtaisesti ongelmatilanteiden ratkaisukeinoina ovat puhuminen ja ohjaaminen. Uskotaan vuorovaikutuksen ja kohtaamisen voimaan sekä turvallisuuden parantumiseen luottamuksen kautta. Henkilökohtaisia seuraamuksia ei pääsääntöisesti käytetä, mutta yhteisöseuraamuksia käytetään. (Hirvonen 2018 & Mäkinen 2018.) Mäkisen (2018) mukaan esimerkiksi yhteistilassa olevan television rikkominen voi johtaa siihen, että koko kerros on ilman televisiota ennalta määrätyn ajan. Vaaratilanteissa poliisi kutsutaan paikalle, jonka jälkeen asukkaan rauhoituttua häntä puhutellaan ja sovitaan toimenpiteistä. Ääritapauksissa asukas voidaan siirtää toiseen kerrokseen asumaan, mikäli se on mahdollista toteuttaa. Asumisyksikössä tehdään myös turvallisuuskierroksia kerran kuukaudessa, jolloin tekninen isännöitsijä yhdessä ohjaajien kanssa tarkastaa kaikki asunnot ja antaa asukkaille tarvittaessa siivouskehotuksia. Ohjaajat auttavat asukkaita tarvittaessa siivoamisessa. Ääritapauksissa asunto voidaan raivaussii-vota. (Hirvonen 2018.)

Virallisia häätöjä ei ole käytännössä toimeenpantu missään tilanteissa, koska se on säätiön arvojen ja asiakaslupauksen vastaista (Hirvonen 2018). Vuosien varrella on kuitenkin ollut tapauksia, joissa asuminen on päättynyt esimerkiksi väkivaltatilanteiden seurauksena. Tuolloinkin se on tapahtunut hallitusti ja yhteistyössä asukkaan ja sijoittajan kanssa ja mietitty yhdessä jatkosuunnitelmaa. Asukasta ei tällöinkään suljeta pois Diakonissalaitoksen Hoivan palvelujen piiristä, vaan asumisen jatkumiseen voidaan palata myöhemmin uudelleen ajan ollessa siihen oikea. (Marjamäki 2018.)

Taulukossa 2 on yhteenveto käytössä olevista asumisneuvonnan keinoista ja niiden päävastuunkantajasta Auroratalon asumisyksikössä.

	Sosionomi	Vastuuohjaaja	Joku muu, kuka?
<b>Keino</b>			
Vakuus vuokrasopimuksen ehtona osassa vuokrasopimuksia			vuokranantaja
Hakemusten tekeminen asukkaan kanssa tai puolesta	x	(x)	
Verkkopankkitunnukset	x		
Puuttuminen maksamatta jääneisiin vuokriin ja asumispalvelumaksuihin	x		
Vapaaehtoinen perintä: Maksusuunnitelma asukkaan maksamattomien vuokrien ja asumispalvelumaksujen maksamiseksi (lyhennys keskimäärin 20-30 euroa/kk)	x		
Asukkaiden vieraiden käyttäytymiseen puuttuminen tarvittaessa	x	x	
Avainhallinta	x		
Asumisen aikaiset asuntotarkastukset		x	Tekninen isännöitsijä
Kaupungin palvelusetelit	x		
Siivouskehotus		x	
Keskustelu ja tarvittaessa puhuttelu palokuormasta		x	
Huomautus palokuormasta			Tekninen isännöitsijä

Raivaussiiyous		x	
Keskustelu ja puhuttelu häiriökäyttäytymisestä		x	Esimies
Yhteisöseuraamus yhteisiin tiloihin kohdistuvan ilkeiden tai sääntöjen rikkomisen seurauksena yksittäistapauksissa. Lähtökohtaisesti ongelmatilanteet käydään läpi yksilöllisesti ja yhteisöseuraamukset ovat poikkeuksia. Esimerkki sääntörikkomuksesta: Asukkaita kerääntyy yhteisiin tiloihin toistuvasti käyttämään päihteitä eivätkä keskustelut saa tilannetta muuttumaan. Seuraamusta edeltää keskustelu ja puhuttelu. Seuraamus voi olla esimerkiksi huonekalujen poistaminen yhteistilasta määräajaksi.			Työryhmä
Naapuririitojen sovittelu		x	Esimiehet
Asunnon vaihto			Työryhmä, SAS-työryhmä
Henkilöhälytykset	x	x	Työryhmä
Palkitseminen (asunnon siisteys, yhteisön paloturvallisuus, jne.)			Työryhmä
Palvelusuunnitelma		x	
Verkostotyö	(x)	(x)	SAS-palaverit
Asukastahtiset talokokoukset			Työryhmä
Matalankynnyksen työtoiminta ja ympäristötyö		x	Työtoiminnasta vastaava ohjaaja
Toiminnot		(x)	KTA

Taulukko 2: Yhteenveto asumisneuvonnan keinoista ja niiden päävastuunkantajasta Diakoniasalaitoksen Hoivan Auroratalo-asumisyksikössä.

Osa asumisneuvonnan ja tukemisen keinoista on käytössä kaikissa työryhmissä ja osa yhdessä työryhmässä tai muutamilla työryhmän työntekijällä. Haasteena onkin keinojen käyttämisen epätasalaatuisuus.

#### 5.4 Vuokranantajan ja omistajan rooli

Vuokranantajan ja omistajan rooli on ollut varsin näkymätön Auroratalon arjessa. Vuokranantajaa ja omistajaa edustaa isännöitsijä, jonka rooli on hallinnollistekninen. Hän vastaa muun muassa vuokranmäärityksestä ja talousarvion tekemisestä, hoito- ja kunnossapitotoiminnasta, vikakorjauksista, viranomaisvelvoitteista ja kerran vuodessa pidettävästä yhteishallintolain mukaisesta asukaskokouksesta. Taloushallinto vastaa muun muassa vuokrien laskutuksesta ja vuokraeskontrasta sekä raportoi vuokranmaksutilanteesta asumisyksiköille. (Kyyrönen & Käyhä 2018.)

Vuokranantaja laatii vuokrasopimuksen sosionomin pyynnöstä ja lähettää sopimuksen hänelle, kun uusi asukas valitaan asukkaaksi. Sosionomin vastuulla on liittää vuokrasopimukseen mahdolliset liitteet, kuten asumissopimus, ja ottaa sopimukseen asukkaan allekirjoitus sekä käydä vuokrasopimus mahdollisine liitteineen läpi asukkaan kanssa. Myös maksusuunnitelmista, kuten edellä todettiin, vastaa työryhmän sosionomi. Mikäli vuokrasaattavia kertyy eikä maksusuunnitelma toteudu, vuokranantaja ei ole aikaisemmin käynnistänyt perintäprosessia, jolloin myöskään häätö ei ole ollut mahdollinen asumisneuvonnan keino. Pahimmillaan se on tarkoitettu, että asuminen on voinut jatkua kuukausien maksamattomista vuokrista huolimatta. Li-

säksi sosionomin vastuulla on ilmoittaa kaikki vuokrasuhteeseen liittyvät muutostilanteet, kuten vuokrasopimuksen päättäminen asukkaan pois muuttaessa tai kuolemantapauksissa, vuokranantajalle. (Kyyrönen & Kähärä 2018.)

Perintä- ja häätöprosessin käynnistämättä jättäminen on ollut Diakonissalaitoksen Hoivan johdon linjaus, jonka mukaan vuokranantaja on toiminut. Vuokranantaja ei myöskään ole käyttänyt oikeuttaan vuokralaisen aiheuttamien vahinkojen kulujen perimiseen esimerkiksi vuokralaisvaihtojen yhteydessä. Näin ollen maksamattomat vuokrat ja vahinkojen korjauskulut ovat jääneet loppukädessä muiden vuokralaisten maksettaviksi tulevilla vuokrissa. Opinäytetyöprosessin aikana käytäntöä kuitenkin kiristettiin ja ensimmäisiä perintä- ja häätöprosesseja on käynnistetty. Nykyään vuokranantaja ottaa myös huoneistoturvavakuutuksen jokaiseen asuntoon, joten asukkaiden aiheuttamat suuremmat vahingot on mahdollista saada vakuutukseen. (Kyyrönen & Kähärä 2018.)

Käytännössä sosionomi on yhteyshenkilö ja tiedonvälittäjä vuokranantajan ja asukkaan välillä. Vuokranantajan ja omistajan edustajat eivät ole suoraan asukkaiden kanssa tekemisissä missään asioissa. Poikkeuksena on vuosittainen yhteishallintolain mukainen asukaskokous, joka on tarkoitettu jokaiselle asukkaalle ja jossa isännöitsijä käy läpi muun muassa seuraavan vuoden talousarvion mukaan lukien vuokrientarkistuksen tason sekä Auroratalon korjaus- ja kunnossapitoasioita. (Kyyrönen 2018.) Lisäksi tekninen isännöitsijä suorittaa yhteistyössä asumisyksikön kanssa kerran vuodessa palatarkastuksen ja kaikki asunnot pyritään tarkastamaan kerran vuodessa. (Kyyrönen 2018) Asumisyksikön henkilökunnan vastuulla on huolehtia, että asuntoihin ja yhteisiin tiloihin kertynyt palokuorma poistetaan säännöllisesti vuoden aikana. Keinona ovat henkilökunnan kuukausittain tekemät asuntotarkastukset, joiden perusteella asukkaille annetaan tarvittaessa siivouskehotus. (Mäkinen 2018.)

Yhteistyö vuokranantajan ja asumisyksiköiden välillä on vähentynyt lähes olemattomiin viime vuosien aikana resurssien supistamisen myötä. Aikaisemmin esimerkiksi sosionomi ja vuokrareskontranhoitaja kävivät vuokratilannetta ja haasteita läpi kasvotusten. Myös isännöitsijä, taloushallinto ja sosionomit pitivät säännöllisiä yhteistyöpalavereita, joissa käytiin asioita läpi ja sovittiin toimenpiteistä yhdessä. Toimintatapa koettiin hyvänä - vastuut olivat selkeät ja töitä koettiin tekemisen yhdessä tavoitteiden saavuttamiseksi. Nyt yhteistyötä tehdään pääsääntöisesti sähköpostitse ja tarvittaessa puhelimitse. Ainoa säännöllinen epäsuorakontakti on kuukausittain lähetettävät vuokratilannetiedot yksikönjohtajalle, joka lähettää ne edelleen eteenpäin sosionomeille. (Kyyrönen & Kähärä 2018.)

## 6 Esimerkkejä asumisneuvonnasta muissa organisaatioissa

Asumisneuvontaa tehdään tavalla tai toisella kaikissa Asunto ensin -toimintamallia toteuttavissa organisaatioissa. Tätä opinnäytetyötä varten toteutettiin tutustumiskäynnit ja haastattelut

tiin asumisneuvonnan ja asumissosiaalisen työn keskeisiä työntekijöitä Pelastusarmeijassa, Sininauhasäätiön Sininauhassa ja Nuorisoasuntoliitossa (myöhemmin NAL) touko-kesäkuun aikana.

Kyseisissä organisaatioissa, kuten tuetussa asumisessa yleisestikin, asumisneuvonta on paneutuvaa asumisneuvontaa. Se on osa asumisen ohjaamista. Kyseessä on pitkäjänteinen ja yksilöllähtöinen asumisen tukeminen eli asumissosiaalinen työ, jonka sisällä toteutetaan yleisiä asumisneuvonnan keinoja.

Tutustumiskäyntien näkökulma oli tarkoituksellisesti asumisneuvonta, koska tavoitteena oli ensisijaisesti selvittää kohdeorganisaatioiden keinoja asukkaiden aiheuttamien taloudellisten ongelmien ratkaisemiseksi. Asumisneuvonnasta näkökulmaa kuitenkin laajennettiin haastattelujen aikana koskemaan organisaatioiden tapaa toteuttaa asumissosiaalista työtä. Todettakoon tässä, että NAL:ssa ei ole Asunto ensin -toimintamallin mukaisia asuntoja, vaan tavallisia ARA-rahoitteisia vuokra-asuntoja nuorille. Se valittiin kuitenkin yhdeksi tutustumiskohteeksi sen palkitusta työstä asumisneuvonnassa osana nuorten Ohjaamo-toimintaa.

Pelastusarmeijan toimintamallia käsitellään muita yksityiskohtaisemmin, koska tutustumiskohteena oleva Pelastusarmeijan asumispalveluyksikkö vastaa eniten Auroratalon asumisyksikköä. Koska tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa hyviä asumisneuvonnan käytäntöjä, myös tässä pääpaino on hyvien ja toimivien keinojen esittelyssä.

#### 6.1 Suomen Pelastusarmeijan säätiön Alppikadun asumispalveluyksikkö

Suomen Pelastusarmeijan Säätiön tutustumiskohde oli Alppikadun asumispalveluyksikkö Helsingissä. Se on vuonna 2012 peruskorjattu entinen asuntola, jossa on tällä hetkellä 81 asuntoa. Asumispalveluyksikössä työskentelee vastaava sosiaaliohjaaja ja neljä sosiaaliohjaajaa, vastaava ohjaaja ja kahdeksan ohjaajaa, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti sekä yksikönjohtaja. Lisäksi työtoiminnassa on kolme työvalmentajaa. (Suomen Pelastusarmeijan Säätiö 2018.) Sosiaaliohjaajat ja vastaava sosiaaliohjaaja sekä sairaanhoitaja ovat töissä pääsääntöisesti virka-aikana ohjaajien tehdessä kolmivuorotyötä. Vastaava sosiaaliohjaaja on esimies työryhmälle, jossa on sosiaaliohjaajat ja sairaanhoitaja. Toisessa työryhmässä on ohjaajat ja fysioterapeutti vastaava ohjaaja esimiehenään. Jokaisen kerroksen asukkaista vastaa yksi vastuusosiaaliohjaaja ja kaksi vastuuhjaajaa. Sairaanhoitajalla ja fysioterapeutilla ei ole vastuuhjattavia, vaan he ovat asukkaiden käytettävissä tarpeen ja yksilökohtaisten tavoitteiden mukaan. (Laakkonen-Eriksson 2018 & Suomen Pelastusarmeijan Säätiö 2018.) Toisin sanoen työyhteisö toimii matriisissa, jossa resurssit ja prosessit menevät ristikkäin.

Ohjaajien päävastuulla ovat asukkaiden kodinhoidolliset asiat esimerkiksi siivouksessa ja pyykinpesussa auttaminen, lääkkeiden jakaminen, asukkaiden saattaminen palveluihin ja yhdessä kaupassa käyminen tarvittaessa sekä ohjaaminen ja neuvonta. Sosiaaliohjaajat vastaavat

vuokranmaksun ja asumispalvelumaksun seurannasta, maksusuunnitelmien tekemisestä ja ylipäänsä kaikista asukkaan edunvalvontaan liittyvistä asioista sekä palvelusuunnitelmien laatimisesta ja niiden päivittämisestä. Sosionomit vastaavat toisin sanoen paperitöistä ohjaajien vastatessa asumisen ja elämisen käytännön arkitoiminnoista. Vaikka jokaisella roolilla on selkeä työnkuva, työyhteisössä tehdään töitä yli ammattirajojen toinen toisiaan auttaen yhteistyössä. Lisäksi jokainen osallistuu toimintojen järjestämiseen ja poissaoloja paikataan joustavasti yli ammattirajojen. (Laakkonen-Eriksson 2018.)

Laakkonen-Erikssonin (2018) mukaan asumispalveluyksiköllä on erittäin hyvä asumisneuvonnan ja asumissosiaalisen työn toimintamalli, joka perustuu yhtenäisiin toimintatapoihin ja selkeisiin tehtäväkuviin. Toimintamallin mukainen työote näkyy myös arjessa myönteisinä vaikutuksina. Esimerkiksi vuokrasaatavien kokonaismäärä on erittäin pieni, häiriökäyttäytymistä on yllättävän vähän, paikat pysyvät varsin hyvässä kunnossa ja yhteisön sääntöjä noudatetaan hyvin. Asukaskunta huomioon ottaen tilanne voisi olla huomattavasti huonompi. Välitön puuttuminen, selkeät yhteisön pelisäännöt, huoneenvuokralain noudattaminen, palkitseminen ja palautteen antaminen, rajoitteiden käyttäminen tarvittaessa, yhteisöllisyys ja erilaiset säännölliset toiminnot ovat esimerkkejä konkreettisista toimintatavoista asumispalveluyksikön arjessa. Asumispalveluyksikössä on myös mahdollisuus osallistua matalan kynnyksen työtoimintaan eli työosuusrahatoimintaan, kuntouttavaan työtoimintaan ja ympäristötyöhön. (Laakkonen-Eriksson 2018 & Suomen Pelastusarmeijan Säätiö 2018.)

Toimintoja järjestetään asukasehtoisesti asukkaiden toiveita kuunnellen ja heidän kunto huomioon ottaen. Toimintojen järjestämistä edesauttavat toimivat yhteiset tilat, joita löytyy sisääntulokerroksesta ja jokaisesta asuinkerroksesta. Asukkaiden käytössä on myös muun muassa kuntosali ja sauna. Viikoittaiset peliryhmät, vastaavan sosiaaliohjaajan pitämä ”Mitä kuuluu?” -ryhmä yhdessä fysioterapeutin kanssa, jokaisessa asuinkerroksessa vastuuhjaajien ohjaamat säännölliset ryhmät, kuten keskustelu- ja ruoanlaittoryhmät ovat esimerkkejä tämän hetken toiminnoista. Joka kuukausi pyritään järjestämään asukkaille myös joku yhteinen tapahtuma, jonka suunnittelusta vastaavat ohjaajat, sosiaaliohjaajat ja esimiehet vuorollaan. Lisäksi vuoden aikana juhlitaan yleisiä juhlapäiviä, vietetään talon syntymäpäiviä ja avataan grillikausi. Asukkaat osallistuvat talossa järjestettäviin toimintoihin hyvin, mutta ulospäin suuntautuvat retket eivät ole olleet asukkaiden suosiossa. Varta vasten lähteminen jonnekin on asukkaille haaste. (Laakkonen-Eriksson 2018.)

Asumisneuvonnan toimintamalli sisältää useita konkreettisia keinoja, joilla voidaan edesauttaa vuokranmaksua ja tehostaa maksamatta jääneiden vuokrien perintää, tehostaa muita vuokralaisvelvoitteiden toteutumista sekä vaikuttaa myönteisesti yleiseen turvallisuuteen ja viihtyvyyteen talossa. Näistä keskeisimmät keinot on koottu taulukkoon liitteessä 2.



Kaiken neuvomisen, ohjaamisen ja tukemisen tarkoituksena on asukkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja asukkaan niin halutessa myös hengellisen toimintakyvyn sekä elämän- ja arjenhallinnan ylläpito ja edistäminen. Tarvittaessa asioita tehdään asukkaan puolesta, mikäli hän ei pysty suoriutumaan itse. (Suomen Pelastusarmeijan Säätiö 2018.) Kun nämä ovat kunnossa riittävällä tasolla, myös edellytykset asumisen onnistumiselle ovat olemassa.

Asukkaan mielipiteiden kuunteleminen, mahdollisuus osallistua keskusteluun ja päätöksentekoon sekä asukkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittaminen korostuivat vastaavan sosiaaliohjaajan haastattelussa. Asumispalveluyksikössä näyttää myös omavalvontasuunnitelma toteutuvan hyvin käytännössä ja huoneenvuokralaki tunnetaan hyvin.

## 6.2 Sininauhan Mäkelänkadun asumispalveluyksikkö Pessi

Sininauhan tutustumiskohteena oli Mäkelänkadun asumispalveluyksikkö Pessi, jossa on 83 asuntoa. Lisäksi rakennuksessa toimii kuntouttava yhteisöllinen asumisyhteisö Pessix, jossa on 12 asuntoa. Pessi on yhteisöllinen asumispalveluyksikkö, jossa asukkailla on mahdollisuus käyttää yhteisiä tiloja, kuten punttisalia ja kahta musiikkihuonetta. Asukkaille järjestetään myös toimintoja, kuten musiikkiryhmiä ja liikuntaryhmiä, pidetään asukaskokouksia ja järjestetään erilaisia työosuusrahatoita mukaan lukien ympäristökierros. Asukkaat voivat lisäksi käydä Sininauhasäätiön ylläpitämässä matalankynnyksen päiväkeskuksissa, joista yksi toimii Pessin yhteydessä. Ohjauksen arjen asioihin asukkaat saavat ensisijaisesti asumispalveluyksiköstä. (Rusi 2018.)

Päiväkeskukset toimivat avoimen olohuoneen tavoin tarjoten muun muassa monipuolista yhteistä tekemistä, retkiä, lounasta ja myös sieltä asukkaat voivat saada ohjausta ja neuvontaa arjen asioihin. Lisäksi asukkaiden on mahdollista osallistua kuntouttavaan työtoimintaan, matalan kynnyksen työtoimintaan eli työosuusrahatoimintaan sekä ympäristötyöhön. Myös asumispalveluyksikkö Pessissä on käytössä monia asumisneuvonnan ja -ohjaamisen keinoja. (Rusi 2018.) Monet keinoista vastaavat Pelastusarmeijan asumispalveluyksikössäkkin käytössä olevia keinoja osan ollessa erilaisia. Seuraavassa esitellään niistä sellaisia hyväksi koettuja keinoja, joita ei ole käytössä Pelastusarmeijan Alppikadun asumispalveluyksikössä.

Palveluohjaajat, jotka ovat sosionomeja, tekevät kaksivuorotyötä vuorojen ollessa joustavasti sovittavissa. Kaksivuorotyö mahdollistaa useampien asukkaiden tavoittamisen, vaikka vuorokausirytmisi olisi erilainen. Taloudellisten asioiden lisäksi palveluohjaajat tarjoavat ohjausta ja tukea asukkaille kaikessa arjen ja asumisen onnistumiseen liittyvissä asioissa. Toiseksi, asumispalveluyksikkö tekee konkreettista yhteistyötä TE-palveluiden kanssa työllisyyspalveluiden työntekijän jalkautuessa asumispalveluyksikköön ja kartoittaessa asukkaiden tilannetta ja työllistymismahdollisuuksia. Rusin (2018) mukaan TE-palvelut eivät ole aikaisemmin jalkautuneet ja tulleet asumispalveluyksikköön eli kyseessä on uusi toimintamalli. Kolmanneksi, palo-

viranomaisia on pyydetty tekemään palotarkastuksia, jos asunnossa on palokuormaa aiheuttaen todellisen tulipalovaaran ja jossa siivouskehotukset eivät ole tuottaneet tulosta. Kun viranomainen antaa uhkan asunnon laittamisesta asumiskieltoon, asukas ymmärtää tilanteen vakavuuden ja on tämän jälkeen yleensä yhteistyöhaluinen. Todettakoon kuitenkin, että paloviranomaisten kutsuminen paikalle on viimeinen vaihtoehto. Siihen ryhdytään vasta, kun kaikki muut keinot asunnon kuntoon saamiseksi on käytetty. Neljänneksi, Rentokil Oy:n kanssa on sovittu säännölliset asuntotarkastukset, joiden tavoitteena on tuholaiistorjunta. Käytäntö on ollut voimassa useita vuosia ja se on todettu erittäin tehokkaaksi luteiden ja muiden tuholaiosten torjunnassa. Kun ongelma havaitaan ajoissa, tuholaiosten leviäminen asunnosta toiseen on mahdollista estää ammattilaisten käyttämällä menetelmillä. Samalla katsotaan asunnon kuntoa ja siisteyttä. Viidenneksi, vuokranantaja on vakuuttanut kaikki asunnot huoneistoturvavakuutuksella. Huoneistoturvavakuutus korvaa asukkaan ja myös hänen vieraansa vahingossa tai tahallaan aiheuttamat vahingot asunnolle tai yhteisille tiloille. (Rusi 2018.)

### 6.3 Nuorisoasuntoliitto

Nuorisoasuntoliitto NAL on 24 paikallisyhdistyksen ja seitsemän jäsenjärjestön valtakunnallinen keskusliitto. Se rakennuttaa ja vuokraa yhdessä NAL Asunnot Oy:n kanssa vuokra-asuntoja alle 30-vuotiaille työssä käyville tai työelämään hakeutuville nuorille aikuisille. Yhdessä NAL Palvelut Oy:n kanssa se tuottaa itsenäisen asumisen tukipalveluita. (NAL 2018.) Seuraavassa esitellään niistä sellaisia, jotka ovat hyödynnettävissä sellaisenaan tai soveltaen Asunto ensin-toimintamallin asumisyksiköissä.

NAL:n paikallisyhdistykset tarjoavat asumisneuvontaa kaikille vuokralaisilleen. Asumisohjaajan ja vuokralaisen yhteistyö alkaa kuitenkin jo ennen asunnon tarjoamista, jolloin kartoitetaan nuoren kyvyt itsenäiseen asumiseen. Näissä haastattelussa kartoitetaan muun muassa nuoren asumishistoriaa ja nykytilannetta, vuokranmaksukykyä, elämänhallintaa ja yleistä asumisen tukemisen tarvetta. Kun vuokrasuhde alkaa, uusi asukas perehdytetään vuokralla asumiseen. Jos nuoren asumishistoriassa on maksamattomia vuokria tai elämänhallinnan haasteita, perehdytys on intensiivisempää. Jokaisen kanssa käydään kuitenkin läpi vähintään vuokranmaksuun ja mahdollisiin vuokranmaksuongelmiin liittyvät asiat yhteyshenkilöineen. Hyvin usein vuokravelkaselvittelyn yhteydessä ilmenee nuoren mielenterveys- ja/tai päihdeongelma, jolloin asumisneuvonnan tehtävä on ohjata nuori palvelujen piiriin. Vuokranmaksuongelmien lisäksi asumishäiriöihin liittyvien haasteiden selvittäminen kuuluu asumisneuvonnan vastuulle. (Vehkakoski 2018.)

Vehkakoski (2018) korostaa ennalta ehkäisevän ja nopean sekä suoran puuttumisen merkitystä asumisneuvonnassa. Mitä nopeammin ja suoraan ongelmat otetaan esille ja pyritään ratkaisemaan yhdessä kasvatusten asukkaan kanssa, sitä todennäköisimmin ponnisteluuissa onnistutaan. Kysymys on vuorovaikutteisesta ja luottamuksellisesta yhteistyöstä ilman tuomitse-

mista. (Vehkakoski 2018.) Myös NAL:n Lappeenrannan tekniseltä yliopistolta tilaaman selvityksen ”Asumisneuvonnan vaikutus nuorten itsenäiseen ja vakaaseen asumiseen” tukee edellä esitettyä. Selvityksen (2018, 14) mukaan asukkaan tavoittaminen vaikeutuu, sitoutuminen puuttuu ja välinpitämättömyys lisääntyvät vaikeuksien kasvaessa. Työskentelyn etupainottoisuus ja asumisneuvonnan aktiivinen työote ovat myös selvityksen mukaan kriittisiä tekijöitä onnistumisessa (Asumisneuvonnan vaikutus nuorten itsenäiseen ja vakaaseen asumiseen 2018, 14).

Perehdytyksessä nuoren kanssa voidaan sopia myös asumisohjauksesta, jossa hänen kanssa työskennellään kolme kuukautta. Kun asumisneuvonta on kertaluontoista neuvontaa tai asiakasta neuvotaan muutamia kertoja, asumisohjaus on intensiivisempää ohjaamista ja tukeamista. Asumisohjauksella halutaan varmistaa, että vuokranmaksu lähtee sujumaan sovitusti, nuori on hakenut kaikki hänelle kuuluvat tuet ja etuudet ja että itsenäinen asuminen ylipäänsä alkaa mahdollisimman ongelmitta. Asumisohjauksesta voidaan sopia nuoren kanssa myös vuokrasuhteen aikana, mikäli hän jättää toistuvasti vuokran tai sen osan maksamatta ja pidempiaikaisesta työskentelystä arvioidaan olevan hyötyä nuorelle. (Vehkakoski 2018.)

Vehkakosken (2018) mukaan hyvä asumisohjaaja pystyy kannustamaan nuoren vaikeidenkin haasteiden läpi. Jos nuorella on esimerkiksi monen kuukauden vuokratästit ja hän on jo luovuttanut, asumisohjaaja tukee ja kannustaa nuorta asian selvittämiseen ja toimenpiteistä sopimiseen. Asumisohjaaja voi olla tällöin ongelmaratkaisun avainhenkilö, kun hän ottaa yhteyttä Kelaan tai sosiaalityöntekijään nuoren puolesta. Tarvittaessa asumisohjaaja lähtee tapaamiseen nuoren kanssa. Myös asumisohjaajan läsnäolo talossa on todettu madaltavan yhteydenoton kynnystä verrattuna siihen, että asumisohjaajan luokse pitää vartta vasten mennä ja varata aika. Läsnäolo itsessään ei tarkoita onnistumista, vaan siihen tarvitaan aina myös asukkaan motivaatiota ja vastuunkantoa velvoitteistaan. Kun ollaan läsnä, asukkaan orastava motivaation siemen on kuitenkin mahdollista huomata ja tarttua siihen nopeasti ja matalalla kynnyksellä neuvomalla, tukemalla ja ohjaamalla. (Vehkakoski 2018.)

NAL:n Lappeenrannan tekniseltä yliopistolta tilaaman selvityksen ”Asumisneuvonnan vaikutus nuorten itsenäiseen ja vakaaseen asumiseen” mukaan NAL:ssa on huomattavasti enemmän asumisohjaajia asuntojen määrään suhteutettuna kuin selvityksen verrokkiryhmiillä. Tämä mahdollistaa henkilökohtaisen ja aktiivisen vuorovaikutuksen sekä etupainotteisen työskentelyn asukkaiden kanssa. Asumisohjaajien työtavat ja työote mahdollistavat lähityön ja luottamuksen rakentamisen asukkaan kanssa. Selvityksen mukaan tutut asumisohjaajat madaltavatkin asukkaiden kynnystä avun hakemiseen ja vastaanottamiseen. Lisäksi palveluiden matala kynnys ja ennakoiva tuki, pieniinkin vuokrasaataviin puuttuminen ja talousohjaus ovat NAL:n erityispiirteitä, jotka ovat keskeisessä roolissa vakavampien ongelmien ehkäisyssä. (Asumisneuvonnan vaikutus nuorten itsenäiseen ja vakaaseen asumiseen 2018, 2-8.)

On todennäköistä, että palvelujen saavutettavuus ja matala kynnys sekä asumisneuvojan tuntuus ovat tärkeitä tekijöitä asumisneuvonnan vaikuttavuudessa. Myös tasapaino vuokrasaataviin puuttumisen ja sosiaalityön välillä sekä selkeä toimintamalli vuokra- ja asumisneuvonnan kanssa ovat onnistumisen kannalta keskeisessä asemassa. Selvityksen mukaan NAL:n asumisneuvonta ja -ohjaus parantavat nuorten taloudenhallintaa ja vakaan asumisen edellytyksiä. Vaikka maksu- ja asumisneuvontaa annetaan selvityksen verrokkiyhtiöitä enemmän, perintäprosessi käynnistetään harvemmin. (Asumisneuvonnan vaikutus nuorten itsenäiseen ja vakaaseen asumiseen 2018, 2-8.)

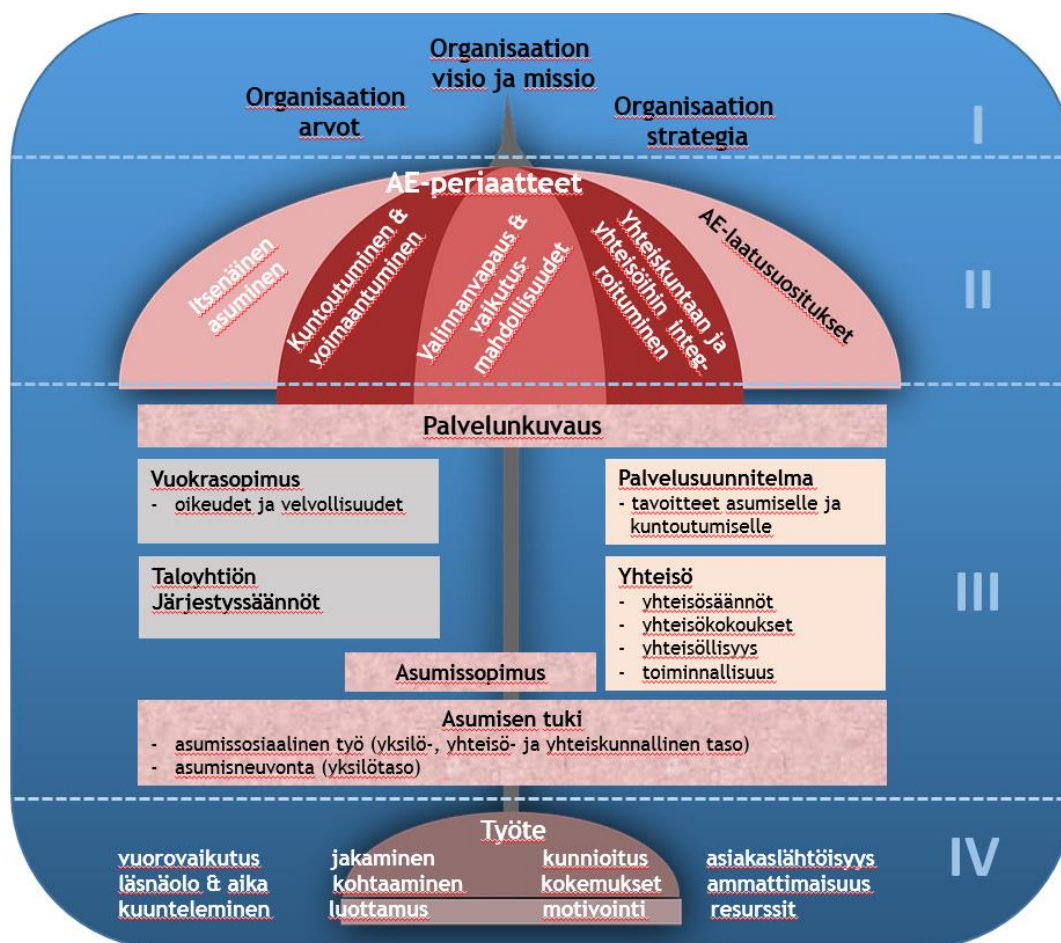
#### 6.4 Yhteenveto organisaatioiden asumisneuvonnan keinoista

Pelastusarmeijalla ja Sininauhalla on paljon yhteisiä asumisneuvonnan ja ohjaamisen keinoja, joista osa on Helsingin kaupungin palvelunkuvauksen velvoittamia ja osa omaehtoisia hyviksi koettuja keinoja. Yhteisiä piirteitä ovat muun muassa parityömalli, vuokranmaksun ja asukas- ja palvelumaksun seuranta, maksusuunnitelmat, ympäristötyö, matalankynnyksen työtoiminta eli työosuusrahatoiminta, kuntouttava työtoiminta, sosionomin esimies- ja ohjaajajayhdistelmärooli, sosionomien virka-aikaan painottuva työ, kiinteä yhteinen työtila sosionomeille, säännölliset asuntotarkastukset, vuokrasopimuksia irtisanotaan huoneenvuokralain perusteella ja vuokravakuus sekä asumistuen maksaminen suoraan vuokranantajalle vuokrasopimuksen ehtoina.

Toimintatavoissa on myös paljon eroja. Eroja on muun muassa tehtävänkuivissa, sosionomin tehtävänimikkeissä, vastuuasukkaiden määrissä, toimintojen järjestämisessä, asuntojen vakuuttamisessa ja asukkaiden vastuuttamisessa. Toimintatapojen eroihin vaikuttavat muun muassa organisaation arvot, strategia ja työote sekä myös asumisyksikön ja organisaation historia.

### 7 Opinnäytetyön viitekehys

Opinnäytetyön viitekehys on kirjallisuusselvityksen ja haastatteluiden kautta syntynyt jäsenyys, jonka perusteella rakentui kuvaus tutkimuskohteesta. Toisin sanoen Asunto ensin -toimintamalli ja -laatusuositukset, asumisneuvonnan ja asumissosiaalisen työn sisällöt sekä näkökulmat muodostivat opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten ja tutkimusaineiston luokittelun perustan. Viitekehys on kuvattu alla olevassa kuviossa 7.



Kuvio 7: Opinnäytetyön viitekehys.

Kuviossa käytetty AE-lyhenne tulee sanoista ”asunto ensin” ja se on yleisesti käytetty lyhenne esimerkiksi tutkimuksissa. Organisaation visio, missio, arvot ja strategia on sijoitettu viitekehyyksen yläosaan (I osa). Viitekehyyksen II osassa on Asunto ensin -toimintamallin periaatteet ja suositukset. Niiden toteuttaminen riippuu kunkin organisaation olemassaolon syystä ja toiminnan tarkoituksesta (missio), arvoista sekä strategiasta keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä visiioon pääsemiseksi.

Hyvin johdetussa organisaatiossa sen missio, arvot ja visio tunnetaan jokaisella organisaation tasolla ja niihin uskotaan. Arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassa ja strategian uskotaan johtavan kohti organisaation visiota. Toisin sanoen organisaation arvot näkyvät työotteessa ja toimintatavat ovat yhdenmukaiset läpi organisaation. Sateenvarjon alla III osassa olevat kokonaisuudet ovat kyllä Asunto ensin -periaatteiden sisällä, mutta koska niiden välillä on nähtävissä ristiriitoja arjessa, niiden korostaminen on opinnäytetyön tavoitteen kannalta kriittistä. Kun palvelusuunnitelma ja yhteisöllisyys ovat keskeisiä ja ohjaavia elementtejä asumispalve-

lujen tuottamisessa, vuokrasopimus ja talon järjestyssäännöt ovat keskeisessä asemassa asumisneuvontatyössä. Asumissopimus sijoittuu puolestaan edellisten välille sisältäen elementtejä kummastakin.

Toimivan ja tuloksellisen asumisneuvontamallin kehittäminen edellyttää, että myös tuetussa asumisessa niin vuokranantajan ja omistajan kuin vuokralaisen roolit oikeuksineen ja velvolluuksineen tunnistetaan ja otetaan huomioon erillisinä osina asumispalvelujen tuottamisessa. (Kainulainen & Hyväri 2013, 246-247.) Viitekehyksen perustana IV osassa on Asunto ensin -toimintamallin ja asumissosiaalisen työn työotteen keskeiset periaatteet, joille kokonaisuuden menestyksenkäs toteutus perustuu.

Yksi vuokrasopimusehtojen keskeinen periaate, joka tulisi ymmärtää Asunto ensin -toimintamallia toteuttavassa organisaatiossa, on vuokranmääräytyminen. Valtio tukee muun muassa vuokra-asuntoja omistavia tahoja, kuten kuntia ja yleishyödyllisiä yhteisöjä myöntämällä arava- ja korkotukilainoja uusien asuntojen rakentamiseen ja vanhojen peruskorjaamiseen. Järjestelmän tavoitteena on tarjota turvallisia ja kohtuuhintaisia asuntoja sosiaalisin perustein asuntoja eniten tarvitseville. Asuntojen omistajia ja vuokranantajia sitovatkin lukuisat lakisääteiset ehdot, joiden tarkoituksena on varmistaa tuen kohdentuminen asukkaille. (ARA-vuokra-asunnot 2018.)

Keskeisimmät ehdot vuokralaisen näkökulmasta ovat asukasvalintaa koskevat rajoitukset ja vuokran määräytyminen omakustannusperusteisesti. Esimerkiksi asukasvalinnan tulee perustua asunnonhakijan sosiaaliseen tarkoituksenmukaisuuteen ja taloudelliseen tarpeeseen. (Asukasvalintaopas 2018, 5.) Omakustannusvuokra tarkoittaa puolestaan sitä, että vuokralaisilta perittävät vuokrat ja mahdolliset käyttökorvaukset ovat enintään niin suuria, mikä tarvitaan kattamaan asuntojen ja niihin liittyvien tilojen rahoitusmenot ja hyvän kiinteistönpidon mukaiset hoitomenot. Lisäksi perusparannuksiin sekä ylläpito- ja hoitokustannuksiin voidaan varautua etukäteen budjetoitujen kulujen lisäksi. (ARA-vuokra-asunnot 2018.)

Käytännössä omakustannusperiaate tarkoittaa sitä, että vuokratyöyhteisön vuokralaiset maksavat yhteisvastuullisesti vuokrissaan myös kaikki maksamattomat vuokrat ja hädöistä aiheutuvat kulut sekä vuokralaisen ja vieraidensa huoneistojen laiminlyönnistä aiheutuvat ylimääräiset korjauskulut. (Asukasvalintaopas 2018, 36.) Vuokralaisten asumiskäyttäytyminen vaikuttaa näin ollen kaikkien asukkaiden vuokrien suuruuteen viiveellä. Myös Asunto ensin -toimintamallilla toimivat vuokratyöyhteisöt ovat saaneet valtion tukea asuntojensa rakentamiseen, joten edellä kerrottu koskee myös niitä. Vuokrienmäärityksen perusteet tunnetaan kuitenkin valitettavan huonosti työyhteisöissä. Koska omakustannusperiaate turvaa osaltaan asukkaan tasavertaista ja oikeudenmukaista kohtelua, omakustannusperiaatteen huomioon ottaminen jo toimintojen suunnittelussa ja kehittämisessä olisi tärkeää.

## 8 Tutkimuksellinen asetelma ja tutkimusprosessi

Tutkimuskysymyksiin vastaaminen ja realistisen asumisneuvonnan mallin kehittäminen edellyttivät moninäkökulmaista ja laajaa lähestymistapaa. Tutkimuskysymyksillä haluttiin selvittää operatiivisen toiminnan nykytilanne ja asumisneuvontamallin kehittämisen mahdollisuudet ja rajoitteet sekä muutostarpeet Diakonissalaitoksen Hoivan työprosesseihin ja -rooleihin. Koska asumisneuvontamallin keskeisimpinä ydintoimijoina asumisyksikön arjessa ovat asukkaat ja asumispalveluiden henkilöstö, tutkimusaineistoksi valittiin asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluilla ja havainnoinnilla kerätty aineisto. Uskottiin, että näin toimimalla saadaan totuudenmukaisin kuva toiminnan nykytilasta sekä asumisneuvontamallin kehittämisen mahdollisuuksista ja rajoitteista.

Esimies- ja vuokranantajahaastattelut sekä Diakonissalaitoksen Hoivan asumisen tukemiseen ja asumiseen liittyvä dokumenttiaineisto olivat opinnäytetyön lähdeaineistoa. Niiden tavoitteena oli muodostaa laaja kuva asumisen tuen keinoista, rakenteista ja johtamisesta sekä Asunto ensin -työotteesta periaate- ja tavoitetasolla kohdeorganisaatioissa. Uskottiin, että mahdolliset erot käytännön ja tavoitteellisen toiminnan välillä saataisiin näkyviksi vertailemalla tutkimusaineiston perusteella saatuja tuloksia lähdeaineiston sisältöihin. Kehitettävän asumisneuvontamallin näkökulmasta näiden erojen näkyväksi tekeminen ja erojen tunnustaminen olivat tärkeitä. Tuleehan perustan ja tiettyjen asioiden olla kunnossa tai kuntoon laitettavissa, jotta ehdotettu malli olisi realistinen ja ylipäänsä elinkelpoinen arjessa. Myös muiden toimijoiden haastattelut olivat lähdeaineistoa. Niiden tavoitteena oli kartoittaa hyviä käytäntöjä Diakonissalaitoksen Hoivaa vastaavissa organisaatioissa ja pohtia, olisivatko jotkut keinoista istutettavissa kehitettävään asumisneuvonnan malliin. Sekä sisäinen että ulkoinen lähdeaineisto toimi toisin sanoen apuna päättelyssä, tulkinnessa ja argumentoinnissa. Kuvioon 8 on kuvattu opinnäytetyön tutkimuksellisen asetelma.



Kuvio 8: Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä, aineistot ja aineistojen analyysi.

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä käytettiin sisälönanalyysiä. Määrällinen analyysi täydensi tutkimusta. Tutkimusaineistosta nimittäin laskettiin, kuinka monta kertaa viitekehyksen käsitteet tulivat esille tutkimusaineistossa joko sellaisenaan tai asiayhteys käsitteeseen oli tunnistettavissa. Toisin sanoen tutkimusaineisto kvantifioitiin, jolloin laadullisessa tutkimuksessa oli mukana myös määrä. Kvantifioinnin tavoitteena oli ensiksikin välttää mututuntumaa tuloksissa ja johtopäätöksissä, toisaalta esittää tulosten prosentuaalisia jakaumia. (KvaliMOTV 2018.)

Prosentuaalisten jakaumien perusteella pystyttiin tutkimusaineistosta ensiksikin konkreettisesti määrittämään, mitä asumisneuvonnan osa-alueita toteutetaan yleisesti ja mitä henkilösidonaisesti Diakonissalaitoksen Hoivan tuetussa asumisessa. Kvantifiointi mahdollisti myös osoittamaan, mitkä nähtiin suurimpina mahdollisuuksina ja rajoitteina asumisneuvontamallin kehittämiseksi ja toteuttamiseksi Asunto ensin -työotteen mukaisessa toiminnassa. Kolmanneksi kvantifioinnin avulla tutkimusaineistosta pystyttiin nostamaan keskeisimmät työprosessit ja työrooleihin liittyvät muutostarpeet asumisneuvontamallin toteuttamiseksi. Kvantifiointi mahdollisti toisin sanoen nostamaan esille oleelliset tulokset ydintoimijoiden eli asukkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Koska tutkimusaineistoa ei käsitelty tilastollisin tunnusluvin eikä yleistämisen kriteerit täytyneet, opinnäytetyö ei täytä määrällisen tutkimuksen kriteereitä (KvaliMOTV 2018). Tutkimusmenetelmää, aineistoja, aineistojen keräämistapoja, tutkimusjoukkoa ja aineiston analyysiä kuvataan tarkemmin seuraavissa luvuissa.

## 8.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena tutkimuksena, koska se soveltui opinnäytetyön tarkoitukseen, tavoitteeseen ja tutkimuskysymyksiin nähden määrällistä tutkimusta paremmin. Ensiksikin, laadullisessa tutkimuksessa analysoidaan merkityksiä ja merkitysten suhteita ihmisten puheessa ja kirjoitetussa teksteissä. Aineistot, kuten haastattelut, muutetaan analyysiä varten yleensä tekstin muotoon kieleksi. Toiseksi, laadullisessa tutkimuksessa korostuvat subjektiivisuus ja kokemukset eli ihminen kokijana, havainnoijana ja toimijana, jotka värittyvät suhteessa aikaan, paikkaan ja tilanteisiin. (Lindblom-Ylänne, Paavilainen, Pehkonen & Ronkanen 2014, 79-80.) Kolmanneksi, laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetun tutkimuksen keskeinen tehtävä on olla emansipatorinen. Se tarkoittaa, että esimerkiksi haastatteluun osallistuvia ei nähdä ainoastaan tiedonvälittäjinä, vaan tutkimuksen tulisi lisätä haastateltavien ymmärrystä tutkittavista asioista. Kun ymmärrys lisääntyy, todennäköisesti voidaan vaikuttaa myönteisesti haastateltavien ajattelu- ja toimintatapoihin myös tutkimuksen jälkeen. Tämä on erityisen tärkeää, kun kysymyksessä on asiakas tai vajaakykyinen. (Vilkkä 2015, 125-126.)

Laadullinen tutkimus mahdollisti asumisyksikön työntekijöiden ja asukkaiden omien kokemusten ja käsitysten esiin tuomisen tutkimusaiheesta. Heidän kokemukset ja käsitykset toivat näkyviksi asumisyksikön mahdollisuudet ja haasteet kehitettävälle asumisneuvonnan mallille. Emansipatorisuus voi parhaimmillaan johtaa asumisyksikössä oppivan organisaation kaltaiseen



tilaan, jossa sen jäsenet eli asukkaat ja työntekijät oppivat toinen toisiltaan, yhteisöllä on yhteiset tavoitteet ja yhteisössä vallitsee positiivinen yhteisöllisyys. (Salmia 2018). Jos näin tapahtuu, opinnäytetyössä kehitettävällä asumisneuvonnan mallilla on erinomaiset mahdollisuudet juurtua osaksi asumisyksikön käytännön toimintaa.

## 8.2 Tutkimus- ja lähdeaineisto sekä aineiston keräämistapa

Aineistoina olivat asiakastilanteet, asumiseen ja asumisen tukemiseen liittyvät dokumentit ja haastattelut. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia, haastattelua ja asumiseen sekä asumisen tukemiseen liittyvistä dokumenteista kerättävää tietoa. Tutkimuksen lähestymistapa oli monimetodinen eli triangulaatio, koska tutkimusaineistona käytettiin asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluilla ja havainnoinnilla kerättävää aineistoa. Muut aineistot, kuten asumiseen ja asumisen tukemiseen liittyvät dokumentit, vuokrasopimusmalli, asumissopimus ja esimies- sekä vuokranantajaedustajien haastattelut olivat lähdeaineistoa, kuten edellä kuvattiin.

Tässä opinnäytetyössä haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna eli puolistrukturoituna haastatteluna, johon poimittiin keskeisimmät teemat tutkimuskysymyksistä. Teemahaastattelurungot löytyvät liitteestä 3. Tutkimushaastatteluissa näitä teemoja käsiteltiin tutkimuskysymysten vastaamiseksi. Yleisesti teemahaastattelun etuna on, että kysymyksiä voidaan tarkentaa ja syventää haastattelun aikana (Sarajärvi & Tuomi 2018, 88). Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei myöskään ole merkitystä haastattelussa, koska teemat voidaan käsitellä vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. Teemahaastattelu on oiva keino toteuttaa tutkimuksen emansipatorisuuden tavoitetta esimerkiksi työelämän tutkimusavusteisessa kehittämishankkeessa, jota tämäkin tutkimus edusti. (Vilka 2015, 124-126.) Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja ne nauhoitettiin sekä litteroitiin tutkimuksen tavoitteiden näkökulmasta tarvittavassa laajuudessa.

Havainnointi toteutettiin osallistuvana havainnointina ja sen tavoitteena oli kuvata asumisyksikön olemassa olevia työkäytäntöjä ja asukkaan sekä työntekijän välistä vuorovaikutusta. Havainnointia tehtiin muutamissa etukäteen valituissa tilanteissa, jotta havainnointi kohdistuisi tutkimuskysymysten ja tutkimuksen tavoitteen kannalta oleellisiin asioihin (Vilka 2015, 149). Havainnoinnin runko on esitetty liitteessä 4. Haastatteluilla kerätty ja litteroitu aineisto sekä havainnointiaineisto olivat siis tutkimuksellisesti analysoitavaa tutkimusaineistoa.

Asumiseen ja asumisen tukemiseen liittyvää tietoa kerättiin muun muassa vuokrasopimuksesta, palvelusuunnitelmista ja vuokrahallinnon raporteista. Näillä dokumenttiaineistoilla ja lisäksi asumisyksikön tiimien esimiesten kanssa käydyillä täydentävillä haastatteluilla pyrittiin saamaan käsitys ja kuvaamaan asumisyksikön toiminnan tavoite- ja nykytilaa. Kyseiset aineistot olivat lähdeaineistoa, joita käytettiin siis päättelyä, tulkinnan ja argumentoinnin apuna.

### 8.3 Tutkimusjoukko

Yleensä laadulliseen tutkimukseen valittava tutkimusjoukko on pieni, minkä vuoksi tutkimukseen valittavien henkilöiden on syytä tietää tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai omattava kokemusta aiheesta. Henkilöiden valinnassa saa ja tuleekin käyttää harkintaa, jotta tutkimukseen saadaan mahdollisimman optimaaliset henkilöt. Tässä opinnäytetyössä käytettiin eliittiotantaa, jossa tutkimuksen tiedonantajiksi eli tutkimusjoukoksi valitaan tutkimuksen perusjoukosta parhaiten tutkittavasta ilmiöstä tietävät tai kokemusta omaavat henkilöt. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 98-99.)

Tutkimuksen perusjoukko oli asumisyksikön työntekijät ja sen asukkaat, joista valittiin tutkimusjoukko. Työntekijöiden valinnassa painottuivat edellisen lisäksi itsensä ilmaisemisen taito, myönteinen suhtautuminen tiedon antamiseen ja toiminnan kehittämiseen sekä kyky reflektointiin. Lisäksi valittiin eri koulutustaustan omaavia työntekijöitä. Asukkaiden valinnassa painotettiin itsensä ilmaisemisen taitoa, puhekykyä, kykyä hahmottaa arkea, myönteistä suhtautumista tiedon antamiseen ja vähintään muutaman vuoden asumiskokemusta asumisyksiköstä.

Haastatteluita tehdään saturaation eli kylläntymisen periaatteella silloin, kun haastattelujen lukumäärää ei päätetä tutkimuksen alussa. Periaatteen mukaan haastatteluita tehdään niin monta, kunnes aineisto alkaa toistaa itseään eikä tuota tutkimuksen kannalta enää uutta tietoa. Tähän tutkimukseen kylläntymisen periaate ei kuitenkaan sovellu. Ensiksikin tutkimusaineisto luokitellaan aineiston perusteella, jolloin luokkien määrää ei tiedetä etukäteen. Toiseksi aineiston perusteella ei haeta samuutta, vaan tutkimuskokonaisuutta halutaan kuvata erityispiirteiden avulla. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 99-102.)

Tässä opinnäytetyössä tehtiin kahdeksan työntekijä- ja neljä asukashaastattelua, koska tutkimukseen käytettävä aika tuli suhteuttaa opinnäytetyön laajuuteen. Haastateltavien valinta tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, sillä toimeksiantaja tunsu työntekijät ja asukkaat tutkijaa paremmin. Näin varmistuttiin, että haastateltavat täyttivät edellä kuvatut kriteerit mahdollisimman kattavasti. Haastateltavat saivat haastattelun teemat etukäteen samalla, kun sovittiin haastattelun ajankohdasta ja haastateltavat allekirjoittivat haastattelusuostumukset. Haastattelut toteutettiin lukollisessa tilassa ja ne olivat kestoltaan 15-97 minuuttia. Haastatteluiden aikana käsiteltiin kaikki haastatteluteemat kuhunkin haastattelutilanteeseen luontevassa järjestyksessä. Haastattelut olivat luonteeltaan keskustelunomaisia ja vuorovai-  
kutteisia. Teemahaastatteluiden rungot löytyvät liitteestä 3 ja suostumuslomakkeet liitteestä 5.

Kaikki haastattelut äänitettiin ja litteroitiin. Litteroinnin laadun varmistamiseksi ja ajan säästämiseksi litterointi tilattiin Tutkimustie Oy:ltä. Litteroitavaa haastatteluaineistoa oli kaiken kaikkiaan 613 minuuttia ja 124 sivua.

#### 8.4 Aineiston analyysi

Tutkimusaineiston analyysimenetelmänä käytetty sisällönanalyysi on tekstianalyysimenetelmä, joten se soveltuu hyvin erilaisten dokumenttien systemaattiseen ja objektiiviseen analysointiin. Laajasti tulkiten dokumentilla tarkoitetaan mitä tahansa kirjallisessa muodossa olevaa materiaalia, kuten esimerkiksi haastatteluita, puhetta, keskustelua, raportteja, kirjoja ja ohjeita. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 117.)

Tutkimusaineistona käytettiin, kuten edellä todettiin, asukas- ja työntekijähaastatteluilla ja havainnoinnilla kerättyä aineistoa, joka luokiteltiin teorialähtöisesti. Asumisyksikön dokumenteista ja esimieshaastatteluilla kerätty tieto oli sen sijaan lähdeaineistoa, kuten edellä esitettiin. Lähdeaineistoa voidaan käyttää päättelyn, tulkinnan ja argumentoinnin apuna, mutta lähdeaineistoa ei eritellä eikä luokitella samalla tavalla kuin tutkimusaineistoa (Vilka 2015, 71-72). Lähdeaineiston dokumentoinnissa käytetään yleensä kenttämuistiinpanotekniikkaa, jossa muistiinpanot tehdyistä havainnoista kirjataan heti tai pian havainnoinnin jälkeen ja mahdollisimman systemaattisesti (Vilka 2006, 120). Kenttämuistiinpanoista muodostuu niin sanottu hankepäiväkirja, jota voidaan käyttää yhtenä lähteenä opinnäytetyössä. Näin myös tässä opinnäytetyössä tehtiin.

Teorialähtöinen sisällönanalyysi perustuu teoriaan tai malliin, jossa käsitteellisestä näkemyksestä edetään empiiriseen eli kokemusperäiseen ja jossa muodostettavien käsitteiden avulla rakennetaan kuvaus tutkimuskohteesta. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä tavoitteena on testata teoriaa tai hypoteesia. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 131.) Vaikka teorian tai hypoteesin testaaminen itsessään ei ollut opinnäytetyön tavoitteena, teorialähtöinen sisällönanalyysi soveltui hyvin tähän tutkimukseen, jossa organisaation toiminta perustuu Asunto ensin -toimintamallille. Väljä analyysirunko mahdollisti, että myös sellaiset olemassa olevat hyvät käytännöt ja mahdollisuudet sekä rajoitteet ja haasteet, jotka voisivat jäädä viitekehyksen ulkopuolelle, oli mahdollista ottaa huomioon ja osaksi asumisneuvonnan mallia.

Litteroitu tutkimusaineisto tulostettiin haastatteluittain paperille. Tekstit käytiin systemaattisesti läpi ja tutkimusnäkökulmat alleviivattiin eri värein. Käytössä olevat asumisneuvonnan keinot alleviivattiin mustalla, mahdollisuudet vihreällä, rajoitteet oranssilla ja haasteet punaisella. Havainnointiaineistossa asia tai toimenpide merkittiin vihreällä alleviivauksella, mikäli se toteutui tai siinä oli tunnistettavissa Asunto ensin -työote ja punaisella päinvastaiset asiat. Toisin sanoen tutkimusaineisto käytiin läpi manuaalisesti tutkimuskysymyksittäin, jonka jälkeen se luokiteltiin ja kvantifioitiin.

## 9 Tulokset

### 9.1 Aineiston luokittelu ja kvantifiointi

Tässä opinnäytetyössä luokittelu perustui Asunto ensin -toimintamallin pohjalta rakennettuun luvussa 7 kuvattuun viitekehukseen, joka ohjasi analyysiä. Ensiksikin Asunto ensin -toimintamalli raamittaa tilaajan ja palveluntuottajan välistä palvelunkuvausta, jolla on edelleen suora vaikutus asukkaan vuokrasopimukseen, asumissopimukseen ja palvelusuunnitelmaan sekä yhteisöllisyyteen. Toiseksi Asunto ensin -toimintamalli rajoittaa joitakin yleisiä hyväksi koettuja asumisneuvonnan keinojen käyttämistä. Kolmanneksi Asunto ensin -toimintamalli tuo myös organisaation työotteeseen sisältöjä. Näin ollen Asunto ensin -toimintamallia toteuttavan organisaation toiminnan kehittämiseen vaikuttavat monet ulkopuoliset asiat organisaation sisäisten asioiden lisäksi. Taulukossa 3 on opinnäytetyön analyysirunko, joka pohjautuu opinnäytetyön viitekehykselle. Yksityiskohtainen analyysirunko löytyy liitteestä 6.

<b>Organisaation missio</b>	Olemassaolon syy ja tarkoitus, toiminta-ajatus				
<b>Organisaation visio</b>	Tarina tai slogan: "Missä haluamme olla tietyn ajanjakson kuluttua?"				
<b>Organisaation arvot</b>	Organisaation periaatteet, joiden tulisi näkyä johtamisessa ja työntekijöiden päivittäisessä tekemisessä.				
<b>Organisaation strategia</b>	Keinot, joilla visio saavutetaan. Asunottomien asumispalveluiden tuottaminen on keino vision saavuttamiselle Asunto ensin -toimintamallia toteuttavalle palveluntuottajalle. Palveluntilaajan ja -tuottajan välinen palvelunkuvaus antaa raamit palvelun tuottamiselle.				
<b>AE-periaatteet</b>	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet	Kuntoutuminen ja voimaantuminen	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen	
<b>Asunto ensin -periaatteita täydentävät laatusuosituksukset</b>	Asunto ensin -mallin rakenne	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen, asumisen ja palveluiden eriyttäminen	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet	Kuntoutuminen ja voimaantuminen	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen
<b>Palvelunkuvaus</b>	Asukkaan palvelusuunnitelma	Omaavontasuunnitelma	Turvallisuussuunnitelma	Ympäristötyösuunnitelma	Laadun hallinta ja toiminnan kehittäminen
<b>Vuokrasopimus</b>	Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet	Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet	Omistajan oikeudet ja velvollisuudet	Muut sopimusehdot	
<b>Taloyhtiön järjestyssäännöt</b>	Huoneistoa koskevat säännöt	Parvekkeita ja huoneistopihoja koskevat säännöt	Yhteisiä tiloja ja ulko-alueita koskevat säännöt	Jätehuoltoa koskevat säännöt	Järjestyssääntöjen rikkomisen seuraukset
<b>Asumissopimus (vuokrasopimuksen liitteenä tai erillisenä sopimuksena)</b>	Asumiskäytännöt				
<b>Palvelusuunnitelma</b>	Nykytila	Asumisen ja asumisen taitoihin liittyvät tavoitteet	Keinot	Seuranta ja arviointi	
<b>Asumisyhteisö</b>	Yhteisösäännöt / toimintaohjeet	Yhteisökokoukset	Yhteisöllisyys	Toiminnot	
<b>Asumisen tuki (asumisneuvonta ja asumissosiaalinen työ)</b>					
	Asumisen turvaaminen	Asukaslähtöiset tavoitteet	Asumisen ABC	Suunnitelmallinen sitoumus	Tiedonkulku ja järjestelmät
	Asunottomuuden ennalta ehkäisy	Matalan kynnyksen puuttuminen riskeihin	Taloudellisen tilanteen seuranta	Asunnon vaihto	Rakenteet
	Asukkaan kuntoutuminen	Kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen	Vuokranmaksun seuranta	Naapuririitojen sovittelu	Sovitut käytännöt ja toimintatavat
	Mahdollisuuksia, ei rangaistuksia tai niillä uhkailua	Yhteisötuntemus	Vapaaehtoinen perintä	Raivaussivous	Mittarit, seuranta ja raportointi
	Neuvonta palveluohjaus, tiedon jakaminen	Asukastuntemus	Maksusuunnitelma	Varoitus	Vastuuttaminen ja vastuun ottaminen
	Asukkaan tilanteeseen perehtyvää ja rinnalla kulkevaa ohjaus- ja neuvontatyötä	Verkostoyhteistyö	Välitystili	Vuokrasopimuksen irtisanominen tai purkaminen	Sitouttaminen ja sitoutuminen
	Psykososiaalinen tuki	Kriisiyö	Määräaikainen vuokrasopimus	Hallittu häätö	Resurssit ja kehittäminen
<b>Työote</b>					
	Vuorovaikutus	Läsnäolo ja aika	Kuunteleminen	Kohtaaminen	Luottamus
	Kunnioitus	Jakaminen	Asukaslähtöisyys	Kokemukset	Motivointi
	Ammattitaito ja ammattimaisuus	Resurssit			

Taulukko 3: Tutkimusaineiston luokittelussa käytetyt pääkäsitteet.

Aineiston luokittelun jälkeen tutkimusaineisto kvantifioitiin eli laskettiin, kuinka monta kertaa kukin asia tai asiayhteys mainittiin haastatteluissa tai tuli esille havainnointitilanteissa. Kvantifiointi paljasti niin mainintoja saaneet kuin ilman mainintoja jääneet teemat ja asiat. Kvantifiointi toteutettiin rakentamalla analyysirungon pohjalta matriisi, joka sisälsi kahdeksan työntekijän (n=8) ja neljän asukkaan (n=4) kuvaamat sekä havainnointiaineistosta esiin tulleet asiat tai asiayhteydet. Tämän jälkeen matriisin kirjattiin erivärisin 1-numeroin opinnäytetyön tutkimuskysymysten näkökulmat eli käytössä olevat asumisneuvonnan keinot ja Asunto ensin -

työotteen mahdollisuudet, rajoitteet sekä haasteet asumisneuvonnalle värikoodatusta litte-rointiaineistosta ja laskettiin niiden frekvenssit yhteen vastaajaryhmittäin (työntekijät ja asukkaat).

Taulukossa 4 on esimerkki analyysirungon ja käytetyn kvantifiointitekniikan rakenteesta. Käytössä olevat asumisneuvonnan keinot on kuvattu mustalla ja Asunto ensin -toimintamallin mahdollisuudet vihreällä, rajoitteet oranssilla sekä haasteet punaisella 1-numerolla vastaajaryhmittäin. Työntekijöiden ja asukkaiden yksityisyyden suojan varmistamiseksi yksittäisten työntekijöiden ja asukkaiden havainnot laskettiin yhteen ja tulokset esitetään vastaajaryhmä-tasolla. Yhteenvetomatriisit ovat liitteessä 7.

	Työntekijät				Asukkaat			
	yh-teensä KÄY-TÖSSÄ OLEVAT KEINOT	yh-teensä MAHDOLLI- SUUDET	yh-teensä RAJOIT- TEET	yh-teensä HAASTEET	yh-teensä KÄY-TÖSSÄ OLEVAT KEINOT	yh-teensä MAHDOLLI- SUUDET	yh-teensä RAJOIT- TEET	yh-teensä HAASTEET
Organisaation missio (1.1)	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisaation visio (1.2)	0	0	0	0	0	0	0	0
Organisaation arvot (1.3)	1	3	0	1	0	0	0	0
Organisaation strategia (1.4)	1	1	2	5	0	0	0	0
AE-periaatteet (2.1)	55	9	7	8	0	19	3	12
Itsenäisen asumisen mahdollistaminen (2.1.1)	11	0	0	3	0	1	1	1
Itsenäinen asuminen ilman väliportaita ja asumiskyvyn	0	0	0	0		1	1	
Huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus (2.1.1.2)	3	0	0	0				1
Erillinen palvelusuunnitelma (2.1.1.3)	6	0	0	0				
Tuki ja palvelut itsenäisiä toisistaan riippumattomia	2	0	0	3				
Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet (2.1.2)	16	1	3	3	0	8	2	1
Itsemääräämisoikeuden kunnioitus (2.1.2.1)	6	0	1	2		4	1	
Valinnanvapauden ja osallisuuden vahvistaminen (2.1.2.2)	5	1	1	1		1		1
Palveluista kieltäytyminen sallittu (2.1.2.3)	5	0	1	0		3	1	
Kuntoutuminen ja voimaantuminen (2.1.3)	15	6	1	2	0	4	0	7

Taulukko 4. Esimerkki analyysirungosta ja kvantifiointitekniikasta.

Tutkimusaineiston kvantifiointi tuottaa usein lisätietoa verrattuna yksinomaan sisällönanalyysillä tuotettuun kuvailuun (Sarajärvi & Tuomi 2018, 137). Tässä opinnäytetyössä kvantifiointi mahdollisti nykytilanteen tarkastelun analyysirungon pohjalta. Kvantifiointi tuotti arvokasta tietoa siitä, mikä tutkittavan kohteen nykytilanne on ja myös mitä osa-alueita tulisi vahvistaa. Kehittämisen haastehan ei niinkään ole uusien mallien luominen, vaan niiden vieminen operaatiiviseen toimintaan oikea-aikaisesti.

## 9.2 Tulosten raportointi

Taulukossa 5 on yhteenvedo työntekijöiden ja taulukossa 6 asukkaiden mainintojen jakautuminen käsitteittäin. Värit kertovat, kuinka moni työntekijä ja asukas ylipäänsä mainitsi käsitteen sanana tai käsitteeseen liittyviä sisältöjä. Kun esimerkiksi palvelusuunnitelma mainittiin sanana sellaisenaan, palvelunkuvauksen käsitettä alakäsitteineen ei mainittu kertaakaan, mutta selkeä yhteys alakäsitteisiin syntyi haastateltavan käyttämien sanojen perusteella.

Palvelusuunnitelmasta mainittiin muun muassa seuraavasti: ”Ei siin mitään ihmeellistä oo, mut siit tulee laitosmainen olo, et pitää olla joku suunnitelma minkä mukaan elää.” (Asukkaan kommentti)” ja ”...onks se nyt asumissuunnitelman teko virallinen nimi tänä päivänä, se.” (Työntekijän kommentti)

Organisaation missio	Olemassaolon syy ja tarkoitus, toiminta-ajatus				
Organisaation visio	Tarina tai slogan: ”Missä haluamme olla tietyn ajanjakson kuluttua?”				
Organisaation arvot	Organisaation periaatteet, joiden tulisi näkyä johtamisessa ja työntekijöiden päivittäisessä tekemisessä.				
Organisaation strategia	Keinot, joilla visio saavutetaan. Asunnottomien asumispalveluiden tuottaminen on keino vision saavuttamiselle Asunto ensin -toimintamallia toteuttavalle palveluntuottajalle. Palveluntilaajan ja -tuottajan välinen palvelunkuvaus antaa raamin palvelun tuottamiselle.				
AE-periaatteet	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet	Kuntoutuminen ja voimaantuminen	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen	
Asunto ensin -periaatteita täydentävät laatusuosituksen	Asunto ensin -mallin rakenne	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen, asumisen ja palveluiden eriyttäminen	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet	Kuntoutuminen ja voimaantuminen	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen
Palvelunkuvaus	Asukkaan palvelusuunnitelma	Omaavontasuunnitelma	Turvallisuussuunnitelma	Ympäristö-työnsuunnitelma	Laadun hallinta ja toiminnan kehittäminen
Vuokrasopimus	Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet	Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet	Omistajan oikeudet ja velvollisuudet	Muut sopimusehdot	
Taloyhtiön järjestyssäännöt	Huoneistoa koskevat säännöt	Parvekkeita ja huoneistopihoja koskevat säännöt	Yhteisiä tiloja ja ulko-alueita koskevat säännöt	Jätehuoltoa koskevat säännöt	Järjestysääntöjen rikkomisen seuraukset
Asumissopimus (vuokrasopimuksen liitteenä tai erillisenä sopimuksena)	Asumiskäytännöt				
Palvelusuunnitelma	Nykytila	Asumisen ja asumisen taitoihin liittyvät tavoitteet	Keinot	Seuranta ja arviointi	
Asumisyhteisö	Yhteisösäännöt / toimintaohjeet	Yhteisökokoukset	Yhteisöllisyys	Toiminnot	
Asumisen tuki (asumisneuvonta ja asumissosiaalinen työ)					
	Asumisen turvaaminen	Asukaslähtöiset tavoitteet	Asumisen ABC	Suunnitelmallinen sitoumus	Tiedonkulu ja järjestelmät
	Asunnottomuuden ennalta ehkäisy	Matalan kynnyksen puuttuminen riskeihin	Taloudellisen tilanteen seuranta	Asunnon vaihto	Rakenteet
	Asukkaan kuntoutuminen	Kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen	Vuokranmaksun seuranta	Naapuririitojen sovittelu	Sovitut käytännöt ja toimintatavat
	Mahdollisuuksia, ei rangaistuksia tai niillä uhkailua	Yhteisötuntemus	Vapaaehtoinen perintä	Raivaussivous	Mittarit, seuranta ja raportointi
	Neuvonta palveluohjaus, tiedon jakaminen	Asukastuntemus	Maksusuunnitelma	Varoitus	Vastuuttaminen ja vastuun ottaminen
	Asukkaan tilanteeseen perehtyvää ja rinnalla kulkevaa ohjaus- ja neuvontatyötä	Verkostoyhteistyö	Välitystili	Vuokrasopimuksen irtisanominen tai purkaminen	Sitouttaminen ja sitoutuminen
	Psykososiaalinen tuki	Kriisityö	Määräaikainen vuokrasopimus	Hallittu häätö	Resurssit ja kehittäminen
Työote					
	Vuorovaikutus	Läsnäolo ja aika	Kuunteleminen	Kohtaaminen	Luottamus
	Kunnioitus	Jakaminen	Asukaslähtöisyys	Kokemukset	Motivointi
	Ammattitaito ja ammattimaisuus	Resurssit			

Taulukko 5: Työntekijämainintojen jakautuminen käsitteittäin (vihreä = 5-8 työntekijän maininta, keltainen 1-4 työntekijän maininta, punainen = 0 työntekijän maininta).

Taulukosta 5 voi nähdä, että työntekijöiden maininnat jakautuvat lähes koko viitekehäksen alueelle saaden vähintään yhden työntekijän maininnan. Vähintään viisi työntekijää kahdeksasta mainitsi esimerkiksi Asunto ensin -periaatteiden ja laatusuosituksen sisältöjä sekä valtaosan asumisen tuen keinoista ja työotteen sisällöistä. Muutamat käsitteet, kuten organisaation visio ja missio sekä ympäristötyö, jäivät sen sijaan vaille mainintoja.

<b>Organisaation missio</b>	Olemassaolon syy ja tarkoitus, toiminta-ajatus				
<b>Organisaation visio</b>	Tarina tai slogan: "Missä haluamme olla tietyn ajanjakson kuluttua?"				
<b>Organisaation arvot</b>	Organisaation periaatteet, joiden tulisi näkyä johtamisessa ja työntekijöiden päivittäisessä tekemisessä.				
<b>Organisaation strategia</b>	Keinot, joilla visio saavutetaan. Asunnottomien asumispalveluiden tuottaminen on keino vision saavuttamiselle Asunto ensin -toimintamallia toteuttavalle palveluntuottajalle. Palveluntilaajan ja -tuottajan välinen palvelunkuvas antaa raamit palvelun tuottamiselle.				
<b>AE-periaatteet</b>	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet	Kuntoutuminen ja voimaantuminen	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen	
<b>Asunto ensin -periaatteita täydentävät laatusuositukset</b>	Asunto ensin -mallin rakenne	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen, asumisen ja palveluiden eriyttäminen	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet	Kuntoutuminen ja voimaantuminen	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen
<b>Palvelunkuvas</b>	Asukkaan palvelusuunnitelma	Omaavontasuunnitelma	Turvallisuussuunnitelma	Ympäristötyösuunnitelma	Laadun hallinta ja toiminnan kehittäminen
<b>Vuokrasopimus</b>	Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet	Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet	Omistajan oikeudet ja velvollisuudet	Muut sopimusehdot	
<b>Taloyhtiön järjestyssäännöt</b>	Huoneistoa koskevat säännöt	Parvekkeita ja huoneistopihoja koskevat säännöt	Yhteisiä tiloja ja ulko-alueita koskevat säännöt	Jätehuoltoa koskevat säännöt	Järjestyssääntöjen rikkomisen seuraukset
<b>Asumissopimus (vuokrasopimuksen liitteenä tai erillisenä sopimuksena)</b>	Asumiskäytännöt				
<b>Palvelusuunnitelma</b>	Nykytila	Asumisen ja asumisen taitoihin liittyvät tavoitteet	Keinot	Seuranta ja arviointi	
<b>Asumisyhteisö</b>	Yhteisösäännöt / toimintaohjeet	Yhteisökokoukset	Yhteisöllisyys	Toiminnot	
<b>Asumisen tuki (asumisneuvonta ja asumissosiaalinen työ)</b>					
	Asumisen turvaaminen	Asukaslähtöiset tavoitteet	Asumisen ABC	Suunnitelmallinen sitoumus	Tiedonkulku ja järjestelmät
	Asunnottomuuden ennalta ehkäisy	Matalan kynnyksen puuttuminen riskeihin	Taloudellisen tilanteen seuranta	Asunnon vaihto	Rakenteet
	Asukkaan kuntoutuminen	Kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen	Vuokranmaksun seuranta	Naapuririitojen sovittelu	Sovitut käytännöt ja toimintatavat
	Mahdollisuuksia, ei rangaistuksia tai niillä uhkailua	Yhteisötuntemus	Vapaaehtoinen perintä	Raivaussivous	Mittarit, seuranta ja raportointi
	Neuvonta palveluohjaus, tiedon jakaminen	Asukastuntemus	Maksusuunnitelma	Varoitus	Vastuuttaminen ja vastuun ottaminen
	Asukkaan tilanteeseen perehtyvää ja rinnalla kulkevaa ohjaus- ja neuvontatyötä	Verkostoyhteistyö	Välitystilä	Vuokrasopimuksen irtisanominen tai purkaminen	Sitouttaminen ja sitoutuminen
	Psykososiaalinen tuki	Kriisityö	Määräaikainen vuokrasopimus	Hallittu häätö	Resurssit ja kehittäminen
<b>Työote</b>					
	Vuorovaikutus	Läsnäolo ja aika	Kuunteleminen	Kohtaaminen	Luottamus
	Kunnioitus	Jakaminen	Asukaslähtöisyys	Kokemukset	Motivointi
	Ammattitaito ja ammattimaisuus	Resurssit			

Taulukko 6: Asukasmainintojen jakautuminen käsitteittäin (vihreä = 3-4 asukkaan maininta, keltainen 1-2 asukkaan maininta, punainen = 0 asukkaan maininta).



Asukkaiden maininnat jakautuivat selvästi suppeammalle alueelle kuin työntekijöiden maininnat (katso taulukot 5 ja 6). Yhteistä vastaajaryhmille oli, että yli puolet työntekijöistä ja asukkaista mainitsi esimerkiksi Asunto ensin -periaatteiden ja laatusuosituksen sisältöjä.

Seuraavat sitaattit kuvaavat Asunto ensin -toimintamallin toteutumista käytännössä: ”Se, että katto pään päällä.” ja ”En tiää, koti tuntuu (tauko). Niin, on turvallista ja emmä tiedä. Ihan hyvähän tossa on olla.” (Kahden asukkaan kommentit)

”Tärkeintä tässä on varmaan just se, että asukas kuitenkin sais täältä voimia ihan sitä omaa elämää hoitaa. Me ei voida hoitaa kaikkia hänen asioitaan, sen pitäis saada täältä joku semmonen pohja ja tuki ja sitten ite hoitaa niitä.” (Työntekijän kommentti)

Organisaation visio ja missio sekä ympäristötyö, jäivät sen sijaan vaille mainintoja kummassakin vastaajaryhmässä. Asukkaiden ja työntekijöiden välillä oli kuitenkin myös selviä näkemuseroja. Asukkaat esimerkiksi mainitsivat työntekijöitä vähemmän asumisen tuen keinoja ja työotteen sisältöjä. Vuokrasopimus ja siihen liittyvät asiat eivät myöskään tulleet esille asukkaiden tutkimusaineistossa ja palvelusuunnitelman mainitsi yksi asukas.

Edellä esitetyissä taulukoissa 5 ja 6 työntekijöiden ja asukkaiden havainnot oli laskettu yhteen erittelemättä niitä tutkimuskysymyksiin eli käytössä oleviin keinoihin, mahdollisuuksiin, rajoitteisiin ja haasteisiin. Taulukossa 7 on yhteenveto mainintojen jakautumisesta haastatteluryhmittäin ja tutkimuskysymyksittäin.

Tutkimuskysymys	Työntekijät		Asukkaat		Yhteensä	
	n	%	n	%	n	%
Käytössä oleva keino / osa-alue	410	55	56	25	466	48
Mahdollisuus	64	9	51	23	115	12
Rajoite	122	16	10	5	132	14
Haaste	149	20	105	47	254	26
<b>Yhteensä</b>	<b>745</b>	<b>100</b>	<b>222</b>	<b>100</b>	<b>967</b>	<b>100</b>

Taulukko 7. Tutkimusaineiston jakautuminen.

Taulukosta 7 näkee, että havaintojen kokonaismäärä oli 967 havaintoa, joista 745 oli työntekijähavaintoa ja 222 asukashavaintoa. Näin ollen työntekijöiden havaintoja oli suhteellisesti lähes 3,5 kertaa enemmän kuin asukkaiden. Sekä työntekijät että asukkaat mainitsivat hyvin asumisneuvonnan osa-alueita ja keinoja sekä niiden toteutuksen edellytyksiä Asunto ensin -toimintamallilla toimivassa asumisyhteisössä, joita toteutetaan Aurorallossa. Myös havaintoaineiston perusteella voidaan sanoa, että valtaosa asumisneuvonnan osa-alueista ja keinoista toteutuu tai on tunnistettavissa Aurorallossa.

Seuraava sitaatti kuvaa asukkaan saamaa tukea ja apua: ”Sit on kuitenkin se et tääl on kuitenkin henkilökuntakin ympäri vuorokauden, ainakin alhaalla on se yökkö. Saa sitä varmast

*(apua), saahan sitä ku pyytää vaan ja sopii hoitajien tai henkilökunnan kaa ni kyl, ainakin tähän asti on saanut.”*

Seuraavassa työntekijän sitaatissa korostuu puolestaan luottamuksen tärkeys: *”Joo, kyllä luoda ne luottamussuhteet ja jutellaan avoimesti. Ei tarvi mitenkään sillain hävetä että on vuokravelkaa tai muuta vaan asia otetaan asiana ja sanotaan nyt on sinun asumisesta täs kyse, et mä en sitä tee ilkeyttäni vaan mä haluan turvata sinun asumisesi et sinulla on asunto. Se on se tärkein.”*

Asunto ensin -työotteessa kumpikin vastaajaryhmä näki tällä hetkellä asumisneuvontamallin kehittämiseksi ja toteuttamiseksi eniten haasteita verrattuna mahdollisuuksiin ja rajoitteisiin. Sen sijaan asukkaat näkivät mahdollisuuksia suhteellisesti työntekijöitä enemmän ja työntekijät puolestaan rajoitteita asukkaita useammin. Kun vastaajaryhmiä tarkastelee yhdessä, mahdollisuuksia nähtiin suhteellisesti lähes yhtä paljon kuin rajoitteita.

Eräs työntekijä kuvasi kannustavaa työtettä ja sen merkitystä asumisen tukemisessa seuraavasti: *”Niin. Mut jotenkin se, se että vaaditaan niin se voi jopa voimistaa sitä ja saada sitä omaa toimijuutta vahvistumaan sillä asiakkaalla ja, sitä omaa elämänhallintaa. Et se, jatkuvasti asiakkaat yllättää, ainakin mua, että mihin kaikkeen ne pystyykään, kun muistaa kannustaa.”*

Taulukossa 8 on yhteenvedo havaintojen jakautumisesta mahdollisuuksiin, rajoitteisiin ja haasteisiin käsitteittäin. Horisontaalinen prosenttiluku kertoo työntekijöiden ja asukkaiden mainintojen jakautumisen mahdollisuuksiin, haasteisiin ja rajoitteisiin käsitteittäin, joten vertikaaliset prosenttiluvut eivät ole vertailukelpoisia käsitteiden välillä. Huomautettakoon, että asumisen tuen keinoista ja työotteen sisällöistä on taulukossa ainoastaan eniten havainnot saaneet alakäsitteet.

Käsite ja käsitteen mainintojen määrä (n)	Mahdollisuus	Rajoite	Haaste
Strategia: työntekijät (n=8) asukkaat (n=0)	13 %	25 %	63 %
Asunto ensin -periaatteet yhteensä: työntekijät (n=21) asukkaat (n=34)	43 % 56 %	33 % 9 %	24 % 35 %
Laatusuosituksiset: työntekijät (n=114) asukkaat (n=57)	26 % 40 %	34 % 4 %	39 % 56 %
Palvelunkuvaus yhteensä: työntekijät (n=34) asukkaat (n=9)	9 % 44 %	24 % 0 %	68 % 56 %
Säännöt ja toimintatavat (taloyhtiön järjestyssäännöt, asumissopimus ja yhteisösäännöt / toimintaohjeet yhdessä) yhteensä: työntekijät (n=23) asukkaat (n=22)	17 % 9 %	43 % 14 %	39 % 77 %
Asumisyhteisö (lukuista on vähennetty yhteisösäännöt) yhteensä: työntekijät (n=17) asukkaat (n=11)	35 % 27 %	41 % 0 %	24 % 73 %
Asumisen tuki (asumisneuvonta ja asumissosiaalinen työ) yhteensä: työntekijät (n=79) asukkaat (n=22)	10 % 0 %	39 % 5 %	51 % 95 %
- Mahdollisuuksia, ei seuraamuksia eikä niillä uhkailua työntekijät (n=5) asukkaat (n=1)	20 % 0 %	80 % 100 %	0 % 0 %
- Matalan kynnyksen puuttuminen riskeihin työntekijät (n=5) asukkaat (n=4)	40 % 0 %	20 % 0 %	40 % 100 %
- Verkostoyhteistyö työntekijät (n=7) asukkaat (n=1)	29 % 0 %	14 % 0 %	57 % 100 %
- Naapuririitojen sovittelu työntekijät (n=1) asukkaat (n=4)	100 % 0 %	0 % 0 %	0 % 100 %
- Rakenteet työntekijät (n=7) asukkaat (n=4)	0 % 0 %	29 % %	71 % 100 %
- Sovitut käytänteet ja toimintatavat työntekijät (n=7) asukkaat (n=4)	0 % 0 %	57 % 0 %	43 % 100 %
- Vastuuttaminen ja vastuun ottaminen työntekijät (n=7) asukkaat (n=1)	0 % 0 %	29 % 0 %	71 % 0 %
- Sitouttaminen ja sitoutuminen työntekijät (n=5) asukkaat (n=1)	0 % 0 %	20 % 0 %	80 % 100 %
- Resurssit ja kehittäminen työntekijät (n=9) asukkaat (n=1)	22 % 0 %	44 % 0 %	33 % 100 %
Työote yhteensä: työntekijät (n=28) asukkaat (n=9)	0 % 0 %	57 % 0 %	43 % 100 %
- Ammattitaito ja ammattimaisuus työntekijät (n=6) asukkaat (n=0)	0 %	83 %	17 %
- Läsnäolo ja aika työntekijät (n=6) asukkaat (n=0)	0 %	50 %	50 %
- Resurssit työntekijät (n=7) asukkaat (n=0)	0 %	43 %	57 %
- Asiakaslähtöisyys työntekijät (n=4) asukkaat (n=4)	0 % 0 %	50 % 0 %	50 % 100 %

Taulukko 8: Eniten työntekijöiden ja asukkaiden mainintoja saaneet käsitteet.

Taulukosta 8 näkee, että enemmistö työntekijöistä (n>5) ja asukkaista (n>2) näki eniten mahdollisuuksia Asunto ensin -periaatteissa. Samaan aikaan Asunto ensin -laatusuositukseen liitettiin enemmän haasteita kuin mahdollisuuksia. Enemmistö kummastakin vastaajaryhmästä liittyi myös asumisen tukeen enemmän haasteita kuin mahdollisuuksia. Kun työntekijöiden enemmistön mukaan asumisyhteisöön ja työotteeseen liittyi enemmän rajoitteita, asukkaiden enemmistön mielestä kaikkiin käsitteisiin liittyi enemmän mahdollisuuksia ja haasteita kuin rajoitteita. Taulukko, joka sisältää kaikki maininnat käsitteittäin, on esitetty liitteessä 7.

### 9.3 Johtopäätöksiä tuloksista

Tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta, että Aurorallossa on periaatteessa käytössä valtaosa asumisen tuen keinoista ja viitekehysten työotteesta vähintään yksittäisillä työntekijöillä. Myös havainnointiaineisto tukee työntekijäsidonaisuutta, sillä havainnot osoittivat asumisen tuen keinojen ja työotteen toteutumisen riippuvan työntekijästä. Seuraava työntekijän kommentti kuvastaa tilannetta: *”Ei, must tuntuu et mä oon vähän pihalla kaikesta. Mä tiedostan sen vastuuhjaajuuden et kyl mä sen omast mielest ymmärrän mitä se tarkoittaa, mutta pakko se on sanoa et vaik sen tiedostaa ja noin niin ne päivät mene vähän rutiinil niin sanotusti.”*

Voidaan myös sanoa, että vastaajaryhmät tunnistivat paljon enemmän rajoitteita ja haasteita kuin mahdollisuuksia asumisneuvontamallin kehittämiseksi ja toteuttamiseksi. Prosenttilukuja tarkastellessa ja johtopäätöksiä tehdessä on kuitenkin syytä ottaa huomioon, kuinka monen vastaajan näkemykset ovat prosenttiosuuksissa mukana. Esimerkiksi säännöt ja toimintatavat sisältää 23 työntekijä- ja 22 asukasmaintaa, kun taas naapuririitojen sovittelu yhden työntekijä- ja neljä asukashavaintoa. Lähtökohtaisesti eniten painoarvoa on käsitteillä, joiden frekvenssi (n) on suuri. Toisaalta on tärkeää myös pohtia, miksi esimerkiksi organisaation missio ja visio sekä ympäristötyö jäivät mainitsematta ja onko ilman havaintoja jääneisiin asioihin panostaminen asumisneuvonnan tavoitteiden toteutumisen kannalta kriittistä. Seuraavassa esitetään keskeisiä johtopäätöksiä tuloksista tutkimuskysymysten näkökulmasta.

Aurorallossa toteutetaan monia asumisneuvonnan ja asumissosiaalisen työn osa-alueita. Asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennalta ehkäisy nähdään kummassakin vastaajaryhmässä toiminnan tarkoituksena, jossa merkittävimpinä keinoina toteutuvat tällä hetkellä palveluohjaus ja tiedon jakaminen, ohjaus- ja neuvontatyö, vuokranmaksun seuranta ja välitystili. Niiden voidaan sanoa toimivan hyvin, koska niihin ei liitetty merkittäviä rajoitteita tai haasteita. Myös asukkaan kuntoutuminen, asukkaan tilanteeseen perehtyvä ja rinnalla kulkeva työ, asukaslähtöiset tavoitteet, kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen ja asukastuntemus toteutuvat työntekijöiden mielestä periaatteessa Aurorallossa.

Asumisneuvonnan toteuttamisen rajoitteet liittyvät puuttuviin pakkokeinoihin, joita ovat muun muassa seuraamuskeinot sääntöjen rikkomistilanteissa ja mahdollisuus vuokrasopimuksen irtisanomiseen tai purkamiseen. Seuraamuskeinojen puuttuminen tai niiden erittäin vähäinen käyttäminen nähdään merkittävänä rajoitteena muun muassa vuokrasaamisten perinnässä ja asukkaiden aiheuttamissa vahinkotilanteissa sekä muissa vuokralaisen velvoitteiden täyttämiseen panemisessa. Rajoittavina tekijöinä nähdään myös sovitusta käytänteistä ja toimintatavoista lipsuminen, asukkaan puolesta tekeminen, kuntouttavan työotteen puuttuminen, vähäiset resurssit ja kehittämistyön ongelmat. Myös esimies- ja vuokranantajahaastatteluissa nousi esille samoja haasteita.

Seuraava työntekijän kommentti kiteyttää kehittämistyöhön liittyvän haasteen: *”Et kyl se on se tuntuma, että se jossain sit tuol korkeammalla aina nähdään tai päätetään et mikä o hyvä. Tai ehkä se lähtee enemmän siitä et mikä on nyt se trendi. Ja sit sitä lähetään. Asioita tiputetaan meille ja et ottakaa tää ja pureskelkaa et nyt tehään näin.”*

Työntekijöiden mukaan työyhteisön työotteessa toteutuvat tai on vähintään tunnistettavissa vuorovaikutus, kunnioitus, kuunteleminen, asiakaslähtöisyys, kohtaaminen, luottamus ja motivointi. Eräs työntekijä kuvasi asiakkaan kunnioittamista näin: *”...puhutaan asiakkaan kunnioittamisesta mut ku mun mielestä asiakkaan kunnioittaminen on sitä, että asiakkaalta edellytetään sen voimavaran mukaisia toimintoja. Puolesta tekeminen ei kunnioita asiakasta yhtään.”*

Asukkaat puolestaan kokevat, että resursseja on hyvin - henkilökunta on läsnä ja heiltä saa apua pyydettyä: *”Tai toi, kyl mä oon ihan tyytväinen, Et aina, jos on tarvinnu tai pyytänyt apua, on ne jeesannu jos on pyytänyt vaan, avannut suunsa.”*

Selkeiden ja yhtenäisten toimintatapojen puuttuminen sekä sovitusta toimintatavoista lipsuminen näkyvät myös laajemmin Auroratalon asumis- ja työyhteisössä, millä on suora vaikutus asukkaan asumisen ja elämisen taitoihin ja sitä kautta asumisneuvonnan toteuttamiseen. Eräs työntekijä kiteyttää yhtenäisten toimintatapojen puuttumisen seuraavasti: *”Ja ylipäänsä täällä pitäis olla rakenteessa se, mun mielestä et on selkeet rajat ja toimintatavat ja et ois yhtenäisiä joka paikassa, koska siihenkin voi sit turvautua.”* Sekä työntekijöiden että asukkaiden mukaan yhteisöstä puuttuvat esimerkiksi selkeät järjestys- ja yhteisösäännöt.

Joitakin sääntöjä ja ohjeita kyllä tunnustetaan yleisesti, esimerkiksi tupakanpolttokielto asunnoissa, mutta niihin puututaan vaihtelevasti. Asumissopimus, johon on kirjattu asumiskäytäntöjä sisältäen myös joitakin yleisiä taloyhtiön järjestyssääntöjen asioita, ei ole sisällöltään tuttu kaikille työntekijöille eikä asukkailla. Kun se ei ole kaikkien asukkaiden vuokrasopimusten liitteenä alkuperäisen tarkoituksen mukaisesti, myös asumissopimuksen tunnettuus ja sitovuus yhteisössä on heikko. Osa työntekijöistä ja asukkaista näkeekin edellä kuvatun haas-

teeksi ja rajoittavaksi tekijäksi. Myös vuokranantajan edustajat mainitsivat selkeiden sääntöjen puuttumisen haasteena. Toiseksi, kolme neljästä asukkaasta ei pystynyt kertomaan omia asumisen ja asumisen taitoihin liittyviä tavoitteitaan tai ei tiennyt sellaisia itsellään olevan toisin kuin työntekijät. Samalla osa työntekijöistä kyseenalaisti kuntouttavan työtteen olemassaolon. Näin totesi yksi työntekijä kuntouttavasta toiminnasta: *”Siis ihan arjessa näin. Et sinänsä ei kyllä meidän rakenteissa oon, semmosta.”* Palvelusuunnitelma tavoitteineen, keinoinen, seurantoineen ja arvioineen näyttäytyykin tutkimusaineiston valossa tekniseltä toimenpiteeltä, joka ei konkretisoidu asukkaiden arkeen toivotulla tavalla tällä hetkellä.

Monet työntekijöiden nimeämät rajoitteet ja haasteet Asunto ensin -työtteen toteutumiseen liittyvät rakenteisiin, jotka tutkimusaineiston perusteella puuttuvat osin tai ovat epäselviä Aurorallossa. Erityisesti toimijoiden ja työntekijöiden vastuissa ja tehtäväkuvissa, työntekijämitoituksessa, asukastoimintojen ja kuntouttamisen toteuttamiskäytänteissä, toiminnan kehittämisprosessissa sekä vaikuttavuuden suunnitelmallisessa seuraamisessa toivotaan parannusta yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa työntekijöiden, lähiesimiesten ja johdon kanssa. Tällöin voitaisiin nyt hyödyntämättä jääneitä työntekijöiden ammattitaitoa ja ammattimaisuutta sekä henkilökohtaisia kykyjä sekä vahvuuksia hyödyntää työntekijöiden mielestä nykyistä enemmän ja suunnitelmallisemmin. Myös organisaation strategian ja Asunto ensin -työtteen uskotaan kirkastuvan nykyisestään, mikäli rakenteisiin liittyvät rajoitteet ja haasteet saadaan ratkaistua.

Haastatteluaineiston perusteella voidaan myös todeta, että lukuisista rajoitteista ja haasteista huolimatta sekä työntekijät että asukkaat nimesivät monia mahdollisuuksia asumisneuvontamallin kehittämiseen ja toteuttamiseen. Edellä lueteltujen mahdollisuuksien lisäksi ja osittain niiden kanssa päällekkäin menevinä kummatkin vastaajaryhmät nostavat monia Asunto ensin -laatusuosituksen sisältöjä mahdollisuuksiksi. Esimerkiksi tämä työntekijän kommentti kuvastaa työntekijän roolia asukkaan yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroitumisessa askel askeleelta: *”Se on sitä et menet mukana ni se osaa mennä seuraavan kerran tai sitä seuraavan kerran tai sitä seuraavan kerran. Uskaltaa mennä, kun se on näille kynnyks, et uskalttaa mennä jo yksin ja alottaa vaikka tuonne pihalle menemisen. Sit voi laajentaa...”*

Toiminnan kehittämisen näkökulmasta mahdollisuuksien näkeminen on positiivinen viesti. Asunto ensin -toimintamalli kokonaisuutena nähdään edelleen mahdollisuutena myös tulevaisuudessa ja selkeä asumisneuvonnan malli keinona tavoitteiden saavuttamisessa. Laatusuositusten korostaessa Asunto ensin -toimintamallin hyväksi havaittuja ja tuloksellisia työmuotoja lainsäädännön täydentämiseksi ja konkretisoimiseksi, laatusuositusten hyödyntäminen Asunto ensin -periaatteiden kehittämisessä ja soveltamisessa käytännön asiakastyöhön ja palveluiden suunnitteluun sekä johtamiseen on perusteltua soveltuvin osin myös Helsingin Diakonissalaitoksen Hoivassa.

## 9.4 Taustahaastateltavien esiin nostamat haasteet

### 9.4.1 Auroratalon asumisyksikön esimiesten ja vuokranantajan edustajien nimeämät haasteet

Myös Auroratalon asumisyksikön esimiehet ja vuokranantajan edustajat näkivät toimintatapojen monimuotoisuuden haasteena. Vaikka periaatteessa Asunto ensin -työote tunnetaan ja tiedetään, käytännössä työotteen sisäistäminen ja toimintatapojen yhtenäistäminen ovat vielä kesken. Tästä seuraa jatkohaaste myös uusien työntekijöiden perehdyttämiselle. Uusien työntekijöiden on vaikea omaksua Asunto ensin -työtettä, jos perehdyttäjänä on työntekijä, joka ei toimi työotteen mukaan. Osa työntekijöistä kokee haasteeksi esimerkiksi asukkaiden pariin jalkautumisen ja toiminnallisuuden, vaikka niiden tiedetään olevan avainkeinoja asukkaiden tavoitteiden toteuttamisessa. (Hirvonen 2018 & Mäkinen 2018.)

Rooli palvelujärjestelmän paikkaajana nähdään suurena ulkoisena haasteena, mikä tuli esille myös tutustumiskäynneillä esimerkkiorganisaatioissa. Kun työntekijöiden työajasta kuluu yhä enemmän aikaa Kelan ja sosiaali- ja terveydenhuollon vastuulle kuuluvien asioiden hoitamisessa, asukas ei välttämättä saa kaikkea hänelle kuuluvaa tukea ja ohjausta. Koetaan, että ollaan enemmän edunvalvojia kuin ohjaajia. Myös yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa nähdään haasteita. Sosiaalityöntekijät eivät esimerkiksi ole asukkaan verkostossa aidosti mukana, palveluntuottaja ei pääse tilaajan järjestelmissä oleviin asiakastietoihin ja asukkaalla on hyvin monta yhteyshenkilöä, jotka myös vaihtuvat usein. Edellisestä huolimatta nähdään, että Diakonissalaitoksen Hoivan tehtävä on ohjata asukkaita palvelujärjestelmän piiriin eikä paikata palvelujärjestelmän puutteita. Puolesta tekeminen ei ole rohkeaa diakoniaa. (Mäkinen 2018.)

Vuokranantajan näkökulmasta sosionomien vaihtuvuus, työryhmien epäyhtenäiset toimintatavat, jämäkkyuden ja systemaattisuuden puuttuminen, tiedonkulku, maksusuunnitelmista lipsuminen ja vuokralaisvelvoitteiden katsominen läpisormien koetaan haasteiksi vähäisen yhteistyön lisäksi. Koetaan, että palveluntuottajan, tilaajan ja vuokranantajan sekä omistajan roolit menevät osin sekaisin. Nähdään, että Asunto ensin -toimintamalli kääntyy itseään vastaan silloin, kun vuokralaisella katsotaan olevan pääsääntöisesti ainoastaan oikeuksia eikä juurikaan velvollisuuksia. Asukkaat myös tietävät tämän, jolloin vuokranantajan keinot esimerkiksi maksamattomien vuokrien perimiseksi ovat olemattomat. Säännöllinen ja suunnitelmallinen yhteistyö ja toimintatavoista sopiminen asumisyksikön kanssa sekä niiden noudattaminen nähdäänkin kriittisinä tekijöinä tavoitteiden saavuttamisessa. (Kähärä & Kyyrönen 2018.)

Ymmärtääkseen haasteita, tulee ymmärtää säätiön historiaa. Monet työntekijät ovat tulleet töihin säätiöön vuosia tai jopa vuosikymmeniä sitten. Muun muassa markkinalähtöinen ajattelu, valmentava johtamisote ja työntekijöiden itseohjautuvuus ovat tulleet toimintaa ohjauviksi tekijöiksi maailman muuttuessa. Muutos on ollut suuri ja se on edelleen kesken vaikuttaen niin henkilöstön määrään, johtamiseen, toimintatapoihin kuin asukastyöhönkin.

Tulee ymmärtää ja hyväksyä, että muutoksen toteuttaminen läpi koko organisaation vie aikaa. Se vaatii lähiesimiehiltä osaamisen lisäksi muun muassa pitkäjänteisyyttä, työntekijäkoh- taista tukemista, toimintatapojen yhdenmukaistamista ja rakenteiden kuntoon saattamista. Työntekijöiltä se edellyttää vanhasta pois oppimista, moniammatillista yhteistyötä, muutok- sen hyväksymistä ja muutostyöhön mukaan lähtemistä rohkeasti sekä yleisiä alaistaitoja. Joh- dolta se edellyttää muun muassa jatkuvaa keskustelua ja vuorovaikutusta työryhmien esimies- ten kanssa, jotta odotukset myös realisoituvat arjessa. (Mäkinen 2018.) Ylipäänsä muutosjoh- taminen on parhaimmillaan yhdessä kulkemista, tekemistä ja kehittämistä kohti haluttua pää- määrää pienin, mutta määrätietoisin askelin. Pahimmillaan muutosjohtamisessa johdon odo- tukset ovat liian suuria ja muutosvauhti liian nopeaa, jolloin operatiivisen toiminnan kehittä- minen ei pysy perässä, odotukset eivät realisoitu arkeen ja työntekijät turhautuvat ja alkavat vastustamaan muutosta.

#### 9.4.2 Esimerkkiorganisaatioiden edustajien esiin nostamat haasteet

Myös esimerkkiorganisaatioiden edustajien haastatteluissa nousi esille niiden ulkopuolelta tu- luvia yhteisiä haasteita. Ensiksikin Asunto ensin -toimintamallin periaatteet nähtiin osin haas- teellisina käytännön toiminnassa. Erityisesti huoneenvuokralain soveltaminen ja asumispalve- lusopimuksen sekä palvelulupauksen noudattaminen yhtä aikaa on monessa kohtaa haastavaa ja ne ovat keskenään jopa ristiriidassa.

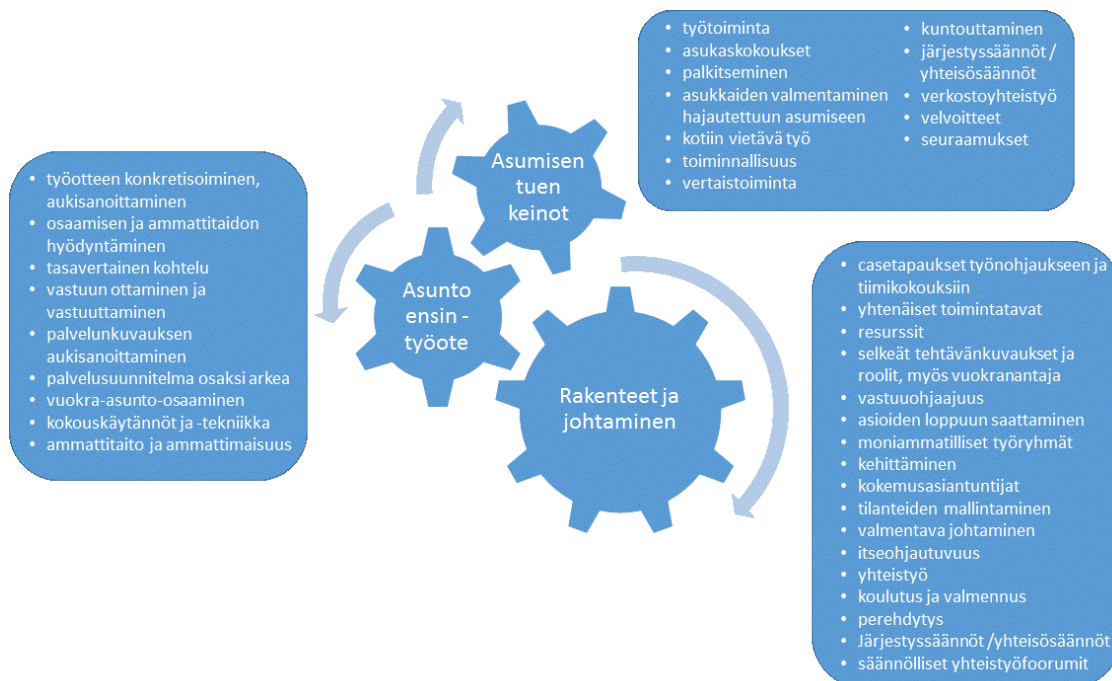
Paperityön määrä erityisesti sosionomin työssä todettiin lisääntyneen huomattavasti perustoim- eentulon siirryttyä Kelaan ja myös työttömyysturvan aktiivimallin myötä ja sen nähdään li- sääntyvän entisestään. Kun työntekijäresursseja ei voida lisätä vastaavasti, paperitöihin me- nevä aika on pois asukkaiden ohjaamisesta. Ongelmalliseksi koettiin myös, että asukkaat ovat alkaneet velkaantua ja pahimmillaan jättää lääkkeitä ostamatta, koska Kela ei hyväksy asu- kaspalvelumaksua pakolliseksi asumiskuluksi. Perustoimeentulon siirtyminen Kelalle nähtiin tuovan kaiken kaikkiaan mukanaan sen, että tapauskohtaista harkintaa ei juurikaan enää tehdä. Perustoimeentulo on irrallinen hallinnollinen prosessi asiakkaan kokonaistilanteesta, mikä ei ole asukkaan edun mukaista.

Verkostoyhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa koettiin vähentyneen lähes olemattomiin. Akuutteja käytännön asioita selvitellään puhelimitse, mutta sosiaalityöntekijät eivät pysty osallistumaan palvelusuunnitelmien tekemiseen eivätkä verkostotyöhön järjestelmällisesti ja sitoutuneesti suurten asiakasmääriensä vuoksi. Ylipäänsä julkisen sektorin resurssipula koet- tiin vaikeuttavan asukkaan pääsyä palveluiden piiriin.

#### 9.5 Kehitysehdotuksia

Työntekijät, asukkaat ja Auroratalon sekä vuokranantajan edustajat nimesivät lukuisia kehi- tysehdotuksia olemassa olevien rajoitteiden ja haasteiden ratkaisemiseksi. Kuvioon 9 on koottu haastatteluissa esiin tulleet kehitysehdotukset.





Kuvio 9: Haastatteluissa mainitut kehitysehdotukset

Edellä esitellyistä kehitysehdotuksista, kuten muun muassa selkeät kokouskäytännöt, yhtenäiset toimintatavat, moniammatilliset työryhmät ja johdonmukainen seuraamusten käyttäminen ovat sellaisia, jotka ovat käytössä myös esimerkiksi Pelastusarmeijan ja Sininauhan asumispalveluyksiköissä ja todettu toimiviksi sekä viihtyisyyttä ja turvallisuutta edistäviksi. Tulee kuitenkin muistaa, että jokainen organisaatio kehittää toimintaansa omista lähtökohdistaan ja reunaehdoistaan visionsa toteuttamiseksi. Myös organisaation nykytila on syytä tunnistaa ja tunnustaa kehittämistyössä.

Menestyksellistä toiminnan kehittämistä voi verrata talon rakentamiseen. Rakentaminen lähtee perustuksesta, jonka päälle taloa rakennetaan yhteistyössä eri ammattiryhmien ammattilaisten kanssa etenemällä suunnitelman mukaisessa järjestyksessä ja ennalta laaditussa aikataulussa. Esimerkiksi kantavat seinät on rakennettava ennen kattoa. Myös työyhteisöissä tiettyjen asioiden on oltava kunnossa ja osa operatiivista toimintaa ennen uusien toimintatapojen menestyksestä käyttöönottoa, missä realistinen aikataulu ja muutosjohtamisosaaminen ovat onnistumisen kannalta kriittisiä.

## 10 Pohdinta

### 10.1 Opinnäytetyön eettinen tarkastelu

Opinnäytetyö käsittelee heikoimmassa asemassa olevaa kohderyhmää. Asunnottomuus ja syrjäytyminen ovat olleet stigma Suomessa, joka monella mittarilla on hyvinvoinnin kärkimaita maailmassa. Asunnottomuus on usein myös asunnottomalle henkilökohtainen häpeä. Tässä

opinnäytetyössä pureuduttiin keinoihin, joilla pyritään varmistamaan entisille asunnottomille asunnon säilyminen tukemisen, ohjaamisen ja neuvonnan avulla. Vuokra-asumiseen tuetussa asumisessa liittyy myös velvoitteita ja sääntöjä, kuten ylipäänsä vuokra-asuntoasumiseen. Asumisneuvontamalli sisältää näin ollen myös seuraamuksia, jotka voivat pahimmillaan johtaa uuteen asunnottomuuteen. Edellä luetelluista syistä johtuen opinnäytetyön kohderyhmä ja opinnäytetyön tavoite voidaankin arvioida olevan eettisesti herkkiä.

Tutkimuksen tekemisessä on otettava huomioon voimassa oleva lainsäädäntö ja eettiset periaatteet. Tutkijan on tunnettava muun muassa henkilötietolaki ja noudatettava kulloinkin voimassa olevia säädöksiä. Yksi keskeisimmistä periaatteista koskee tutkittavien suojaa. Ensiksi tutkimukseen osallistuvilla on kerrottava riittävällä tarkkuudella tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit tavalla, jolla he pystyvät ne ymmärtämään. Toiseksi, tutkimukseen osallistuminen tulee olla vapaaehtoista. Kolmanneksi, tutkimukseen osallistuvan tulee tietää, mistä tutkimuksessa on kysymys antaessaan suostumuksensa osallistumiseensa. Neljänneksi, osallistuvan oikeudet ja hyvinvointi sekä turvallisuus on varmistettava. Viidenneksi, tutkimukseen osallistujan antamat tiedot ovat luottamuksellisia. Tietoja ei saa antaa ulkopuolisille ja niitä on käytettävä ainoastaan luvattuun tarkoitukseen. Kuudenneksi, osallistujan anonymiteetti on turvattava koko tutkimusprosessin ajan ja kerättävä aineisto säilytettävä henkilötietolain ja pian sen kumoavan tietosuojalain säädösten mukaisesti. Turhaa tietoa onkin tarpeetonta säilyttää. Lopuksi, tutkijan on toimittava rehellisesti ja hänen tulee noudattaa antamia lupauksia. Opinnäytetyön tekemisessä hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa myös, että viittaukset tehdään asianmukaisesti ja huolellisesti, tulokset kirjataan rehellisesti eikä niitä vääristellä tai lainata luvottomasti toisen havainnoita tai tuloksia. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 150-156; Lindblom-Ylänne, Paavilainen, Pehkonen & Ronkainen 2014, 126-127.)

Tätä opinnäytetyötä varten haettiin lausunto Helsingin Diakonissalaitoksen eettiseltä toimikunnalta, joka oli edellytys tutkimusluvan saamiselle Helsingin Diakonissalaitokselta. Jokaiselta tutkimukseen valittavalta osallistujalta pyydettiin yksilöity kirjallinen suostumus. Tällöin muun muassa henkilötietojen käsittely on sallittua henkilötietolain ja myöhemmin tietosuojalain säännösten mukaisesti. Kun opinnäytetyöhön osallistuneilta kysyttiin halukkuutta osallistua haastatteluun ja havainnointiin, heille pyrittiin kertomaan tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät mahdollisimman ymmärrettävästi.

Jokainen tutkimukseen osallistuva allekirjoitti yksilöidyn suostumuslomakkeen sen perusteella, osallistuuko hän haastatteluun vai sekä haastatteluun että havainnointiin. Lisäksi asukkaalle ja työntekijälle oli omat lomakkeet. Suostumuslomakkeessa oli kuvaus opinnäytetyöstä ja siinä kerrottiin muun muassa, että opinnäytetyöhön osallistuminen oli vapaaehtoista, henkilöllisyys jää ainoastaan tutkijan tietoon, tutkimusaineistoa käytetään vain kyseiseen opinnäytetyöhön ja että aineisto hävitetään välittömästi tutkimuksen valmistuttua. Suostumuslomakkeet ovat liitteessä 5.

Haastattelun yksityisyyden ja haastateltavien turvallisuuden takaamiseksi haastattelut toteutettiin lukollisessa tilassa. Lisäksi tuloksia käsiteltiin ja julkaistiin ainoastaan vastaajaryhmätasolla. Tällöin yksittäisten vastaajien vastaukset ja havainnot eivät ole tunnistettavissa, mikä osaltaan turvaa tutkimukseen osallistuneiden yksityisyyttä.

Sarajärvi ja Tuomi (2018, 149-150) muistuttavat lisäksi, että tutkimuksen eettinen kestävyys koskee myös tutkimuksen laatua. Jotta laadullinen tutkimus olisi laadukasta tutkimusta, muun muassa tutkimussuunnitelman tulee olla laadukas, tutkimusasetelman oltava sopiva ja raportointi tehty hyvin sekä eettisten periaatteiden mukaan. Eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta ja tutkijaa koko prosessin ajan. Tieteellinen hyvä käytäntö koskee tutkittavien lisäksi tutkimuksen kaikkia osapuolia, myös sidosryhmiä. Myös avoimuus kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 149-150.)

Opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa pyrittiin tietoisesti siihen, että myös edellä esitetyt kriteerit täyttyivät. Muun muassa kaikki haastateltavat, joihin raportissa viitattiin, saivat tutustua heitä koskeviin kohtiin ja kommentoida kyseisiä kohtia ennen opinnäytetyön julkaisemista.

## 10.2 Tutkimuksen ja tulosten luotettavuuden arviointi

Kaikissa tutkimuksissa, niin myös opinnäytetöissä on arvioitava sen luotettavuutta. Valideetti ja realiabiliteetti liitetään lähes poikkeuksetta laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen. Uskottavuus, siirrettävyys ja vakiintuneisuus ovat niin ikään laadullisessa tutkimuksessa käytettyjä luotettavuuden kriteereitä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 158-162.) Sarajärven ja Tuomen (2018, 163) mukaan ei ole kuitenkaan olemassa yksiselitteisiä ohjeita laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin, vaan tärkeää on arvioida tutkimusta kokonaisuutena. Seuraavassa luotettavuutta arvioidaan muutamista näkökulmista ja lopuksi, kuinka johdonmukaisia ne ovat suhteessa toisiinsa. Tarkastelu perustuu Sarajärven ja Tuomen luotettavuuden arvioinnin muistilistaan (katso Sarajärvi & Tuomi, s. 163-164).

Ensiksikin opinnäytetyön kohde ja tarkoitus on määritelty opinnäytetyössä selkeästi. Tutkimuksessa kerrotaan, mitä tutkittiin ja miksi. Koko tutkimusprosessi on kuvattu ja se toteutettiin esitetyn mukaisesti. Toiseksi, haastatteluiden onnistunut äänittäminen varmistettiin käyttämällä kahta teknistä laitetta. Se, että opinnäytetyöntekijä keräsi ensimmäistä kertaa tutkimusaineistoa haastattelemalla ja havainnoimalla, voidaan arvioida olevan luotettavuuden riskitekijä. Toisaalta litterointi ulkoistettiin asiantuntijalle litterointiaineiston laadun maksimimiseksi, koska myös litterointi oli opinnäytetyöntekijälle uutta. Kolmanneksi, koko prosessin ajan huolehdittiin siitä, että tutkimukseen osallistuvien yksityisyyden suoja ja yksityisyys toteutui, kuten edellä kuvattiin. Tutkimusaineistoa ei myöskään jaettu eri ammattiryhmiin eli ohjaajiin ja sosionomeihin, jotta heidän yksityisyyden suoja ei vaarantuisi. Neljänneksi, tulok-

set ja johtopäätökset pyrittiin kuvaamaan läpinäkyvästi ja havainnollisesti tutkimuskysymysten näkökulmista. Viidenneksi, monitriangulaation eli tiedon kerääminen kahdelta tiedonantajaryhmältä ja tiedon kerääminen useammalla menetelmällä (haastattelu ja havainnointi) sekä tutkimusaineiston kvantifiointi voidaan arvioida lisäävän opinnäytetyön luotettavuutta. Lopuksi, opinnäytetyön aikataulu oli tiivis, mutta tekijälleen realistinen. Se toteutui vaarantamatta opinnäytetyön ja tekijän työlleen asettamia tavoitteita. Myös litteroinnin ulkoistaminen mahdollisti aikataulussa pysymisen.

Sen sijaan opinnäytetyön objektiivisuus voidaan nähdä ongelmalliseksi. Toisaalta opinnäytetyön tekijän aikaisempi kokemus ja osaaminen asumisneuvonnasta voidaan katsoa olevan luotettavuutta lisäävä tekijä, toisaalta se voidaan katsoa lisäävän puolueellisuutta. Puolueellisuus toteutuu esimerkiksi, mikäli tutkimuksen tekijä ei kuule ja näe tutkimusjoukkoa itsenäisenä (Sarajärvi & Tuomi 2018, 160). Edellisestä huolimatta opinnäytetyön tekijän osaaminen ja kokemukset asumisneuvonnasta voidaan arvioida puolueettomuutta enemmän lisäävänä kuin vähentävänä tekijänä.

Opinnäytetyön tulokset koskevat tämän opinnäytetyön kohteena olevaa tuetun asumisen asumisyksikköä. Tulosten perusteella esitetty asumisneuvonnan malli tai sen osia on kuitenkin siirrettävissä mihin tahansa tuettuun asumiseen. Osa mallissa olevista keinoista on jo yleisesti käytössä olevia ja todettu toimiviksi ja tehokkaiksi keinoiksi niin tuetussa asumisessa kuin tavallisissa vuokrataloyhtiöissä. Esitetty malli on myös linjassa asumisneuvonnan ja asumissosiiaalisen työn tutkimusten kanssa - aikaisemmat tutkimukset tukevat esitettyjen keinojen yleistettävyyttä. Haasteena ei niinkään ole keinojen sopimattomuus, vaan työotteen sisältö ja sen toteutuminen asukastyössä.

Kokonaisuutena opinnäytetyö ja sen tulokset voidaan arvioida täyttävän luotettavuuden kriteerit. Lopullinen arviointi opinnäytetyön luotettavuudesta, kuten sen laadusta, jää kuitenkin opinnäytetyön arvioitsijoille ja lukijoille.

### 10.3 Ehdotus asumisneuvonnan malliksi

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Helsingin Diakonissalaitoksen Hoivan tuettuun asumiseen soveltuva asumisneuvonnan malli, joka soveltuu sen Asunto ensin -työotteeseen ja johon jo olemassa olevat hyvät käytännöt istutetaan. Ehdotus asumisneuvonnan malliksi on esitetty taulukossa 9. Ehdotuksessa on mukana myös sellaisia keinoja, joihin tutkimus- ja dokumenttiaineiston valossa liittyy tällä hetkellä rajoitteita. Koska kyseiset keinot on todettu toimiviksi keinoiksi muissa vuokra-asuntoyhteisöissä, myös Asunto ensin -toimintamallia toteutavissa yhteisöissä ja niihin liittyvät rajoitteet on realistista poistaa toimintaa kehittämällä, ne ovat mukana ehdotuksessa. Diakonissalaitoksen Hoivan asumisneuvonnan malli sisältää näin ollen myös hyviä käytäntöjä niin esimerkkiorganisaatioiden asumispalveluyksiköistä kuin



Diakonissalaitoksen Hoivan vastuulle kuuluvat keinot			
Talon järjestys-säännöt	Luodaan talon järjestyssäännöt, jotka liitetään vuokrasopimuksen liitteeksi. Nykyinen asukkaan muistilista on hyvä pohja.		x
Kelan tukihakemukset	Vuokrasopimuksen allekirjoituksella asukas on sitoutunut antamaan vuokranantajalle edellä kuvatut valtuutukset suoraan Kelan tukihakemuksissa. Kun asukas täyttää tai täytetään yhdessä Kelan tukihakemuksia, vastuuhajaaja tai sosionomi muistuttaa asukasta asiassa tarvittaessa vedoten vuokrasopimukseen.		
Verkkopankkitunnukset	Verkkopankkitunnukset haetaan lähtökohtaisesti kaikille, ellei ole syytä tai perustetta niiden hakematta jättämiselle.		
Kaupungin palvelusetelit	Haetaan aktiivisesti palveluseteleitä kaupungilta, koordinointi- ja hakuvastuu yhdellä sosionomilla.		
		x	x
Intensiivinen asuminenohjaus	Tarvittaessa toteutetaan muutamia kuukausia kestävä intensiivinen ohjauksen ja tukemisen jakso asukkaan ja työparin yhteistyönä. Keino on todettu erittäin toimivaksi ja tulokelliseksi NAL:ssa (katso tarkemmin luku 2.4.3).	x	
Kriisikokous	Tehostetaan käytössä olevaa henkilöohjautustilanteiden toimintamallia ottamalla käyttöön Pelastusarmeijassa käytössä oleva kriisikokousmalli (katso tarkemmin luku 2.4.1).	x	
Puheeksi ottaminen	Otetaan aktiivisesti puheeksi asukkaan ja yhteisön haasteet ja ongelmat. Häiriökäyttäytymiseen puututaan välittömästi ja jämäkästi aina. Tarvittaessa puhutellaan sekä sovitaan seuraamuksesta.		x
Tehtävänkuvat ja roolit	Varmistetaan, että sosionomin ja vastuuhajaajan tehtävänkuvat ja roolit tukevat asuminenohjauksen mallin toteuttamista. Sosionomin vastuulla olevien tehtävien hoitaminen tulee olla myös käytännössä hänen pääasiallinen työnkuvansa ja olosuhteiden tähän mahdollistava. Tärkeää on, että sosionomeilla on asialliset työtilat sosionomin työn painottuessa yhä enemmän paperitöihin. Jatketaan vastuuhajaajuuden toteuttamista käytännössä.	x	x
Vastuusosionomi	Nimetään vastuusosionomi, joka on yhteyshenkilö ja tiedonvälittäjä asumispalveluiden ja vuokranantajan sekä viranomaisten välillä käytännön asioissa.	x	
Työparityöskentely	Vastuuhajaaja ja työryhmän sosionomi työskentelevät tiiviisti yhdessä asukkaan kanssa tavoitteellisesti, suunnitelmallisesti ja säännöllisesti.	x	
Yhteistyöfoorumit	Säännölliset yhteistyöfoorumit: - roolikohtaiset - moniammatilliset - sosionomit ja vuokranantajan edustajat	x	x
Verkostoyhteistyö	Pyritään elvyttämään verkostoyhteistyötä viranomaisten kanssa haasteista huolimatta. Muilla toimijoilla on hyviä kokemuksia esimerkiksi Kela-, TE- ja paloviranomaisyhteistyöstä.	x	
Palvelusuunnitelma	Palvelusuunnitelma on osa asukkaan arkea. Tavoitteet ovat konkreettisia ja riittävän pieniä, muutama tavoite kerralla riittää. Palvelusuunnitelma tehdään ja päivitetään vähintään asukkaan, vastuuhajaajan ja sosionomin yhteistyönä säännöllisesti. Tavoitteita kasvatetaan vasta, kun edelliset on saavutettu.	x	x
Yhteisökokoukset ja yhteisöllisyyden vahvistaminen	Säännölliset, asukastahtiset yhteisökokoukset, joista on etukäteen laadittu esityslista nähtävillä hyvissä ajoin ennen kokousta. Asukkaita kannustetaan tuomaan omia aiheita käsittelyyn. Määritellään asiat, joista asukkaat saavat päättää. Sovitaan yhdessä asukkaiden kanssa selkeät kokoussäännöt esimerkiksi puheenvuorujen antamiseen ja saamiseen sekä muiden kuuntelemiseen. Kokoukselle valitaan puheenjohtaja ja sihteeri sekä kokouksesta laaditaan muistio. Kirkastetaan yhteisöllisyyden käsite ja sisältö ja hyödynnetään työntekijöiden yhteisöosaamista ja kokemuksia toiminnan kehittämisessä.	x	x
Toiminnot	Toteutetaan säännöllisiä toimintoja ja tekemistä asukkaiden toiveiden ja ideoiden pohjalta asumisyksikön eri kerroksissa. Hyödynnetään aikaisemmat hyvät kokemukset ja asukaspalautteet. Vastuutetaan toteutus.	x	x
Palaute- ja palkitsemisjärjestelmä	Luodaan selkeä, yksinkertainen ja konkreettinen asukkaiden palaute- ja palkitsemisjärjestelmä. Varmistetaan, että siitä tulee luonteva ja systemaattinen toimintatapa yhteisön arkeen.		

Taulukko 9: Ehdotus asumisneuvonnan mallin keinoiksi.

Todettakoon vielä, että valtaosa haastatelluiden muutos- ja kehitystarpeista sekä haasteista liittyi taulukossa esitettyihin keinoihin. Myönteistä kuitenkin oli, että niihin myös esitettiin konkreettisia, realistisia ja toteutuskelpoisia kehitysehdotuksia, mikä on hyvä lähtökohta mallin jalkauttamiselle ja kehittämiseksi yhteistyössä vuokranantajan, työntekijöiden, lähiesimiesten ja johdon sekä asukkaiden kanssa. Mikäli ehdotettuun asumisneuvonnan keinoon liittyy kehitysehdotus, se on mainittu taulukossa erikseen. Vuokranantajan vastuualueelle kuuluvat ehdotukset on kuvattu taulukossa ensin ja Diakonissalaitoksen Hoivan vastuualueeseen kuuluvat niiden perässä.

On selvää, että kaikkia uusia keinoja ei voi eikä ole perusteltuakaan viedä käytäntöön välittömästi. Esimerkiksi asuntotarkastusten ulkoistamisen kustannusvaikutus on syytä laskea, vaikka ne ovat omakustannusvuokraan sisällytettäviä kuluja. Ihan aluksi onkin tärkeää päättää, mitkä olemassa olevat ja uudet keinot otetaan mukaan asumisneuvonnan malliin. Tämän jälkeen laaditaan suunnitelma, missä järjestyksessä ja aikataulussa keinot otetaan käyttöön yhdenmukaisesti kaikissa työryhmissä. Myös toimenpiteiden vastuuttaminen ja yhteistyökäytännöistä sopiminen on onnistuneen käyttöön ottamisen ehdoton edellytys jo senkin vuoksi, että osa edellä esitetyistä keinoista kuuluu tosiasiallisesti vuokranantajan vastuulle.

Asumisneuvonnan mallin vieminen käytäntöön osaksi asumisyksikön arkea edellyttää lisäksi, että jokaisella työntekijällä on yhdenmukainen ymmärrys organisaation kokonaiskuvasta ja konkreettinen näkemys omasta roolistaan sekä omista tavoitteistaan kokonaisuudessa. Asumisneuvonta asumisen tuen osana, mutta myös organisaation visio, strategia, henkilöstöstrategia, yleinen Asunto ensin -toimintamalli ja Diakonissalaitoksen Hoivan Asunto ensin -työote sekä Helsingin kaupungin palvelunkuvauksen sisältö ovat tutkimusaineiston perusteella syytä sanoittaa henkilöstölle uudelleen konkreettisesti. Kun sisältöjä ei tunneta tai niitä ei ole sisäistetty, ne koetaan epämääräisinä ja sisältävän ristiriitoja.

Tasalaatuisen ja asukkaiden edun mukaisen palvelun edellytyksenä on yhdenmukainen ja ennustettava toiminta, jossa tehtävänkuvat ja roolit ovat jokaiselle työntekijälle selkeät ja jossa jokainen myös toimii niiden mukaan. On tarpeen pysähtyä ja käydä avointa sekä luottamuksellista dialogia nykytilasta ja päättää myös, missä järjestyksessä ja aikataulussa valittuja kehitystoimenpiteitä lähdetään yhdessä viemään asumisyksikön arkeen. Tulee myös ymmärtää, että vuokranantaja on tosiasiallisesti ulkopuolinen toimija. Myös tästä näkökulmasta on tärkeää, että vastuut ja roolit kuvataan konkreettisesti.

Kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamista kehitystyöhön kannattaa harkita. Onhan omien ja ulkopuolisten kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen kehittämistyössä koettu monessa organisaatiossa erittäin tulokselliseksi vahvistaen osallistamista ja asukkaiden sitoutumista sovituihin asioihin. Onnistumisen kannalta on tärkeää, että työntekijät ja asukkaat kokevat pystyvänsä vaikuttamaan asioihin ja ovat aidosti mukana toiminnan kehittämisprosessissa. Kolmanneksi, johdon ja esimiesten on huolehdittava, että liian monta asiaa ei kehitetä samanaikaisesti, asumisyksikön resurssit ovat realistiset tavoitteisiin nähden ja työntekijöiden osaaminen on vaadittavalla tasolla. Esimerkiksi huoneenvuokralaki ja omakustannusvuokran määräytymisen periaatteet osoittautuivat tutkimusaineiston perusteella konkreettisiksi lisäkoulutustarpeiksi.

#### 10.4 Jatkotutkimus- ja kehittämisehdotukset

Asumisneuvonnalla tiedetään olevan myönteisiä vaikutuksia niin yksilön, vuokranantajan, yhteisön kuin yhteiskunnan tasolla. Vaikuttavuus pitää pystyä osoittamaan konkreettisesti - muututuntuma ei riitä. Asumisneuvontaprosessin, sen alaprosessien ja vastuiden kuvaaminen sekä vaikuttavuuden mittaaminen ovatkin erittäin tärkeitä palvelun olemassaolon ja kehittämisen näkökulmasta. Jatkotutkimusehdotuksena esitetäänkin, että Diakonissalaitoksen Hoivan asumisneuvonnan malli prosesseineen kuvataan ja asumisneuvonnalle määritetään konkreettiset tavoitteet ja mittarit, joiden toteutumista seurataan ja joiden perusteella mallia kehitetään.

Järjestelmät ja reaaliaikainen tiedonkulku osapuolten välillä ovat kriittisiä tekijöitä asumisneuvonnassa. Tällä hetkellä palveluntuottaja ei pääse vuokranantajan järjestelmään tai tilaajan järjestelmiin puhumattakaan muiden asukkaan kuntoutumisen kannalta tärkeiden tahojen järjestelmiin nähdäkseen asukasta koskevia tietoja. Pidemmän ajanjakson kehittämisajatuksena esitetäänkin e-yhteyden, ”OmaHoivan” rakentamista, mistä vastuuhjaaja ja sosionomi näkisivät vastuuasukkaidensa kannalta tilaajan ja mahdollisesti myös muiden tärkeimpien yhteistyökumppaneiden järjestelmissä olevat kyseistä asiakasta koskevat tiedot yksityisyyden suojan velvoitteet huomioon ottaen.

Auroralossa on kuvattu vastuuhjaajan, sosionomin ja sairaanhoitajan tehtävänkuvat. Auroralossa työskentelee myös toimintaterapeutti ja jatkossa mahdollisesti myös muita sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia. Kehittämisehdotuksena esitetään, että myös toimintaterapeutin ja jatkossa muiden uusien ammattiryhmien tehtävänkuvat tehdään näkyviksi kirjoittamalla ne auki. Tällä tavalla eri ammattiryhmien osaamisalueet tulisivat näkyviksi ja mahdollisimman monipuolisesti hyödynnetyiksi asukkaiden ohjaamisessa ja tukemisessa. Myös työntekijöiden henkilökohtaisia kiinnostuksia, vahvuuksia ja osaamisia voisi hyödyntää nykyistä paremmin asukastyössä. Yksi tapa on sisällyttää niitä työntekijän henkilökohtaisiin tavoitteisiin työntekijän suostumuksella. Myös lähiesimiesten, johdon, Hoivan, omistajan kuin vuokranantajan roolit ja vastuut sekä tilaajan palvelunkuvaus olisi syytä kuvata yleisellä tasolla kokonaiskuvan muodostamiseksi.

Työntekijät, asukkaat, esimiehet ja vuokranantajan edustajat nimesivät lukuisia rakenteisiin ja johtamiseen, Asunto ensin -työotteeseen ja asumisen tuen keinoihin liittyviä kehitysehdotuksia. On hienoa, että haasteista ja rajoitteista huolimatta työntekijät ja asukkaat näkivät myös mahdollisuuksia ja esittivät paljon ratkaisuehdotuksia. Kehitysehdotukset onkin syytä käydä läpi ja keskustella niistä esimerkiksi kehittämisspäivillä ja jollain tasolla myös yhteisökokouksissa. Vaikka kaikkia ideoita ei voida eikä ole perusteltuakaan toteuttaa, niiden läpikäyminen yhdessä osoittaa esimiesten ja johdon kiinnostusta työntekijöiden ja asukkaiden ehdotuksiin. Lisäksi yhdessä pohtimalla alkuperäiset ideat jalostuvat usein uusiksi.



## Lähteet

### Painetut

Granfelt, R. 2013a. Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä - Kokemuksia naisten yhteisöstä. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 219-243.

Granfelt, R. 2013b. Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Teoksessa Hyväri, S & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulu. A tutkimuksia 39, 209-228.

Heikkilä, L. 2015. Meahcceterapia - Mettäterapia: Sosiaalisesti kuntouttavaa pienryhmätöimintää saamelaisista lähtökohdista. Teoksessa Kostamo-Pääkkö, K., Ojanen, P. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global ja kirjoittajat, 262-280.

Ympäristöministeriö 2011. Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011. Helsinki: Edita Prima Oy.

Koskimies, M. & Pyhäjoki J. 2015. Hyvien käytäntöjen dialogit sosiaalityön osaamisen kehittämisen välineenä. Teoksessa Kostamo-Pääkkö, K., Ojanen, P. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global ja kirjoittajat, 155-174.

Kuikka, U. & Suonio, M. 2012. Asunnottomien ja eri toimijoiden kertomuksia ja tulkintoja asunnottomuudesta. Teoksessa Forssén, K., Roivainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J. (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011, 223-243.

Lindblom-Yläne, S., Paavilainen, E., Pehkonen, L. & Ronkanen, S. 2014. Tutkimuksen voimasanat. 1.-3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Nousiainen, K. 2015. Yhteisöt pitkäaikaisasunnottomien elämänkuluissa ja emansipatorisessa identiteettityössä. Teoksessa Kostamo-Pääkkö, K., Ojanen, P. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global ja kirjoittajat, 79-105.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Suonio M. & Kuikka, U. Asunnottomien ja eri toimijoiden kertomuksia ja tulkintoja asunnottomuudesta. Teoksessa Forssén, K., Roivainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J. (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011, 223-246.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

#### Sähköiset

Airaksinen, H, Ehovuo A. & Määttä S., 2018. Asumisneuvontahankkeen loppuraportti. Asumisneuvontahanke 7.9.2015 - 31.12.2017. Oulu: Oulun kaupunki.

Alusta. 2018. Naisten asunnottomuus. Viitattu 18.6.2018. <http://alusta.uta.fi/artikkelit/2015/03/17/naisten-asunnottomuus.html>

ARA-vuokra-asunnot. 2018. Vuokranmääritys. Viitattu 22.5.2018. <http://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Vuokranmaaritys>

Asumisneuvonnan opas. 2018a. Asumisneuvonnan vaikuttavuus. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Viitattu 25.3.2018. [http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan\\_opas/Asumisneuvonnan\\_taustaa/Asumisneuvonnan\\_vaikuttavuus](http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas/Asumisneuvonnan_taustaa/Asumisneuvonnan_vaikuttavuus))

Asumisneuvonnan opas 2018b. Asumisneuvontatutkimus. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Viitattu 1.4.2018. [http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan\\_opas/Asumisneuvonnan\\_taustaa/Asumisneuvontatutkimus](http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas/Asumisneuvonnan_taustaa/Asumisneuvontatutkimus)

Asumisneuvonnan opas 2018c. Asumisneuvonnan vaikuttavuus. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Viitattu 6.6.2018. [http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan\\_opas/Asumisneuvonnan\\_taustaa/Asumisneuvonnan\\_vaikuttavuus](http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas/Asumisneuvonnan_taustaa/Asumisneuvonnan_vaikuttavuus)

Asumisneuvonnan opas 2018d. Asumisneuvonnan toimintamallit. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Viitattu 6.6.2018. [http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan\\_opas/Asumisneuvonnan\\_toimintamallit](http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas/Asumisneuvonnan_toimintamallit)

Asumisneuvonnan vaikutus nuorten itsenäiseen ja vakaaseen asumiseen 2018. Lappeenrannan teknillisen yliopiston tekemä selvitys. Helsinki: NAL. Viitattu 2.6.2018. [http://www.nal.fi/wp-content/uploads/2018/01/Tutkimus\\_valmis\\_verkkoon.pdf](http://www.nal.fi/wp-content/uploads/2018/01/Tutkimus_valmis_verkkoon.pdf)

Asunto ensin. 2018. Tietoa. Asunto ensin -malli. Viitattu 22.5.2018. <http://asuntoensin.fi/tietoa/asunto-ensin/>

Asunto ensin -laatusuositukset 2017. Viitattu 26.5.2018. <http://asuntoensin.fi/assets/files/2017/06/Asunto-ensin-laatusuositukset-25-huhti-2017.pdf>

Backlund, A. 2005. Asumisneuvoja - vuokra-asukkaan tuki ja palveluverkoston uudenlainen toimija. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta, yhteiskuntapolitiikan laitos. Viitattu 19.6.2018. <http://www.ara.fi/download/no-name/%7B4196BA01-0656-469F-B0DD-386991104778%7D/23032>

Diakonissalaitoksen Hoiva 2018a. Asumisen palvelut. Viitattu 25.3.2018. <https://www.hoiva.fi/kunta-asiakkaille/asunnottomille/>

Diakonissalaitoksen Hoiva 2018b. Tuettu asuminen. Viitattu 25.3.2018. <https://www.hoiva.fi/kunta-asiakkaille/asunnottomille/tuettu-asuminen/>

Diakonissalaitoksen Hoiva 2018c. Auroratalo. Viitattu 25.3.2018. <https://www.hoiva.fi/kunta-asiakkaille/asunnottomille/tuettu-asuminen/auroratalo/>

Diakonissalaitoksen Hoiva 2018d. Ympäristötyö. Viitattu 25.3.2018. <https://www.hoiva.fi/kunta-asiakkaille/asunnottomille/ymparistotyö/>

Hyvä vuokratapa. 2018. Viitattu 16.6.2018. <https://vuokralaiset-fi-bin.directo.fi/@Bin/e72614bbc3ff2c55cd6b30fba2580218/1529137173/application/pdf/270687/Hyva%cc%88%20vuokratapa%202018.pdf>

Kinni, A. 2017a. Asumisneuvonta esimerkkinä vaikuttavasta asumissosiaalisesta työstä. Tulostettu 16.12.2017. [http://asuntoensin.fi/assets/files/2017/05/Asumisneuvonta\\_-\\_Anne-Kinni\\_270417.pdf](http://asuntoensin.fi/assets/files/2017/05/Asumisneuvonta_-_Anne-Kinni_270417.pdf)

KvaliMOTV 2018. Kvantifiointi. Viitattu 21.8.2018. [http://www.fsd.uta.fi/metelmaope-tus/kvali/L7\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/metelmaope-tus/kvali/L7_3_3.html)

Lehikoinen, K. 2015. Asunto ensin periaate. Hallinta ja hallinnallisuus asukkaiden näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 22.6.2018. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/48795/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201602161578.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Margi-tutkimusryhmä 2018. Pitkäaikaisasunnottomuus ja Asunto ensin -periaatteen soveltaminen Suomessa (2011-2015). Tampereen Yliopisto. Viitattu 21.6.2018. <https://research.uta.fi/margi-fi/pitkaaikaisasunnottomuus-ja-asunto-ensin-periaatteen-soveltaminen-suomessa/>

NAL. 2018. Mikä NAL? Viitattu 10.7.2018. <http://www.nal.fi/mika-nal/>

Niskala, K. & Tuukkanen, J. 2015. Sosiaalinen isännöinti - Haasteista mahdollisuuksiin. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.6.2018.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96302/Niskala\\_Katri-Tuukkanen\\_Jari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96302/Niskala_Katri-Tuukkanen_Jari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Partanen, P. 2016. Asiakaslähtöistä verkkopalvelua kehittämässä sosiaali- ja terveysvirastossa: Asumisneuvonnan VeKe-ryhmä. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Laurea. Viitattu 19.6.2018. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104747/Kehittamistyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pellinen, M. & Peltola, K. 2013. Kotia kohti. Pitkäaikaisasunnottomien kokemuksia asumispalveluyksikössä asumisesta. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.6.2018. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66317/Pellinen\\_Miina\\_Peltola\\_Katja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66317/Pellinen_Miina_Peltola_Katja.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salmia, J. 2018. Yhteisöllisyys. Oppiva organisaatio. Viitattu 1.4.2018. <https://sites.google.com/site/yhteisollisyys/home/oppiva-organisaatio>

Savolainen, T. & Suikkanen, A.-K. 2016. Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämät työmenetelmät vuokrasopimusten purkamisen ennaltaehkäisemiseksi. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Laurea. Viitattu 19.6.2018. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105366/Opinnaytetyo%20Savolainen%20Suikkanen%2021.1.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 28.5.2018. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 28.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen Pelastusarmeijan Säätiö. 2018. Alppikadun asumispalveluyksikkö. Omavalvontasuunnitelma. Viitattu 7.7.2018. <https://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/helsinki/asumispalvelu#>

Tuomaala, V. 2015. "Heidän elämää, meidän työtä". Näkökulmia toimijuuteen Helsingin Diakonissalaitoksen asumispalveluissa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Viitattu 22.6.2018. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/155281/Tuomaala\\_Sosiaalipsykologia.pdf?sequence=2](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/155281/Tuomaala_Sosiaalipsykologia.pdf?sequence=2)

Turun yliopisto. 2018. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Riitta Granfelt. Viitattu 18.6.2018. [https://www.utu.fi/fi/yksikot/soc/yksikot/sospol\\_ja\\_sostyo/oppiaine/henkil%C3%B6kunta/henkilokunta/Sivut/Riitta-Granfelt.aspx](https://www.utu.fi/fi/yksikot/soc/yksikot/sospol_ja_sostyo/oppiaine/henkil%C3%B6kunta/henkilokunta/Sivut/Riitta-Granfelt.aspx)

## Julkaisemattomat

Diakonissalaitoksen Hoiva 2018. Asumispalvelut - koti kaikille. Julkaisematon työpaperi. Saatu yksikönjohtaja Pinja Marjamäeltä 19.6.2018. Helsinki: Diakonissalaitoksen Hoiva Oy.

Helsingin Diakonissalaitos & Diakonissalaitoksen Hoiva 2018. Tietoa meistä ja töissä meillä. Julkaisuja konsernin Intrassa (ei julkinen). Tulostettu 19.6.2018.

Helsingin kaupunki 2018. Asunnottomien asumispalvelu. Palvelunkuvaus. Liite 1. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden virasto.

Hirvonen, T. 2018. Auroratalon työryhmän esimies. Haastattelu 15.5.2018. Helsinki: Diakonissalaitoksen Hoiva Oy.

Kinni, A. 2017b. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston johtava sosiaalityöntekijä. Haastattelu 11.12.2017. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Kyyrönen, K. 2018. Auroratalo Oy:n isännöitsijä. Haastattelu 31.5.2018. Helsinki: Diakonissalaitoksen Hoiva Oy.

Kähärä, A. Auroratalo Oy:n kirjanpitäjä. Haastattelu 31.5.2018. Helsinki: Diakonissalaitoksen Hoiva Oy.

Laakkonen-Eriksson, M. 2018. Vastaava sosiaaliohjaaja. Pelastusarmeijan Alppikadun asumispalveluyksikkö. Haastattelu 18.5.2018. Helsinki: Pelastusarmeija.

Marjamäki, P. 2018. Diakonissalaitoksen Hoivan asumispalveluiden yksikönjohtaja. Opinnäytetyökeskustelu 14.8.2018. Helsinki: Diakonissalaitoksen Hoiva Oy.

Mäkinen, J. 2018. Auroratalon työryhmän esimies. Haastattelu 17.5.2018. Helsinki: Diakonissalaitoksen Hoiva Oy.

Palvelusuunnitelma asumispalveluissa 2013. Palvelusuunnitelma. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Rusi, L. 2018. Koti kaikille -projektin projektipäällikkö. Sininauhasäätiö. Haastattelu 15.6.2018. Helsinki: Sininauhasäätiö.

Sosionomin tehtävänkuvaus 2018. Sosionomien ja esimiesten palaveri 10.4.2018. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Vastuuohjaajan työnkuva tuetussa asumisessa 2013. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Vehkakoski, N. 2018. Asumisen mieli -hankkeen projektikoordinaattori. Haastattelu 24.5.2018. Helsinki: Nuorisoasuntoliitto (NAL) ry.

## Kuviot

Kuvio 1: Vuokranantajan, vuokralaisen ja omistajan oikeudet ja veloitteet.....	10
Kuvio 2: Asumisneuvonta pähkinäkuoressa .....	15
Kuvio 3: Esimerkkejä asumisneuvonnan myönteisistä suorista ja epäsuorista mitattavista sekä laadullisista vaikutuksista.....	16
Kuvio 4: Opinnäytetyön aikataulu.....	21
Kuvio 5: Asumisneuvontamallin keskeisimmät toimijat ja niiden keskeinen hierarkia.....	22
Kuvio 6: Diakonissalaitoksen Asunto ensin -työote (Diakonissalaitoksen Hoiva 2018e).....	25
Kuvio 7: Opinnäytetyön viitekehys.....	37
Kuvio 8: Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä, aineistot ja aineistojen analyysi.....	39
Kuvio 9: Haastatteluissa mainitut kehitysehdotukset.....	57

## Taulukot

Taulukko 1: Asunto ensin -toimintamallin periaatteet ja niiden sisällöt (Asunto ensin 2018)...	11
Taulukko 2: Yhteenveto asumisneuvonnan keinoista ja niiden päävastuunkantajasta Diakonissalaitoksen Hoivan Auroratalo-asumisyksikössä.....	29
Taulukko 3: Tutkimusaineiston luokittelussa käytetyt pääkäsitteet.....	45
Taulukko 4: Esimerkki analyysirungosta ja kvantifiointitekniikasta.....	46
Taulukko 5: Työntekijämainintojen jakautuminen käsitteittäin (vihreä = 5-8 työntekijän maininta, keltainen 1-4 työntekijän maininta, punainen = 0 työntekijän maininta).....	47
Taulukko 6: Asukasmainintojen jakautuminen käsitteittäin (vihreä = 3-4 asukkaan maininta, keltainen 1-2 asukkaan maininta, punainen = 0 asukkaan maininta)....	48
Taulukko 7: Tutkimusaineiston jakautuminen.....	49
Taulukko 8: Eniten työntekijöiden ja asukkaiden mainintoja saaneet käsitteet.....	51
Taulukko 9: Ehdotus asumisneuvonnan mallin keinoiksi.....	62

## Liitteet

Liite 1: Asunto ensin -toimintamallin laatusuositukset (Asunto ensin 2018).....	73
Liite 2: Asumisneuvonnan ja ohjaamisen keinoja Pelastusarmeijan säätiön Alppikadun asumispalveluyksikössä.....	74
Liite 3: Teemahaastatteluiden rungot .....	75
Liite 4: Havainnoitavia tilanteita .....	77
Liite 5: Tutkimukseen osallistuvilta pyydetty suostumus .....	78
Liite 6: Tutkimusaineiston luokittelun käsitekartta.....	81
Liite 7: Tutkimusaineiston yhteenvetomatriisi.....	84



## Liite 1: Asunto ensin -toimintamallin laatusuosituksen (Asunto ensin 2018)

<b>Laatusuositukset</b>
<p><u>Asunto ensin -mallin rakenne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiminnan perustehtävä on organisaatiossa kaikille selvä ja toimintaa ohjaavat arvot on määritetty. Perustehtävä ja arvot tukevat Asunto ensin -periaatteen toteutumista ja ohjaavat työtä arjessa.</li> <li>• Asiakasprosessit on kuvattu ja kuvauksiin on kirjattu myös yhteistyökäytännöt ja toimijoiden vastuut.</li> <li>• Asunnot sijaitsevat hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrella osana muuta yhdyskuntarakennetta. Yksiköiden tilaratkaisut mahdollistavat myös arjen mielekkään tekemisen toteuttamisen.</li> <li>• Työntekijäresurssi on mitoitettu asiakastarpeen mukaan ja se mahdollistaa myös asukkaiden sosiaalisen kuntoutumisen tukemisen. Arjen mielekkään tekemisen vastuuhenkilö on nimetty ja ympäristötyöhön (naapurustotyö) on varattu resursseja.</li> <li>• Henkilöstöllä on vähintään sosiaali -tai terveystieteen peruskoulutus, sekä riittävä erityisosaaminen tehtävänsä hoitamiseen. Henkilöstöllä on mahdollisuus lisäkoulutukseen ja työnohjaukseen. Uusi henkilöstö perehdytetään periaatteen mukaiseen toimintaan.</li> <li>• Jatkuvan parantamisen pyrkimys on kiinteä osa toimintaa. Palveluntuottaja kerää palautetta asiakkailta, sidosryhmiltä ja henkilöstöltä säännöllisesti ja palvelun vaikuttavuutta seurataan suunnitelmallisesti. Kokeilukulttuurin mukaisesti uusia ideoita testataan matalalla kynnyksellä arjessa ja palautetta ja tuloksia hydynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä.</li> <li>• Asunnottomien palvelujen hankinnat perustuvat asiakastarpeisiin. Hankinnoista vastaavat huolehtivat siitä, että hankinnoilla tuetaan asunto ensin -periaatteiden toteutumista ja huomioidaan Asunto ensin -laatusuositukset.</li> </ul>
<p><u>Itsenäisen asumisen mahdollistaminen, asumisen ja palveluiden eriyttäminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asunto ensin -palveluissa asukkaalla on huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus. Perusteluissa poikkeustapauksissa (esim. arviointiyksiköt) asuminen järjestetään muulla asiakkaan palvelutarve paremmin huomioivalla tavalla.</li> <li>• Asumisen häiriötilanteisiin ja muihin asumisen ongelmiin kuten vuokravelkoihin puututaan nopeasti ja asukasta tuetaan tilanteen selvittämisessä.</li> <li>• Asukkaan kanssa tehdään yhdessä palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Tarvittaessa asukas saa palveluohjausta ja omatyöntekijä saattaa hänet perus- ja/tai erityispalveluihin.</li> <li>• Tukipalvelu joustaa asukkaan tarpeiden mukaan asukkaiden yhdenvertainen kohtelu ja yksilölliset tarpeet huomioiden.</li> <li>• Asumisen jatkumista ei ole sidottu palvelujen vastaanottamiseen. Tuen tarpeen muutokset eivät lähtökohdaisesti tarkoita asumismuodon vaihtoa ja asuminen varmistetaan tuen päättymisestä huolimatta.</li> <li>• Asumissosiaalinen työ on myös haittojen vähentämistä. Halutessaan asukkaalla on oikeus vain olla ja asua, osallistumispakkoa ei ole. Vuokralaisen velvollisuuksien hoitaminen ja itsestä huolehtiminen riittää.</li> </ul>
<p><u>Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asukas kutsutaan aina mukaan häntä koskevien asioiden käsittelyyn.</li> <li>• Asukas voi vaikuttaa asumismuodon valintaan (esim. yksikkö, hajautettu, päihtetön, päihtet salliva).</li> <li>• Asukas voi vaikuttaa itselleen parhaiten sopivien palvelujen/aktiviteettien valintaan ja saa tukea valintojen tekemiseen.</li> <li>• Asukas tietää miten vaikuttaa asumista ja yhteisöä koskeviin asioihin sekä asumispalvelun toteutukseen ja kehittämiseen.</li> </ul>
<p><u>Kuntoutuminen ja voimaantuminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asukkaan kanssa keskustellaan aktiivisesti hänen tavoitteistaan ja mielenkiinnon kohteistaan sekä etsitään dialogisesti uusia näkökulmia kuntoutumiseen.</li> <li>• Asukkaan osaaminen ja pystyvyys otetaan huomioon arjessa ja asukkaalle annetaan johdonmukaisesti kannustavaa palautetta hänen arkisista tekemisistä ja onnistumisista.</li> <li>• Vahvistamme arvostavan kohtaamisen pohjalta kaikkien toimijoiden keskinäistä luottamusta ja yhteisöllistä ilmapiiriä. Asukkaalta pyydetään palautetta säännöllisesti.</li> <li>• Asukasta rohkaistaan ottamaan vastuuta omasta arjestaan samalla varmistaen, että asukas tietää mistä apua ja tukea on saatavissa.</li> </ul>
<p><u>Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asukkaalla on mahdollisuus kokea asunto kodiksi, esim. vuokrasopimukset ja hallinnolliset ratkaisut tukevat asumisen jatkuvuutta ja pysyvyyttä. Mahdolliset muutot toteutetaan asukkaan tarpeet huomioiden ja muutostilanteisiin taataan asukkaalle riittävä tuki.</li> <li>• Tuemme asukkaan osallisuutta omaa elämää koskevissa asioissa sekä kiinnittymistä ympäröivään yhteisöön. Vahvistetaan yhteydenpitoa luonnollisiin verkostoihin, kuten perheenjäseniin.</li> <li>• Asumisyksiköissä ympäristötyötä tehdään suunnitelmallisesti ja asukkailla on keskeinen rooli toteutuksessa. Yhdessä asukkaiden kanssa edistetään suvaitsevuutta ja ehkäistään leimaantumista lähiyhteisöissä ja valtakunnallisesti.</li> <li>• Yhteistyökumppaneiden kanssa etsitään aktiivisesti uusia mahdollisuuksia osallisuuden ja integroitumisen tukemiseen.</li> </ul>

## Liite 2: Asumisneuvonnan ja ohjaamisen keinoja Pelastusarmeijan säätion Alppikadun asumis- palveluyksikössä

Keino	Kuvaus
Vuokrasopimuksen lisäehdot	Vuokrasopimuksessa on ehto, jolla sovitaan asumistuen maksamisesta suoraan vuokranantajalle. Tällöin se tulee laitettua myös Kelan hakemuksiin automaattisesti. Asukkaiden kanssa on sovittu, että mikäli vuokravelkaa on kertynyt, myös se kirjoitetaan rastiin lisäksi lisätietoihin. Vuokrasopimuksen ehtona on kahden kuukauden vuokraa vastaava vakuus.
Yhteistyö Kelan kanssa	Kelan kanssa on sovittu, että mikäli hakemuksessa on lisätietona vuokravelan kertyminen, asumistuki maksetaan aina vuokranantajalle. Myös silloin, jos asukas pyytää toimenpiteen perumista olemalla itse yhteydessä Kelaan myöhemmin.
Hakemusten tekeminen yhdessä	Asukasta muistutetaan tuki- ja etuushakemusten tekemisestä. Lähes poikkeuksetta ne tehdään kädestä pitäen asukkaan kanssa. Tällä halutaan varmistaa, että hakemukset ovat Kelassa ajallaan, jolloin asukas saa kaikki hänelle kuuluvat tuet ja etuudet ajallaan.
Verkkopankkitunnukset	Pyritään, että mahdollisimman monella asukkaalla on verkkopankkitunnukset. Tunnuksilla asiointi nopeuttaa mahdottomasti ja huomattavasti ja mahdollistaa myös asukkaan tilanteen tarkastamisen esimerkiksi Kelasta tai pankista.
Välitön puuttuminen maksamatta jääneisiin vuokriin ja asumispalvelumaksuihin	Tuore vuokrasopimus on sosiaaliohjaajien käytössä heti kuukauden vaihteen jälkeen, mikä mahdollistaa välittömän puuttumisen tilanteeseen ennen uuden saatavan muodostumista.
Maksusuunnitelma lyhennys 20-30 euroa kuukaudessa	Tehdään välittömästi, kun vuokra- tai asumispalvelumaksusaatavaa kertyy. Maksusuunnitelma on vapaaehtoinen, mutta asukkaat haluavat pääsääntöisesti tehdä sen. Saatavaa ei pääse kertymään paljon, kun reagoidaan välittömästi. Asukkaat tietävät, että vuokranmaksaminen on hänen velvollisuutensa ja on asumisen jatkumisen edellytys. Kolmen vuoden aikana on irtisanottu ainoastaan yksi vuokrasopimus vuokrasaattavien vuoksi.
Välitystilä ja edunvalvonta	Asukkaalle haetaan välitystilä, mikäli tilanne sitä vaatii ja se on mahdollista. Edunvalvontaprosessi käynnistetään matalalla kynnyksellä.
Asumisen aikaiset asuntotarkastukset ja siivouskehoitus	Asuntojen tuholais tarkastus on ulkoistettu Rentokil Oy:lle. Tarkastuksissa on aina mukana joku teema, esimerkiksi liedet tai ilmastointi. Asunnot tarkastetaan joka toinen kuukausi. Tarkastuksiin osallistuu myös vastuuhajaaja(t) ja usein myös vastuusosiaaliohjaaja. Asuntotarkastuksen yhteydessä henkilökunta katsoo asunnon kunnan ja siisteyden. Asukas saa aina palautteen henkilökunnalta: "Sinulla on siisti, kaunis koti." tai "Olet mennyt selkeästi eteenpäin.". Jos asunto on siivoton, annetaan siivouskehoitus. Tällöin asukkaalla on viikko aikaa siivota ennen uutta tarkastusta. Jos asunto on edelleen siivoton, vastuuhajaaja auttaa siivoamisessa.
Siivouspäivät	Talossa on säännölliset siivouspäivät ja vastuuhajaajat auttavat asukkaita aktiivisesti siivoamisessa. Asukas voi myös tapauskohtaisesti siivota oman asunnon työtoimintana. Asunnot pysyvät pääsääntöisesti kohtuullisessa kunnossa eikä esimerkiksi palokuormaa pääse tulemaan.
Kaupungin palvelusetelit	Palvuseteleitä haetaan aktiivisesti siivoamiseen kaupungilta. Noin viidennellä asukkaista käy siivoaja palvelusetelillä. Palvuseteleitä on saatu varsin hyvin, edellytyksenä on kuitenkin diagnoosi.
Asukkaan aiheuttamat vahingot	Asukas on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot huoneenvuokralain mukaisesti vahingon suuruudesta riippumatta. Saatavasta tehdään tarvittaessa maksusuunnitelma. Asukas voi myös itse korjata aiheuttamansa vahingon. Asukkaan pois muuttaessa vakuudesta kuitataan asukkaan aiheuttamat vahingot asunnolle. Asukkailla ei ole kotivakuutusta.
Häiriötilanteet	Häiriöihin ja sääntöjen vastaiseen toimintaan puututaan matalalla kynnyksellä heti. Häiriötilanteiden käsittelyyn on yhtenäinen prosessi: keskustelu, puhuttelu ja tarvittaessa varoitus/varoitukset. Vuorovaikutteisella työotteella, jossa tukeminen ja ohjaaminen ovat ytimessä, asumisen jatkuminen pyritään kuitenkin aina turvaamaan ja se on lähes poikkeuksetta onnistunut.
Avaimet	Asukas vastaa saamistaan avaimista ja maksaa jokaisesta kadottamastaan avaimesta.
Talon järjestyssäännöt	Järjestyssäännöt ovat olemassa ja jokainen uusi asukas saa ne vuokrasopimuksen liitteenä. Asukkaat toimivat pääsääntöisesti niiden mukaan eli ne ovat jalkautuneet hyvin arkeen.
Asuntotarkastukset vuokrasuhteen alussa ja lopussa	Asunto tarkastetaan ja kuvataan vuokralaisten vaihtuessa. Tällöin tiedetään, missä kunnossa asunto on vastaanotettu edelliseltä vuokralaiselta ja missä kunnossa luovutettu uudelle. Tämä on sekä vuokralaisen että vuokranantajan etu.
Asukkaiden vieraat ja yöpyminen	Noudatetaan huoneenvuokralakia. Asukkaat vastaavat itse vieraistaan. Toivotaan, että asukkaat hakevat itse vieraansa ulko-ovelta ja saattavat heidät ulos. Ulos saattamisessa on toimimisen varaa.
Henkilöhälytykset	Vaaratilanteista johtuvia henkilöhälytyksiä tehdään erittäin harvoin. Henkilöhälytyksen sattuessa pidetään aina välittömästi kriisikokous, johon osallistuvat vähintään osapuolet ja johon myös muut asukkaat saavat tulla. Kokouksesta tiedotetaan talon ilmoitustaululla ja kokouksessa noudatetaan virallista kokoustekniikkaa. Kokouksessa tilanne käydään läpi ja asukkaat saavat itse ehdottaa kohtuullista sanktioita. Lopullisen päätöksen sanktiosta tekee kuitenkin henkilökunta. Sanktio voi olla esimerkiksi puhuttelu, kirjallinen varoitus, rajoitus yleisiin tiloihin tietyksi ajaksi tai ehdotus päihdehoitoon hakeutumiseen. Kokouksesta laaditaan muistio, joka liitetään myös yhteisökokouksen pöytäkirjaan. Oleellista on, että tilanne käsitellään välittömästi ja aina samalla prosessilla ja että kaikki asukkaat ovat mukana prosessissa. Mali on todettu yllättäen erittäin toimivaksi.
Vuokrasopimuksen irtisanominen, purkaminen, häätö	Tiedostetaan, milloin edellytykset täyttyvät vuokrasopimuksen irtisanomiselle, purkamiselle ja häädölle. Kyseisiä keinoja käytetään ääritapauksissa ja niitä on jouduttu käyttämään ainoastaan yksittäistapauksissa.
Säännölliset yhteisökokoukset	Yhteisökokoukset pidetään joka toinen viikko. Niissä ja toiminnassa muutenkin pyritään käyttämään yhteisökasvatuksellisia menetelmiä.
Palvelusuunnitelma	Sosiaaliohjaaja vastaa suunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä asukkaan kanssa. Yhden sosiaaliohjaajan vastuulla on noin 20 asukasta. Tavoite on, että myös vastuuhajaajat osallistuvat prosessiin. Tavoitteet ovat konkreettisia asumiseen ja elämisen taitoihin liittyviä asioita. Palvelusuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi ovat kuitenkin päivittäistä.
Monipuolinen työtoiminta ja jalkautuva ympäristötyö	Asukkailla on mahdollisuus osallistua moninaisiin työtehtäviin talossa ja lähiympäristössä, mikä myös mahdollistaa erilaisten asumisen ja arjen taitojen opettelua. Työtoiminnan remonttiryhmä remontoi ja myös siivoaa asuntoja asukasvaihtojen yhteydessä.
Toiminnot	Asukkailla on mahdollisuus osallistua monipuolisiin toimintoihin (ks. edellä).
Palautteen antaminen ja palkitseminen	Asukkaalle annetaan palautetta muun muassa asuntotarkastusten yhteydessä (katso edellä). Muutaman kerran vuodessa annetaan lahjakortteja erilaisista onnistumisista ja edistymisistä asumisen ja arjen taidoissa. Asukkaat voivat antaa virallista palautetta ja tehdä aloitteita jättämällä ne palautelaatikkoon.

### Liite 3: Teemahaastatteluiden rungot

#### Haastattelukysymykset työntekijälle

##### Haastatteluteemat

###### Teemat 1: Taustatiedot

- työskentelyhistoria Aurorallossa
- taustakoulutus
- työkokemus
- vastuuhjattavien asukkaiden määrä

###### Teema 2: Nykyiset työtehtävät

- tyypillisen työpäivän tehtävät
- työajat

###### Teema 3: Työyhteisö

- Johtaminen ja esimiestyö
- Turvallisuus

###### Teema 4: Asukkaan asumisen ja elämisen tukeminen

- yleisesti ja vastuuhjaajana (asunnon siisteys ja palokuorma, tupakoiminen, pyykinpesu, ruoan laitto, viranomaisasiointi, päihteiden käyttö, vuokranmaksu ja vuokravelat, jne.)
- asukassopimus
- asumisen ja elämisen tukemisen tavoitteet yleisesti ja yksilöllisesti
- asumisen ja elämisen tukemisen haasteet

###### Teema 5: Asunto ensin periaate Aurorallossa

- työotteen tuntemus
- mahdollisuudet
- rajoitteet
- haasteet

###### Teema 6: Kehittäminen

- rakenteet ja yleiset toimintatavat
- asukkaan asumisen tukeminen

## Haastattelukysymykset asukkaalle

### Haastatteluteemat

#### Teemat 1: Taustatiedot

- asumishistoria Auroratalossa
- syntymävuosi
- sukupuoli

#### Teema 2: Arki asumisyksikössä

- tyypillisen päivän kuvaus/ajatuksia ja kokemuksia arjesta
- turvallisuus ja viihtyvyys
- naapurit, yhteisöllisyys
- vieraat

#### Teema 3: Asumisen ja elämisen tilanne ja niissä tukeminen

- asunnon siisteys ja palokuorma, tupakoiminen, pyykinpesu, ruoan laitto, viranomaisasiointi, vuokranmaksu ja vuokravelat
- saatu apu yleisesti ja vastuuhajaajalta
- haasteet
- tavoitteet omalle asumiselle (voidaan avata omaa palvelusuunnitelmaa riippuen tilanteesta)
- ajatuksia omiin tavoitteisiin pääsemiseen (onnistuminen, esteet, jne.)

#### Teema 4: Asunto ensin periaate Auroratalossa

- työntekijöiden asenne
- kuulluksi tuleminen
- läsnäolo
- luottamus
- kannustaminen
- vastuun antaminen

#### Teema 5: Kehittäminen

- yleiset toimintatavat, turvallisuus, viihtyvyys
- yhteisöllisyys, virikkeet, kuntouttava työote
- matalankynnyksen työtoiminta
- asumisen tukeminen

#### Liite 4: Havainnoitavia tilanteita

Kaikissa havainnointitilanteissa havainnoidaan asukkaan ja työntekijän vuorovaikutusta alla luetelluissa tilanteissa. Vuorovaikutuksessa havainnoidaan tilanteen mukaan osapuolten:

- asennetta
- kuulluksi tulemista
- läsnäoloa
- luottamusta
- kannustamista
- vastuun antamista ja ottamista

#### Havainnoitavia tilanteita asumisyksikön arjessa

##### Siivoamisessa auttaminen

- Kuka teki aloitteen? Milloin? Miksi?
- Millaiset roolit osapuolilla oli?
- Miten siivouksen sisältö / lopputulos määriteltiin?  
Otettiin puheeksi turvallisuuteen ja sääntöihin liittyviä asioita (palokuorma, sisällä tupakointi, roskat, ...)?
- Sovittiinko jatkosta mitään? Jos, niin mitä? Toteutuiko sovittu?

##### Toimeentulohakemuksen ja/tai muun KELA-hakemuksen täyttäminen

- Kuka teki aloitteen hakemuksen tekemiseen?
- Kuka täytti lomakkeen?
- Keskusteltiin lomakkeen sisällöstä (esimerkiksi vuokraosuuden ja muiden mahdollisten kulojen maksaminen suoraan laskuttajalle)?
- Keskusteltiin vuokranmaksusta ja mahdollisista vuokraveloista? Mitä sovittiin? Toteutuiko sovittu?

##### Asukkaan avun pyyntö jossakin asumiseen tai arjen tukemiseen liittyvässä asiassa

- Mitä avunpyyntö koski?
- Milloin asia päätettiin hoitaa? Sovittiinko ajankohta?
- Sovittiinko etukäteisvastuista? jos, niin toteutuiko sovittu?

##### Uhkaava tilanne

- Mikä johti uhkaavaan tilanteeseen?
- Kuinka asukas käyttäytyi? Mitä ja miten hän ilmaisi itseään?
- Kuinka työntekijä käyttäytyi? Mitä ja miten hän ilmaisi itseään?
- Miten tilanne päättyi?
- Tehtiinkö tapahtumasta ilmoitus?
- Käytiinkö tilanne läpi asukkaan kanssa myöhemmin?
- Sovittiinko jotain jatkotoimenpiteitä? Jos, niin toteutuiko sovittu?

Liite 5: Tutkimukseen osallistuvilta pyydettyä suostumus

## Tutkimukseen osallistuvilta asukkailta pyydettyä kirjallinen suostumus

### Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi Asumisneuvonnan malli Hoivan tuettuun asumiseen  
Tutkimuksen tekijä Satu Lehtinen

Kuvaus tutkimuksesta (opinnäyte, Laurean ammattikorkeakoulu)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Diakonissalaitoksen Hoivan tuettuun asumiseen soveltuva asumisneuvonnan malli. Tavoitteena on luoda sellainen malli, joka soveltuu Hoivan Asunto ensin -konseptin työotteeseen ja johon jo olemassa olevat hyvät käytännöt mallinnetaan ja sisällytetään osaksi yhteistä asumisneuvonnan mallia. Tiedonkeruumenetelminä käytetään havainnointia, haastattelua ja asumiseen sekä asumisen tukemiseen liittyvistä dokumenteista kerättävää tietoa. Tutkimuksen tulokset julkaistaan osana opinnäytetyötä sähköisesti Laurean Theseus-tietokannassa.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua **haastatellaan ja havainnoidaan ja antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.**

Annan myös luvan minua koskevien asiakirjojen ja dokumenttien käyttöön ko. tutkimuksessa. Tällaisia asiakirjoja ovat vuokrasopimus, vuokranmaksutilanne, palvelusuunnitelma, viimeisimmät Kela-päätökset ja -hakemukset (toimeentulotuki, asumustuki ja mahdollinen eläke).

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun asiakassuhteeseen. Mikäli minulle tulee kysymyksiä tutkimuksesta jälkepäin, voin olla tutkimuksen tekijään yhteydessä henkilökunnan kautta.

Tästä suostumuksesta on tehty kaksi saman sisältöistä kappaletta, yksi tutkittavalle ja yksi tutkijalle.

Päiväys \_\_\_\_\_

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys \_\_\_\_\_

## Tutkimukseen osallistuvilta työntekijöiltä pyydetty kirjallinen suostumus (I)

### Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi Asumisneuvonnan malli Hoivan tuettuun asumiseen  
Tutkimuksen tekijä Satu Lehtinen ([satu.lehtinen@student.laurea.fi](mailto:satu.lehtinen@student.laurea.fi), puhelin 040 674 8448)

Kuvaus tutkimuksesta (opinnäyte, Laurean ammattikorkeakoulu)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Diakonissalaitoksen Hoivan tuettuun asumiseen soveltuva asumisneuvonnan malli. Tavoitteena on luoda sellainen malli, joka soveltuu Hoivan Asunto ensin –konseptin työotteeseen ja johon jo olemassa olevat hyvät käytännöt mallinnetaan ja sisällytetään osaksi yhteistä asumisneuvonnan mallia. Tiedonkeruumenetelminä käytetään havainnointia, haastattelua ja asumiseen sekä asumisen tukemiseen liittyvistä dokumenteista kerättävää tietoa. Tutkimuksen tulokset julkaistaan osana opinnäytetyötä sähköisesti Laurean Theseus-tietokannassa.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua **haastatellaan ja havainnoidaan ja antamani tiedot käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.**

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun työsuhteeseen. Mikäli minulle tulee kysymyksiä tutkimuksesta jällenpäin, voin olla tutkimuksen tekijään yhteydessä. Tutkijan yhteystiedot ovat yllä.

Tästä suostumuksesta on tehty kaksi saman sisältöistä kappaletta, yksi tutkittavalle ja yksi tutkijalle.

Päiväys \_\_\_\_\_

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys \_\_\_\_\_

## Tutkimukseen osallistuvilta työntekijöiltä pyydetty kirjallinen suostumus (II)

### Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi Asumisneuvonnan malli Hoivan tuettuun asumiseen  
Tutkimuksen tekijä Satu Lehtinen ([satu.lehtinen@student.laurea.fi](mailto:satu.lehtinen@student.laurea.fi), puhelin 040 674 8448)

Kuvaus tutkimuksesta (opinnäyte, Laurean ammattikorkeakoulu)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Diakonissalaitoksen Hoivan tuettuun asumiseen soveltuva asumisneuvonnan malli. Tavoitteena on luoda sellainen malli, joka soveltuu Hoivan Asunto ensin –konseptin työotteeseen ja johon jo olemassa olevat hyvät käytännöt mallinnetaan ja sisällytetään osaksi yhteistä asumisneuvonnan mallia. Tiedonkeruumenetelminä käytetään haavainnointia, haastattelua ja asumiseen sekä asumisen tukemiseen liittyvistä dokumenteista kerättävää tietoa. Tutkimuksen tulokset julkaistaan osana opinnäytetyötä sähköisesti Laurean Theseus-tietokannassa.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua **haastatellaan ja antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.**

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun työsuhteeseen. Mikäli minulle tulee kysymyksiä tutkimuksesta jällempäin, voin olla tutkimuksen tekijään yhteydessä. Tutkijan yhteystiedot ovat yllä.

Tästä suostumuksesta on tehty kaksi saman sisältöistä kappaletta, yksi tutkittavalle ja yksi tutkijalle.

Päiväys \_\_\_\_\_

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys \_\_\_\_\_



## Liite 6: Tutkimusaineiston luokittelun käsittekartta

<b>Organisaation missio (1.1)</b>	Olemassaolon syy ja tarkoitus, toiminta-ajatus
<b>Organisaation visio (1.2)</b>	Tarina tai slogan: "Missä haluamme olla tietyn ajanjakson kuluttua?"
<b>Organisaation arvot (1.3)</b>	Organisaation periaatteet, joiden tulisi näkyä johtamisessa ja työntekijöiden päivittäisessä tekemisessä.
<b>Organisaation strategia (1.4)</b>	Keinot, joilla visio saavutetaan. Asunnottomien amispalveluiden tuottaminen on keino vision saavuttamiselle AE-toimintamallia toteuttavalle palveluntuottajalle. Palveluntilaajan ja -tuottajan välinen palvelunkuvaus antaa raamit palvelun tuottamiselle.

AE-periaatteet (2.1)					
	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen (2.1.1)	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet (2.1.2)	Kuntoutuminen ja voimaantuminen (2.1.3)	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen (2.1.4)	
	Itsenäinen asuminen ilman väliportaita ja asumiskyvyn arviointia (2.1.1.1)	Itsemääräämisoikeuden kunnioitus (2.1.2.1)	Asumissosiaalinen työ - läsnäolotyötä, arvostavaa ja yhdenvertaista kohtaamista (2.1.3.1)	Koti - elämän järjestäminen, osallisuuden kokemukset ja ympäristöön kiinnittyminen (2.1.4.1)	
	Huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus (2.1.1.2)	Valinnanvapauden ja osallisuuden vahvistaminen (2.1.2.2)	Asukasehtoisuus (2.1.3.2)	Tuki ja kannustus (2.1.4.2)	
	Erillinen palvelusuunnitelma (2.1.1.3)	Palveluista kieltäytyminen sallittu (2.1.2.3)	Aktiivinen keskustelu (2.1.3.3)	Läheiset ihmissuhteet (2.1.4.3)	
	Tuki ja palvelut itsenäisiä toisistaan riippumattomia kokonaisuuksia (2.1.1.4)		Dialogi ja asukasalaute (2.1.3.4)	Suunnitelmallinen ympäristötyö (2.1.4.4)	
			Kannustava, johdonmukainen ja rakentava palaute asukkaalle (2.1.3.5)		

Asunto ensin -periaatteita täydentävät laatusuositukset (2.2)					
	Asunto ensin -mallin rakenne (2.2.1)	Itsenäisen asumisen mahdollistaminen, asumisen ja palveluiden eriyttäminen (2.2.2)	Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet (2.2.3)	Kuntoutuminen ja voimaantuminen (2.2.4)	Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen (2.2.5)
	Kuvatut asiakasprosessit, yhteistyökäytännöt ja toimijoiden vastuut (2.2.1.1)	Huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus (2.2.2.1)	Asukas mukana itseään koskevien asioiden käsittelyssä (2.2.3.1)	Aktiivista keskustelua tavoitteista ja kiinnostuksen kohteista (2.2.4.1)	Asunto = koti (2.2.5.1)
	Toimivat tilaratkaisut (2.2.1.2)	Nopea reagoiminen ongelmiin (2.2.2.2)	Asukkaan vaikutusmahdollisuus asumismuodon valinnassa (2.2.3.2)	Kuntoutumisen näkökulmien etsiminen dialogisesti (2.2.4.2)	Asumisen jatkuvuus ja pysyvyys (2.2.5.2)
	Arjen mielekäs tekeminen vastuutettu (2.2.1.3)	Päivitettävä palvelusuunnitelma (2.2.2.3)	Asukkaan vaikutusmahdollisuudet (2.2.3.3)	Osaamisen ja pystyvyyden huomioiminen (2.2.4.3)	Muutostilanteiden riittävä tuki (2.2.5.3)
	Oikein mitoitettut työntekijäresurssit => sosiaalisen kuntoutumisen tukeminen (2.2.1.4)	Palveluohjaus (2.2.2.4)	Vaikutusmahdollisuus sopivien palvelujen ja aktiviteettien valinnassa (2.2.3.4)	Kannustava ja johdonmukainen palaute (2.2.4.4)	Asukkaan osallisuuden tukeminen (2.2.5.4)
	Lisäkoulutus ja työhohjaus (2.2.1.5)	Omatyöntekijä (2.2.2.5)	Vaikutusmahdollisuus asumista ja yhteisöä koskeviin asioihin, asumispalvelun toteutukseen ja kehittämiseen (2.2.3.5)	Arvostava kohtaaminen (2.2.4.5)	Yhteydenpidon tukeminen luonnollisiin verkostoihin (2.2.5.5)
	Uusien työntekijöiden perehdytys (2.2.1.6)	Yksilölliset tukipalvelut (2.2.2.6)		Toimijoiden keskinäinen luottamus (2.2.4.6)	Suunnitelmallinen ympäristötyö (2.2.5.6)
	Jatkuva toiminnan parantaminen ja kehittäminen (2.2.1.7)	Yhdenvertainen kohtelu ja yksilölliset tarpeet (2.2.2.7)		Yhteisöllinen ilmapiiri (2.2.4.7)	Yhteistyökumppanit (2.2.5.7)
	Palvelun vaikuttavuuden suunnitelmallinen seuraaminen (2.2.1.8)	Asuminen ja palvelu erillään toisistaan (2.2.2.8)		Säännöllinen asukasalaute (2.2.4.8)	
		Haittojen vähentäminen (2.2.2.9)		Rohkaisu vastuuun ottoon (2.2.4.9)	
		Ei osallistuspakkoa (2.2.2.10)			

Palvelunkuvaus (3.1)					
	Palvelusuunnitelma (3.1.1)	Omaavontasuunnitelma (3.1.2)	Turvallisuusuunnitelma (3.1.3)	Ympäristötyösuunnitelma (3.1.4)	Laadun hallinta ja toiminnan kehittäminen (3.1.5)
	Päivitys tarvittaessa, vähintään 1 krt/vuosi (3.1.1.1)	Missio, arvot ja toimintaperiaatteet (3.1.2.1)	Riskit (3.1.3.1)	Yhteistyö (ympäristön asukkaat, toimijat, yksikkö) (3.1.4.):	Laadunhallinta-järjestelmä (3.1.5.1)
	Asukkaan tarvitsema tuki (3.1.1.2)	Omaavonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt (3.1.2.2)	Turvallisuusjärjestelyt (3.1.3.2)	tapaamiset (3.1.4.1.)	Asiakaspalaute (3.1.5.2)
	Palvelun tavoitteet (3.1.1.2)	Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute (3.1.2.3)	Palo- ja pelastusuunnitelma (3.1.3.3)	tiedotus (3.1.4.2)	Asiakasosallisuus (3.1.5.3)
	Tilanteen seuranta (3.1.1.3)	Henkilöstö (3.1.2.4)		jalkautuva ympäristötyö (3.1.4.3)	Raportointi (3.1.5.4)
	Kuvaus asukkaan saamasta tuesta (3.1.1.4)	Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet (3.1.2.5)		palautejärjestelmä (3.1.4.4)	Arviointi- ja kehittämisseskustelut (3.1.5.5)
	SOTE-viraston, palveluntuottajan ja asukkaan yhteistyönä (3.1.1.5)	Asiakasturvallisuus (3.1.2.6)			
		Asiakkaan asema ja oikeudet (3.1.2.7)			
		Palvelun ja toiminnan laadun varmistaminen (3.1.2.8)			
		Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen (3.1.2.9)			
		Asiakastietojen käsittely (3.1.2.10)			
		Alhankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta (3.1.2.11)			
		Omaavonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi (3.1.2.12)			
Vuokrasopimus (3.2)					
	Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet (3.2.1)	Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet (3.2.2)	Omistajan oikeudet ja velvollisuudet (3.2.3)	Muut sopimusehdot (3.2.4)	
	<b>Oikeudet (3.2.1.1):</b> Vuokrankanto Vakuus Vuokrantarkistus Maksamattomien vuokrien perintä kuluineen Vuokrasopimuksen purku ja irtisanominen Vuokrasopimuksessa erikseen sovitut muut asiat Asuntotarkastus Asuntoon meneminen kunnan ja hoidon valvomiseksi Vuokrasopimuksen irtisanominen Vakuudesta pidättäminen Häätö	<b>Oikeudet (3.2.2.1):</b> Asunnon hallinta Asunnon käyttö asumista varten Asunnon alku- ja lopputarkastukseen osallistuminen Asuminen perheenjäsenen kanssa Asunnon alivuokraus Vuokrasopimuksen irtisanominen Yhteishallintolain mukaiseen yhteistoimintaan osallistuminen Oikeus asuminen neuvontaan, mikäli tarjolla asuinpaikkakunnalla tai vuokranantajan tarjoamana palveluna	<b>Oikeudet (3.2.3.1):</b> Asuntotarkastukset Toimenpiteet palo- ja terveydetturvallisuuden varmistamiseksi Oikeus virka-apuun asuntoon pääsemiseksi hätätilanteissa		
	<b>Velvollisuudet (3.2.1.2):</b> Toimivat kodinkoneet Ilmoitus asuntoon menemisestä 14 päivää ennen Haitan korvaaminen vuokralaiselle tietyin edellytyksin	<b>Velvollisuudet (3.2.2.2):</b> Vuokranmaksu Asunnon huolellinen hoitaminen Ilmoitusvelvollisuus vahingoista ja vioista Vahingon korvausvelvollisuus Vuokrasopimuksessa erikseen sovitut asiat Loppusiivous poismuuttaessa Korvausvelvollisuus asunnon vioista ja puutteista	<b>Velvollisuudet (3.2.3.2):</b> Kiinteistön kunnossa- ja ylläpito Jätehuollon järjestäminen Kiinteistön vakuuttaminen Palo- ja pelastus-turvallisuus Yhteishallintolain mukaisen toiminnan järjestäminen		
Taloyhtiön järjestyssäännöt (3.3)					
	Huoneistoa koskevat säännöt (3.3.1)	Parvekkeita ja huoneistopihoja koskevat säännöt (3.3.2)	Yhteisiä tiloja ja ulko-alueita koskevat säännöt (3.3.3)	Jätehuoltoa koskevat säännöt (3.3.4)	Järjestysääntöjen rikkomisen seuraukset (3.3.5)
Asumissopimus (vuokrasopimuksen liitteenä tai erillisenä sopimuksena) (3.4)					
	Asumiskäytännöt (3.4.1)				

Palvelusuunnitelma (3.5)					
	Nykytila (3.5.1)	Asumisen ja asumisen taitoihin liittyvät tavoitteet (3.5.2)	Keinot (3.5.3)	Seuranta ja arviointi (3.5.4)	
		Kuntoutus-, hoiva- ja tukitarpeet sekä keinot(2.5.2.1)			
		Toiminta-avustukset (3.5.2.2)			
		Rajaukset ja erityissopimukset (3.5.2.3)			
Asumisyhteisö (3.6)					
	Yhteisösäännöt / toimintaohjeet (3.6.1)	Yhteisökokoukset (3.6.2)	Yhteisöllisyys (3.6.3)	Toiminnot (3.6.4)	
Asumisen tuki (asumisneuvonta ja asumissosiaalinen työ) (3.7)					
	Asumisen turvaaminen (3.7.1)	Asukaslähtöiset tavoitteet (3.7.8)	Asumisen ABC (3.7.15)	Suunnitelmallinen sitoumus (3.7.22)	Tiedonkulkua ja järjestelmät (3.7.29)
	Asunnottomuuden ennalta ehkäisy (3.7.2)	Matalan kynnyksen puuttuminen riskeihin (3.7.9)	Taloudellisen tilanteen seuranta (3.7.16)	Asunnon vaihto (3.7.23)	Rakenteet (3.7.30)
	Asukkaan kuntoutuminen (3.7.3)	Kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen (3.7.10)	Vuokranmaksun seuranta (3.7.17)	Naapuririitojen sovittelu (3.7.24)	Sovitut käytännöt ja toimintatavat (3.7.31)
	Mahdollisuuksia, ei niillä rangaistuksia tai uhkailua (3.7.4)	Yhteisötuntemus (3.7.11)	Vapaaehtoinen perintä (3.7.18)	Raivaussivous (3.7.25)	Mittarit, seuranta ja raportointi (3.7.32)
	Neuvonta palveluohjaus, tiedon jakaminen (3.7.5)	Asukastuntemus (3.7.12)	Maksusuunnitelma (3.7.19)	Varoitus (3.7.26)	Vastuuttaminen ja vastuun ottaminen (3.7.33)
	Asukkaan tilanteeseen perehtyvää ja rinnalla kulkevaa ohjaus- ja neuvontatyötä (3.7.6)	Verkostoyhteistyö (3.7.13)	Välitystili (3.7.20)	Vuokrasopimuksen irtisanominen tai purkaminen (3.7.27)	Sitouttaminen ja sitoutuminen (3.7.34)
	Psykososiaalinen tuki (3.7.7)	Kriisityö (3.7.14)	Määräaikainen vuokrasopimus (3.7.21)	Hallittu häätö (3.7.28)	Resurssit ja kehittäminen (3.7.35)
Työote (4.1)					
	Vuorovaikutus (4.1.1)	Läsnäolo ja aika (4.1.4)	Kuunteleminen (4.1.7)	Kohtaaminen (4.1.9)	Luottamus (4.1.11)
	Kunnioitus (4.1.2)	Jakaminen (4.1.5)	Asiakaslähtöisyys (4.1.8)	Kokemukset (4.1.10)	Motivointi (4.1.12)
	Ammattitaito ja ammattimaisuus (4.1.3)	Resurssit (4.1.6)			

## Liite 7: Tutkimusaineiston yhteenvetomatriisi

	Työntekijät (n=8)				Asukkaat (n=4)			
	yhteensä KÄYTTÖSSÄ OLEVAT KEINOT	yhteensä MAHDOLLI- SUUDET	yhteensä RAJOITTEET	yhteensä HAASTEET	yhteensä KÄYTTÖSSÄ OLEVAT KEINOT	yhteensä MAHDOLLI- SUUDET	yhteensä RAJOITTEET	yhteensä HAASTEET
<b>Organisaation missio (1.1)</b>								
<b>Organisaation visio (1.2)</b>								
<b>Organisaation arvot (1.3)</b>	1	3		1				
<b>Organisaation strategia (1.4)</b>	1	1	2	5				
<b>AE-periaatteet (2.1)</b>	55	9	7	5		19	3	12
<b>Itsenäisen asumisen mahdollistaminen (2.1.1)</b>	11					1	1	1
Itsenäinen asuminen ilman väliportaita ja asumiskyvyn arviointia (2.1.1.1)						1	1	
Huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus (2.1.1.2)	3							1
Erillinen palvelusuunnitelma (2.1.1.3)	6							
Tuki ja palvelut itsenäisiä toisistaan riippumattomia kokonaisuuksia (2.1.1.4)	2			3				
<b>Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet (2.1.2)</b>	16	1	3	3		8	2	1
Itsemääräämisoikeuden kunnioitus (2.1.2.1)	6		1	2		4	1	
Valinnanvapauden ja osallisuuden vahvistaminen (2.1.2.2)	5	1	1	1		1		1
Palveluista kieltäytyminen sallittu (2.1.2.3)	5		1			3	1	
<b>Kuntoutuminen ja voimaantuminen (2.1.3)</b>	15	6	1	2		4		7
Asumissosiaalinen työ - läsnäolotyötä, arvostavaa ja yhdenvertaista kohtaamista (2.1.3.1)	4	2	1	1				2
Asukasehtoisuus (2.1.3.2)	5			1		3		1
Aktiivinen keskustelu (2.1.3.3)	4	1				1		3
Dialogi ja asukas palaute (2.1.3.4)	4	1						1
Kannustava, johdonmukainen ja rakentava palaute (2.1.3.5)	2	2						
<b>Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen (2.1.4)</b>	13	2	3			6		3
Koti - elämän järjestäminen, osallisuuden kokemukset ja ympäristöön kiinnittyminen (2.1.4.1)	5	1	2			3		1
Tuki ja kannustus (2.1.4.2)	6		1			1		1
Läheiset ihmissuhteet (2.1.4.3)	2	1				2		1
Suunnitelmallinen ympäristötyö (2.1.4.4)								
<b>Laatusuosituks (2.2)</b>	100	30	39	45	3	23	2	32
<b>Asunto ensin -mallin rakenne (2.2.1)</b>	6	6	23	18				
Kuvatut asiakasprosessit, yhteistyökäytännöt ja toimijoiden vastuut (2.2.1.1)	1	1	3	4				
Toimivat tilaratkaisut (2.2.1.2)			4	0				4
Arjen mielekäs tekeminen vastuutettu (2.2.1.3)	1	1	4	3				3
Oikein mitoitettujen työntekijäresurssit => sosiaalisen kuntoutuksen tukeminen (2.2.1.4)	1		4	3				
Lisäkoulutus ja työnohjaus (2.2.1.5)	2	3	0	2				
Uusien työntekijöiden perehdytys (2.2.1.6)			1	0				
Jatkuva toiminnan parantaminen ja kehittäminen (2.2.1.7)	1	1	4	3				1
Palvelun vaikuttavuuden suunnitelmallinen seuraaminen (2.2.1.8)			3	3				

<b>Itsenäisen asumisen mahdollistaminen, asumisen ja palveluiden eriyttäminen (2.2.2)</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>10</b>
Huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus (2.2.2.1)	3					1		1
Nopea reagoiminen ongelmiin (2.2.2.2)	3	1	1	1				4
Päivitettävä palvelusuunnitelma (2.2.2.3)	7				1			
Palveluohjaus (2.2.2.4)	7							
Omatyöntekijä (2.2.2.5)	7	1		2	1			3
Yksilölliset tukipalvelut (2.2.2.6)	1	1	1	3	1			
Yhdenvertainen kohtelu ja yksilölliset tarpeet (2.2.2.7)	3	2	3	2				1
Asuminen ja palvelu erillään toisistaan (2.2.2.8)	2			1		1		
Haittojen vähentäminen (2.2.2.9)	2		1	0				1
Ei osallistuspakkoa (2.2.2.10)	5		0	0		3		
<b>Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet (2.2.3)</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Asukas mukana itseään koskevien asioiden käsittelyssä (2.2.3.1)	2		1	1				
Asukkaan vaikutusmahdollisuus asumismuodon valinnassa (2.2.3.2)	1	3				1		3
Asukkaan vaikutusmahdollisuudet (2.2.3.3)	2	1	2			1	1	1
Vaikutusmahdollisuus sopivien palvelujen ja aktiviteettien valinnassa (2.2.3.4)	3	1	1	1		1		
Vaikutusmahdollisuus asumista ja yhteisöä koskeviin asioihin, asumispalvelun toteutukseen ja kehittämiseen (2.2.3.5)	2	1	2					1
<b>Kuntoutuminen ja voimaantuminen (2.2.4)</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		<b>7</b>		<b>11</b>
Aktiivista keskustelua tavoitteista ja kiinnostuksen kohteista (2.2.4.1)	5			1				3
Kuntoutumisen näkökulmien etsiminen dialogisesti (2.2.4.2)	3			1		1		3
Osaamisen ja pystyvyyden huomioiminen (2.2.4.3)	3	1	1	1		1		1
Kannustava ja johdonmukainen palaute (2.2.4.4)	2	1						
Arvostava kohtaaminen (2.2.4.5)	5			1				
Toimijoiden keskinäinen luottamus (2.2.4.6)	4	3				1		1
Yhteisöllinen ilmapiiri (2.2.4.7)	2	2		1				3
Säännöllinen asukaspalaute (2.2.4.8)	1	1						
Rohkaiseminen vastuun ottoon (2.2.4.9)	5	2	1	2		4		
<b>Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen (2.2.5)</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
Asunto = koti (2.2.5.1)	3					3	1	
Asumisen jatkuvuus ja pysyvyys (2.2.5.2)	3					4		
Muutostilanteiden riittävä tuki (2.2.5.3)				1				
Asukkaan osallisuuden tukeminen (2.2.5.4)	3		2	2				4
Yhteydenpidon tukeminen luonnollisiin verkostoihin (2.2.5.5)	2							1
Suunnitelmallinen ympäristötöyö (2.2.5.6)								
Yhteistyökumppanit (2.2.5.7)	3	2		5		1		1
<b>Palvelunkuvaus (3.1)</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>23</b>		<b>4</b>		<b>5</b>
<b>Palvelusuunnitelma (3.1.1)</b>	<b>21</b>			<b>11</b>				
Päivitys tarvittaessa, vähintään 1krt/vuosi (3.1.1.1)	6			1				
Asukkaan tarvitsema tuki (3.1.1.2)	4			1				
Palvelun tavoitteet (3.1.1.2)	4			1				
Tilanteen seuranta (3.1.1.3)	4			1				
Kuvaus asukkaan saamasta tuesta (3.1.1.4)	3			1				
SOTE-viraston, palveluntuottajan ja asukkaan yhteistyönä (3.1.1.5)	0			6				

<b>Oma- ja turvallisuus suunnitelma (3.1.2)</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Missio, arvot ja toimintaperiaatteet (3.12.1)			1	4		
Oma- ja turvallisuuden organisointi, johtaminen ja vastuukäsitteet (3.12.2)						
Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute (3.12.3)						
Henkilöstö (3.12.4)	1		2	3		
Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet (3.12.5)	1		2			4
Asiakasturvallisuus (3.12.6)	3	1	1	1	4	
Asiakkaan asema ja oikeudet (3.12.7)			1			
Palvelun ja toiminnan laadun varmistaminen (3.12.8)	1	1		3		
Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen (3.12.9)	1	1				
Asiakastietojen käsittely (3.12.10)	1					
Alihankintana tuotettujen palvelujen oma- ja turvallisuus (3.12.11)						
Oma- ja turvallisuuden toteuttamisen seuranta ja arviointi (3.12.12)						
<b>Turvallisuus suunnitelma (3.1.3)</b>	<b>6</b>					
Riskit (3.13.1)	2					
Turvallisuusjärjestelyt (3.13.2)	3					
Palo- ja pelastussuunnitelma (3.13.3)	1					
<b>Ympäristö- ja ympäristösuunnitelma (3.1.4)</b>	<b>0</b>					
Yhteistyö (ympäristön asukkaat, toimijat, yksikkö):	0					
tapaamiset (3.14.1)	0					
tiedotus (3.14.2)	0					
jalkautuva ympäristötyö (3.14.3)	0					
palautejärjestelmä (3.14.4)	0					
<b>Laadun hallinta ja toiminnan kehittäminen (3.1.5)</b>	<b>2</b>		1	1		1
Laadunhallintajärjestelmä (3.15.1)	0					
Asiakaspalaute (3.15.2)	0					
Asiakasosallisuus (3.15.3)	0		1	1		1
Raportointi (3.15.4)	1					
Arviointi- ja kehittämiskeskustelut (3.15.5)	1					
<b>Vuokrasopimus (3.2)</b>			3	7		1
<b>Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet (3.2.1)</b>			1	2		
Oikeudet (3.2.1.1)			1			
Velvollisuudet (3.2.1.2)						
<b>Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet (3.2.2)</b>			1	3		
Oikeudet (3.2.2.1)				2		
Velvollisuudet (3.2.2.2)				1		
<b>Omistajan oikeudet ja velvollisuudet (3.2.3)</b>			1	2		
Oikeudet (3.2.3.1)				1		
Velvollisuudet (3.2.3.2)				1		
<b>Muut sopimusehdot (3.2.4)</b>						
<b>Taloyhtiön järjestyssäännöt (3.3)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>6</b>
Huoneistoa koskevat säännöt (3.3.1)	1	1	2	2		1
Parvekkeita ja huoneistopihoja koskevat säännöt (3.3.2)	1	1				
Yhteisiä tiloja ja ulko-alueita koskevat säännöt (3.3.3)	1	1				2
Jätehuoltoa koskevat säännöt (3.3.4)						
Järjestyssääntöjen rikkomisen seuraukset (3.3.5)			3			2

<b>Asumissopimus (vuokrasopimuksen liitteenä tai erillisenä sopimuksena) (3.4)</b>	<b>15</b>		<b>3</b>	<b>6</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Asumiskäytännöt (3.4.1)</b>	1			1				
Yhteiset tilat (3.4.1.1)	2		1					3
Vierailuja koskevat rajoitteet(3.4.1.2)	2							
Vuokrasopimuksen päättäminen (3.4.1.3)								
Muiden asukkaiden huomioon ottaminen (3.4.1.4)	2							4
Asukkaan aiheuttamat vahingot (3.4.1.5)			2					1
Tupakointi- ja päihteiden käyttörajoitteet (3.4.1.6)	2			5			1	
Lemmikkieläimiä koskeva kielto / rajoitukset (3.4.1.7)							1	
Toimenpiteet väkivaltatilanteissa (3.4.1.8)	2							
Viranomaisvelvoitteiden noudattaminen (3.4.1.9)								
Henkilökunnan tuki (3.4.1.10)	4					1		
Avainhallinta (3.4.1.11)						1		
<b>Palvelusuunnitelma (3.5)</b>	<b>20</b>		<b>2</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Nykytila (3.5.1)</b>	2							
<b>Asumisen ja asumisen taitoihin liittyvät tavoitteet (3.5.2)</b>	2		1					
Kuntoutus-, hoiva- ja tukitarpeet sekä keinot (2.5.2.1)	5						1	1
Toiminta-avustukset (3.5.2.2)								
Rajaukset ja erityissopimukset (3.5.2.3)	1							
<b>Keinot (3.5.3)</b>	6		1					
<b>Seuranta ja arviointi (3.5.4)</b>	4			2				
<b>Asumisyhteisö (3.6)</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>		<b>3</b>		<b>11</b>
<b>Yhteisösäännöt / toimintaohjeet (3.6.1)</b>	1	1	2	1				3
<b>Yhteisökokoukset (3.6.2)</b>	1		1	1				1
<b>Yhteisöllisyys (3.6.3)</b>	3	3	1	1				3
<b>Toiminnot (3.6.4)</b>	2	3	5	2		3		4

<b>Asumisen tuki (asumisneuvonta ja asumissosiaalinen työ) (3.7)</b>	<b>124</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>41</b>		<b>1</b>	<b>21</b>
Asumisen turvaaminen (3.7.1)	7				4			
Asunnottomuuden ennalta ehkäisy (3.7.2)	7				4			
Asukkaan kuntoutuminen (3.7.3)	6		1	1	1			1
Mahdollisuuksia, ei niillä rangaistuksia tai uhkailua (3.7.4)	1	1	4				1	
Neuvonta	6				4			
Palveluohjaus, tiedon jakaminen (3.7.5)	7				4			
Asukkaan tilanteeseen perehtyvää ja rinnalla kulkevaa	7		1					
Ohjaus- ja neuvontatyötä (3.7.6)	7				4			
Psykososiaalinen tuki (3.7.7)	4		1	2	1			
Asukaslähtöiset tavoitteet (3.7.8)	7		1		1			
Matalan kynnyksen puuttuminen riskeihin (3.7.9)	3	2	1	2				4
Kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen (3.7.10)	7		1	1	1			3
Yhteisötuntemus (3.7.11)	4							1
Asukastuntemus (3.7.12)	7							
Verkostoyhteistyö (3.7.13)	4	2	1	4	1			1
Kriisityö (3.7.14)	0							
Asumisen ABC (3.7.15)	4			1	2			
Taloudellisen tilanteen seuranta (3.7.16)	4				4			
Vuokranmaksun seuranta (3.7.17)	6				4			
Vapaaehtoinen perintä (3.7.18)	3		1	1				
Maksusuunnitelma (3.7.19)	5			1				
Välitystili (3.7.20)	5			1	3			
Määräaikainen vuokrasopimus (3.7.21)	0							
Suunnitelmallinen sitoumus (3.7.22)	0							
Asunnon vaihto (3.7.23)	0				1			
Naapuririitojen sovittelu (3.7.24)	1	1						4
Raivaussivous (3.7.25)	3							
Varoitus (3.7.26)	0		1					
Vuokrasopimuksen irtisanominen tai purkaminen (3.7.27)	0		3					
Hallittu häätö (3.7.28)	0		1					
Tiedonkulku ja järjestelmät (3.7.29)	1			3				
Rakenteet (3.7.30)	1		2	5				
Sovitut käytänteet ja toimintatavat (3.7.31)	1		4	3				4
Mittarit, seuranta ja raportointi (3.7.32)	1		1	3				
Vastuuttaminen ja vastuun ottaminen (3.7.33)	2		2	5	1			1
Sitouttaminen ja sitoutuminen (3.7.34)	2		1	4	1			1
Resurssit ja kehittäminen (3.7.35)	1	2	4	3				1
<b>Työote (4.1)</b>	<b>53</b>		<b>16</b>	<b>12</b>	<b>12</b>			<b>9</b>
Vuorovaikutus (4.1.1)	7							
Kunnioitus (4.1.2)	7		1					
Ammattitaito ja ammattimaisuus (4.1.3)	2		5	1	1			
Läsnäolo ja aika (4.1.4)	3		3	3	4			
Jakaminen (4.1.5)	1			1				
Resurssit (4.1.6)	1		3	4	4			
Kuunteleminen (4.1.7)	6			1	1			1
Asiakaslähtöisyys (4.1.8)	4		2	2				4
Kohtaaminen (4.1.9)	6							
Kokemukset (4.1.10)	3				1			
Luottamus (4.1.11)	6		2					1
Motivointi (4.1.12)	7				1			3



Asia / toimenpide	Havainnot			
	Uhkaav a tilanne	siivoamisess a auttaminen	KELA-asiat	Asukkaan avun pyyntö
<b>Organisaation visio</b>	1	1	1	1
<b>Organisaation arvot</b>	1	1	1	1
<b>AE-periaatteet (yhteensä)</b>	5	5	5 / 2	8
<b>Valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet</b>	2	2	2	2
Itsemääräämisoikeuden kunnioitus	1			1
Valinnanvapauden ja osallisuuden vahvistaminen	1	1	x	1
<b>Kuntoutuminen ja voimaantuminen</b>	3	3	5	4
Asumissosiaalinen työ - läsnäolotyötä, arvostavaa ja yhdenvertaista kohtaamista	1	1	x	1
Asukasehtoisuus	1	1	x	1
Aktiivinen keskustelu	1	1	x	1
Dialogi ja asukaspalaute			x	1
Kannustava, johdonmukainen ja rakentava palaute			x	
<b>Asumisen tuki (asumisneuvonta ja asumissosiaalinen työ) (yhteensä)</b>	5	9	12 / 1	8
Asukkaan kuntoutuminen		1		1
Mahdollisuuksia, ei niillä rangaistuksia tai uhkailua			1	
Neuvonta			1	
Asukkaan tilanteeseen perehtyvää ja rinnalla kulkevaa ohjaus- ja neuvontatyötä		1	1	1
Psykososiaalinen tuki	1	1	1	1
Matalan kynnyksen puuttuminen riskeihin		1	1	
Kokonaisvaltainen selviytymisen tukeminen		1	1	1
Asukastuntemus	1	1	1	1
Asumisen ABC		1		
Taloudellisen tilanteen seuranta			1	
Vuokranmaksun seuranta			1	
Maksusuunnitelma			1	
Naapuririitojen sovittelu	1			
Sovitut käytänteet ja toimintatavat	1	1		1
Vastuuttaminen ja vastuun ottaminen	1		1	1
Sitouttaminen ja sitoutuminen		1	1	1
<b>Työote (yhteensä)</b>	10	8 / 1	10	10
<b>Vuorovaikutus</b>	1	1	1	1
<b>Kunnioitus</b>	1	1	1	1
<b>Ammattitaito ja ammattimaisuus</b>	1	1	1	1
<b>Läsnäolo ja aika</b>	1	1	1	1
<b>Resurssit</b>	1	1	1	1
<b>Kuunteleminen</b>	1	1	1	1
<b>Asiakslähtöisyys</b>	1	1	1	1
<b>Kohtaaminen</b>	1	1	1	1
<b>Luottamus</b>	1		1	1
<b>Motivointi</b>	1	1	1	1